

Dienstenwijzer

Informatie over onze dienstverlening

Op grond van de Wet financiële dienstverlening zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

Wie zijn wij?

De Ridder Pensioenadviseurs B.V. is een adviesbureau en intermediair op het gebied van financiële diensten en verzekeringen. Ons kantoor is opgericht in 2007. Wij zijn gespecialiseerd in advies, bemiddeling en beheer van de volgende financiële producten:

- Pensioenen
- Sparen
- Beleggen
- Verzekeringen

In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit document geven wij aan hoe wij werken en maken u graag wegwijs in ons kantoor.

Hoe kunt u ons bereiken?

De adresgegevens van ons kantoor zijn als volgt:

De Ridder Pensioenadviseurs BV
Postbus 456
2200 AL Noordwijk ZH

Bezoekadres

2^e Poellaan 10a, Lisse
Telefoon: 071-2100121
Internet: www.drpa.nl
Email: info@drpa.nl

Bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 17.30 uur. Op afspraak kunnen wij u ook buiten kantooortijden van dienst zijn. Op zaterdag en zondag zijn wij gesloten.

In geval van spoed en nood

Bij spoedeisende situaties, zoals ongevallen, overlijden of ingrijpende schadegevallen, zijn wij 24 uur per dag telefonisch bereikbaar via het nummer: 06-27878007. Indien u ons niet kunt bereiken, verzoeken wij u uw boodschap achter te laten op onze voicemail of uw bericht per sms of e-mail aan ons te versturen. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Internet

U vindt onze website op www.drpa.nl. Hierop treft u informatie over ons kantoor, nieuws en mogelijkheden om online offertes aan te vragen aan.

Deskundigheid en kwaliteit

Deskundigheid en kwaliteit hebben wij hoog in het vaandel staan. Daarom zijn de volgende registraties, aansluitingen en waarborgen voor u van toepassing op onze dienstverlening.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Meer dan ooit zijn de thema's vakbekwaamheid, deskundigheid en integriteit onderwerp van gesprek in onze branche. Kennis vergaren en actueel houden is een normaal onderdeel van een professionele bedrijfsvoering.

De toezichthouder ziet vakbekwaamheid graag vertaald in het bezit van diploma's en stelt eisen aan de programma's in het kader van de Wft PE. Bij veel kantoren is er een groeiende behoefte om zich te onderscheiden. Dit doen zij door te investeren in kennis en kunde. Dat zal zich naar de markt uiten in de kwaliteit van hun advisering, maar ook door het dragen van een keurmerk in de richting van de wetgever, de politiek, de verzekeraars en de klant.

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12016755.

Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

Register Intermediair in Financiële Diensten (RIFD)

De Ridder Pensioenadviseurs BV is ingeschreven in het Register Intermediair in Financiële Diensten (RIFD). Dit register is bedoeld voor bedrijven die zich naast assurantiebemiddeling en -advisering ook bezighouden met advisering op het gebied van o.a. hypotheek, pensioenen en consumptief krediet. Meer dan ooit zijn de thema's vakbekwaamheid, deskundigheid en integriteit onderwerp van gesprek in onze branche. Kennis vergaren en actueel houden is een normaal onderdeel van een professionele bedrijfsvoering.

De toezichthouder ziet vakbekwaamheid graag vertaald in het bezit van diploma's en stelt eisen aan de programma's in het kader van de Wft PE. Bij veel kantoren is er een groeiende behoefte om zich te onderscheiden. Dit doen zij door te investeren in kennis en kunde. Dat zal zich naar de markt uiten in de kwaliteit van hun advisering, maar ook door het dragen van een keurmerk in de richting van de wetgever, de politiek, de verzekeraars en de klant.

De belangrijkste doelstelling van dit bedrijvenregister is om een actieve bijdrage te leveren aan het verbeteren van het imago van onze branche. De kwaliteit van de dienstverlening transparanter maken en de klant een extra waarborg voor deskundigheid bieden is de rode draad in de doelstellingen van alle erkenningsregelingen die de SAR beheert.

Register Pensioen Adviseur (RPA)

Voor werkgevers of werknemers die pensioenadvies nodig hebben, is het moeilijk te beoordelen of zij in goede handen zijn bij de adviseur die zijn in de arm nemen. Daarom heeft de Stichting Assurantie Registratie (SAR) in 2003 een erkenningsregeling geïntroduceerd voor pensioenadviseurs. Alleen wanneer een pensioenadviseur voldoet aan door de SAR geformuleerde eisen van deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit, kan hij worden ingeschreven in het Registerpensioenadviseur en mag hij de titel RPA en het daarbijbehorende RPA-logo voeren. Om ingeschreven te kunnen blijven in dit register, worden onze Registerpensioenadviseurs periodiek getoetst door het RPA om na te gaan of zij ook na hun inschrijving blijven voldoen aan de eisen.

