

U en
RVS

RVS



Veranderingen in uw leven ons financieel advies



Een professioneel
en efficiënt team
ondersteunt het werk
van uw RVS-adviseur.

U en RVS

U heeft kennisgemaakt met uw RVS-adviseur. In zo'n eerste gesprek komt meestal erg veel aan de orde. Het kan dan ook prettig zijn om belangrijke punten nog even na te lezen en zaken die niet besproken zijn op te zoeken. Daarom deze brochure.

Zoals u weet adviseert uw RVS-adviseur op het gebied van hypotheek, pensioenen en verzekeringen. Het uitgangspunt is daarbij altijd uw persoonlijke situatie: uw wensen, uw mogelijkheden en uw leven. U kunt er vanuit gaan dat zijn oplossing goed aansluit op uw situatie, of uw adviseur nu een hypotheek, een aanvullend pensioen of een autoverzekering voor u regelt.

Een professioneel en efficiënt team ondersteunt het werk van uw RVS-adviseur. Dat merkt u in uw contact met bijvoorbeeld de medewerkers van het RVS Klant Contact Center. Zij zetten zich in om uw vragen snel en duidelijk te beantwoorden, wijzigingen direct door te voeren en eventuele schades voortvarend af te handelen. Daar kunt u van op aan.

RVS is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, pensioenen en verzekeren. Een ander belangrijk punt is dat RVS voldoet aan de Wet op het Financieel Toezicht. Een prettige gedachte! Achter in deze brochure kunt u meer over de werkwijze van RVS lezen.

Tot slot, heeft u vragen naar aanleiding van het gesprek met uw RVS-adviseur of na het lezen van deze brochure? Aarzel dan niet en neem contact op met het Klant Contact Center of met uw adviseur.

Wij heten u graag welkom bij RVS.

Uw
RVS-adviseur
is dichterbij
dan u denkt.



Uw RVS-adviseur is er helemaal voor u

RVS-adviseurs zijn professionals. Ze verstaan hun vak en adviseren over hypotheeken, pensioenen en verzekeringen. Hun belangrijkste gereedschap daarbij is het vermogen om te luisteren. Naar uw plannen, uw wensen, uw zorgen... Of u nu een eigen huis wilt, alvast een studiepotje wilt opbouwen voor uw kinderen, eerder wilt stoppen met werken of een tweede auto. Dat maakt niet uit.

Echt luisteren is dan ook meer dan langskomen en even snel de zaken doornemen. Uw RVS-adviseur is betrokken. Door ervaring weet hij op welke momenten u advies nodig heeft en wat eventuele consequenties in de toekomst kunnen zijn. En ook dan is hij er voor u.

Wanneer heeft u uw RVS-adviseur nodig?

Sommige keuzes die u maakt in uw leven, hebben automatisch financiële gevolgen. U heeft bijvoorbeeld uw droomhuis ontdekt en u wilt weten of het financieel binnen uw bereik ligt. De volgende stap is dan misschien wel kopen. Misschien gaat u trouwen of samenwonen en u wilt uw verzekeringen samenvoegen. U denkt erover geld opzij te zetten om later leuke dingen te doen of alvast kapitaal op te bouwen voor een eigen huis. Of u wilt een aanvulling op uw (nabestaanden) pensioen regelen. Op zulke momenten kunt u het beste contact opnemen met uw RVS-adviseur.

Want in al deze gevallen geldt: hoe eerder u uw adviseur erbij betreft, hoe eerder hij de zaken voor u kan regelen.

Hoe werkt uw RVS-adviseur?

Het unieke aan de werkwijze van RVS is het persoonlijke contact tussen u en uw adviseur. De RVS-adviseur komt altijd bij u thuis. In het eerste gesprek wordt er een analyse gemaakt van uw huidige financiële situatie en worden uw wensen op een rijtje gezet. In het tweede gesprek geeft de adviseur een financieel advies waarbij altijd wordt uitgegaan van uw financiële mogelijkheden. Hij neemt de verschillende mogelijkheden met u door, wijst u op de bijbehorende gevolgen en rekt u voor wat u kunt verwachten. Daarbij is hij realistisch en zal ervoor zorgen dat u optimaal gebruik maakt van uw mogelijkheden. En bent u eenmaal tot een beslissing gekomen, dan zorgt uw adviseur ervoor dat wat u samen heeft afgesproken, wordt geregeld.



