

Zo zijn wij u graag van dienst

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken.

Onze gegevens

Rivez Assurantiën & Risicobeheer B.V.
t.h.o.d.n. Huis in Venray
Patersstraat 33 5801 AT Venray
Europaweg 158 5707 AX Helmond
Weijen 19a 5388 HL Nistelrode
Braakven 79 5258 AH Berlicum
Telefoon 088 – 8000 900
Fax 088 – 8000 901
E-mail info@rivez.nl
Website www.rivez.nl
Ingeschreven KvK Limburg
onder nummer 12036499
Wft vergunning Autoriteit Financiële Markten
nummer 12004748
onderdelen Hypothecaire kredieten
Consumptieve kredieten
Sparen en betalen
Electronisch geld
Levensverzekeringen
Schadeverzekeringen
Gevolmachtigd agent

Adviesgebieden

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Hypotheken
- Financieringen
- Levensverzekeringen
- Spaarproducten
- Personal Benefits
- Employee Benefits
- Schadeverzekeringen

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Analyseren van uw wensen
 - Alternatieven aanbieden, waaruit u kunt kiezen
 - Motiveren van onze keuze
 - Aanvragen van de verzekering
 - Verzorgen van voorlopige dekking
 - Opzeggen van de oude verzekering
 - Controleren van de verzekeringsdocumenten
 - Archiveren
 - Beheren van de door u afgesloten verzekering
 - Actueel houden van uw verzekering
 - Controleren premietarief
 - Verzorgen van de uitkering
 - Verzorgen gespreide premiebetaling
 - Verzorgen premie incasso
 - Verstrekken van periodieke aanvullende informatie
- Deze dienstverlening lijkt heel vanzelfsprekend. Bij ons is zij dat ook!

Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel

waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Op deze gegevens is een persoonsregistratie van toepassing (www.cbpreweb.nl). Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Samenspel Rivez en u

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Schades direct te melden
- Eerlijke informatie

Deskundigheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van pensioenen en hypotheek. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

Beloning

Indien u een verzekering afsluit ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. In bijna alle gevallen is dit toereikend voor de kosten die wij maken. In alle gevallen waarin wij onze cliënten toch rechtstreeks kosten in rekening brengen wordt dit vooraf schriftelijk aangegeven.

Juridische positie

Wij hebben geen enkele verplichting of productie afspraak met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk!

Ons volmachtbedrijf Twenvo B.V. beschikt over volmachten van meerdere verzekeraars. Dat wil zeggen dat wij de bevoegdheid hebben gekregen van deze verzekeraars om namens hun verzekeringen te accepteren, polissen op te maken en schades te behandelen. Wij kunnen hierdoor sneller en flexibeler inspelen op de vragen van onze klanten.

Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen drie werkdagen een reactie. Als wij er samen niet uitkomen kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk, door de Minister van Financiën erkend, klachtcollege waarbij wij onder nummer 300.002188 zijn aangesloten.

Dienstenwijzer

In dit overzicht hebben wij getracht onze dienstverlening op een beknopte wijze inzichtelijk te maken. Wij beschikken ook over een uitgebreide versie in de vorm van onze dienstenwijzer. Deze kunt u vinden op www.rivez.nl. Op aanvraag zenden wij u ook graag een exemplaar toe.