

# Groenhout Financiële Dienstverlening & Regio Assurantiën Dienstenwijzer

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken / verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat wij uw financiële belangen zo goed als mogelijk behartigen.

In deze dienstenwijzer treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

In deze dienstenwijzer informeren wij u over:

- Ons kantoor;**
- Hoe en wanneer kunt u ons bereiken;**
- Onze registratie bij / lidmaatschap van overkoepelende organisaties / instanties;**
- De producten en diensten die wij aan u leveren;**
- Onze relatie met de verzekeraars en financiële instellingen;**
- Wat wij van u verwachten;**
- Welke klachtmogelijkheden u heeft;**
- Informatie Dienstverlening en hoe wij worden beloond.**

## **Ons kantoor**

De adresgegevens van ons kantoor zijn:

Groenhout Financiële Dienstverlening

Bezoekadres:

Van Aylvaweg 1  
8748 CC Witmarsum

Postadres:

Postbus 23  
8748 ZL Witmarsum

## **Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?**

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen, via:

### **Groenhout Financiële Dienstverlening**

**Telefoon:** 0517-531529  
**Mobiel:** 06-30603131  
**E-mail:** [info@groenhoutfd.nl](mailto:info@groenhoutfd.nl)  
**Internet:** [www.groenhoutfd.nl](http://www.groenhoutfd.nl)

### **Regio Assurantiën**

**0517-201015**  
**06-23301215**  
**info@regioass.nl**  
**www.groenhoutfd.nl**

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van **09.00 uur tot 17.00 uur**. Avondopenstelling is op afspraak.

Om er echt zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf (telefonisch) een afspraak maken, telefonisch zijn we alle werkdagen bereikbaar.

### **Registratie / lidmaatschap**

Ons kantoor is aangesloten bij onderstaande organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

### **Kamer van Koophandel**

Ons dossiernummer bij de Kamer van Koophandel is 01120994.

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland.

Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer **12040058**. De AFM houdt een registers bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Ons aansluitnummer bij de KiFiD is **121.123138**. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **Stichting erkend hypotheekadviseur**

Wij zijn lid van de Stichting erkend hypotheekadviseur (SEH). Dit lidmaatschap laat u als consument zien dat wij voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit. Dit is te bekijken op [www.seh.nl](http://www.seh.nl).

### **De producten en diensten die wij aan u bieden**

Hieronder staat een opsomming van de meest voorkomende producten en diensten:

**Spaar- en beleggingsvormen** (exclusieve samenwerking met RegioBank!)

**Betaalrekeningen** (exclusieve samenwerking met RegioBank!).

**Elektronisch geld**

**Consumptief krediet**

**Hypothecair krediet**

Ons kantoor heeft de bevoegdheid u te adviseren op het gebied van hypotheek van verschillende geldverstrekkers. Wij nemen u het werk en de zorg uit handen bij het sluiten van een hypotheek op maat. Wij brengen uw financiële situatie in kaart en op basis daarvan brengen wij een hypotheekadvies uit. Vervolgens komen wij in overleg met u tot een passende offerte.

**Bedrijfsfinancieringen**

Bedrijfsfinancieringen voor MKB en Agri

Bedrijfsfinancieringen voor Commercieel Vastgoed Projecten

Financieringsprojecten voor Duurzame Energie (Biogas)

### **Levensverzekeringen**

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw uitvaartverzekering of uw lijfrenteverzekering, maar ook aan de levensverzekeringen die zijn gekoppeld aan uw hypotheek.

Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

### **Schadeverzekeringen Particulier en Zakelijk**

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, ziektekosten-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Alle activiteiten zijn hierop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

### **Wat verwachten wij van u?**

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert.

Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorzieningen ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons wordt aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zo nodig van dienst zijn met (standaard) inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie, geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.' wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

### **Welke klachtmogelijkheden u heeft**

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Voor de behandeling van klachten geldt een klachtenreglement. Op uw verzoek sturen wij u een klachtenformulier toe.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijk klachten instituut (KiFiD).

De adresgegevens van het Klachteninstituut: Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon 070 – 3338999  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt u desgewenst ook tot de bevoegde rechter wenden.



## **Informatie Dienstverlening**

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

### **Oriëntatie.**

Wij bespreken de probleemstelling en de mogelijkheden die wij daaromtrent kunnen bieden.

### **Inventarisatie.**

Het inventariseren van uw wensen en mogelijkheden en brengen uw persoonlijke en financiële situatie in kaart (kennis en ervaring, risicobereidheid, wensen, behoeftes en overige relevante informatie)

### **Analyse.**

Het beoordelen en waarderen van alle relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van het oplossen van de probleemstelling.

