

Dienstenwijzer

BUROVANHOOF – Radium Deurne

De dienstenwijzer beschrijft onze werkwijze en verleent informatie die voor je van belang is bij het inschakelen van ons kantoor.

Wie zijn we en hoe kun je ons bereiken?

BUROVANHOOF - Ratium Deurne is in de Kamer van Koophandel bekend onder nummer 64393372. We zijn gevestigd in Deurne aan Houtenhoekweg 5, postcode 5751CM. Onze werkzaamheden staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij zijn bij de AFM bekend onder nummer 12047425.

Je kunt ons bereiken op info@burovanhoof.nl voor algemene vragen. Meer informatie kun je vinden op onze website www.burovanhoof.nl.

Wil je ons iets via de post toesturen? Ons postadres is Postbus 2217, 5500BE Veldhoven.

Waar we je bij helpen?

We adviseren en bemiddelen je in bijna alle financiële producten. Je kunt dan bijvoorbeeld denken aan:

Hypotheken

Of je nu een starter bent en je eerste woning gaat kopen of je vierde woning al koopt. Ben je in loondienst of ondernemer? Geen probleem. We weten je goed te adviseren. Zelfs als je als ondernemer een bedrijfspand wil kopen.

We hebben mogelijkheden voor alle type hypotheken, zoals annuïteitenhypothek, lineaire hypothek, beleggingshypothek en de spaarhypothek.

Levensverzekeringen

We hebben verschillende levensverzekeringen. De meest bekende is de overlijdensrisicoverzekering. We hebben mogelijkheden voor een gezamenlijke verzekering met je partner of een individuele.

Welke optie past het best bij jou? Gelijkblijvend, annuïtair dalend of lineair dalend? We helpen je ook bij het bepalen van het verzekerde bedrag.

Schadeverzekeringen

Onder schadeverzekeringen vallen veel verschillende verzekeringen. Denk bijvoorbeeld aan je verzekeringen voor je woning, inboedel, aansprakelijkheid, auto of andere voertuigen, je reis, juridische hulp en zorg.

We kunnen ook je bedrijf verzekeren. De bezittingen, aansprakelijkheid, voertuigen en medewerkers kunnen allemaal risico's zijn, welke je beter kunt afdekken. We kijken zelfs mee naar de risico's die je wél zelf kunt dragen.

Inkomensverzekeringen

Ben je ondernemer? Dan kun je vaak niet (volledig) terugvallen op sociale voorzieningen. Een oplossing om er

voor te zorgen dat je je vaste lasten nog kan betalen bij arbeidsongeschiktheid is een arbeidsongeschiktheidsverzekering.

Heb je personeel, dan heb je in veel gevallen een doorbetalingsverplichting. Ook deze kosten kun je verzekeren.

Ook als je in loondienst bent, kan het zijn dat je inkomen terugvalt bij langdurige ziekte. Een maandlastenbeschermer kan een oplossing bieden om je vaste lasten mee op te vangen.

Vermogensproducten

Heb je financiële doelstellingen? Wij helpen je met het kiezen van de juiste producten op basis van de risico's.

Dat kunnen gespreide beleggingsproducten of spaarproducten zijn of bijvoorbeeld een lijfrenteproduct. Die laatste heeft in veel gevallen namelijk ook nog fiscale voordelen.

Heb je (nog) geen buffer, dan helpen we je ook bij een eventuele uitvaartverzekering, om te voorkomen dat je je nabestaanden opzadelt met hoge kosten.

Hoe gaan we te werk?

Het traject verschilt per type product. Een aantal belangrijke aandachtspunten zijn echter:

- We bieden niet altijd het goedkoopste product aan. We kijken naar goede voorwaarden en zetten daar de premies tegenover af. Ons doel is het werken naar een goede prijs/kwaliteit verhouding.
- Kennismaken is kosteloos. We nodigen je graag uit op ons kantoor.
- Gaan we voor je aan het werk en rekenen we losse kosten voor onze werkzaamheden? Dan wordt dit altijd van tevoren gecommuniceerd. Meestal doen we dit op basis van een vast bedrag.
- De beoordeling van je (aangevraagde) financiële producten wordt gedaan door de geldverstrekker, verzekeraar, bank of andere financiële organisatie. We hebben hier geen invloed op en kunnen niet garanderen dat de aanvraag geaccepteerd wordt.

Onafhankelijk

Ratium geeft onafhankelijk advies. Hiermee bedoelen we dat we niet worden beïnvloed in onze keuze voor een bepaalde geldverstrekker, bank, verzekeraar of andere financiële organisatie omdat ze aandelen hebben in ons bedrijf of andersom, of omdat we volumeafspraken hebben die zouden leiden tot (gemiddeld meer) financiële compensatie.

We werken samen met Ratium C.O. (SimFi Capital B.V.)

