

# TOELICHTING DIENSTVERLENING

## Wie zijn wij?

### Organisatie

Zowel als ondernemer als particulier bent u bij Theo Grandia Assurantiën van harte welkom voor advies en begeleiding bij financiële vraagstukken.

Theo Grandia Assurantiën neemt ondernemers werk uit handen, zodat die zich kunnen focussen op hun core business. Dat is ons doel. Zo bent u in staat om te doen waar u goed in bent. En zo kunnen wij laten zien waar wij goed in zijn: adviseren, begeleiden, informeren en belangen behartigen.

Dat doen wij al ruim 40 jaar tot de volle tevredenheid van al onze zakelijke en particuliere klanten, zowel groot als klein.

Het overzien van alle facetten dat professioneel ondernemerschap met zich meebrengt is een kunst op zich. Het tijdig onderkennen van mogelijke knelpunten of toekomstige risico's is daarbij een belangrijke factor.

Onze relaties, zakelijk en particulier, zijn al jaren bekend met onze service en kwaliteit van dienstverlening. In de afgelopen jaren hebben wij hiermee een uitstekende reputatie opgebouwd.

Onze benadering is erop gericht om de ontwikkelingen van onze relaties nauwgezet te volgen. Met deze werkwijze kunnen wij een belangrijke toegevoegde waarde aan onze cliënten leveren.

Of het nu gaat om de beste verzekeringen, een hypotheek of een goed verzorgd pensioen (in samenwerking met APS Pensioenteam). Wij regelen die voorzieningen tot in de puntjes.

## **Deskundigheid & Kwaliteit**

### **Autoriteiten Financiële markten (AFM)**

Voor het uitoefenen van onze bedrijfsactiviteiten heeft ons kantoor volgens de Wet op het financieel toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12012243. De AFM houdt toezicht op deskundigheid, integriteit, betrouwbaarheid en zorgplicht naar onze klanten. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Keurmerk Financiële Dienstverlening (KFD)**

Ons kantoor bezit het Keurmerk Financiële Dienstverlening. Hiermee voldoen we aan de eisen, die vastgesteld zijn door Keurmerk Financiële Dienstverlening. Deze eisen worden door een onafhankelijke stichting opgesteld en de naleving daarvan wordt periodiek door onafhankelijke beoordelaars gecontroleerd. Zie ook de site [www.kfdkeurmerk.nl](http://www.kfdkeurmerk.nl)

### **Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)**

Ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

### **Beroepsaansprakelijkheid**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

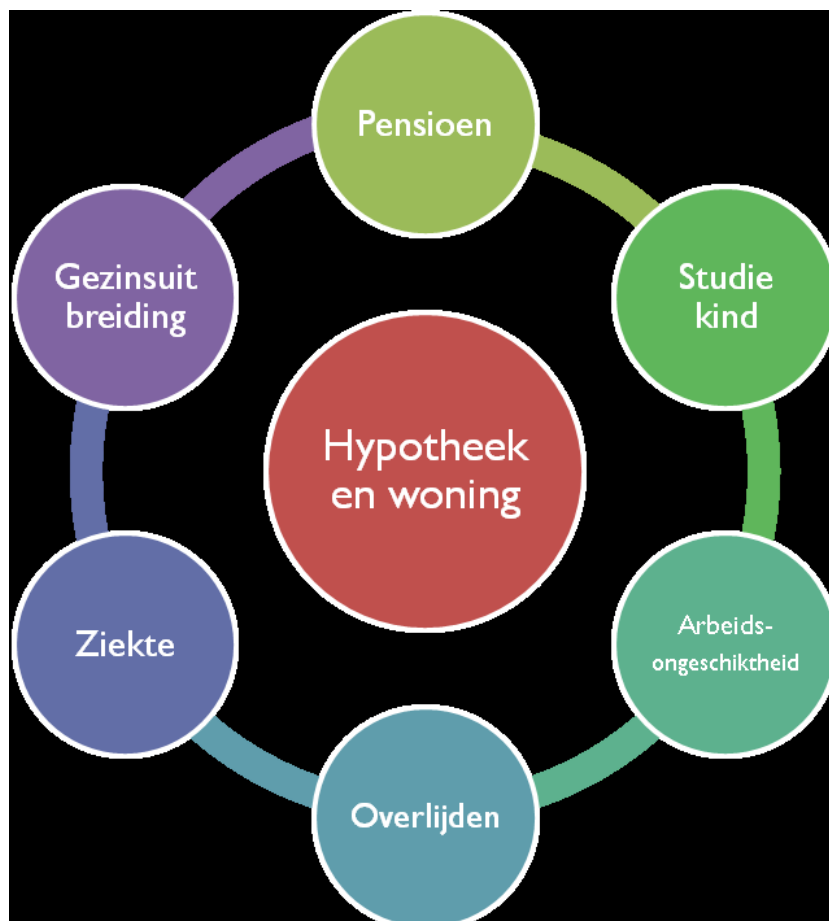
## Wat is financieel advies?

