

# DIENSTENWIJZER

Op grond van de Wet financieel toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

## HOE EN WANNEER U ONS KUNT BEREIKEN

*Naam en adresgegevens*

**Grandia**  
**Gasthuisstraat 1a**  
**5331 BK KERKDRIEL**  
**Postbus 19**  
**5330 AA KERKDRIEL**

*Bereikbaarheid*

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon **0418 - 63 60 10**  
E-mail [info@grandia.nl](mailto:info@grandia.nl)  
Website [www.grandia.nl](http://www.grandia.nl)

Natuurlijk kunt u ons ook op kantoor bezoeken. De openingstijden zijn op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

In geval van nood zijn wij buiten kantooortijden bereikbaar via telefoonnummer : 06 – 23016711

## REGISTRATIE BIJ DE AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN (AFM)

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs.

Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12012243. Het register kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## KAMER VAN KOOPHANDEL

In het register van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 11010668. Theo Grandia Assurantiën B.V. handelt onder de naam Grandia B.V.

## DE DIENSTEN DIE WIJ AAN U LEVEREN

Ons kantoor beschikt over een vergunning van de AFM.

Op basis hiervan mogen wij bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Betalen en sparen

## PRIVACY

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons kantoor is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer 1282832

## KLACHTEN

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons bericht te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd. Dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het KiFiD binnen de daarvoor geldende termijn van 3 maanden.

KiFiD

Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon: (0900) 355 22 48  
E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons aansluitnummer bij de KiFiD is 300008288.

## ADVIESVRIJ

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

# DIENSTENWIJZER

Ons kantoor werkt niet met vooraf geselecteerde financiële instellingen (banken geldverstrekkers, verzekeraars) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering aan u op een objectieve analyse van een grote keus aan producten en aanbieders in de markt. Daardoor zijn wij in staat u het product te adviseren dat het best past bij uw wensen en mogelijkheden.

Voor alle overige producten zoals hypotheek, verzekeringen en levensverzekeringen bieden wij ook producten aan van andere banken en verzekeraars.

## **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 verzekeraars voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeurs-. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## **WAT VERWACHTEN WIJ VAN U ?**

Juiste en volledige informatieverstrekking. Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw persoonlijke leefomstandigheden, zoals een verhuizing, huwelijk, echtscheiding of een nieuwe baan.

## **WIJZE VAN BELONING**

### Schadeverzekeringen

Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie. Wij ontvangen van de verzekeraar waar uw verzekering gesloten is provisie die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### Complexe financiële producten

Vergoeding op basis van directe beloning  
Bij complexe financiële producten, zoals: uitvaartverzekeringen, levensverzekeringen, bankspaarproducten, deelnemingen in een beleggingsfonds, hypotheek, betalingsbeschermers, overlijdensrisico-verzekeringen en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen wordt gewerkt op basis van directe beloning.

Wij informeren u voorafgaand aan onze dienstverlening welke kosten rechtstreeks bij u in rekening worden gebracht. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

## **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/leidinggevenden van de aangesloten onderneming Maatschap Grandia ontvangen een vaste arbeidsbeloning. 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.

# DIENSTENWIJZER

## **GEDRAGSCODE**

Als keurmerk kantoor hebben alle medewerkers ongeacht hun functie of dienstverband, zich verbonden tot naleven van de gedragscode.

Dit is gebeurd door middel van ondertekening van de "Verklaring gedragscode". Alle medewerkers hebben daarbij kennis genomen van de wijze waarop Theo Grandia Assurantiën B.V. zal handelen als zich gedragingen in strijd met de gedragscode voordoen.

## **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.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de Privacy Statement. Deze kunt vinden op de website : [www.theograndia.nl](http://www.theograndia.nl).

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)