



Dienstenwijzer

Rijnpoort hypotheke + verzekeringen BV

Graag willen wij u in deze brochure inzage geven in hetgeen ons kantoor voor u kan betekenen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten.

Op grond van de Wet financiële dienstverlening zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken. In deze Dienstenwijzer wordt een aantal gedragsregels vastgelegd die een intermediair in zijn omgang met de klant in acht moet nemen. Door u op deze wijze te informeren, conformeert Rijnpoort hypotheke + verzekeringen zich aan de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair die in de financiële dienstverlening geldt.

1) Wie zijn wij?

Rijnpoort hypotheke + verzekeringen is een onderdeel van Rijnpoort Holding BV, Heulweg 80 te Kwintsheul. Rijnpoort hypotheke + verzekeringen kenmerkt zich door zelfstandig ondernemerschap, kennis en kunde en onafhankelijkheid. Zij doet zaken met de belangrijkste geldverstrekkers (banken en verzekeraars) in Nederland en is door haar omvang in staat u het voor uw specifieke situatie beste advies en de daarbij behorende oplossing te bieden. De advisering van Rijnpoort hypotheke + verzekeringen heeft betrekking op hypothecaire geldleningen eventueel in combinatie met de daarbij behorende verzekeringen in de breedste zin van het woord, als: schade- en levensverzekeringen, pensioenoplossingen en beleggingen.

Rijnpoort hypotheke + verzekeringen treedt op als intermediair tussen u en de betreffende bank en/of verzekeraar. De adviseur van Rijnpoort hypotheke + verzekeringen behartigt hierbij primair uw belangen door nauwkeurige selectie van aanbieders en het vergelijken van verschillende productoplossingen. Het advies zal altijd zijn gebaseerd op uw persoonlijke situatie en uw specifieke wensen.

Onze gegevens luiden:

Rijnpoort hypotheke + verzekeringen

Heulweg 80

2295 KH Kwintsheul

0174-294652 (telefoon)

0174-294651 (fax)

www.rijnpoort.nl

info@rijnpoort.nl

Kamer van Koophandel: dossiernummer: 27301463

Openingstijden kantoor: 8:30 – 17:30 van maandag tot en met vrijdag

Op afspraak zijn wij 's-avonds en op zaterdag geopend.

Voor spoedgevallen (schade, overlijden e.d.) kunt u ons 24 uur per dag bereiken onder telefoonnummer: 06-55772912.

2) Onze diensten

- Op basis van uw vraag naar een hypothecaire- dan wel verzekeringsoplossing en de door u verstrekte gegevens onderzoekt uw adviseur van Rijnpoort hypotheek + verzekeringen welke aanbieder en welke producten het beste passen bij uw persoonlijke situatie voor wat betreft voorwaarden en prijs. Het resultaat van zijn bevindingen bespreekt de adviseur van Rijnpoort hypotheek + verzekeringen met u, waarbij hij u tevens adviseert over de verschillen en diverse mogelijkheden.
- De adviseur van Rijnpoort hypotheek + verzekeringen hanteert hierbij een vast omlijnd stappenplan dat in de basis neerkomt op de volgende 4 fases:
 - 1. Oriëntatiefase**

In deze fase wordt uw persoonlijke situatie en uw specifieke wensen in kaart gebracht om als basis te dienen voor het aandragen van de voor u meest ideale oplossing. Hierbij is het van groot belang uw adviseur te voorzien van alle relevante gegevens, zowel financieel als ook de samenstelling van uw huishouding en uw wensen voor de korte en lange termijn.
 - 2. Offertefase**

Op basis van wat is vastgesteld in de Oriëntatiefase worden diverse aanbieders (banken en/of verzekeraars) geselecteerd die in de basis het beste aansluiten bij uw wensen. Deze selectie resulteert in één of meerdere aanbiedingen (offertes) die vervolgens worden beoordeeld op voorwaarden en prijs. Uw adviseur bespreekt de meest relevante offertes met u en adviseert u bij het maken van de juiste keuze.
 - 3. Aanvraagfase**

Is de keuze gemaakt, dan verzorgt uw adviseur van Rijnpoort hypotheek + verzekeringen de officiële aanvraag bij de gekozen bank of verzekeraar en draagt zorg voor de volledige afhandeling van alle bijkomende formaliteiten.
 - 4. Afrondingsfase**

In de afrondende fase regelt uw adviseur van Rijnpoort hypotheek + verzekeringen de controle en toezending van stukken, de financiële afhandeling en in geval van een hypotheek de afspraak bij de notaris voor het passeren van de hypotheekakte. In deze fase is en blijft uw adviseur uw aanspreekpunt voor vragen en/of opmerkingen en behartigt hij uw belangen.
- Ook na de afrondingsfase kunt u uw adviseur van Rijnpoort hypotheek + verzekeringen beschouwen als uw persoonlijk financieel adviseur. Zeker als het gaat om verzekeringsoplossingen kan er sprake zijn van wijzigingen in uw persoonlijke situatie die aanpassing van de in eerste instantie aangedragen oplossingen wenselijk maakt. Het is hierbij van belang dat u uw adviseur tijdig informeert en vraagt om advies.
- In het geval er een beroep moet worden gedaan op de verzekeringsdekking is uw adviseur uw eerste aanspreekpunt. Hij zal u persoonlijk adviseren of en zo ja in welke mate de betreffende verzekering kan worden aangesproken. Vervolgens zal hij contact opnemen met betreffende verzekeraar en uw aanspraak op de verzekering van A tot Z begeleiden. Ook in dergelijke gevallen behartigt uw adviseur uitsluitend uw belangen.
- Afhankelijk van wat u met uw adviseur afsprekt, kan er ook in algemene zin actief worden opgetreden door uw adviseur. U kunt hierbij denken aan het regelmatig verstrekken van informatie tot aan het regelmatig bespreken van uw verzekeringsportefeuille en eventuele aanpassingen hierop.

