

## **Dienstverleningsdocument Ronalex Hypotheken en Verzekeringen**

Ronalex Hypotheken en Verzekeringen  
Einsteinlaan 8  
2641 ZM PIJNACKER

Tel : 015-3699620

Fax : 084-7284573

Email : [info@ronalex.nl](mailto:info@ronalex.nl)

Website : <http://www.ronalex.nl/>

KvK : 27266791

AFM : 12011939

### **A. Inleiding**

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijst in ons kantoor Ronalex Hypotheken en Verzekeringen.

### **B. Wie zijn wij?**

Wij zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen, hypotheken en andere financiële diensten. Hierbij adviseren wij u welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en omstandigheden. Daarnaast begeleiden wij de contacten tussen u en de banken en verzekeraars waarbij u de verzekeringen, hypotheken en andere financiële producten onderbrengt. Ronalex behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten.

### **C. Onze Diensten**

Wij kunnen en mogen conform onze vergunningen u adviseren op het gebied van:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair Krediet
- Financiële Planning
- Betalen en Sparen

### *Schadeverzekeringen:*

Vrijwel iedereen heeft één of meer schadeverzekeringen. Wellicht heeft u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Voor de beloningswijze voor particuliere schadeverzekeringen verwijzen wij u naar de bijlage.

### *Levensverzekeringen:*

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar denkt u ook aan een verzekering waarmee te zijner tijd de schuld van uw hypotheek wordt afgelost.

### *Hypothecair krediet:*

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. U beslist immers over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte zijn van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn.

### *Financiële planning:*

Een goed totaalbeeld creëren van uw huidige en verwachte toekomstige financiële situatie is het doel van financiële planning. Hierbij kijken wij naar risico's op het gebied van overlijden en arbeidsongeschiktheid. Zowel nu als in de toekomst. Dit gecombineerd met de opbouw van zowel inkomen op uw oude dag als inzicht in eventuele vermogensontwikkeling.

### *Betalen en Sparen:*

Sparen kan op verschillende manieren. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of deelname aan de levensloopregeling. Indien gewenst kunnen wij ook werken op basis van execution only. Dit betekent dat wij niet adviseren, maar uitsluitend informeren en uw opdracht uitvoeren. Wij bespreken dit vooraf met u en leggen dit schriftelijk vast.

## **D. Wat verwachten wij van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

- Juiste en volledige informatieverstrekking:
- Totaalbeeld
- Wijzigingen doorgeven
- Informatie doornemen
- Persoonsgegevens

### *Juiste en volledige informatieverstrekking:*

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### *Totaalbeeld*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw

persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### *Informatie doornemen*

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms zijn wij wettelijk verplicht u bepaalde informatie te verstrekken.

Tevens kunnen wij u informatie toesturen zodat u zich nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten, Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Natuurlijk controleren wij deze documenten ook.

### *Persoonsgegevens*

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om.

## **E. Onze bereikbaarheid**

Wij zijn op werkdagen geopend van 9.00 uur tot en met 17.00 uur. Als niemand op ons kantoor aanwezig is staat een antwoordapparaat aan. Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), bevestig deze dan per post of e-mail ([info@ronalex.nl](mailto:info@ronalex.nl)).

## **F. De premie**

Premie betalen kan bij Ronalex slechts op één manier. U betaalt rechtstreeks aan de verzekeraar. Per polis staat de incassomethode beschreven. (Bijvoorbeeld per acceptgiro of automatische machtiging.) U moet premies binnen 30 dagen betalen. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen bij u in rekening worden gebracht.

## **G. Onze relatie met verzekeraars**

Ronalex Hypotheken en Verzekeringen is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te

adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken/verzekeraars. Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeraars voeren. Wij werken met een aantal banken en verzekeringsmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn vrij in onze advisering.

## **H. Hoe worden wij beloond?**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen kan op verschillende wijzen worden voldaan.

### **Schadeverzekeringen**

#### *Vergoeding via de premie*

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen kunnen onderdeel zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. In de door u betaalde premie zit de vergoeding voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

#### *Vergoeding per uur of vast tarief*

U kunt er ook voor kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u een vergoeding verschuldigd.

