

Advies- en Dienstenwijzer

Drs. Frans Robbe Assurantiën BV
Heuvelstraat 5
4901 KD OOSTERHOUT NB

Telefoon: (0162) 45 22 00
Fax: (0162) 42 77 63

Postbus 140
4900 AC OOSTERHOUT NB

E-mail: info@robbe.nl
Website: www.robbe.nl



Inleiding

In deze Advies- en Dienstenwijzer geven wij u de belangrijkste informatie over onze dienstverlening. Over wie wij zijn en hoe wij werken, over wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten. Per 1 januari 2007 is de Wet op het financieel toezicht (Wft) in werking getreden. Deze wet stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De activiteiten van onze organisatie vallen onder de Wft. Indien u nadere informatie wenst over een bepaald onderwerp, dan zijn wij u uiteraard graag van dienst.

Wie zijn wij?

Drs. Frans Robbe Assurantiën BV, opgericht op 1 december 1975, is de voortzetting van het op 18 mei 1965 door Frans Robbe gestarte assurantiëkantoor, dat particulieren, zelfstandige ondernemers en bedrijven adviseert bij het vinden en afsluiten van verzekeringen en andere financiële diensten. Aan deze vennootschap zijn gelieerd de ondernemingen Robbe Assuradeuren BV, Adviesburo Robbe BV, Robbe Hypotheken BV en Rofina NV. Drs. Frans Robbe Assurantiën BV is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 20033664. Robbe Assuradeuren BV is ingeschreven onder nummer 55603920, Adviesburo Robbe BV is ingeschreven onder nummer 20030662, Robbe Hypotheken BV onder nummer 20057821 en het dossiernummer van Rofina NV is 61876305. Drs. Frans Robbe Assurantiën BV, Robbe Assuradeuren BV, Adviesburo Robbe BV, Robbe Hypotheken BV en Rofina NV zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12013755. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Dit register is te raadplegen via de website www.afm.nl.

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft vergunningen om te adviseren en/of te bemiddelen in consumptief krediet, hypothecair krediet, betaal- en spaarrekeningen, levensverzekeringen, schadeverzekeringen, pensioenverzekeringen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen. Voorts hebben wij vergunningen om op te treden als gevolmachtigd agent inzake levensverzekeringen en schadeverzekeringen. Daarnaast hebben wij vergunningen om op te treden als aanbieder van consumptief krediet en hypothecair krediet. Wij adviseren u bij het vinden en bemiddelen bij het afsluiten van het door u gewenste financiële product. Indien u via ons een verzekeringsproduct aanschafft, controleren wij de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen en wijzigingen doorgeven. Mocht u schade ondervinden, dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

Wat verwachten wij van u?

U dient ons te allen tijde volledige en juiste gegevens te verstrekken. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onvolledige of onjuiste informatie heeft gegeven, dan kan het gebeuren dat de verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden de schade niet of niet geheel vergoedt.

Voorts verwachten wij dat u wijzigingen met betrekking tot uw persoonlijke situatie, verzekerde zaken en risico's aan ons of de verzekeraar doorgeeft. Ook dient u ons te informeren over alle verzekeringen die u elders heeft lopen. Bij wijzigingen in uw persoonlijke situatie kunt u bijvoorbeeld denken aan verhuizing, samenwonen, huwelijk, geboorte, overlijden of echtscheiding. Wij verwachten van u dat u de van ons en/of de verzekeraar ontvangen documenten controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden optreden. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zullen op uw verzoek zo nodig de onjuiste gegevens (laten) corrigeren.

Contactgegevens

U kunt ons bereiken via bovenstaande contactgegevens. Ons kantoor is van maandag tot en met vrijdag geopend van 09.00 uur tot 18.00 uur. Via onze website www.robbe.nl kunt u 7 dagen per week, 24 uur per dag informatie aanvragen of wijzigingen in uw situatie aan ons doorgeven. Voor dringende schademeldingen kunt u ook buiten kantooruren telefonisch contact met ons opnemen op bovenstaand telefoonnummer. Volg de aanwijzingen in de boodschap en u wordt doorverbonden met een van onze schadebehandelaars. Telefonische opdrachten dienen altijd tevens per post, fax of e-mail door u te worden bevestigd.

Bescherming persoonsgegevens

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Wij zijn aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens ziet erop toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en beveiligd en dat uw privacy ook in de toekomst gewaarborgd blijft. Nadere informatie kunt u vinden op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl. Conform het bepaalde in de Algemene verordening gegevensbescherming zullen wij uw persoonsgegevens nimmer zonder uw toestemming aan derden ter beschikking stellen.

Zelfstandigheid

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in het kapitaal van onze onderneming.

Onafhankelijk advies

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om met voorkeur over financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen te adviseren. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn altijd het uitgangspunt bij onze advisering. Dit is ook een vereiste voor het lidmaatschap van Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid), Vereniging van registeradviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten. Wij doen echter niet met alle verzekeraars zaken. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Op basis hiervan maken wij een keuze. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Voor spaar- en betaalrekeningen (bancaire diensten) bemiddelen wij exclusief voor RegioBank. Een actuele lijst met namen van verzekeraars met wie wij zaken doen, zenden wij u op aanvraag toe. Wij betrekken in onze advisering de producten van meerdere verzekeraars. Wij hebben volmachten van Allianz Benelux N.V., ARAG SE, ASR Schadeverzekering N.V., Europeesche Verzekeringen (handelsnaam van ASR Schadeverzekering N.V.), Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. en VIVAT Schadeverzekeringen N.V. Dit houdt in dat wij van deze verzekeringsmaatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Hierdoor zijn wij onder meer bevoegd om zelfstandig nieuwe verzekeringen te accepteren en schades volledig in eigen beheer te behandelen. Ook bij deze verzekeraars bestaat echter geen enkele verplichting om producten onder te brengen. Onze medewerkers ontvangen een vast salaris en eventueel een eindejaarsuitkering, maar zij worden in geen geval op provisiebasis beloond.

