

**Dienstenwijzer:** Met deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij La Rivière Hypotheken. La Rivière Hypotheken is de handelsnaam van Intermaster b.v. Wij zijn werkzaam in Flevoland (Biddinghuizen en omstreken) en Drenthe (Borger en omstreken) Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

**Hartelijk welkom bij La Rivière Hypotheken.** Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheken en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als ondernemers in het midden- en klein bedrijf. Wij streven naar een langdurige samenwerking, door u betrokken en deskundig advies te geven, zoals wij zelf geadviseerd willen worden.

**Kernwaarden :** Onze kernwaarden zijn: - Pro-actief - Advies op Maat - Afspraak is afspraak - Klant centraal - Open en eerlijk Waarvoor kunt u bij ons terecht? Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten: - Betaalrekeningen - Consumptief krediet - Elektronisch geld - Hypothecair krediet - Inkomensverzekeringen - Schadeverzekeringen Particulier - Schadeverzekeringen Zakelijk - Spaarrekeningen - Vermogen - Zorgverzekeringen Nadrukkelijk vermelden wij dat wij ook adviseren en bemiddelen ten aanzien van producten voor fiscaal banksparen en de lijfrentespaarrekening. Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

**Verzekeringen:** Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw verzekeringszaken goed geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

**Inkomen en Vermogen:** Binnen het adviesgebied , Inkomen en Vermogen bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden. Tevens bieden wij een breed pakket dienstverlening aan op het gebied van vermogensopbouw.

**Huis & Hypotheek:** Binnen het adviesgebied Hypotheek bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan inzake de financiering van uw eigen woning. We werken hierbij samen met inkoopcombinatie LNI waardoor we u nagenoeg over alle banken kunnen adviseren. Hierdoor krijgt u het beste advies met de laagste rente.

**Bankzaken:** Binnen het adviesgebied bankzaken werken wij op het gebied van betaal- en/of spaarrekeningen samen met verschillende banken. Daarnaast bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan inzake (fiscale) bankspaar- en/of beleggingsrekeningen. Voor deze producten bieden wij onafhankelijk advies.

**Lenen:** Binnen het adviesgebied Lenen bieden wij een breed pakket dienstverlening (advies en bemiddeling) aan op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden. Hoe komen wij tot een advies?

**Adviesvrij:** Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Ons kantoor heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

**Keuze van aanbieders :**De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de prijs van de producten onder, maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf. Wij blijven echter volledig vrij in de keuze van het voor u meest geschikte product bij de verzekeraars waar wij zaken mee doen.

**Kosten van advies en bemiddeling :** Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: provisie, vast- dan wel uurtarief. In ons dienstverleningsdocument kunt u onze gemiddelde tarieven zien voor onze dienstverlening.

**Provisie:** De kosten voor onze dienstverlening zijn onderdeel van de prijs van het product. Wij ontvangen van de financiële aanbieder provisie die een onderdeel is van de premie die wij bij u in rekening brengen. Wanneer u dit wenst kunnen wij u aangeven wat het karakter en de hoogte hiervan is.

**Vast/uurtarief:** De kosten voor onze dienstverlening berekenen wij op basis van de dienst die u afneemt of op basis van een uurtarief of vast tarief dat wij met u zijn overeengekomen.

**Duidelijkheid vooraf:** Indien u gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ten behoeve van hypotheek, vermogen, pensioen- en inkomensverzekeringen dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding vastgelegd in een opdrachtbevestiging. U weet vooraf dus exact waar u aan toe bent.

**Dienstenwijzer:** Wij vragen ook iets van u Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u. Totaalbeeld Uw totale pakket van financiële producten kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een totaalbeeld te hebben. 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. Als u een zakelijke relatie kunt u daarbij denken aan de wijziging van uw bedrijfsvorm, uw bedrijfsactiviteiten of de Ultimate Beneficial Owner (UBO) van uw bedrijf. Informatie doornemen Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie sturen. Soms gaat het hierbij om een wettelijke verplichting. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee 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. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

**Uw privacy:** Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk (digitaal) dossier.

**Intern beloningsbeleid:** Wij onderkennen de regels omtrent beheerst beloningsbeleid en hebben de bedrijfsinrichting zodanig samengesteld dat financiële prikkels voor afname van producten wordt voorkomen. De beloning van onze medewerkers is marktconform en bestaat uit een vast salaris en een component op basis van het functioneren van de betreffende medewerker. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers aan op integer, solide en klantgericht handelen.

**Aansprakelijkheid:** Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Als u een klacht heeft Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht heeft. Eerst de klacht kenbaar maken aan ons Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 5 werkdagen zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen. Daarna eventueel naar het klachteninstituut Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht veder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).. Postbus 93257 2509 AG Den Haag Telefoon : 070 – 333 8 999 E-mail : info@kifid.nl Internet : www.kifid.nl Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden. Lidmaatschappen en registraties Ons kantoor en/of onze medewerkers zijn bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn: - Autoriteit Financiële Markten (AFM) - Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) - Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

**Soort vergunning:** Conform de vergunning van de AFM adviseert en bemiddelen wij in betaalrekeningen, consumptief krediet, deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen, elektronisch geld, hypothecair krediet, inkomensverzekeringen, schadeverzekeringen particulier, schadeverzekeringen zakelijk, spaarrekeningen, vermogen en zorgverzekeringen. We staan geregistreerd bij de AFM onder registratienummer 12016878.

**Kamer van Koophandel:** In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummers 04086154

**Beëindiging van de relatie:** U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekering over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur. Dit laat onverlet dat

bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering of lening ligt bij ons totdat een andere intermediair deze overneemt.

**Nog vragen?** Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.larivierhypotheken.nl](http://www.larivierhypotheken.nl) vindt u telkens de meest actuele versie van onze dienstenwijzer en dienstverleningsdocumenten