Federatie Financieel Planners (FFP)

Financieel planners die zijn aangesloten bij de Federatie Financieel Planners (FFP) onderscheiden zich door integriteit, kwaliteit, deskundigheid en ervaring. Uitsluitend dan mogen zij het FFP-keurmerk dragen. De hoge kwaliteitseisen van de FFP hebben betrekking op zowel vakinhoudelijke kennis, als gedrag en aanspreekbaarheid. De vakinhoudelijke kennis wordt na een gedegen opleiding door middel van een examen (HBO+ niveau) getoetst bij de toelating. Gedurende de certificering wordt de kennis bijgehouden door permanente educatie.

Het gedrag en de aanspreekbaarheid zijn vastgelegd in de Gedragscode van de FFP, die bij de toelating tot het register door elke gecertificeerd financieel planner wordt onderschreven. De Commissie van Toezicht van de FFP ziet toe op de naleving van de Gedragscode en behandelt in dat kader geschillen en klachten. Een gecertificeerd financieel planner (FFP'er) is in staat om u integraal te adviseren over uw financiële toekomst. Daarbij wordt rekening gehouden met de deelgebieden fiscaliteit, beleggingen, pensioen- en levensverzekeringen, risicoverzekeringen, financiering, sociale zekerheid, huwelijksvermogensrecht en erf- en schenkingsrecht. Uw financiële planning is bij elke FFP'er in goede handen.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 28115577.

Algemene Voorwaarden

Al onze diensten worden geleverd volgens onze algemene voorwaarden. Deze voorwaarden staan afgedrukt op de achterzijde van ons briefpapier. U kunt de voorwaarden ook bij ons opvragen of downloaden van onze internetsite.

De Stichting Financiële Dienstverlening (StFD)

Deze stichting helpt aangesloten intermediaire financiële dienstverleners bij het (blijven) voldoen aan de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). Voor de jaarlijkse controle van onze werkwijze zijn wij aangesloten bij deze stichting.

Beroepsaansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, welke is ondergebracht bij BAVAM onder polisnummer BAV14045.

Aard van dienstverlening

Met onze vergunning mogen wij adviseren en bemiddelen in:

- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen

Hebt u een klacht?

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Wij willen u altijd goed en snel van dienst zijn. Toch verloopt onze dienstverlening soms niet helemaal zoals u wenst. Laat ons dat dan weten. Dan zoeken wij, samen met u, naar een oplossing. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Wat doen wij met uw klacht?

Natuurlijk willen wij dat u tevreden bent over De Ridder Pensioenadviseurs. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Waar kunt u terecht?

U kunt ons op verschillende manieren laten weten dat u niet tevreden bent.

- Uw eigen contactpersoon
U kunt altijd contact opnemen met uw contactpersoon. In een persoonlijk gesprek kunnen problemen meestal snel en adequaat worden opgelost.
- Schriftelijk
U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij De Ridder Pensioenadviseurs BV, t.a.v. de directie, Postbus 456, 2200 AL te Noordwijk ZH.
- Internet
Ook onze website biedt u de mogelijkheid te reageren. U kunt dit doen via ons online formulier.

Bent u nog niet tevreden?

De ervaring leert dat de meeste klachten naar tevredenheid worden afgehandeld door De Ridder Pensioenadviseurs BV. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, telefoon 070-333 8 999 website: www.kifid.nl.

Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

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

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die verzekeringsmaatschappijen of andere aanbieders voeren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeurspartijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wijze waarop wij beloond worden

Wij verrichten onze diensten tegen een vooraf vastgesteld uurtarief. Wij ontvangen dus geen beloning (provisie) van aanbieders waarbij u een product aanschaft. Wij vinden dat deze vorm van beloning het beste recht doet aan onze onafhankelijkheid.

Uiteraard ontvangt u van ons altijd een gespecificeerd overzicht van onze uren.

Tijdens de looptijd van een product verrichten wij onderhoudswerkzaamheden voor u (o.a. beheren, informeren, agenderen, schadebehandeling). Ook deze werkzaamheden verrichten wij tegen uurtarief of tegen een met u overeengekomen vaste vergoeding.