### **Advisering.**

Wij geven advies met betrekking tot de probleemstelling dat aansluit op de inventarisatie en analyse. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van de instelling te adviseren of te bemiddelen.

### **Bemiddeling.**

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.

### **Nazorg.**

Indien wij nazorg overeenkomen, door bijvoorbeeld het sluiten van een vergoedingen overeenkomst, begeleiden wij u gedurende de looptijd van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product. Zonder afspraken of vergoedingen overeenkomst verlenen wij alleen nazorg op basis van ons uurtarief.

## **Hoe komen wij tot een advies?**

### **Adviesvrij**

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

### **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 we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. 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 mening, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken.

### **Schadeverzekeringen Particulier en Zakelijk**

Bij Regio Assurantiën geloven we dat een professioneel financieel advies van wezenlijk belang is. Juist vanwege deze overtuiging hebben wij een service die waarde toevoegt voor u als klant. Wij bieden rust in financiële zaken.

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De tarieven die wij voor onze dienstverlening rekenen worden in dit document vermeld.

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zijn onderdeel van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie die u betaalt. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

Als uw financieel adviseur willen we bouwen aan vermogen en zekerheid. Met deze service willen wij uw financiële pakket op orde houden en u zo veel mogelijk op de hoogte houden van nieuwe zaken. De keuze van de juiste financieel adviseur is dan ook een belangrijke beslissing. Wat kunt u van ons verwachten:

#### **Algemeen**

- Evaluatiegesprekken
- Telefonische en email ondersteuning.
- Gesprekken buiten de evaluatiegesprekken om.
- Administratieve verwerking.
- Schadebehandeling door medewerkers die daarin gespecialiseerd zijn.
- Overleg met uw accountant of andere professionele adviseur.
- Aanbeveling van passende professionals als daar behoefte aan is.
- Ordenen van uw polismap.
- Second Opinion

#### **Advies**

- Kennismakingsgesprek.
- Uitleg over schadeverzekeringen, de wetgeving en de spelregels van de maatschappijen.
- Inventariseren van verzekerbare en niet verzekerbare risico's.
- Marktvergelijkend onderzoek tussen een door ons geselecteerde groep van aanbieders.
- Op basis van uw wensen brengen wij een offertes uit. Deze offerte zullen wij toelichten.
- Informeren over gedekte en niet gedekte risico's.
- Informeren over preventiemogelijkheden en eventuele beveiligingseisen.

#### **Aanvraag**

- Begeleiden van het aanvraagtraject
- Controle of de polis is opgemaakt zoals overeengekomen.

#### **Beheer en onderhoud**

- Controle tijdens contactmomenten of de polissen nog aan de verwachtingen voldoen.
- Het beantwoorden van vragen over de polissen.
- Het verwerken van wijzigingen in de polissen.

### Schadebehandeling

- Bij een schademelding geven wij advies en informeren wij u over de procedure.
- Wij geven een indicatie of het een gedekte schade is.
- Begeleiden bij het invullen en verzamelen van de schadestukken.
- De schademelding wordt door ons bij de maatschappij gedaan.
- Tijdens het schadetraject zullen wij uw belangen behartigen.
- Wij beoordelen standpunten van de verzekeraar en schakelen, indien nodig, een externe (contra) expert in.
- Wij houden regelmatig contact met u over de voortgang

Product	Dienstverlening	Analyse aanbieders	Indicatie aantal uren *	Provisie als % van uw jaarpremie *
Particuliere Schadeverzekeringen	Advies	1	2	15%
	Contract	tot	tot	tot
	Onderhoud	3	4	27.5%
Ziektekosten Verzekering	Advies	1	2	2%
	Contract	tot	tot	tot
	Onderhoud	3	4	10%
Zakelijke Schadeverzekeringen	Advies	1	3	15%
	Contract	tot	tot	tot
	Onderhoud	4	6	25%
Collectieve Inkomensverzekering	Advies	1	3	5%
	Contract	tot	tot	tot
	Onderhoud	4	6	11%

\*Het genoemde aantal uren hebben betrekking op ons advies en bemiddeling voor deze schadeverzekeringen. Hier blijft het echter niet bij. Tijdens de looptijd van deze verzekeringen verzorgen wij niet alleen het onderhoud en de noodzakelijke wijzigingen van uw verzekeringen, maar begeleiden wij ook uw eventuele schademeldingen. De uren die hiermee gemeoid zijn, zijn niet inde de bovenstaande indicatie meegenomen.