

Dienstenwijzer GHW assurantiegroep BV versie 8.5

Zo zijn wij u graag van dienst

Op de dienstverlening van ons kantoor zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient ter invulling hiervan.

Onze gegevens

- GHW assurantiegroep B.V.
- GHW assurantieadviseurs B.V.
- GHW assuradeuren B.V.
- Hestia GHW Assurantieadviseurs B.V.
- Pensioendesk Nijmegen B.V.
- Handelsnamen:
 - GHW assurantieadviseurs
 - Assurantie- en Hypotheekkantoor A. Baron van Hövell tot Westerflier
 - Assurantiebedrijf de Winckelsteegh
- Bezoekadres
Takenhofplein 3, 6538 SZ NIJMEGEN
- Postadres
Postbus 1061, 6501 BB NIJMEGEN
- Telefoon (024) 3247600
- Fax (024) 3223343
- E-mail ghw@ghw.nl
- Website www.ghw.nl
- Inschrijving Handelsregister
 - GHW assurantiegroep B.V. 09199020
 - GHW assurantieadviseurs B.V. 55306055
 - GHW assuradeuren B.V. 55305970
 - Hestia GHW Assurantieadviseurs B.V. 64034860
 - Pensioendesk Nijmegen B.V. 75705397
- Wft vergunning AFM nummer 12012177 onderdelen:
 - Betaalrekeningen
 - Consumptieve kredieten
 - Elektronisch geld
 - Hypothecaire kredieten
 - Inkomensverzekeringen
 - Pensioenverzekeringen
 - Premiepensioenvorderingen
 - Schadeverzekeringen particulier
 - Schadeverzekeringen zakelijk
 - Spaarrekeningen
 - Vermogen
 - Zorgverzekeringen
 - Deelnemingsrechten in belegginginstellingen
- KiFiD aansluitnummer 300.008240

Adviesgebieden

Door de omvang van ons kantoor zijn wij ertoe in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Hypotheken
- Schadeverzekeringen
- Financieringen
- Levensverzekeringen
- Spaar- en betaalproducten
- Pensioenen
- Personal Benefits
- Employee Benefits
- Nalatenschapsregistraties

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons belooft
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden

- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
 - U adviseren over passende mogelijkheden
 - De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
 - Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
 - U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten
 - Bij schade adviseren wij u hoe verder te handelen
- Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

Ruime keuze in aanbod

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij periodiek, aan de hand van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt, voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs / prestatieverhouding leveren. Hierbij werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Ons volmachtbedrijf GHW assuradeuren B.V. maakt hier vrijwel altijd onderdeel van uit.

Adviesvrijheid

Bij de vergelijking van verschillende aanbieders zijn wij ongebonden en is uw belang ons uitgangspunt. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Aandelenbelang

Voor u is het van belang om te weten dat de aandelen van ons bedrijf in handen zijn van D&S Participaties BV, onderdeel van a.s.r. Wij zijn echter niet verplicht uw verzekeringen bij a.s.r. onder te brengen en hebben dus volledige adviesvrijheid.

Activiteiten voor u

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Op deze gegevens is een persoonsregistratie van toepassing (www.cbweb.nl). Ten slotte hebben wij een gedragscode opgesteld waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

Wat verwachten wij van u

- In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
- Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zonodig laten corrigeren.

Dienstenwijzer GHW assurantiegroep BV versie 8.5

Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de hoogste algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied van pensioenen en hypotheeken. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

Beloning

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit, ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

Klachten

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie.

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag (www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Heeft een klacht betrekking op onze activiteiten als gevolmachtigd agent dan aanvaarden wij bij voorbaat het bindende advies, bij overige klachten beoordelen wij per klacht of wij het bindende advies volgen.

U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing.

Beëindiging relatie

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

Persoonsgegevens

Voor het uitvoeren van de werkzaamheden die wij voor u verrichten (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offerte's of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden afhankelijk van het product/dienst waar de gegevens betrekking op hebben minimaal 5 jaar bewaard na beëindiging van het financiële product of de dienst. Ook persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade, worden tenminste 5 jaar bewaard.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via info@ghw.nl. Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook

kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de rechter.

Als gevolmachtigd agent maken wij ook gebruik van persoonsgegevens die afkomstig zijn van andere bronnen, zoals de stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars, voor de registratie van schadevrije jaren (roy-data) en het afhandelen van schaden (clearinghuis regres), de stichting Centraal Informatie Systeem voor het voorkomen en beheersen van fraude (FISH) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (voertuiginformatie).

Als gevolmachtigd agent maken wij (deels) gebruik van geautomatiseerde offerte- en acceptatieprocessen. De acceptatiebeslissing is onder meer afhankelijk van de door u aangeleverde informatie in combinatie met door ons geraadpleegde bronnen. Indien de acceptatiebeslissing voor u negatief uitvalt kunt u bij ons het verzoek indienen voor een handmatige beoordeling van uw offerte- of verzekeringsaanvraag.