Om je zo goed mogelijk van dienst te zijn, werken we samen met Ratium C.O. (Centrale Organisatie). Deze organisatie verzorgt de samenwerkingen met geldverstrekkers, banken, verzekeraars en andere financiële organisaties. Bij Ratium C.O. werken ook onze binnendienstcollega's die je te woord staan bij eventuele vragen over je producten en die aanvragen en wijzigingen (administratief) verwerken. We werken gezamenlijk met hen vanuit één systeem. Mocht je ergens hun naam tegenkomen, dan weet je waarom. Ratium C.O. is een handelsnaam van SimFi Capital B.V., bekend onder KVK-nummer 71890564.

Wat verwachten we van jou?

We verwachten slechts vier dingen van jou.

1. **Lever ons de gevraagde gegevens altijd zo volledig mogelijk en eerlijk aan.** We kunnen geen rekening houden met zaken die ons niet bekend zijn en dit kan invloed hebben op het advies, de voorwaarden waaronder je een product aan gaat en onze mogelijkheden om zaken van tevoren met geldverstrekkers, banken, verzekeraars en andere financiële instellingen te bespreken.
2. **Controleer alle documenten en gegevens.** Wij en de met ons samenwerkende geldverstrekkers, banken, verzekeraars en andere financiële instellingen werken zo nauwkeurig mogelijk. Mogelijk maken we toch een foutje. Zie je ergens foutieve informatie of gegevens? Geef dit dan zo snel mogelijk door.
3. **Geef belangrijke wijzigingen in je situatie aan ons door.** Als we up-to-date blijven van je situatie kunnen we je het beste helpen en kunnen we handelen waar nodig. Zo proberen we te voorkomen dat je voor financiële verrassingen komt te staan, omdat je producten niet meer aansluiten op de situatie.
4. **Communicatie.** Soms sturen we je belangrijke informatie toe of zijn er handelingen vanuit jouw kant nodig voor het onderhoud aan je producten. Blijf met ons communiceren, zodat we weten wat de status is. Ook als je verwacht dat de door onze informatie niet op jou van toepassing is.

Hoe worden wij beloond voor onze werkzaamheden?

Hierin maken we een splitsing tussen twee categorieën. Op sommige producten ontvangen we mogelijk provisie en op andere producten is dit verboden.

Provisie houdt in dat een deel van de premie, kosten of inleg die je betaalt aan de geldverstrekker, bank, verzekeraar of andere financiële instelling door hen aan ons wordt uitbetaald zo lang het product loopt. Hier komt dus (een deel van) onze beloning uit voor dat specifieke product.

We kunnen ook (deels) onze werkzaamheden aan je factureren. Deze kosten worden vooraf met je besproken. In de meeste gevallen is dit een vast bedrag of een onderhoudsabonnement.

Op de volgende producten kunnen we mogelijk provisie ontvangen:

- Particuliere schadeverzekeringen, zoals je woonhuisverzekering, inboedelverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, autoverzekering, reisverzekering en rechtsbijstandverzekering.
- Zakelijke schadeverzekeringen, zoals je gebouwenverzekering, inventaris/goederenverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, autoverzekering en cyberverzekering.
- Collectieve inkomensverzekeringen, zoals de ziekteverzuimverzekering van je bedrijf voor de doorbetalingsverplichting van je medewerkers en de daarbij aanvullende verzekeringen.
- Leningen of kredieten (geen hypotheken), zoals een persoonlijke lening of een leaseconstructie.
- Bankgarantie (eenmalig)
- De volgende producten als deze vóór 1 januari 2013 zijn afgesloten: hypotheken, individuele inkomensverzekeringen, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen en andere vermogensproducten.

Wil je controleren of er op jouw (aangevraagde) producten provisie zit en hoeveel? Neem dan contact met ons op.

Hoe worden onze medewerkers beloond?

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast salaris. Indien zij doorlopend goed presteren verhogen of verbeteren we op termijn hun vaste salaris of secundaire arbeidsvoorwaarden. Met goed presteren kijken we naar klanttevredenheid. Volumes van behandelde dossiers of nieuw aangebrachte klanten worden niet meegenomen in het besluit om het vaste salaris of secundaire arbeidsvoorwaarden te verhogen of verbeteren op basis van prestatie.

Wij kiezen er voor om niet te werken met variabele beloningen zoals bonussen bij bepaalde targets.

Wat kun je doen bij klachten?

Als je een klacht hebt over ons advies of andere werkzaamheden die we voor je hebben uitgevoerd? Dan kun je die in eerste instantie melden bij onze klachtenfunctionaris Werner Docters. Stuur hem een e-mail op werner.docters@simfi.nl met een toelichting van de situatie. Hij gaat kijken of hij jullie verder kan helpen.

Kom je er echt niet uit met hem en ben je alsnog ontevreden? Dan kun je een melding maken bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). We zijn hier aangesloten onder nummer 300.017708.