



Relatienummer: \_\_\_\_\_

## Dienstenwijzer<sup>1</sup>


Naast algemene informatie over geWOON makelaardij & verzekeringen vindt u in deze dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

## Wie zijn wij?

geWOON makelaardij & verzekeringen  
*Bezoek- en correspondentieadres*  
Essendijk 26  
6243 BJ GEULLE

geWOON makelaardij en verzekeringen is gericht op het adviseren en bemiddelen van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, spaar- en beleggingsoplossingen voor particulieren en kleine zelfstandigen. Persoonlijke benadering vinden wij van essentieel belang, welke is gericht op het opbouwen van een duurzame adviesrelatie met u als klant. Dit alles vanuit onze kernwaarden; betrouwbaar-, betrokken- en deskundigheid. Wanneer u kiest voor geWOON makelaardij & verzekeringen doet u zaken met een onafhankelijk kantoor.

## Onze bereikbaarheid en openingstijden

 043-3641040  
 [www.gewoonverzekeringen.nl](http://www.gewoonverzekeringen.nl)  
 [info@gewoonverzekeringen.nl](mailto:info@gewoonverzekeringen.nl)

## Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:30 uur en volgens afspraak. In geval van schade en nood buiten kantoortijden kunt u contact opnemen met 043-3641040.

## Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- ! Schadeverzekeringen particulier
- ! Schadeverzekeringen zakelijk
- ! Levensverzekeringen
- ! Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen
- ! Inkomensverzekeringen\*
- ! Zorgverzekeringen
- ! Betaalrekeningen
- ! Spaarrekeningen (incl. fiscaal sparen)

\*uitsluitende advisering en bemiddeling welke vallen onder de reikwijdte van WFT vermogen.

## Onze dienstverlening

Een goed advies is waar het om draait. Wij geloven niet in één standaard werkwijze, wél in individuele dienstverlening. Waarbij uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt vormen.

## Hoe komen wij tot een advies?

### Onafhankelijk

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dat betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meerdere financiële instellingen onder te brengen.

### Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling - zoals een verzekeringsmaatschappij - heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

### Keuze van aanbieders

Wij werken met vergelijkingsprogramma's waarmee wij een objectieve marktanalyse maken.

<sup>1</sup> deze dienstenwijzer heeft betrekking op de bedrijfstak verzekeringen

## Wat vragen wij van u?

Aan onze dienstverlening en adviezen mag u hoge eisen stellen, maar wij verwachten ook enkele zaken van u als klant. Ten aanzien van onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn aan ons te verstrekken. Mocht achteraf blijken dat u niet de juiste of volledige informatie heeft verstrekt, dan zijn wij niet aansprakelijk voor het uiteindelijk gegeven advies.

### Totaalbeeld

Heeft u bepaalde verzekeringen elders ondergebracht? Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons belangrijk een goed totaalbeeld te hebben, daarom verzoeken wij dat u deze informatie aan ons beschikbaar stelt, om te voorkomen dat risico's dubbel zijn verzekerd of dat er hiaten in de dekking ontstaan.

### Wijzigingen doorgeven

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Denk u bijvoorbeeld aan een verhuizing, geboorte, samenwonen, verbouwing, werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, overlijden, aanschaf andere auto of zonnepanelen ed..

## Privacy

Wij verwerken uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening, het uitvoeren van een overeenkomst en vanuit wet- en regelgeving.



## Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzamelt zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening.

## Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u deze wilt controleren, aanvullen, afschermen of wilt overdragen.



## Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddeling en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens delen met derden. Zoals verzekeraars, experts en toezichthouders.

## Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data dan kunt u contact met ons opnemen.

## Kosten dienstverlening

Sinds 2013 wordt er wettelijk onderscheid gemaakt over de manier van belonen tussen complexe en niet-complexe producten.

### Niet-complexe producten

Dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorloop provisie van de aanbieder.

### Complexe producten

Dienstverlening op het gebied van levensverzekeringen verrichten wij altijd op basis van een vooraf afgesproken vast tarief of uurtarief.

## 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 er toe leiden dat u een klacht heeft.

### Eerst de klacht aan ons kenbaar maken

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan dhr. T. Smeets van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling; een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en spoedig wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk op uw klacht reageren. Wij stellen uiteraard 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 en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan kunt u (als consument) zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het KiFiD is een onafhankelijk partij die uw klacht verder zal beoordelen. Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

 070-3338999  
 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
 [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

## Lidmaatschappen en registers

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

- › Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- › Autoriteit Financiële Markten
- › Kamer van Koophandel

### Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

KiFiD biedt mensen met een financiële klacht laagdrempelige en deskundige geschilbeslechting als alternatief voor de rechter.

Wij zijn geregistreerd onder №: 300.017722

### Autoriteit Financiële Markten

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de hele financiële markt.

Wij zijn geregistreerd onder №: 12047447

### Kamer van Koophandel

Het Handelsregister is de basisregistratie waarin alle bedrijven en rechtspersonen ingeschreven staan.

Wij zijn geregistreerd onder №: 77806514

## Aansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroeps-aansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van geWOON makelaardij & verzekeringen is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroeps-aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van geWOON makelaardij & verzekeringen van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden.

## Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u nog vragen? Neem dan contact met ons op.