Ook is het mogelijk dat wij vooraf een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u

aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

*Levensverzekeringen, Hypotheken (fiscaal), bankspaarrekeningen*

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheken, fiscale bankspaarrekeningen voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied;
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant.

## **1. Vergoeding op basis van provisie**

Wij ontvangen van (de) financiële instelling(en) waar uw financieel product is afgesloten een provisie die onderdeel vormt van de prijs van het product. Bij levensverzekeringen is dat de premie, bij hypotheken zijn dat de (maand)lasten. In de door u betaalde premie of maandlasten zit de vergoeding voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

De hoogte van de vergoeding die wij van de financiële instelling uiteindelijk ontvangen is een vast percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen.

De bandbreedtes van de hoogte van de vergoeding die wij ontvangen van de financiële instelling vindt u in bijlage 1.

De daadwerkelijke hoogte van de provisie is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en van de aanbieder. Wij informeren u, uiterlijk voor het afsluiten van het financiële product, schriftelijk over het exacte nominale bedrag van de provisie.

## **2. Vergoeding op basis van declaratie**

*Vergoeding per uur of vast tarief*

U kunt kiezen om onze dienstverlening te betalen op basis van

declaratie. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening op basis van het aantal uren dat wij voor u hebben

gewerkt vermenigvuldigd met ons uurtarief. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uren dat wij in uw situatie denken nodig te hebben. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Onze basis uurtarieven per productcategorie en de gemiddelde indicatie van het benodigde aantal uren treft u in bijlage 1 aan.

Het spreekt voor zichzelf dat wij voorafgaand aan onze dienstverlening u schriftelijk een op

uw situatie toegesneden offerte voor onze dienstverlening aanbieden indien dit gewenst is.

U kunt er ook voor kiezen onze dienstverlening te betalen met een vast vooraf afgesproken tarief. De hoogte van het uiteindelijke tarief is niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uren dat wij nodig hebben. Ook als via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Een indicatie van de hoogte van het vaste tarief per productcategorie vindt u in bijlage 1.

### *Vergoeding op basis van declaratie en provisie*

U kunt er ook voor kiezen om ons te betalen via een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening. Deze manier van vergoeding zal altijd vooraf met u besproken worden en schriftelijk worden vastgelegd.

## **I. Onze kwaliteit**

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft Ronalex een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- Hypothecair krediet,
- Spaarrekeningen,
- Beleggingsrekeningen,
- Levensverzekeringen,
- Schadeverzekeringen

Wij zijn ingeschreven in het WFT-register onder nummer 12011939. Registratie is een wettelijke verplichting. Het WFT-register is te raadplegen op de website van de AFM

([www.afm.nl](http://www.afm.nl)).

Ronalex is aangesloten bij een aantal brancheorganisaties:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten)
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening)
- Kamer van Koophandel
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Van Kampen Groep

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij organisaties die een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Onze adviseurs bekwamen zich in hun vak via opleidingen en permanente educatie.

Wij hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

## **J. Beëindiging relatie**

U hebt het recht om elk moment de relatie met Ronalex te beëindigen. U kunt uw verzekeraar verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair of verzekeraar deze zorgplicht overneemt.

## **K. Klachten?**

Heeft u een klacht over een afhandeling, onze werkwijze of gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, dan verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u nadere informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u deze bij ons opvragen. Mochten wij niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht bij de volgende Instantie terecht:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl))

Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag,

Ons aansluitnummer is 300.0080050



U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.

## **Bijlage 1**

Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van levensverzekeringen, hypotheek en fiscaal bankspaarrekeningen

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod. Wij kennen:

- Vergoeding op basis van declaratie
  - Vergoeding per uur
  - Vergoeding op basis van een vast bedrag

### **Vergoeding op basis van declaratie**

#### *Vergoeding per uur*

Onze uurtarieven zijn als volgt:

- Commerciële (advies) uren : € 125,-
- Administratieve uren : € 75,-

Indicatie van het aantal uren per product:

Productcategorie	Commerciële uren	Administratieve uren
Vermogensopbouw	3 - 4 uren	2 - 3 uren
Beleggingsverzekering	3 - 4 uren	2 - 3 uren
Levensverzekering	3 - 4 uren	2 - 3 uren
Lijfrenteverzekering	3 - 4 uren	2 - 3 uren
Nieuwe hypotheek	10 - 12 uren	10 - 12 uren
Oversluiten hypotheek	4 - 6 uren	4 - 6 uren
Bankspaarproduct	1 - 4 uren	1 - 3 uren