Premiebetalingen

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u hiervan afwijken en kiezen voor betaling per maand of kwartaal via ons incassosysteem Verzekerings Totaal Pakket®. De kosten van periodieke premiebetaling worden vooraf medegedeeld. Als u de volledige premie aan ons betaald heeft, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Het is belangrijk dat u de premies tijdig binnen de in de polisvoorwaarden gestelde termijn betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij de dekking opschorten en eventuele schade weigeren te vergoeden. Ook zal dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten worden aan u in rekening gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we samen met u naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij hier namens u voor zorgdragen.

Wijze van beloning

Als u via ons kantoor een schadeverzekering, betaalrekening of spaarrekening afsluit, dan ontvangen wij van de betreffende financiële instelling een advies- en beheersvergoeding, de provisie. Deze provisie is meestal een percentage van de premie die u betaalt (bij schadeverzekeringen) of een promillage van het gemiddeld tegoed (bij betaal- en spaarrekeningen).

Voor kapitaal- en levensverzekeringen, lijfrente- en bankspaarproducten, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en bemiddeling bij hypotheek geldt sinds 1 januari 2013 een provisieverbod, dat vanaf 1 januari 2014 eveneens van kracht is voor beleggingsproducten en beleggingsrekeningen. Deze producten zijn goedkoper geworden, maar alle advies-, bemiddelings- en beheerskosten moeten voortaan rechtstreeks door de consument betaald worden.

Financieel Service Pakket (FSP)

Wij vragen alle relaties deel te nemen aan het Financieel Service Pakket (FSP). Nieuwe relaties betalen € 250 entreetarief en vervolgens € 15 per maand voor alleenstaanden en € 20 per maand voor partners (kinderen tot 18 jaar gratis). Voor alle hierboven genoemde producten wordt in het kader van het FSP gratis informatie verstrekt en 40% korting verleend op alle uurtarieven van de adviseurs. Bij deelname aan het FSP (minimaal 1 jaar) is onderstaand reductietarief van toepassing.

Voor alle werkzaamheden die betrekking hebben op advies, het afsluiten, de administratie en het beheer van financiële producten, alsmede bij overschrijding van 2 uur tijdsbesteding per kalenderjaar voor het verstrekken van informatie, berekenen wij u een honorarium op basis van een uurtarief. In voorkomende gevallen ontvangt u desgewenst van ons voorafgaand aan de werkzaamheden of het advies een begroting van het benodigde aantal uren. Declaratie vindt per maand plaats.

Onze uurtarieven (exclusief BTW, prijspeil 2018) zijn:

| | <u>Basistarief:</u> | <u>Reductietarief deelnemers FSP:</u> |
|---|---------------------|---------------------------------------|
| Administratief medewerker: | € 54,-- | € 54,-- |
| Junior fiscaal adviseur: | € 160,-- | € 96,-- |
| Fiscaal adviseur/assurantieadviseur: | € 225,-- | € 135,-- |
| Pensioen-/hypotheek-/bedrijfsadviseur/financieel planner: | € 275,-- | € 165,-- |
| Senior fiscaal/financieel adviseur: | € 320,-- | € 192,-- |
| Kantoorkosten per eenheid: | € 69,-- | € 69,-- |

Voor zakelijke adviezen, bedrijfsadministraties, erfbelasting, echtscheidingszaken en financiële planning geldt het basistarief.

Kwaliteit

Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid), Vereniging van register-adviseurs, intermediairs en makelaars in assurantiën, pensioenen en financiële diensten. Adfiz is een organisatie van financiële specialisten, die van haar leden een hoge kwaliteitsnorm eist. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Voorts zijn wij lid van de Nederlandse Vereniging van Gevolmachtigde Assurantiebedrijven (NVGA) en zijn onze hypotheekadviseurs aangesloten bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH). Onze financiële planners zijn ingeschreven bij de Federatie Financieel Planners (FFP). Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via wettelijk voorgeschreven en vrijwillige permanente educatie. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten

Wij streven ernaar u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent over onze dienstverlening, vragen wij u ons dit direct te melden. Onze klachtencommissie bestaat uit mr. E.L.M. (Eric) van Waesberge en R.G.L. (Remco) Duppen. De klachtencommissie is bereikbaar op telefoonnummer (0162) 45 22 00 of per e-mail op klachtencommissie@robbe.nl. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is 300.009448. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

| | | | |
|--------------|--------------------------------------|-----------|---|
| Postadres: | Postbus 93257 2509 AG DEN HAAG | Telefoon: | (0900) 355 22 48 (€ 0,10 / minuut) (070) 333 89 99 |
| Bezoekadres: | Bordewijklaan 38 2591 XR DEN HAAG | E-mail: | info@kifid.nl |
| | | Website: | www.kifid.nl |

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Ongeacht de wijze van beëindiging blijven bestaande (verzekerings)contracten in stand.

Ondergetekende verklaart heden een exemplaar van deze Advies- en Dienstenwijzer te hebben ontvangen. Wijzigingen zijn voorbehouden; de meest actuele versie kunt u vinden op onze website www.robbe.nl. Hier vindt u ook de dienstverleningsdocumenten voor Hypotheken, Vermogensopbouw, Risico's afdekken en Pensioenen. Een exemplaar is bijgesloten. Wij verzoeken u dringend hiervan kennis te nemen. Zij vormen een onverbreekelijke aanvulling op deze Advies- en Dienstenwijzer.