

Dienstverleningsdocument



Reinders Assurantiën b.v.

INLEIDING

U staat voor de keuze om de zorg voor uw hypotheek- en/of verzekeringszaken toe te vertrouwen aan ons kantoor. Meer dan 78 jaar geleden werden de eerste financiële zaken toevertrouwd aan Reinders Assurantiën door onze gewaardeerde relaties.

Wij beseffen als geen ander dat het kiezen van een adviseur een belangrijke aangelegenheid is. Een keuze waarbij u zekerheid wilt hebben dat u het juiste besluit neemt.

Met genoeg presenteren wij voor u dit dienstverleningsdocument. Wij maken u graag met dit dienstverleningsdocument wegwijs bij ons kantoor. Wij willen u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. In dit dienstverleningsdocument vindt u informatie over ons kantoor, informatie over onze dienstverlening, informatie over de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere zaken die van belang zijn.

WIE ZIJN WIJ

Reinders Assurantiën B.V. als onafhankelijk intermediair, bemiddelt en adviseert al meer dan 80 jaar op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren als ook ondernemers in het Midden- en Kleinbedrijf. Wij zijn met name actief in Noord- en Oost-Nederland.

De basis van onze dienstverlening is een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen en onderhouden van een langdurige adviesrelatie met u als klant.

De pijlers van onze dienstverlening zijn vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit.

BEREIKBAARHEID

U bent welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.30 uur. Op afspraak zijn wij u ook buiten kantooortijden graag van dienst. **Bezoekadres:**

Modem 22b
7741 MJ Coevorden

Correspondentieadres: Postbus 50
7740 AB Coevorden

Telefoon : 0524- 512 070
Fax : 0524- 512 553
Internet : www.reinders-assurantien.nl
E-mail : info@reinders-assurantien.nl

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan de eerstvolgende werkdag na de melding teruggebeld. Bij spoedeisende meldingen worden op het antwoordapparaat diverse telefoonnummers genoemd welke u kunt bellen, zodat u persoonlijk te woord wordt gestaan.

Bij een ongeval met uw motorrijtuig kunt u altijd - 24 uur per dag - de alarmcentrale bellen die u hulp verleent. De alarmnummers vindt u vermeld op de Groene Kaart van uw verzekerde motorrijtuig.

24 uur per dag, 7 dagen per week kunt u ons vinden op het internet:
www.reinders-assurantien.nl

DIGITALE POLISMAP

Mijn Reinders geeft u de mogelijkheid om op uw eigen digitale polismap in te loggen via www.reinders-assurantien.nl en uw verzekeringen in te kijken en te beheren waar en wanneer u wilt.

WIJ BIEDEN U DE VOLGENDE DIENSTEN

Reinders Assurantiën heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Hypotheken
- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Consumptief krediet

VIJF ADVIESGEBIEDEN

Deze worden hieronder toegelicht.

Verzekeringen

Binnen het adviesgebied Verzekeringen worden al uw verzekeringszaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheken bieden wij een volledig pakket aan dienstverlening (advies, bemiddeling en nazorg) voor de financiering van uw eigen woning.

Pensioen en Inkomen

Binnen het adviesgebied Pensioen en Inkomen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies, bemiddeling en nazorg) op het gebied van oudedagsvoorzieningen en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

Financieringen

Binnen het adviesgebied Financieringen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

Sparen

Hierbij gaat het om bijvoorbeeld spaarrekeningen, deposito's maar ook betaalrekeningen en internetbankieren.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden.

BESCHRIJVING VAN ONZE DIENSTVERLENING

step 1. Inventarisatie en kennismakingsgesprek

Het eerste gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend samen met u te kijken wat wij voor u kunnen betekenen. In dit eerste gesprek inventariseren wij uw wensen en mogelijkheden. Ook ontvangt u van ons dit dienstverleningsdocument, waarna u kunt beslissen of en hoe u verder van onze diensten gebruik wilt maken.

step 2. Analyse en Advies

Wij beoordelen en waarderden de relevante informatie welke tijdens en na de inventarisatie is verkregen ten behoeve van uw wensen en uw financiële situatie. Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn adviesvrij. Dit houdt in dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren voor financiële producten van bepaalde financiële instellingen.

step 3. Bemiddelen

Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u een financieel product wilt aanschaffen.

Wij bemiddelen ook voor onze huismerken op het gebied van schadeverzekeringen: "het Reinders Privepakket", "het Reinders MKB-pakket" en "het Reinders VerzuimEB-pakket".

Deze huismerken hebben wij ontwikkeld samen met ons zusterbedrijf Assuradeuren Gilde B.V. Assuradeuren Gilde B.V. treedt voor meerdere maatschappijen op als gevolmachtigde. Als gevolmachtigde heeft het volmachtbedrijf de bevoegdheid om - zonder tussenkomst van de verzekeraar - verzekeringen af te sluiten, uw premie te berekenen en schades te regelen. Ten opzichte van deze verzekeraars bestaat geen enkele verplichting om met hen zaken te doen. Voor u heeft deze samenwerking louter voordelen: kortere communicatielijnen en doordat wij niet afhankelijk zijn van de administratiesystemen van maatschappijen kunnen zaken sneller afgewikkeld worden.

step 4. Onderhoud door beheer nazorg

Onderhoud van het aangeschafte financiële product is noodzakelijk. Wij begeleiden daarom u ook na aanschaf van het gewenste product. Deze begeleiding bestaat uit bijvoorbeeld aanpassingen van het product door gewijzigde omstandigheden zoals echtscheiding, verhuizing, geboorte, overlijden, wisseling van baan etc. Ook beantwoorden wij algemene vragen over het betreffende product en staan wij u bij, wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in het aangeschafte financiële product.