Bankbeleggingsproduct	1 - 4 uren	1 - 3 uren
-----------------------	------------	------------

*Vergoeding op basis van vast tarief*

Productcategorie	Tarief
Vermogensopbouw	€ 800,-
Beleggingsverzekering	€ 800,-
Levensverzekering	€ 800,-
Lijfrenteverzekering	€ 800,-
Nieuwe hypotheek	Vast bedrag van € 2.950,-
Oversluiten hypotheek	Vast bedrag van € 2.950,-
Bankspaarproduct	€ 600,-
Bankbeleggingsproduct	€ 600,-
Financiële planning	Vanaf € 750,-

**Vergoeding aan Ronalex bij maandelijkse premiebetaling of maandlasten:**

Productcategorie	Minimum	Maximum
Vermogensopbouw	0,2% van de waarde	0,3% van de waarde
Beleggingsverzekering	4% van de premie	8% van de premie
Levensverzekering	4% van de premie	8% van de premie

Lijfrente verzekering	4% van de premie	8% van de premie
Beleggings hypotheek	€ 2.950,-	€ 2.950,-
Spaar hypotheek	€ 2.950,-	€ 2.950,-
Bank spaar product	0,2% van de waarde	0,3% van de waarde
Bank beleggings product	0,2% van de waarde	0,3% van de waarde

**Vergoeding aan Ronalex bij koopsombetaling:**

Productcategorie	Minimum	Maximum
Vermogensopbouw	0,2% van de waarde	0,3% van de waarde
Beleggingsverzekering	4% van de premie	7% van de premie
Levensverzekering	4% van de premie	7% van de premie
Lijfrente verzekering	4% van de premie	7% van de premie
Bank spaar product	0,2% van de waarde	0,3% van de waarde
Bank beleggings product	0,2% van de waarde	0,3% van de waarde

**Vergoeding aan Ronalex bij een hypothecair krediet:**

Productcategorie	Minimum	Maximum
Hypothecair krediet	€ 2.950,-	€ 2.950,-
Aflossingsvrij	€ 2.950,-	€ 2.950,-
Annuïteit	€ 2.950,-	€ 2.950,-

Lineair	€ 2.950,-	€ 2.950,-
Verhoging hypotheek	€ 2.950,-	€ 2.950,-

## Bijlage 2

Vergoeding aan Ronalex voor particuliere schadeverzekeringen:

### *Ons volwaardige bedieningsconcept:*

Wij willen u graag volwaardig ondersteunen en adviseren. Wij doen dit door u:

- jaarlijks een overzicht te verstrekken van de bij ons afgesloten verzekeringen;
- jaarlijks telefonisch te benaderen om uw verzekeringsportefeuille te bespreken en eventueel aan te passen aan uw situatie;
- spreekuren aan te bieden (telefonisch of bij ons op kantoor);
- vier keer per jaar een nieuwsbrief over particuliere verzekeringen te versturen;
- te ondersteunen bij uw schadeafhandeling.

### *Kosten bedieningsconcept:*

Dit bedieningsconcept is gratis (wordt betaald uit de normale provisie) wanneer u minimaal vier (schade-) verzekeringen via Ronalex heeft lopen. Wanneer een klant minder dan vier polissen bij ons heeft lopen zijn wij niet in staat ons bedieningsconcept te financieren uit de provisie die deze klant genereert. Wij vragen onze klanten te kiezen uit volgende mogelijkheden:

- U brengt alle particuliere schadeverzekeringen bij ons onder en komt zo op minimaal vier polissen. U kunt gebruik maken van onze medewerkers die u helpen om de polissen over te voeren. Voor deze service brengen wij u geen kosten in rekening.
- U doet niets en het aantal polissen dat bij ons loopt is en blijft lager dan 4. U kiest dan voor ons dienstverleningsconcept. Uit de door ons ontvangen provisie kunnen wij deze dienstverlening niet financieren. Wij treden dan met u in overleg over de aan ons te betalen dienstverlening.