
DIENSTENWIJZER

RIKSEN & WILLEMS

Financiële Planners

Inhoudsopgave dienstenwijzer

Inhoudsopgave dienstenwijzer	2
Inleiding	3
Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)	4
Onze werkwijze (schematisch)	5
Voor welk advies kunt u bij ons terecht?	6
Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang	7
Hoe worden wij beloond?	7
Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?	8
Wat verwachten wij van u?	9
Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken	9
Beëindiging relatie met ons kantoor	10
Klachtenprocedure	10
Tot slot	10

Inleiding

Onze bedrijfstak en de overheid hechten veel waarde aan goede voorlichting over onze dienstverlening, werkwijze en beloning. Op de activiteiten van ons kantoor is onder andere de Wft (Wet op het Financieel Toezicht) van toepassing. De Wft eist dat wij u tijdig informeren over de aard van onze dienstverlening die wij u kunnen bieden. En dat sluit perfect aan bij onze wens om u - voorafgaand aan onze kennismaking en het tot stand komen van een of meerdere hypotheek- en/ of verzekerings- en/of beleggingsovereenkomsten – nader kennis met ons te laten maken.

Wft Dienstenwijzer

Middels dit document informeren wij u dus over wie wij zijn, de manier waarop wij werken, waar wij voor staan (onze bedrijfsfilosofie), met wie wij samenwerken, hoe wij worden beloond en bij welke instanties wij – verplicht of vrijwillig - zijn aangesloten. Hierdoor weet u voorafgaand aan onze dienstverlening exact wat u van ons kunt verwachten.

Ons kantoor

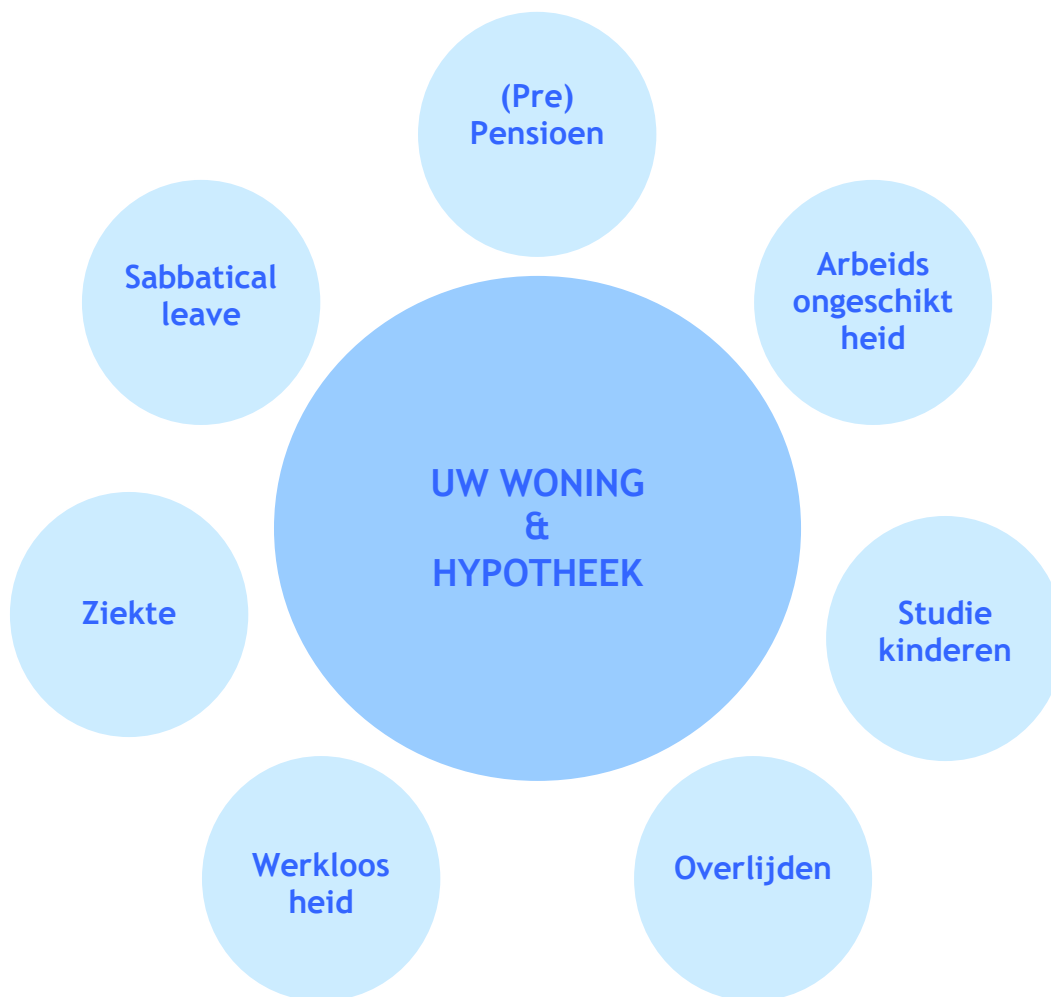
Ons kantoor is opgericht in september 2002, telt op dit moment 10 medewerkers en is sinds november 2005 gevestigd op onderstaand adres. Onze dienstverlening bestaat uit het informeren en adviseren over en bemiddelen in financiële producten aan zowel particulieren als ondernemers op vele vakgebieden zoals schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek en aanverwante producten. Wij komen hier later in onze dienstenwijzer nog op terug in de rubrieken “ Onze werkwijze” , “ Voor welk advies kunt u bij ons terecht” en “ Met welke financiële dienstverleners werken wij samen” .

