

## Dienstenwijzer

### Wie zijn wij?

Ron Greten Verzekeringen  
*Bezoekadres*  
Einsteinstraat 3  
6372 BW Landgraaf

*Correspondentieadres*  
Postbus 30010  
6370 KA Landgraaf

Wij adviseren en bemiddelen als onafhankelijk intermediair op het gebied van schadeverzekeringen. Andere financiële diensten met betrekking tot (collectieve) pensioen, hypothecaire leningen, zakelijke financieringen en lease dragen wij over aan professionele partijen die dit voor ons verzorgen. Hetzelfde geldt voor bedrijfsoverdrachten, financiering van werkkapitaal en zakelijk onroerend goed. Ook begeleiding en inzicht in de logistiek van financiën binnen de onderneming verzorgen wij op deze wijze. Wij zijn voornamelijk werkzaam binnen het midden- en kleinbedrijf, in alle voorkomende branches. Onze focus ligt bij de ondernemer en de onderneming. Onze specialiteiten liggen bij de inventarisaties van risico's, het verzekeren van (complexe) risico's, het brengen van samenhang tussen de verzekeringportefeuille en uw bedrijfsvoering en het aanbieden van creatieve oplossingen. Wij streven naar langdurige relaties die open, eerlijk en persoonlijk zijn.

### Onze kernbegrippen

Integer, betrouwbaar, behulpzaam, creatief waardoor alle (on)mogelijkheden oplosbaar en beheersbaar worden gemaakt.

### Onze bereikbaarheid

E-mail : [info@rongreten.nl](mailto:info@rongreten.nl) / [Schade@rongreten.nl](mailto:Schade@rongreten.nl) / [financieel@rongreten.nl](mailto:financieel@rongreten.nl)  
Telefoon kantoor : 045-5316120  
Mobiel Ron Greten : 06-15109073  
Telefax : 0847-114112  
Website : [www.rongreten.nl](http://www.rongreten.nl)

We zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 18.00 uur. Buiten kantooruren zijn we bereikbaar tot 22:00 uur van maandag t/m vrijdag voor dringende gevallen. Voor calamiteiten zijn we 24/7 bereikbaar.

Zakelijke relaties zijn in het bezit van een telefoonlijst met alle voorkomende telefoon- en calamiteitenummers.

### Welke bedrijven en risicogebieden kunnen bij ons terecht?

Wij werken in beginsel voor alle bedrijfssectoren (bijvoorbeeld: zakelijke dienstverlening, logistiek, industrie, detailhandel, groothandel, zelfstandig professional, bouw, non-profit organisaties). Ter waarborging van continuïteit heeft ons kantoor samenwerkingsverbanden die ons in staat stellen op het gebied van risicobeheer en beheer van de verzekeringportefeuille structureel kwaliteit te bieden en capaciteit te leveren. Deze samenwerkingsverbanden gelden tevens voor een breder financieel gebied, waardoor veel ondernemersvragen voorzien kunnen worden van advies. Hierbij geldt dat er steeds samenwerking met de accountant plaatsvindt.

Accountants, advocaten, collega-tussenpersonen kunnen eveneens bij ons terecht voor risico-inventarisaties.

Ons kantoor heeft hiervoor een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Electronisch geld
- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Spaarrekeningen

## Onze Dienstverlening

Onze dienstverlening is gericht op het inventariseren en beheersbaar maken van de risico's van de onderneming en de ondernemer. Deze aanpak is de basis van risicomangement. Door het vermijden, preventief en financieel benaderen van risico's is het mogelijk om veel risico's beheersbaar te maken, waardoor de noodzaak tot verzekeren vermindert of helemaal overbodig wordt. Deze aanpak vergt andere kwaliteiten, inzicht in financiële en technische aspecten, kennis van preventiemogelijkheden en kennis van (de markt van) verzekeringsaanbieders en -producten.

Via een vooraf besproken stappenplan wordt de onderneming doorgelicht. Eventuele noodzakelijke te sluiten verzekeringen (van rechtswege, dan wel om financieel-economische redenen) kunnen door onze bemiddeling tot stand gebracht worden, en door ons worden beheerd.

