

# DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

*Groenewoud Assurantiën is gespecialiseerd in zowel zakelijke alsmede particuliere verzekeringen. Graag willen wij u met dit document inzicht geven in onze organisatie en werkwijze. In dit document vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten. Het is een puur informatief document. Dit betekent dat u op geen enkele wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst met betrekking tot een financieel product te sluiten.*

## **Wie zijn wij?**

Ons familiebedrijf is vanaf 1970 werkzaam in de assurantie branche. Wij zijn een onafhankelijk assurantiekantoor en bemiddelen bij het tot stand komen en beheren van uw verzekeringen bij diverse verzekerings maatschappijen en bankinstellingen.

Onze adresgegevens zijn:

**Vestigingsadres:**  
Groenewoud Assurantiën B.V.  
Saaksumborg 32  
9722WN Groningen

**Postadres:** Groenewoud Assurantiën B.V.  
Postbus 6012  
9702HA Groningen

## **U kunt ons op veel manieren bereiken:**

Telefoon : 050-5275626  
Fax : 050-5271610

E-mail : [info@groenass.nl](mailto:info@groenass.nl)  
Internet : [www.groenass.nl](http://www.groenass.nl) / [www.groenewoudassurantiën.nl](http://www.groenewoudassurantiën.nl)

Buiten kantoor tijden is ons telefoonnummer doorgeschakeld naar een voice mail. U kunt hier een bericht achterlaten. Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09:00 tot 17:00 uur. U kunt met ons ook een afspraak maken buiten kantoor tijden, bij u thuis of op kantoor.

## Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie aan en kunt u nuttige formulieren downloaden en uw eigen polissen en schade-informatie opvragen. Ga naar [www.groenewoudassurantiën.nl](http://www.groenewoudassurantiën.nl)

## Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

### **Autoriteit Financiële markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12046780. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifit)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300.017425

### **Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)**

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is de branchevereniging van onafhankelijke financiële adviseurs in Nederland. Financieel adviseurs die lid zijn van Adfiz zijn professioneel en deskundig. Adfizleden kiezen er met hun lidmaatschap actief en vrijwillig voor te voldoen aan een aantal lidmaatschaps eisen, die hen onderscheiden maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven. Zij onderwerpen zich onder meer aan de gedragscodes op het gebied van onafhankelijkheid van advies en integriteit.

### ***Kamer van Koophandel***

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 75179598.

### ***Onze relatie met banken en verzekeraars***

Wij zijn 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. Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken en verzekeraars) van financiële producten.

### ***Ongebonden***

Wij behoren tot de groep van 'ongebonden en onpartijdige bemiddelaars'. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### ***Keuze van aanbieders***

De markt kent vele 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 groot aantal factoren. 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 er een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waar wij zaken mee doen.

### ***Ons beloningsbeleid***

Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn. De beoordeling op deze gedragseisen bepaalt zowel de hoogte van het vaste als het variabele inkomen van onze medewerkers.

De eigenaren van de onderneming ontvangen beloning in de vorm van winst. Ook hier ligt de focus op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn.

### ***Onze diensten***

Binnen ons kantoor bieden wij advies, bemiddeling en beheerdiensten. Wij kunnen u van dienst zijn op het brede gebied van levensverzekeringen en schadeverzekeringen voor de zakelijke en particuliere markt. Diensten waar wij niet de benodigde vergunningen voor hebben besteden wij uit naar een externe partij. U moet hierbij denken aan collectieve pensioenen en hypotheeken. Deze partijen zijn door ons specifiek uitgezocht om onze bestaande relaties zo goed mogelijk te kunnen bedienen zonder dat er sprake is van belangenverstremming.

Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn.

U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Wij zullen u met onze professionele kennis en ervaring ondersteunen in het maken van deze selectie.

Dat houdt onder meer in:

1. Inventariseren van uw wensen, behoeften en uw risicobereidheid: het vastleggen van uw klantprofiel;
2. Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;
3. Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
4. De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;
5. Toelichten en motiveren van het verstrekte advies;
6. Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Aansluitend daarop helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien nodig en wenselijk, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

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

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

### ***Betalingen***

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij voldoen door middel van automatische incasso of acceptgiro. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich dreigen voor te doen, word u daarover altijd van te voren over ingelicht.

### ***Hoe worden wij beloond?***

In beloning voor onze dienstverlening heeft u een keuzemogelijkheid.

Deze keuzemogelijkheden zijn:

- 1.) Beloning voor onze dienstverlening uit provisie\*
- 2.) Beloning voor onze diensten door middel van een uurtarief
- 3.) Een eenmalige beloning (Fee)

\*Levensverzekeringen kunnen niet meer worden betaald vanuit provisie (vanaf 01/01/2013). U betaalt voor levensverzekeringen dus altijd via een vaste prijsafpraak.

### ***Beloning uit provisie***

Schadeverzekeringen kunnen wel met provisie worden afgesloten. De hoogte van deze provisie kan verschillen per aanbieder en per product. Op aanvraag kunnen wij u altijd informeren over de hoogte van de door ons te ontvangen provisie over de schadeverzekeringen.

### ***Beloning op basis van een uurtarief***

Deze vorm van beloning bieden wij aan als wij voor u een (risico) inventarisatie maken van u huidige situatie. Een soort van second opinion voor uw reeds lopende verzekeringsoplossing of als wij voor gaan kijken wat voor u de beste verzekerings oplossing zou zijn (zakelijk / particulier).

### ***Beloning op basis van een eenmalige beloning (afsuitkosten)***

Voor een drietal verzekeringen bieden wij onze diensten ook aan tegen betaling van een eenmalige beloning. U betaalt dan eenmalig een bedrag voor onze dienstverlening voor het afsluiten van een:

- Overlijdensrisicoverzekering
- Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV)
- Uitvaartverzekering

Vraag ons wat voor u de meest gunstige wijze van betalen is. Wij zullen u hier altijd vooraf van op de hoogte brengen zodat u nooit voor (onaangename) verrassingen komt te staan.