

Dienstenwijzer

Introductie

Rakers Financial Consultancy, hierna te noemen RFC streeft naar een open en eerlijke relatie met haar klanten. Derhalve hebben wij voor u deze dienstenwijzer gemaakt. In de dienstenwijzer kunt u lezen wat onze diensten zijn en wat u als klant van ons kunt verwachten.

Wie zijn wij ?

RFC is een zelfstandig financieel adviesbureau, gevestigd in Borne, dat adviseert en bemiddelt in hypotheeken en verzekeringen van vele geldverstrekkers en verzekeringsmaatschappijen. Wij zijn volledig onafhankelijk en hebben geen contractuele verplichtingen aan enige financiële instelling. Wij streven er naar voor al onze klanten het best mogelijke advies te geven vanuit de visie dat aangedragen oplossingen vooral flexibel, inzichtelijk en rendabel moeten zijn. Wij zijn selectief in onze advisering en hebben gekozen voor samenwerking met een aantal financiële instellingen waarvan de producten voldoen aan onze strenge selectiecriteria. Door deze aanpak kunnen wij u steeds de producten adviseren die het beste voldoen aan uw en onze eisen.

Welke dienstverlening kunt u van ons verwachten

Om u als klant goed te kunnen adviseren maakt RFC gebruik van een "stappenplan".

De eerste stap is het kennismaking c.q. intakegesprek.

In dit gesprek wordt eerst een inventarisatie gemaakt van uw huidige situatie. Vervolgens zal onze financieel adviseur telefonisch of in een persoonlijk gesprek samen met u uw financiële wensen en doelen vaststellen voor de korte en langere termijn.

Stap twee is het opstellen van een Plan. Met de geïnventariseerde gegevens stelt onze financieel adviseur een gedegen en duidelijk rapport voor u op waarin uw huidige situatie, uw wensen en eisen en diverse mogelijkheden worden getoond om uw doelen te bereiken. Daarbij wordt een uitgebreide uitleg gegeven over de inhoud en de werking van de gehanteerde producten. Besluit u gebruik te maken van de gepresenteerde oplossing, dan volgt stap drie.

Stap drie; onze financieel adviseur biedt u een offerte aan van de gekozen producten, inclusief de voorwaarden en de financiële bijsluiter. Als u besluit de offerte te accepteren dan helpt RFC u bij het afsluiten van de producten. Gezamenlijk met u worden de aanvraagformulieren ingevuld en door ons verzonden aan de betreffende financiële instellingen. Tevens verzorgen wij de eventuele opzegging van uw bestaande contracten. Daarbij bewaken wij het gehele traject, van aanvraag tot en met de controle van de contracten en afrekening van de notaris. Vanzelfsprekend dient u deze gegevens ook zelf te controleren.

Als de overeenkomst tussen u en de financiële instelling tot stand is gekomen, kunt u tijdens de looptijd van deze overeenkomst voor vragen altijd terecht bij uw persoonlijk financieel adviseur of bij een van de deskundige binnendienstmedewerkers van RFC. Mochten er bij de oude of nieuwe financiële instelling zaken niet lopen zoals gewenst, dan behartigt RFC uw belangen in de richting van deze instelling.

Om uw Plan up-to-date te houden zullen wij uiterlijk eens in de drie jaar, of zoveel eerder als u dat aangeeft, een evaluatiegesprek met u voeren om vast te stellen of het plan nog goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en doelstellingen. Indien aanpassingen gewenst zijn dan zal RFC u adviseren en behulpzaam zijn bij het uitvoeren van deze aanpassingen.

Wat verwachten wij van u ?

Om u goed van dienst te zijn en ons werk goed te kunnen doen verwachten wij van u volledige informatie tijdens de gesprekken die u met ons heeft. Tevens is het van belang dat u ons op de hoogte brengt van belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke leefomstandigheden, zoals een verhuizing, huwelijk, echtscheiding of een nieuwe baan.

Van ondernemers verwachten we een zo compleet mogelijke aanlevering van benodigde documenten zoals recente jaarrapporten van uw onderneming. Deze documenten worden vertrouwelijk behandeld en zijn nodig om te beoordelen of uw wensen verantwoord te realiseren zijn. Indien u daarmee instemt, kan rechtstreeks contact opgenomen worden met uw accountant voor de nodige informatie.

Welke relatie onderhouden wij met de financiële instellingen ?

RFC werkt samen met een groot aantal financiële instellingen. Wij zijn echter op geen enkele wijze aan een van hen gebonden of gelieerd. Geen enkele financiële instelling heeft aandelen in RFC. Dit garandeert onze onafhankelijkheid. Wij selecteren voor u de producten op basis van een aantal door ons gestelde eisen, waarbij met name de flexibiliteit van het product, inzichtelijkheid, goede administratie en een goed productrendement centraal staan en uiteraard is ook de prijs van belang.

Aan wie moet u betalen ?

Na het tot stand komen van de overeenkomst verricht u betalingen rechtstreeks aan de financiële instelling bij wie het product loopt en met wie u dus een overeenkomst heeft. Het is uiteraard van belang dat u de betalingen tijdig voldoet, aangezien het niet of te laat betalen consequenties voor de overeenkomst kan hebben. Bij onduidelijkheden of vragen zal RFC u helpen.

Kwaliteit

Wij voldoen aan de kwaliteitseisen zoals die worden gesteld door de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Bij de AFM staan wij ingeschreven. De eisen van de AFM bestaan enerzijds uit deskundigheidseisen en anderzijds uit nakoming van gedragsregels die erop zijn gericht dat de belangen van de klant zorgvuldig worden behartigd. Wij stellen hoge eisen aan de kwaliteit van onze dienstverlening op elk niveau binnen de organisatie. Al onze medewerkers krijgen interne en externe opleidingen, toegespitst op de functie die zij bekleden en zij worden voortdurend bijgeschoold. Mocht er toch iets verkeerd gaan in onze bemiddeling dan hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Klachten

RFC streeft naar een lange termijnrelatie met u, als tevreden klant. Door goed met uw belangen om te gaan, ondervinden zowel u als wij daarvan profijt. Indien u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan vernemen wij dit graag van u. Indien u een klacht heeft dan zullen wij ons inspannen om deze naar tevredenheid op te lossen.

RFC heeft zich aangesloten bij het klachteninstituut SKV om daarmee uit te dragen dat wij uw klacht zeer serieus nemen.

Stichting Klachteninstituut
Postbus 93560
2509 AN Den Haag
www.klachteninstituut.nl

Beëindigen van de relatie

Hoewel wij dit zouden betreuren, heeft u de mogelijkheid uw relatie met RFC te beëindigen. Afhankelijk van het soort financieel product dat u via onze bemiddeling heeft afgesloten, zullen wij u informeren over de wijze waarop u dit kunt bewerkstelligen. In de meeste gevallen is het mogelijk uw producten te laten beheren door een ander intermediair. U behoudt indien gewenst altijd uw relatie met de financiële partij waarmee u een overeenkomst heeft.