Aan bemiddeling via ons kantoor is dus een uitvoerige analyse van het risico en advisering rondom de mogelijkheden vooraf gegaan. Bij de inkoop van producten of diensten wordt onder andere gelet op de aansluiting van het product/dienst bij het aangeboden risico, de administratieve bewerkelijkheid, de samenhang tussen bestaande producten/diensten en de bedrijfsvoering, flexibele (on)mogelijkheden in de toekomst om het product/dienst met het bedrijf te laten meegroeien en de prijsstelling.

Daar waar geen product of dienst aansluit bij het aangeboden risico zal getracht worden om binnen de mogelijkheden die de markt aanbiedt voor een oplossing zorg te dragen.

Het is ons streven om de onderneming en diens personeel zoveel mogelijk de mogelijkheid te bieden om zich te richten op winstgevendende activiteiten. Structureel beheer van de risico's door ons kantoor zorgt voor de rust en zekerheid om dit te kunnen.

### Particuliere relaties en verzekeringen

Hoewel onze focus ligt op de onderneming en de ondernemer, is de ondernemer in zijn privésituatie feitelijk ook particulier. Om die reden voeren wij ook particuliere verzekeringen. Ook de overige gezinsleden kunnen rust en zekerheid inkopen via ons.

Bij particuliere relaties gaan we er in beginsel vanuit dat de beloning van onze dienstverlening bestaat uit provisie. Provisie maakt dan een onderdeel uit van de te betalen premie, en wij worden door de verzekeraar betaald. Particuliere relaties kunnen er echter ook voor kiezen om te betalen op abonnementstarief.

### Producten of diensten waar wij niet in bemiddelen

Voor overige producten en diensten, als hypotheeken, pensioenen, commerciële geldleningen, en (bank)sparen schakelen wij waar nodig professionele partners in.

Met betrekking tot deze producten en diensten bemiddelen wij niet zelf, maar kiezen wij, zoals hiervoor al is aangegeven, in samenwerking met professionele partners voor een oplossing. In beginsel geldt dat ook deze werkzaamheden op basis van een abonnement- of uurtarief betaald worden. Vooraf wordt met u besproken wat de hoogte van het tarief is, en hoe dit in rekening gebracht gaat worden. De relatie profiteert van de gereduceerde tarieven die ons kantoor in rekening worden gebracht.

## Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Dit stelt ons in staat om vrij te adviseren in het belang van de klant.

Voorts heeft geen enkele financiële instelling, zoals een bank of 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.

## Wijze van beloning

Ons bedrijf maakt net als elke onderneming kosten om deze dienstverlening en het beheren van risico's te kunnen uitvoeren. De (kantoor)kosten worden in de vorm van een abonnementsvergoeding in rekening gebracht. Daarnaast kunnen administratie- en adviesuren nodig zijn om de afgesproken vorm van dienstverlening (het structureel inventariseren en adviseren van de risico's van de onderneming en ondernemer) te kunnen leveren. De tarieven worden steeds actueel op de website weergegeven.

De vaststelling van de abonnementskosten en de gekoppelde administratie- en adviesuren zijn maatwerk en verschillen per onderneming. Aspecten als omzet, personeel, activa, en activiteiten bepalen de arbeidsintensiviteit van de dienstverlening, en derhalve de totaalprijs.

Bij het abonnement streven we naar (prijs)zekerheid. Daarom sluiten wij het eerste jaar wij een eenjarige overeenkomst met u, waarbij na deze periode een evaluatie plaatsvindt van de gewerkte uren en kosten. Bij verlenging van het contract wordt het contract als drie- of vijfjarig contract voortgezet, naar keuze van de relatie, waarbij wij garanderen dat onze abonnementsprijs op een gelijk niveau blijft gedurende de contractperiode. Wij garanderen ook dat de overeengekomen uurtarieven, behoudens de CBS-index, gedurende deze periode niet verhoogd worden. Alle contracten zijn opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, met inachtneming van de administratiekosten. De volledige voorwaarden zijn na te lezen op onze website en worden voorafgaand aan de werkzaamheden uitgereikt en uitvoerig besproken. De actuele tarievenlijst wordt bij uitreiking van dit document bijgevoegd.