Laat het ons weten als iets niet duidelijk is

Uw RVS-adviseur informeert en adviseert u altijd zo goed mogelijk. Is er toch iets niet helemaal duidelijk? Aarzel dan niet en neem contact met hem op of met het Klant Contact Center. We staan altijd voor u klaar.

Houd ons op de hoogte van uw persoonlijke situatie

Uiteraard wilt u optimaal profiteren van onze adviezen. Daarvoor is het nodig dat u ons tijdig op de hoogte brengt van veranderingen in uw persoonlijke omstandigheden. Het is dan meestal nodig of gunstig om uw financiële portefeuille aan te passen. Ook het aflopen van financiële verplichtingen bij een andere financiële dienstverlener kan daartoe aanleiding geven. Wanneer u een nieuwe verzekering of hypotheek aanvraagt, is het nodig dat u alle vragen juist en volledig beantwoordt. U voldoet daarmee aan de wettelijke mededelingsplicht.

Zijn sommige vragen niet helemaal duidelijk? Neem dan direct contact op met uw adviseur of met het Klant Contact Center. Zij leggen u graag een en ander uit.

Om tijdig op veranderingen in de wetgeving of in uw persoonlijke situatie in te kunnen spelen, zal uw RVS-adviseur u aanraden om uw hypotheek, pensioen en verzekeringen regelmatig te laten checken. Als u ons tijdig informeert met juiste en volledige gegevens, kunnen we financiële risico's helpen voorkomen.

Heeft u schade? Neem dan direct contact op met het Klant Contact Center tijdens kantooruren. Bij nood-situaties zijn wij dag en nacht bereikbaar.



Bij een verandering in uw persoonlijke omstandigheden kan het nodig of gunstig zijn om uw financiële portefeuille aan te passen.

Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

Bij de aanvraag van een verzekering of hypotheek hebben wij persoonlijke gegevens van u nodig. Uiteraard gaan wij daar uiterst zorgvuldig mee om. In het privacy statement zijn alle zaken rondom de bescherming van uw gegevens opgenomen.

Dit statement kunt u vinden op www.rvs.nl of aanvragen bij het Klant Contact Center.

Een aantal van uw persoonsgegevens kunnen we ook gebruiken om u te informeren over nieuwe producten of voor u interessante aanbiedingen, tenzij u daar vooraf bezwaar tegen gemaakt hebt. RVS voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Hiermee garanderen wij dat wij verantwoordelijk met uw persoonlijke gegevens omgaan.

RVS is altijd bereikbaar voor u.

U doet zaken met RVS op de manier die u zelf prettig vindt. Natuurlijk is uw RVS-adviseur uw vaste aanspreekpunt. Daarnaast staan de mensen van het RVS Klant Contact Center voor u klaar. En ook op onze uitgebreide website www.rvs.nl vindt u de nodige informatie en handige rekenmodules. Verder ontvangt u regelmatig nieuws van RVS.

Uw RVS-adviseur

Bereikbaar op zijn eigen telefoonnummer of via het Klant Contact Center 0318 66 20 54. Als u voor een beslissing staat die financiële gevolgen heeft voor u of uw gezin, bel dan met uw RVS-adviseur.

RVS Klant Contact Center

Via 0318 66 20 54 bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 21.00 uur. Of via e-mail: rvs@rvs.nl

U kunt bij het Klant Contact Center terecht voor:

- direct afsluiten van verzekeringen
- melden van schade (dag en nacht)
- vragen over een polis
- aanvragen van informatie en brochures
- eventuele klachten.

www.rvs.nl

Op de RVS-site kunt u terecht voor:

- informatie over belangrijke momenten in uw leven
- informatie over producten en diensten van RVS
- aanvragen brochures
- berekenen premie
- diverse rekenmodules, waaronder berekenen van maximale hypotheek
- financiële bijsluiters voor complexe financiële producten.