3) Wat verwachten wij van u?

- De kwaliteit van de dienstverlening hangt nauw samen met de informatie die u ons verstrekt. Zo is het van groot belang ons regelmatig te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden. Hierbij kunt u denken aan: scheiding, overlijden, geboorte, uit huis gaan van kinderen, wijziging van werkgever, verhuizing of uitbreiding van de inboedel, etc. Deze wijzigingen kunnen van invloed zijn op de in eerste instantie verstrekte adviezen. Er zal sprake moeten zijn van een vertrouwensrelatie, die borg staat voor een open en eerlijke communicatie tussen u en uw adviseur. Slechts dan kan uw adviseur instaan voor een kwalitatief en up to date advies.
- Van u mag eveneens verwacht worden dat u zorg draagt voor tijdige betaling van premies en/of andere overeengekomen betalingen. Indien er sprake is van een betaling via automatische incasso, draagt u er zorg voor dat het saldo deze automatische afschrijvingen steeds toelaat.
- In algemene zin mag van de adviseur verwacht worden dat hij de contacten onderhoud met banken en verzekeraars. Indien uitdrukkelijk aangegeven mag van de klant eveneens verwacht worden contact met de betreffende bank en/of verzekeraar te onderhouden. In dergelijke gevallen zal de adviseur u dat vooraf kenbaar maken.

4) De premie

- De premies van de verzekeringen worden geïncasseerd via maatschappij incasso door de verzekeraars en hypotheekverstrekkers. Dit kan via een acceptgiro of een machtiging.
- Indien u het niet tijdig voldoet aan uw premiebetalingsverplichtingen, zal u hiervoor worden geïnformeerd door de verzekeringsmaatschappij.

5) Onze relatie met banken en verzekeraars

- Rijnpoort hypotheek + verzekeringen maakt periodiek een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.
- Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.
- Rijnpoort hypotheek + verzekeringen is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal

6) Hoe worden wij beloond?

- Voor haar dienstverlening kunt u in overleg met de adviseur kiezen of Rijnpoort hypotheeken + verzekeringen beloond wordt door de bank of verzekeraar waarvan de betreffende (product)oplossing wordt betrokken (provisie) of Rijnpoort hypotheeken + verzekeringen u belast voor advieskosten of anderszins, informeren wij u hierover vooraf. (zie het dienstverleningsdocument)
- Indien de dienstverlening niet als doel heeft te komen tot het sluiten van hypotheek- en/of verzekeringsovereenkomsten kan de adviseur in overleg en na goedkeuring met u afspreken welke kosten er in dat specifieke geval in rekening worden gebracht voor de te leveren diensten. Hierbij kunt u denken aan algemene adviezen die als doel hebben een beeld te vormen van de totale financiële huishouding, om wellicht van daaruit later bepaalde beslissingen te nemen. Uw adviseur informeert u vooraf en geeft een indicatie of exacte opgave van de met de dienstverlening gepaard gaande kosten.

7) Onze kwaliteit

- 1) Rijnpoort hypotheeken + verzekeringen staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).
Ons kantoor heeft een vergunning om u te adviseren en te bemiddelen op de volgende gebieden:
 - a) Schadeverzekeringen
 - b) Levensverzekeringen
 - c) Hypothecair krediet
 - d) Consumptief krediet
 - e) SpaarrekeningenTevens heeft ons kantoor een vergunning voor advisering van beleggingsfondsen onder het Nationaal Regime MiFID. Voorafgaand aan het advies wordt door relatie en adviseur een schriftelijke bevestiging (cliëntenoverkomst) ondertekend.
Ons kantoor is ingeschreven in het WFT register onder nummer: **12002301**. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl)
- 2) Wij zijn aangesloten aan de standorganisatie NVM.
- 3) Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 4) Wij hebben een hypotheek adviseur die voldoet aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit. De heer A.L.M. van der Goes is door het Bestuur ingeschreven in het Register van Erkend Hypotheekadviseurs, waardoor deze gerechtigd is tot het voeren van de titel Erkend Hypotheekadviseur. De heer A.L.M. van der Goes voldoet elk jaar aan de Permanente Educatie.
- 5) Onze adviseur voldoet aan deskundigheid d.m.v. de jaarlijkse Permanente Educatie voor de WFT.

8) Beëindiging relatie

- Mocht u om welke reden dan ook niet tevreden zijn over de dienstverlening van Rijnpoort hypotheke + verzekeringen, heeft u het recht om op elk gewenst moment uw relatie met Rijnpoort hypotheke + verzekeringen te beëindigen en de betreffende verzekeraar(s) te vragen de lopende verzekeringen over te boeken naar een andere intermediair.
- Ook Rijnpoort hypotheke + verzekeringen heeft het recht haar relatie met u te beëindigen, waarna u eveneens de lopende verzekeringen kunt onderbrengen bij een andere intermediair.

9) Klachten?

- Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. We zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.
- Mocht de klacht niet naar behoren of conform verwachting worden afgehandeld staat het u uiteraard vrij een onafhankelijke instantie in te schakelen die u assisteert bij de behandeling van de klacht, zij zullen trachten een oplossing te vinden die voor beide partijen naar tevredenheid is.
- Rijnpoort hypotheke + verzekeringen is aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Bent u van mening dat Rijnpoort hypotheke + verzekeringen u niet goed heeft geïnformeerd conform wat is gesteld in de Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair is bepaald of anderszins, en u daardoor in uw belang meent te zijn geschaad, kunt u zich wenden tot Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD): Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag
0900-3552248 (tel)
info@kifid.nl
www.kifid.nl