Onderstaand treft u de belangrijkste gegevens en bereikbaarheid van ons kantoor aan:

Naam kantoor	: Riksen & Willems Financiële Planners B.V.
Kantooradres	: Generaal Foulkesweg 9a
Postcode en Vestigingsplaats	: 6703 BH WAGENINGEN
Postadres	: Postbus 155
Postcode en Vestigingsplaats	: 6700 AD WAGENINGEN
Telefoon	: 0317-42 47 55
Fax	: 0317-42 79 91
E-mail	: info@riksen-willems.nl
Website	: www.riksen-willems.nl
Inschrijving WFT register	: 12006143
Inschrijving Handelsregister	: 09130343
Openingstijden	: Maandag t/m donderdag van 08.30u tot 17.30u Vrijdag van 8.30 tot 16.30u

Onze bedrijfsfilosofie (schematisch)

Wij geloven niet in een pur sang hypotheekadvies. Hoewel een hypotheek vaak een belangrijk onderdeel uitmaakt van uw totale financiële huishouding zijn er veel méér zaken waar u bij de aankoop of verbouwing van een woning rekening mee moet houden. Wij zien het als onze taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de aankoop of verbouwing van een woning om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat hypotheekadvies dus verder dan alleen een bruto-netto berekening! In onderstaand overzicht wordt onze bedrijfsfilosofie schematisch uiteengezet.



Persoonlijk Financieel Plan (PFP)

Door stil te staan bij bovenstaande gebeurtenissen krijgt u voorafgaand aan de financiering van uw woning een helder overzicht van alle belangrijke scenario's en financiële risico's voor een langere periode. Zodoende komt u tijdens de looptijd van uw hypotheek normaliter niet voor verrassingen te staan. Wij noemen dit een Persoonlijk Financieel Plan (PFP). Natuurlijk is zo'n plan een momentopname. In de toekomst kunnen zich allerlei zaken voordoen waardoor het Financieel Plan moet worden bijgesteld. Vandaar dat wij het belangrijk vinden om gedurende de looptijd van de hypotheek regelmatig met u contact te hebben. Zodoende kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan volledig up-to-date blijft.

Onze werkwijze (schematisch)

Een Persoonlijk Financieel Plan valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw wensen en uw doelstellingen. Op basis van deze gegevens stellen wij een zgn. Klantprofiel op. Het Klantprofiel vormt de basis voor de totstandkoming van het uiteindelijk advies. In onderstaand overzicht wordt onze werkwijze schematisch uiteengezet;



Motivatie keuze

Op basis van het opgestelde Klantprofiel selecteren wij de meest passende oplossing uit het totale productenaanbod van onze arrangementspartners. In het uiteindelijk advies zullen wij altijd onze keuzes motiveren en vastleggen. Indien het advies door ons wordt uitgewerkt zullen wij u regelmatig benaderen om te bekijken of er wijzigingen hebben plaatsgevonden in uw persoonlijke situatie. Dit kan namelijk aanleiding zijn om uw Persoonlijk Financieel Plan op onderdelen bij te stellen.