Op www.rvs.nl vindt u ook de Advieswijzer, polisvoorwaarden en financiële bijsluiters met gegevens over RVS producten. Ook op www.financieelbijsluiter.info vindt u hier meer informatie over.

En verder



Bij alle verzekeringen hoort bedenktijd

Bij RVS kunt u nooit 'hals over kop' een polis afsluiten en daar vervolgens ook aan vast zitten. Want op het moment dat u de polis van uw verzekering in huis heeft, start de zogenoemde 'bedenktijd'. Tijdens deze periode kunt u de verzekering opzeggen zonder verdere verplichtingen of kosten. Voor schadeverzekeringen geldt een bedenktijd van veertien dagen. De bedenktijd bij levensverzekeringen bedraagt 30 dagen. Wilt u tijdens de looptijd een verzekering beëindigen, dan gelden de voorwaarden die in uw polis staan.

Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over de diensten of service van RVS? Laat het ons dan alstublieft direct weten. Bel of mail uw adviseur, neem contact op met het Klant Contact Center, of schrijf een brief naar de directie.

Het belangrijkste is dat we weten wat u dwars zit. Zodat we uw klacht kunnen oplossen, herhaling kunnen voorkomen en onze dienstverlening kunnen verbeteren. Vindt u dat we uw klacht niet goed hebben afgehandeld? U kunt altijd contact opnemen met de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Het adres vindt u achterin de brochure.



Brochures, acties en aanbiedingen

RVS geeft regelmatig een e-mail-nieuwsbrief uit met nieuws, acties en aanbiedingen. Hiervoor kunt u zich gratis aanmelden via www.rvs.nl. Verder hebben we informatieve brochures gemaakt over de financiële aspecten van belangrijke momenten in het leven. Zoals over kinderen (krijgen), over samenwonen en trouwen, over het kopen van een huis, over als uw kinderen het huis uitgaan, en over (eerder) stoppen met werken.

Wilt u één of meer van deze brochures ontvangen, bel dan het Klant Contact Center. Of kijk op www.rvs.nl



Onderdeel van ING, wat betekent dat?

Op al onze correspondentie en overal op de site komt u het tegen: onderdeel van ING. En dat is iets waar we trots op zijn. Want binnen ING Groep werken uitsluitend hoogwaardige financiële dienstverleners nauw samen. Kennis en ervaring worden continu uitgewisseld.

ING Groep is een internationale, beursgenoteerde organisatie met in totaal meer dan 60 bedrijven. RVS is een van de grotere financiële dienstverleners met eigen adviseurs in loondienst, die werkzaam zijn in heel Nederland. Meer dan 1,4 miljoen mensen laten zich al persoonlijk adviseren door RVS. RVS vindt het belangrijk om dat zo goed mogelijk te doen en u optimaal te informeren over pensioenen, hypotheek en verzekeringen. RVS voldoet daarom aan alle door de wetgever gestelde eisen zoals de Wet op het Financieel Toezicht en is vanzelfsprekend ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten.

Advieswijzer

De werkwijze van RVS staat beschreven in de Advieswijzer. Dit is een handige checklist die u kunt gebruiken bij gesprekken met uw RVS-adviseur. U weet dan zeker dat alles aan de orde komt dat belangrijk voor u is. Hieronder staan de hoofdlijnen, de volledige Advieswijzer kunt u vinden op www.rvs.nl

RVS voldoet met deze Advieswijzer aan de eisen die de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) stelt.

Hoe objectief is de RVS-adviseur?

- Uw adviseur geeft een zo objectief mogelijk beeld van uw financiële positie, maakt eventuele hiaten zichtbaar en biedt oplossingen.

Kan de RVS-adviseur producten buiten ING verkopen?

