

# Dienstenwijzer

## Informatie over onze financiële dienstverlening

Deze Dienstenwijzer gaat over onze dienstverlening rond financiële producten, zoals verzekeringen, kredieten, rekeningen, pensioenen en beleggingsfondsen. Voordat wij u advies geven over een financieel product, dit product voor u helpen te sluiten of u nazorg geven op dit product, zijn wij wettelijk verplicht u deze Dienstenwijzer te verstrekken. U leest met wie u zaken doet, hoe wij werken, hoe wij beloofd worden en wat u van ons en wij van u mogen verwachten. Deze Dienstenwijzer gaat niet over onze dienstverlening over andere zaken dan financiële producten.

## Met wie doet u zaken?

De RK Groep bestaat uit de volgende, met elkaar samenwerkende bedrijven:

	Coöperatie RK Groep U.A.	Raadgevers Pensioen B.V.	Robbie Kompleet B.V.
<b>Bezoekadres</b>	Wilhelminalaan 1, 3732 GJ,	Wilhelminalaan 1, 3732 GJ,	Wilhelminalaan 1, 3732 GJ,
<b>Postadres</b>	Postbus 36, 3730 AA, DE	Postbus 36, 3730 AA, DE	Postbus 36, 3730 AA, DE
<b>Website</b>	<a href="http://www.rk-groep.nl">www.rk-groep.nl</a>	<a href="http://www.raadgeverspensioen.nl">www.raadgeverspensioen.nl</a>	<a href="http://www.robbiekompleet.nl">www.robbiekompleet.nl</a>
<b>Telefoon</b>	030-2525400	030-2525400	030-2525400
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@rk-groep.nl">info@rk-groep.nl</a>	<a href="mailto:info@raadgeverspensioen.nl">info@raadgeverspensioen.nl</a>	<a href="mailto:info@robbiekompleet.nl">info@robbiekompleet.nl</a>
<b>KvK</b>	54561965	32111957	54590825
<b>AFM</b>	12049061	12049061	12049061
<b>KiFiD</b>	300.018466	300.001250	300.016088

Raadgevers Pensioen B.V. en Robbie Kompleet B.V. zijn 100% eigendom van de Coöperatie RK Groep U.A. en werken als aangesloten ondernemingen onder haar de AFM-vergunning van de Coöperatie RK Groep U.A.

## Hoe wij werken

### Uw belangen staan centraal

U mag erop vertrouwen dat wij eerlijk zijn en ons op een professionele wijze voor u inzetten. Wij willen u dan ook goed leren kennen. Om dat te doen vragen wij u om ons goed te (blijven) informeren, zodat wij uw situatie goed kunnen beoordelen en u een financieel advies kunnen geven en/of een financieel product voor u kunnen afsluiten die goed aansluit bij uw situatie en voorkeuren.

### Adviseren, afsluiten & nazorg

Normaal gesproken geven wij over alle financiële producten die wij afsluiten ook advies. Voor advies in impactvolle en complexe producten (zoals hypotheek, 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 met een heldere, objectieve financiële analyse.

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

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 beleggingsadviesering toetsen wij aanvullend of de belegging bij u past. Orders in beleggingsfondsen kunnen alleen schriftelijk worden doorgegeven.

Onze nazorg op het afgesloten product is beperkt tot de wettelijke nazorg, waarbij wij u informatie geven over belangrijke wijzigingen in de financiële producten. Wij bieden ook aanvullende nazorg en maken daarover met u afspraken.

### Hoe wij aanbieders beoordelen

Wij geven advies over een groot aantal in de markt verkrijgbare financiële producten, die voldoende divers zijn wat type en aanbieders betreft. Regelmatig beoordelen wij of wij nog willen samenwerken met bestaande aanbieders van financiële producten of nieuwe aanbieders willen toevoegen. Wij kunnen werken met een aantal voorkeursaanbieders. Wij bepalen zelf wie dat zijn.

### Wij zijn zelfstandig en onafhankelijk

Wij zijn zelfstandige en onafhankelijke adviseurs. Dat betekent dat wij alleen samenwerkingsafspraken hebben met aanbieders van financiële producten, maar niet verplicht zijn om deze financiële producten altijd te adviseren of bij hen af te sluiten. Ook hebben aanbieders geen stemrechten of financiële belangen in onze ondernemingen.

### Wij houden onze kennis bij

Onze adviseurs hebben de kennis en vaardigheden die horen bij hun adviesterrein en houden hun kennis bij met permanente educatie.

### Vergelijkingskaarten

Op onze websites kunt u ook onze vergelijkingskaarten vinden. Daarin staat precies omschreven hoe wij werken bij hypotheekadvies, pensioenadvies, vermogen opbouwen en risico's afdekken.

### Algemene voorwaarden

Op onze websites kunt u onze algemene voorwaarden lezen. Een link naar deze voorwaarden vindt u ook terug in onze e-mails. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing zodra wij voor u gaan werken.

### 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 door het klachtenformulier op onze website in te vullen.

### KiFiD

Als wij niet tijdig of onbevredigend op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u naar de rechter of zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD):

Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telnr.: 0900-3552248  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### 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.

### Onze beloning

Onze dienstverlening is niet gratis. De beloningen die wij vragen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan: urendeclaratie, vaste bedragen, provisie en percentages over het belegd vermogen. Bij provisie ontvangen wij onze beloning rechtstreeks van een bank of verzekeraar, waarbij wij voor u in de totstandkoming van een product hebben bemiddeld. Alle overige beloningen ontvangen wij rechtstreeks of in opdracht van uzelf. Wij geven vooraf aan hoe wij worden beloond. Hieronder ziet u een overzicht van onze beloningsvormen. De met een \* aangemerkte diensten worden niet door Raadgevers Pensioen B.V. verzorgd.

Productvorm	Provisie	Uren declaratie	Vast bedrag	% belegd vermogen
• Schadeverzekeringen (particuliere en zakelijke)*	<input checked="" type="checkbox"/>			
• Zorgverzekeringen*	<input checked="" type="checkbox"/>			
• Vermogen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Betaalrekeningen, spaarrekeningen en elektronisch geld	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
• Consumptief krediet*	<input checked="" type="checkbox"/>			
• Hypothecair krediet*		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• Inkomensverzekeringen (individueel)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
• Inkomensverzekeringen (collectief)	<input checked="" type="checkbox"/>			
• Pensioenverzekeringen en premiepensioenvorderingen		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	