Voor welk advies kunt u bij ons terecht?

Hypotheken

Bij het kopen of verbouwen van een huis, hoort een goed financieel plan. Naast uitleg over de verschillende hypotheekvormen zoals een aflossingsvrije -, spaar -, beleggings -, hybride- en levenshypotheek zetten wij voor u ook diverse gezinsrisico's in kaart. Zodoende kunt u een hypotheekvorm kiezen die past bij uw persoonlijke situatie nú maar ook in de toekomst.

Levensverzekeringen

Via levensverzekeringen kunt u sparen en/ of beleggen voor later. Uiteraard kunt u een levensverzekering sluiten ter aflossing van uw hypotheek of voor bijvoorbeeld ter aanvulling op uw inkomen vanaf pensioendatum. Ook kunt u een verzekering nemen die uitkeert bij overlijden om zodoende uw nabestaanden financieel goed verzorgd achter te laten. Omdat de premies, kosten en dekkingen voor iedere situatie anders kunnen liggen staan wij u graag bij in uw keuze voor dergelijke producten.

Sparen en Beleggen

Op het gebied van sparen en beleggen zijn er vele mogelijkheden. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Spaargeld kunt u ook beleggen met de kans op een hoger rendement. Bijvoorbeeld voor het aflossen van (een deel van) uw hypotheek of een aanvullend inkomen voor later. Aangezien beleggen ook met meer risico's gepaard kan gaan dient een belegging goed bij u te 'passen'. Een belegging dient dus aan te sluiten bij uw persoonlijke risicoprofiel, uw wensen en uw doelstellingen. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Zorg en inkomen

De voortdurende verschraving van ons sociale zekerheidsstelsel dient u steeds meer zelf te regelen. Kosten in verband met ziekte of verlies van inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid zijn zaken waartegen u zich goed kunt beschermen. Denk hierbij aan een ziektekostenverzekering, of een arbeidsongeschiktheids- of werkloosheidsverzekering. Het maakt hierbij niet uit of u in loondienst bent of zelfstandig ondernemer; voor beiden bestaan diverse oplossingen. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

(Pré) Pensioen

Uw inkomen later is wellicht nog ver weg, maar verdient wel aandacht. Wij zetten uw toekomstige inkomenssituatie in kaart zodat u tijdig inzicht heeft en eventuele maatregelen kunt treffen. Wij adviseren en bemiddelen hierbij in individuele en/of collectieve pensioenregelingen in het kader van de PensioenWet.

Schadeverzekeringen

Hieronder vallen met name de auto -, inboedel -, kostbaarheden -, opstal -en AVP verzekeringen. Maar ook (gezins -) rechtsbijstand -en reisverzekeringen. Of bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid.

Adviesvrijheid, onafhankelijkheid en aandelenbelang

Wij vinden het belangrijk u te informeren over het feit dat wij met geen enkele financiële instelling (bank, verzekeraar of vermogensbeheerder) contractuele verplichtingen hebben om specifiek, uitsluitend of procentueel de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Tevens is er geen enkele financiële instelling welke in het bezit is van de aandelen van ons kantoor of beschikt over een andersoortig belang. Hierdoor kunnen wij u onafhankelijk adviseren en worden wij slechts beperkt door het aantal aanstellingen welke wij hebben bij de verschillende banken, verzekeraars en vermogensbeheerders.

Hoe worden wij beloond?

Beloning op basis van declaratie

De beloning voor onze dienstverlening bestaat uit een uurtarief eventueel in combinatie met een service contract. U ontvangt dan de directe provisie retour (dit geldt alleen bij complexe producten). Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken wij een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Beloning op basis van provisie

Daarnaast kan het zijn dat de beloning voor onze dienstverlening aan u bestaat uit provisie, die door de geldverstrekker of verzekeraar rechtstreeks aan ons wordt betaald. De provisie is een onderdeel van de kosten van de producten die door u worden afgenomen. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van het gesloten hypotheekbedrag en/of van de hoogte van de verzekeringspremies of verzekerde som. Wij ontvangen een deel van de beloning direct en een deel doorlopend.

