

Dienstenwijzer

Ratium Financiële Dienstverlening

De dienstenwijzer beschrijft onze werkwijze en verleent verdere informatie die voor u van belang kan zijn. Een dienstenwijzer is puur informatief en verbindt u niet tot afspraken.

Tel 040 – 295 4900

E-mail info@ratium.nl

Openingstijden ma-vrij 9:00-17:00

Bezoekadres

De Run 4312F

5503LN Veldhoven

Website

www.ratium.nl

Ratium Financiële Dienstverlening

Statutaire naam: Ratium B.V.

H.o.d.n. Ratium Financiële Dienstverlening

Bezoekadres

“Business Center De Hogt”
De Run 4312F
5503 LN Veldhoven

Postadres

Postbus 2217
5500 BE Veldhoven

Ratium Financiële Dienstverlening geeft persoonlijk en onafhankelijk financieel advies over verzekeringen, hypotheek en financiële planning op particulier en zakelijk gebied. Wij beogen een traditioneel persoonlijk contact met onze klanten, maar bieden u daarnaast ook de mogelijkheid om uw klantdossier digitaal in te zien. Wij streven naar een duurzame en intensieve adviesrelatie.

Wij adviseren en bemiddelen in de volgende producten:

- ❖ Particuliere schadeverzekeringen
- ❖ Zakelijke schadeverzekeringen
- ❖ Vermogen
- ❖ Hypothecair krediet
- ❖ Consumptief krediet
- ❖ Spaar- en beleggingsrekeningen
- ❖ Zorg- en inkomensverzekeringen

Onze werkwijze

- ✓ Wij maken tijdens een eerste gesprek (geheel vrijblijvend) kennis met u.
- ✓ U geeft in dit gesprek aan waarvoor u ons wilt inschakelen.
- ✓ Wij vertellen u wat wij voor u kunnen betekenen en hoe we dit aanpakken.
- ✓ U bepaalt of u akkoord gaat met onze werkwijze.

Onze dienstverlening

“Zekerheid en financiële rust door een persoonlijke aanpak”

Ons doel is het creëren van rust en zekerheid op financieel gebied nu en in de toekomst. Door u te adviseren in de juiste producten en in deze producten te bemiddelen ontzorgen wij u van de complexiteit van financiële producten. Wij geven advies op grond van uw verwachtingen, wensen en risico's en zoeken hier de best passende oplossing bij.

Ondernemingsvrijheid en adviesvrij

Wij zijn geheel onafhankelijk. Er zijn geen contractuele verplichtingen die ons advies op enige wijze beïnvloedt. Nog is er eigendomsbelang of enige vorm van zeggenschap in onze onderneming door financiële instellingen als geldverstrekkers, banken en verzekeringsmaatschappijen. Dit zorgt er voor dat het belang van onze klant centraal staat. Indien u een specifieke wens heeft, waardoor de door ons gemaakte selectie organisaties geen oplossing biedt, gaan wij buiten onze selectie voor u op zoek.

Xenter Backoffice en Serviceprovider

Om u optimaal van dienst te kunnen zijn werken wij samen met Xenter. Zij verzorgen onze (polis)administratie en behandelen de schades. Het is mogelijk dat u deze naam tegen komt op correspondentie. U betaalt hier geen extra kosten voor.

Extern beloningsbeleid

Het provisieverbod van 1 januari 2013 heeft er voor gezorgd dat op financiële producten geen provisie meer mag worden voldaan. De schadeverzekeringen en consumptieve kredieten zijn hier een

uitzondering op. Om deze reden heeft u bij complexe producten de keuze uit een vast tarief, uurtarief en/of abonnement. Het vaste tarief is bij ons de standaard om duidelijkheid en zekerheid voor u te bewerkstelligen. De gemiddelde tarieven zijn opgenomen in onze dienstverleningsdocumenten, inzichtelijk op onze website of op verzoek via (digitale) toezending.

Extern beloningsbeleid

Onze werknemers worden volledig beloond op basis van een vast inkomen om onzorgvuldige klantbehandeling te voorkomen. Door geen variabele beloning toe te kennen, beogen wij onze werknemers aan te zetten tot kwaliteit over kwantiteit. Zo wordt de tijd genomen om het juiste en gewenste resultaat te realiseren. Om onze werknemers desondanks te belonen voor hun prestaties en continue juiste werkwijze bieden wij hen daarom een verhoging van vast inkomen. Door onze traditionele werkwijze is klantcontact en daarmee de klanttevredenheid belangrijk. Dit is daarom ook de belangrijkste maatstaf voor een verhoging van vast inkomen van onze werknemers. Ervaring, opleidingsniveau en het correcte uitvoeren van functie en taken worden daarnaast ook meegenomen in deze beoordeling. Kwantiteit is hier wederom niet van belang. Het eigen belang van onze werknemers zal hierdoor niet in de weg staan van een gecontroleerd en juist advies. Het beloningsbeleid wordt jaarlijks herzien door het bestuur en aandeelhouders, zodat gewijzigd kan worden wanneer de ontwikkelingen in de markt dit met zich mee brengen.

Wat vragen wij van u?

Advies wordt gegeven op basis van de informatie die u ons aanlevert. Wij vragen u daarom om juiste en volledige informatie te leveren, zodat wij u zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn. Indien u onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt is een verzekeringsmaatschappij in bepaalde gevallen gerechtigd om niet uit te keren. Tevens vragen wij u om alle officiële stukken te controleren op de correctheid. Ten slotte vragen wij u belangrijke wijzigingen die van belang kunnen zijn voor uw producten aan ons door te geven.

Privacy

Ons vakgebied vereist dat wij werken met persoonlijke gegevens van onze klanten. Wij verstrekken geen gegevens aan derden, anders dan om zorg te dragen voor uw (potentiële) financiële product(en).

Beëindiging relatie met ons kantoor

U heeft het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen. Indien u tijdens de procedure de relatie beëindigt en u heeft gekozen voor een uurtarief, zullen de gewerkte uren bij u in rekening worden gebracht. Na beëindigen kunt u ons niet meer aanspreken op de zorg en/of afhandeling betreffende uw financiële producten. U dient uw financiële producten vervolgens over te dragen aan een ander intermediair.

Daarnaast hebben ook het recht om de relatie met u te beëindigen, indien u bijvoorbeeld structureel niet (tijdig) betaalt of wanneer u ons onjuist informeert over zaken die van belang zijn.

Klachten

Hoewel wij ons best doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, kan het voorkomen dat u desondanks toch een klacht heeft. U behoort deze in eerste instantie bij ons kenbaar te maken. Wij nemen hierover met u contact op. Indien wij uw klacht niet naar tevredenheid hebben kunnen behandelen kunt u uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD).

Aangesloten bij

KiFiD onder nummer 300.013895.

AFM onder nummer 120.200.70.

Kamer van Koophandel onder nummer 17109698.

Erkend Financieel Adviseur onder nummer 20107.