Als jongen van 16 droomde u wel eens over een auto die uw oom al reed. U droomt over uw opleiding, uw toekomst. Voordat u het weet komt u op kruispunten in uw leven. Wat ga ik doen? Waar ga ik wonen en wat is verantwoord?

Financieel advies is nodig op die belangrijke momenten in uw leven. Deze momenten vergen beslissingen die ingrijpende gevolgen kunnen hebben. Eén van die momenten is bijvoorbeeld het kopen van een huis. U wilt weten wat u kunt lenen. Maar dat is maar één kant van de medaille. Aan de andere kant moet het ook allemaal verantwoord zijn.

Het financiële advies heeft als doel u te helpen bij de juiste financiële beslissingen te maken.

Hieronder staan een aantal van uw levensfasen vermeld die relevant zijn in het financieel advies.



## **Onze dienstverlening**

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.

Onze dienstverlening splitsen wij op in vier onderdelen.

1. Oriënteren
2. Adviseren
3. Bemiddelen
4. Onderhoud

### **Oriënteren**

Als u een eerste afspraak bij ons maakt, dan starten we met een oriëntatiegesprek. Het is bedoeld om vrijblijvend met u te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit dienstverleningsdocument. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

### **Adviseren**

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook op de mate waarin u bereid bent risico's te nemen. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies.

Wij zullen u informatie verstrekken over de in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten van diverse aanbieders. Wij rekenen de verschillende scenario's voor u door. Ons advies vatten wij schriftelijk samen in een adviessamenvatting. Bovendien willen wij ons advies graag uitgebreid met u bespreken en toelichten, zodat u altijd inzicht heeft in de consequenties van de financiële beslissing die u gaat nemen.

### **Bemiddelen**

Alvorens wij bemiddelen, moet er een gedegen en passend advies zijn uitgebracht. Het is immers belangrijk dat u een financieel product aanschaft dat bij uw situatie past.

Wij helpen u bij het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Daarnaast houden wij namens u de contacten met leveranciers van deze financiële producten. De werkzaamheden die wij voor u doen leggen wij vooraf vast in een opdracht tot dienstverlening.

## Onderhoud

U heeft een contract, wij houden in de gaten of het goed gaat. Naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, verrichten wij voor het onderhoud van het contract de volgende activiteiten :

- Controleren of het product nog steeds past bij uw persoonlijke (financiële) situatie en wensen.
- Vergelijken of er vernieuwde producten zijn die mogelijk beter bij uw (persoonlijke) situatie passen.
- Uw belangen behartigen wanneer het tussen u en de bank of verzekeraar misgaat.

De jaarlijkse kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief.

Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd recht heeft op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in het product.

Als er een belangrijke wijziging in uw hypotheek plaatsvindt, zullen wij daar een Advies rapport voor opstellen. Een belangrijk rapport, want zo ziet u wat voor invloed de wijziging heeft op uw situatie. Voor dit rapport betaalt u advieskosten. De exacte hoogte van deze kosten is afhankelijk van uw specifieke situatie.

## Urenverantwoording

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hieronder een indicatie. De aan u te besteden tijd kan dus meer en minder zijn dan deze indicatie.

<b>Dienst</b>	<b>Urenindicatie</b>
Compleet hypotheekadvies	25 tot 30 uur
Compleet hypotheekadvies starters	20 tot 25 uur
Tweede hypotheek (indien de 1 <sup>e</sup> hypotheek via ons kantoor is gesloten)	20 tot 25 uur
Ontslag hoofdelijk schuldenaar	20 tot 25 uur
Hypotheekadvies zonder sluiting	5 tot 7 uur
Inkomen voor later	5 tot 7 uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	8 tot 10 uur
Uitvaart	4 tot 6 uur
Overlijdensrisicoverzekering	5 tot 7 uur

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

Indien wij op basis van uurtarief werken bedraagt het uurtarief van onze financieel adviseur € 100,- excl. BTW (indien van toepassing).

### Wat mogen wij van uw verwachten?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening zeer hoge eisen stellen, tegelijkertijd verwachten wij van u ook de volgende medewerking :

U verstrekt ons tijdig alle juiste en relevante informatie die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn.