- De RVS-adviseur is in loondienst van RVS en adviseert in beginsel alleen over RVS-producten.
- In bepaalde gevallen kan de RVS-adviseur ook producten adviseren van andere bedrijfs-onderdelen binnen ING Groep, zoals Nationale-Nederlanden. Dit gebeurt als RVS het product zelf niet in haar assortiment heeft. In die geval treedt RVS, de werkgever van de adviseur, op als bemiddelaar.
- In één geval bemiddelt RVS in producten van een maatschappij die niet tot de ING Groep behoort. Dit betreft de DELA-RVS UitvaartZorg-verzekering. In dit geval bemiddelt RVS voor de verzekeraar DELA Uitvaartzorg Verzekeringen N.V.
- Wanneer RVS optreedt als bemiddelaar, ontvangt zij hiervoor provisie van de aanbieder.

Hoe wordt de RVS-adviseur beloond?

De RVS-adviseur is in loondienst van RVS. Van RVS ontvangt hij, naast een vast basissalaris, een variabele beloning. Deze variabele beloning is afhankelijk van de individuele prestaties van de adviseur.

Welke dienstverlening mag u van RVS verwachten?

- Wij maken een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket, waarbij wij advies uitbrengen over te verzekeren risico's.
- Wij stellen samen met u vast wat uw financiële positie is, welke kennis en ervaring u heeft, welke doelstellingen u heeft en welk risico u bereid bent te nemen voor zover dit van belang is voor het advies. Dit wordt vastgelegd in het klantprofiel.
- Wij maken afspraken met u over het actueel houden van uw productenportefeuille.
- Wij informeren u over relevante wijzigingen in sociale of fiscale wetgeving en kunnen samen met u bekijken of en in hoeverre deze wijzigingen uw situatie beïnvloeden.
- Wanneer u uw huidige verzekeringen wilt beëindigen (uiteraard binnen de contractuele afspraken), dan bespreken wij de verschillende mogelijkheden met u.
- Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die bij andere financiële instellingen lopen.



Let op! Voor de kwaliteit van onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt. Wanneer deze gegevens onjuist of onvolledig zijn, kunnen wij hiervoor (uiteraard) geen aansprakelijkheid aanvaarden.

Wanneer krijgt u welke informatie van ons?

Voor of bij de eerste kennismaking met RVS:

- Voorafgaand aan of tijdens het eerste gesprek met de RVS-adviseur ontvangt u de brochure U en RVS, inclusief de hoofdlijnen van de Advieswijzer. De volledige Advieswijzer kunt u aanvragen bij uw adviseur of vinden op www.rvs.nl

Bij de aanvraag van een verzekering:

- Wij verstrekken bij de offerte alle wettelijk verplicht gestelde informatie. Het gaat hierbij (onder andere) om informatie over de invloed van kosten op het

op te bouwen kapitaal, het te verwachten rendement en risico alsook belangrijke productinformatie over het type levensverzekering waarvoor u een offerte ontvangt.

Bij het sluiten van een verzekering:

- Zodra u een verzekering aanvraagt, verstrekken wij informatie bij de polis. Bijvoorbeeld informatie over de invloed van kosten en voor levensverzekeringen het te verwachten rendement en het risico dat u eventueel loopt.
- De overeenkomst komt tot stand zodra u de polis en de daarbij horende polisvoorwaarden ontvangt.
- Na ontvangst van de polis door RVS heeft u voor schadeverzekeringen veertien dagen en voor levensverzekeringen 30 dagen de tijd om de polis zonder verdere kosten en verplichtingen op te zeggen.

Tijdens de looptijd van de polis:

- Heeft u een winstdelende euroverzekering afgesloten dan ontvangt u jaarlijks een winstbrief waarin informatie staat over de opgebouwde winstdeling. Heeft u een beleggingsverzekering afgesloten dan ontvangt u jaarlijks een waarde- en kostenoverzicht van uw beleggingsverzekering. Ook is er jaarlijks informatie beschikbaar over fondsprestaties, inclusief terugblik en vooruitzichten.
- Wij informeren u bij iedere belangrijke wijziging in de algemene en/of bijzondere polisvoorwaarden.
- U ontvangt van ons informatie als er wijzigingen zijn in ons adres en andere statutaire gegevens.
- Als zich wijzigingen voordoen in de sociale of fiscale wetgeving die voor uw product(en) relevant zijn, informeren wij u over de aard en de consequenties van deze wijzigingen.