Met welke financiële dienstverleners werken wij samen?

Onderstaand treft u een overzicht van alle financiële dienstverleners waarmee ons kantoor een samenwerkingsverband heeft getroffen.

Banken

- ABN AMRO Bank
- Aegon Hypotheken
- Allianz Hypotheken
- Argenta
- BLG Hypotheken
- Florius Hypotheken
- Delta Lloyd Bank
- Direktbank
- Fortis ASR
- ING Bank
- Nationale Nederlanden
- SNS Bank
- UCB Bank
- WestlandUtrecht Hypotheken
- Woonfonds Hypotheken
- Zwitserleven

Verzekeringsmaatschappijen

- Aegon Levensverzekeringen
- Allianz Levensverzekeringen
- Avero
- Cardif Schadeverzekeringen
- Delta Lloyd
- ASR Verzekeringen
- Innofin
- Klaverblad
- Legal & General
- Nationale Nederlanden
- Reaal Verzekeringen
- Van Kampen Groep
- Ymaro

Beleggingsinstellingen

- Allianz Nederland Asset Management
- Dohmen & Otten Vermogensbeheer
- ING Bank (via ING Bank en Nationale Nederlanden)
- Insinger de Beaufort
- Reaal
- Sequoia Vermogensbeheer
- WestlandUtrecht Effectenbank

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen is het van essentieel belang dat u juiste en volledige gegevens aan ons verstrekt. Deze gegevens vormen namelijk de basis voor de totstandkoming van uw Persoonlijk Financieel Plan. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich situaties voordoen die verstrekken gevolgen kunnen hebben. Daarnaast kunnen financiële dienstverleners op basis van hun voorwaarden eventueel uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Ook vinden wij het erg belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke situatie alsmede wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. U kunt hierbij denken aan situaties als verandering werkgever of dienstverband, gezinsuitbreiding, samenwonen, huwelijk, echtscheiding of beëindiging samenleving, overlijden, verhuizen etc. Alleen op deze manier kunnen wij ervoor zorgen dat uw Persoonlijk Financieel Plan up-to-date blijft.

Onze deskundigheids- en kwaliteitskenmerken

Wij zijn als kantoor bij de volgende instellingen verplicht of vrijwillig aangemeld:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM) registratienummer 12006143 | www.afm.nl;
- Stichting Financiële Dienstverlening (St. FD) | www.stfd.nl;
- Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) | www.kifid.nl;
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering bij BAVAM / AIG Europe;
- Inkoop -en serviceorganisatie Financiële Service Desk (FSD) | www.fsd.nl;

Ook zijn een of meerdere van onze adviseurs ingeschreven in de volgende registers:

- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) | www.seh.nl;
- Vereniging Federatie Financieel Planners (VFFP) | www.ffp.nl;

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. Tenzij dat u gebruik maakt van een abonnementsvorm, voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de website. U kunt de betreffende financiële dienstverleners verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Klachtenprocedure

Als u een klacht heeft over een afhandeling van uw dossier, over onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachtinstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een door het ministerie van Financiën erkende geschilleninstantie. Wij zijn wettelijk verplicht ons bij deze instantie aan te melden en conformeren ons aan de werkwijze en het bindende advies. Deze KiFiD procedure voorziet in bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening. Hij gaat onderzoeken of er mogelijkheden zijn voor bemiddeling. Vooral nog zal voor de fase Ombudsman geen klachtengeld worden geheven. Mocht de Ombudsman niet slagen in zijn bemiddeling, dan kan de klacht als geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. Deze commissie werkt met Geschillenkamers met specialismen voor verzekeringen, bank- en hypotheekzaken, beleggingen en consumptief krediet. Momenteel is klachtengeld door de klager verschuldigd. Voor 2009 bedraagt het klachtengeld € 50.

Indien u meer informatie wilt hebben over de KiFiD, dan kunt u terecht op de website: www.kifid.nl.

Tot slot

Wij hopen u op deze wijze duidelijk en naar tevredenheid te hebben geïnformeerd over onze werkwijze en zien u graag voor lange tijd als relatie aan ons kantoor verbonden.