De contractduur van het abonnement staat geheel los van eventuele contractduren van verzekeringspolissen.

### Provisie

Ons uitgangspunt is dat de gehele provisie terugvloeit naar de ondernemer. Alle werkzaamheden worden immers binnen het abonnement en de daaraan gekoppelde uren betaald. In uitzonderlijke gevallen kan in overleg met de ondernemer hiervan worden afgeweken.

### Vast overeengekomen fee (fixed price)

In geval van eenmalige werkzaamheden (risico-inventarisatie; second opinion; projectmatige werkzaamheden met einddatum) kan een vast bedrag worden overeengekomen.

## Wat verwachten wij van u?

Een verzekeringspolis biedt u als zekerheid dat u premie dient te betalen. U weet niet of u gebruik zult maken van de polis, immers u weet niet of u schade zult lijden. Volledige zekerheid op schadevergoeding heeft u evenmin, want elke polis kent uitsluitingen. Ook de hoogte van de schade-uitkering is onzeker.

Het is dus in uw en ons belang dat de risico's binnen uw onderneming en voor u als ondernemer die kunnen leiden tot schade, structureel en goed in beeld gebracht worden en goed beheerd worden. Hiervoor is het noodzakelijk dat u ons informeert over belangrijke wijzigingen binnen uw bedrijf. Wij proberen zelf ook zoveel mogelijk geïnformeerd te blijven door u te bezoeken, te bellen of te mailen.

Minimaal eenmaal per jaar zullen wij - bij voorkeur aan de hand van uw balanscijfers – alle verzekeraars van informatie voorzien die noodzakelijk is om na te verrekenen. De noodzakelijk inzage in stukken verwachten wij van u te verkrijgen.

Wij verwachten van u dat u ons helpt om uw administratieve lasten tot een minimum te beperken, door gebruik te maken van onze digitale polismap, nieuwsbrieven en communicatiemiddelen.

*Blad 4 van 5*

Wij verwachten tot slot natuurlijk een open en eerlijke communicatie over alle aspecten die van belang zijn om ons werk uit te voeren.

## Wat kunt u van ons verwachten?

U kunt van ons verwachten dat wij de privacy en vertrouwelijkheid van uw (bedrijfs)gegevens bewaren.

U kunt van ons verwachten dat wij u bijstaan in gevallen van schade tegen een gereduceerd tarief.

U kunt van ons verwachten dat wij ons inspannen om u goed en tijdig te informeren over alle aspecten die binnen ons vakgebied voor u en uw onderneming van belang zijn.

U kunt van ons verwachten dat wij ons best doen om de administratieve lasten voor uw bedrijf tot een minimum te beperken.

## Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Ron Greten Verzekeringen over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag onder de meldingsnummer m1518947. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

## 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 ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij reageren op uw klacht. 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 kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel
- ✓ Register Adviseurs in Assurantiën

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Ron Greten Verzekeringen is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12040329. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar 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 (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ron Greten Verzekeringen is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.014678. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Limburg staan wij geregistreerd onder dossier nummer 53294068.

### **Register Adviseurs in Assurantiën**

Onze adviseur, Ron Greten, is als Register Adviseur in Assurantiën ingeschreven onder nummer PA566. Professionaliteit, deskundigheid, integriteit en onafhankelijkheid. Dat zijn de kernwaarden van de Registeradviseur in Assurantiën, RAiA. De eisen waaraan de RAiA moet voldoen, gaan verder dan de Wet op het financieel toezicht en hebben zowel betrekking op vakinhoudelijke kennis als op gedrag. Kijk op [www.raia.nl](http://www.raia.nl) voor meer informatie.

## **Aansprakelijkheid**

Ron Greten Verzekeringen is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Ron Greten Verzekeringen is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Het bedrag van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering voldoet te allen tijde aan de door de Autoriteit Financiële Markten gestelde minimale bedragen. Maar als extra zekerheid voor u hebben wij deze verdubbeld.

## **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van Ron Greten Verzekeringen van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.