Wij vragen u ook de gegevens van de stukken die u van ons ontvangt te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

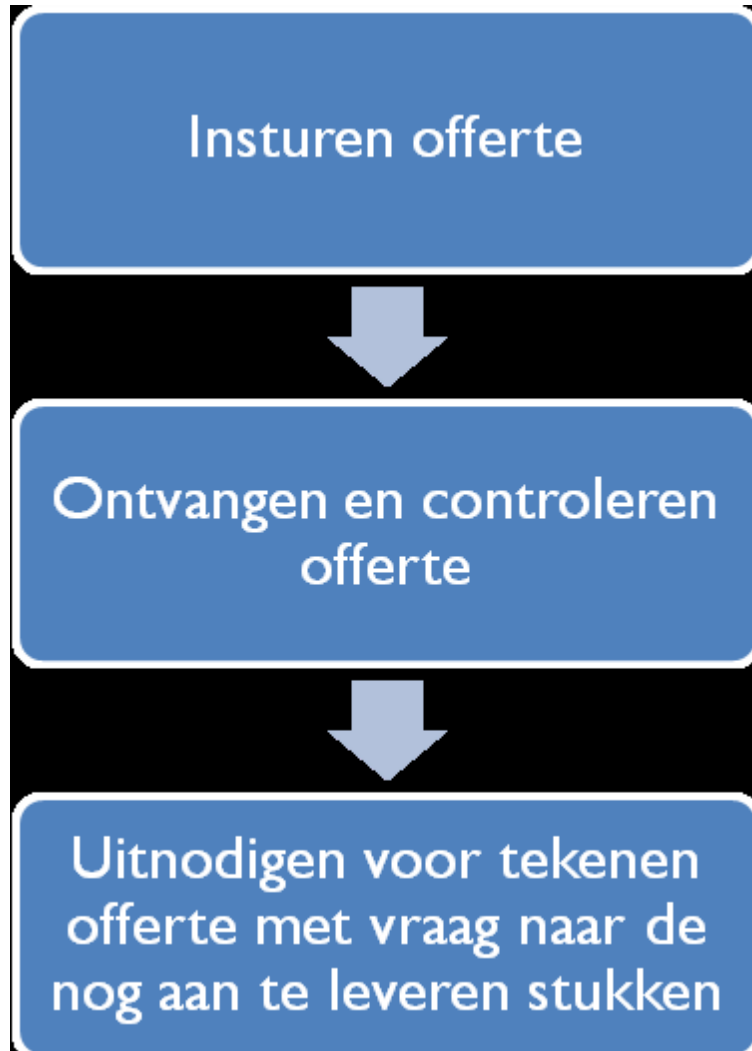
Ook na het adviseren en bemiddelen stellen wij het op prijs dat u ons op de hoogte houdt van mogelijke veranderingen. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie. U kunt hierbij denken aan: geboorte, huwelijk, overlijden, verhuizen etc. Ook wijzigingen in inkomens- en arbeidssituatie en dergelijke zijn voor ons van belang om te weten.

Wellicht dat we oplossingen hebben!

## Afwikkeling Financieel Product

Als u niet thuis bent in financiële dienstverlening begrijpen wij dat het lastig is om van de hoed en de rand te weten.

Als voorbeeld geven wij u graag inzicht in de afwikkeling van het financieel product nadat we een oriënterend gesprek gehad hebben dat geresulteerd heeft in een advies- en bemiddelingsopdracht.



Wanneer we de offerte hebben ontvangen, gaan we zoals hierboven ook staat, met elkaar in gesprek. Eigenlijk is dat gesprek de afronding van het advies. De bemiddeling is nog niet ten einde, want er kunnen vragen gesteld worden door de maatschappij. Soms duurt het wel 2 maanden, met iedere keer intensieve instuuracties, voordat het financieel product akkoord wordt bevonden.

## **Onafhankelijk intermediair, waarom?**

Een belangrijk voordeel van een onafhankelijke intermediair is het brede aanbod aan geldverstrekkers en verzekeraars. Het scheelt u veel vergelijk. Dat doen wij voor u!

### **Adviesvrij**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dan wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

### **Geen zeggenschap**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **Selectie van Aanbieders**

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### **Intern beloningsbeleid**

Binnen ons kantoor staan de belangen van onze relaties centraal en dient van het beloningsbeleid geen negatieve prikkels uit te gaan die strijdig zouden kunnen zijn met het centraal zetten van onze klant. Het beloningsbeleid is vastgesteld door directie van Theo Grandia Assurantiën B.V.

De vennoten/leidinggevende van de aangesloten onderneming Theo Grandia V.O.F. ontvangen een vaste beloning. Zij hebben voorts recht op een overwinst (of –verlies) met de restrictie dat de overwinst nimmer meer bedraagt dan 19% van de vaste arbeidsbeloning.

De medewerkers van Theo Grandia Assurantiën B.V. worden beloond met een vast salaris (incl. 8% vakantiegeld). Dat wil zeggen dat ze géén extra beloning ontvangen voor het afsluiten van producten. Wij werken niet met bonussen. Artikel 1.120 lid 2 van de WFT is binnen ons kantoor niet van toepassing.

### **BTW**

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel plan), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

### **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht om de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.



## **VERWERKEN PERSOONSgegevens**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

Ook zijn al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring met ons kantoor aangegaan.

Wij bewaren de gegevens niet langer dan wij deze nodig hebben door de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren.

Wij proberen zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Indien u klachten heeft over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact met ons opneemt. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens :

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)