Dienstenwijzer

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake advies, bemiddeling en nazorg van financiële producten u onderstaande informatie te verstrekken. Dat doen wij graag. Zo kunnen wij u onder meer uitleggen hoe wij werken en hoe wij beloond worden.

Onze gegevens:

Robbie Kompleet B.V.	
Bezoek-adres	Wilhelminalaan 1, 3732 GJ, DE BILT
Postadres	Postbus 36, 3730 AA, DE BILT
Website	www.robbiekompleet.nl
Telefoon	030-2525445
E-mail	info@robbiekompleet.nl
KvK	54590825
AFM	12043418
KiFiD	300.016088

Uw belangen staan centraal

In onze dienstverlening zetten wij ons op eerlijke, billijke en professionele wijze in voor uw belangen. Wij willen u daarom goed leren kennen. Dat doen wij door ons zo goed mogelijk in uw persoonlijke situatie te verdiepen en informatie over u inwinnen, uw situatie te analyseren, passende financiële producten aan te bevelen en te bemiddelen in de totstandkoming ervan. Onze nazorg op het afgesloten product is beperkt tot de wettelijke nazorg, tenzij u met ons een serviceabonnement afsluit voor extra nazorg.

Selectie van aanbieders

In onze advisering betrekken wij een groot aantal in de markt verkrijgbare financiële producten, die voldoende divers zijn wat type en aanbieders betreft. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die aanbieders voeren. Wij kunnen werken met een aantal voorkeursaanbieders. Wij bepalen zelf wie dat zijn.

Zelfstandig en onafhankelijk

Wij zijn zelfstandige en onafhankelijke adviseurs en zijn niet contractueel gebonden om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten van aanbieders, waarmee wij een nauw juridisch of economisch verband hebben. Ook heeft geen enkele aanbieder van financiële producten stemrechten of een financieel belang in onze onderneming.

Kennis van zaken

Onze adviseurs beschikken over kennis en vaardigheden die passen bij hun adviesgebieden en houden hun kennis bij door middel van permanente educatie.

Advies op basis van objectieve financiële analyse

Wij adviseren u op basis van een heldere, objectieve financiële analyse.

Advies, bemiddeling en execution-only

In de regel geven wij voor alle financiële producten waarin wij bemiddelen ook advies. Voor advies in impactvolle en complexe producten (zoals hypotheken, AOV's en beleggingsfondsen) houden wij extra rekening met uw financiële positie, uw wensen, doelstellingen, risicobereidheid en kennis en ervaring en kijken wij of het product geschikt is voor u en onderbouwen wij ons advies.

Het kan voorkomen dat wij alleen bemiddelen, zonder dat wij u advies geven. Dat heet execution-only. Wij geven u alleen dan informatie waarmee u zelf kunt beslissen of het product geschikt voor u is.

Beleggingsadvies

Voor advisering in beleggingsfondsen gelden extra spelregels. Dit advies vindt altijd plaats in een persoonlijk gesprek of per e-mail en nooit per telefoon. Onze afspraken leggen wij schriftelijk vast in een cliëntenovereenkomst. Bij execution-only in beleggingsadvisering toetsen wij aanvullend of de belegging bij u past. Orders in beleggingsfondsen kunnen alleen schriftelijk worden doorgegeven.

Vergunning

Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM), Daarmee mogen wij adviseren en/of bemiddelen in betaalrekeningen, spaarrekeningen, elektronisch geld, consumptief en hypothecair krediet, inkomensverzekeringen, pensioenverzekeringen, premiepensioenvorderingen, schadeverzekeringen (particulier en zakelijk), zorgverzekeringen, vermogensproducten en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

Privacy

Indien en voor zover persoonsgegevens worden verwerkt houden wij ons aan ons privacybeleid in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit is vastgelegd in onze privacyverklaring.

Klachten

Natuurlijk doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u niet tevreden bent wilt u ons dat direct laten weten? Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Uiteraard in goed overleg met u.

U meldt uw klacht bij ons kantoor.

- Via de website: dit doet u door het klachtenformulier op onze website in te vullen
- Telefonisch: u kunt ook bellen met 030 25 25 400. U kunt vragen naar: Mark Kiesbrink, Philip Jaspers of Mathijs Willems. Zij vormen onze klachtencommissie.
- E-mail: u kunt ook een e-mail sturen naar info@robbiekompleet.nl
- Schriftelijk: u kunt ons ook per brief informeren:
  Raadgevers Kuijkhoven
  t.a.v. de klachtencommissie
  Postbus 36
  3730 AA De Bilt

KiFiD

Vindt u dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telnr.: 0900-3552248
E-mail: info@kifid.nl
Website: www.kifid.nl

Samen

U verwacht van ons kwaliteit. Dat willen wij ook bieden. Daarvoor hebben wij wel uw medewerking nodig. Het is belangrijk dat u ons van de juiste gegevens voorziet. Daarnaast is de duur van het advies- en bemiddelingstraject mede afhankelijk van de snelheid waarmee u reageert.

Meer informatie

Heeft u nog een vraag? Laat ons het weten. U kunt ons bereiken op nummer 030 252 54 45 of mail naar info@raadgevers.nl
Kijk ook eens op onze website en lees ook onze algemene voorwaarden & dienstverleningsdocumenten.

Onze beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen e.d. Om die reden vragen wij een vergoeding.

De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan. Wij hanteren de volgende beloningsvormen: provisie, urendeclaratie, vaste bedragen en percentages over het belegd vermogen.

Bij provisie ontvangen wij onze vergoeding rechtstreeks van een bank of verzekeraar, waarbij wij voor u in de totstandkoming van een product hebben bemiddeld. Alle overige vergoeding ontvangen wij rechtstreeks of in opdracht van uzelf. Wanneer wij u rechtstreeks, dat wil zeggen buiten de door u te betalen premie, kosten in rekening brengen, informeren wij u uiteraard van te voren.

Beloningsmogelijkheden per product

Hieronder kunt u per productvorm zien welke beloningsmogelijkheden er zijn:

Productvorm	Provisie	Uren declaratie	Vast bedrag	% belegd vermogen
• Schadeverzekeringen (particuliere en zakelijke)	☑			
• Zorgverzekeringen	☑			
• Vermogen		☑	☑	☑
• Betaalrekeningen, spaarrekeningen en elektronisch geld	☑	☑	☑	
• Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)		☑	☑	☑
• Consumptief krediet	☑			
• Hypothecair krediet		☑	☑	
• Inkomensverzekeringen (individueel)		☑	☑	
• Inkomensverzekeringen (collectief)	☑			
• Pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen		☑	☑	