Welke informatie kunt u zelf opvragen?

- Informatie die u nodig heeft voor de beoordeling van een RVS product, zoals de Financiële Bijsluiter, kunt u vinden op www.financieelbijsluiter.info of



Let op! Het niet lezen van de verstrekte informatie of ons niet tijdig informeren kan tot gevolg hebben dat u onnodig financieel risico loopt, maar kan ook betekenen dat u dubbel bent verzekerd. Neemt u daarom bij twijfel altijd contact met ons op!

opvragen bij het Klant Contact Center, telefoon 0318 66 20 54. Natuurlijk kunt u ook contact opnemen met uw RVS-adviseur.

- Heeft u vragen of opmerkingen over onze producten en adviezen, leg deze dan voor aan uw RVS-adviseur. U kunt ook contact opnemen met het Klant Contact Center.

Wat verwachten wij van u?

- U bent de eerste die weet wanneer uw persoonlijke situatie verandert. Wilt u uw financiële portefeuille hierop laten aansluiten, geeft u dan de wijzigingen aan ons door. Wij kunnen u dan goed adviseren over uw gewijzigde wensen en behoeften. Wijzigingen in uw persoonlijke situatie zijn onder meer: gaan samenwonen, verhuizing, geboorte van een kind, inkomensverandering, scheiding en beëindiging van elders lopende verzekeringen.
- U geeft alle informatie die de adviseur nodig heeft voor het uitbrengen van een advies dat aansluit op uw persoonlijke situatie. Denkt u hierbij ook aan gegevens van verzekeringen en financiële producten die bij andere financiële instellingen lopen.
- U bent degene die uiteindelijk bepaalt of u ons advies opvolgt. Wij proberen de belangrijkste informatie zo duidelijk en overzichtelijk mogelijk voor u weer te geven. Leest u in elk geval alle informatie die u van ons ontvangt zorgvuldig door.
- Wanneer u een nieuwe verzekering aanvraagt en deze wordt door RVS geaccepteerd, dan is het van belang dat u alle vragen juist en volledig heeft beantwoord. Wanneer u de aan u gestelde vragen niet juist en/of volledig heeft beantwoord, voldoet dit niet aan uw mededelingsplicht hetgeen verstrekken gevolgen kan hebben.



De advieswijzer
kunt u ook vinden
op www.rvs.nl

Waar kunt u terecht met klachten?

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van RVS? Laat het ons dan weten. Bel of mail uw adviseur, neem contact op met het Klant Contact Center, of schrijf een brief naar de directie. Vindt u dat we uw klacht niet goed hebben afgehandeld? Neem dan contact op met de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID).

Het adres is:
postbus 93257,
2509 AG Den Haag,
telefoon 0900 35 52 248,
info@kifid.nl, www.kifid.nl

De klachtenprocedure staat beschreven in uw polisvoorwaarden.

Waar kunt u welke informatie vinden/opvragen?

- Internet: financiële bijsluiters, brochures, Advieswijzer, polisvoorwaarden
- RVS Klant Contact Center: financiële bijsluiters, brochures, advieswijzer, polisvoorwaarden, algemene informatie over (uw) RVS producten, afkoopberekeningen
- RVS-adviseur: persoonlijke offertes, financieel adviesrapporten, maandlastenberekeningen, rekenvoorbeelden, informatie over (uw) RVS producten, advieswijzer, brochures.

hypotheken
pensioenen
verzekeringen

Meer informatie?

postbus 225, 6710 DA Ede
0318 66 20 54 (08.00 - 21.00 uur)
rvs@rvs.nl
www.rvs.nl

onderdeel van **ING** 