

## *Dienstwijzer*

RVO Assurantiën is gespecialiseerd in financiële diensten en wij willen u graag laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal: uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad.

Met behulp van deze dienstwijzer willen wij u graag wegwijs maken bij ons kantoor. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

### ***Naam en adresgegevens***

RVO Assurantiën Deurningestraat 29 7571 BA Oldenzaal Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

### ***Bereikbaarheid***

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0541-537555

E-mail: [backoffice@rvogroep.nl](mailto:backoffice@rvogroep.nl)

Internet: [www.rvoassurantien.nl](http://www.rvoassurantien.nl)

Natuurlijk kunt u ook ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 tot 12:00 uur en van 13:00 tot 17.00 uur.

### ***Internet***

Wij beschikken over een eigen internetsite waarop u informatie en tips aantreft. Voor een bezoek aan deze site ga naar [www.rvoassurantien.nl](http://www.rvoassurantien.nl)

### ***Lidmaatschappen en registraties***

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd, de belangrijkste zijn: AFM, KiFiD en KVK

### ***Autoriteit Financiële Markten (AFM)***

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002438. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### ***Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)***

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u desondanks toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.000325.

### ***Kamer van Koophandel***

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 08100319 te Enschede.

### ***Onze dienstverlening***

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna kunt u lezen op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### ***Schadeverzekeringen***

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Misschien hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

### ***Levensverzekeringen***

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

### ***Betalen en sparen***

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening, maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Ook op dit terrein mogen wij onze relaties met raad en daad bijstaan. Zowel in de fase van advisering als bij de bemiddeling tussen u en de financiële instelling.

### ***Hypothecair krediet***

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

### ***Adviesvrij***

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### ***Ondernemersvrijheid***

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### ***Aanbieders***

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale programma's om vergelijkingen uit te voeren die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

### ***Hoe zit het met onze kosten?***

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat bijvoorbeeld de premie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt. Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

### ***Wij vragen ook iets van u***

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

### ***Juiste en volledige informatieverstrekking***

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### ***Totaalbeeld***

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het volledig maken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### ***Wijzigingen doorgeven***

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Op werkdagen kunt u altijd bij ons langskomen, Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan ook per post, of e-mail ( [baoffice@rvogroep.nl](mailto:baoffice@rvogroep.nl) ).

### ***Informatie doornemen***

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen. In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### ***Als u een klacht hebt***

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### ***Eerst de klacht kenbaar maken aan ons***

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Op onze site [www.rvoassurantien.nl](http://www.rvoassurantien.nl) kunt u onder contact formulier ook een klacht eenvoudig aan ons kenbaar maken. Een contact formulier waarbij een klacht melden is geselecteerd wordt rechtstreeks door gestuurd naar de directie van RVO Assurantiën.

### ***Daarna eventueel naar het Klachteninstituut***

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Postbus 93257 2509 AG Den Haag Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.) E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl) Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



***Wij doen meer voor u***

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

RVO Assurantiën BV  
Deurningerstraat 29  
7571 BA Oldenzaal

***Bereikbaarheid***

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0541-537555

E-mail: [backoffice@rvogroep.nl](mailto:backoffice@rvogroep.nl)

Internet: [www.rvoassurantien.nl](http://www.rvoassurantien.nl)

Natuurlijk kunt u ook ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 tot 12:00 uur en van 13:00 tot 17.00 uur.