

DIENSTENWIJZER

Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met jou over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure lees je daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we jou op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven jou graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat je een goed totaalbeeld krijgt. Heb je hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

Naam en adres

Onze gegevens luiden: Blokweg Groep B.V.
 Blokweg 1
 4761 RA Zevenbergen

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12004269.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld

Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in jouw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer je in grote lijnen weet wat voor soort financieel product je zoekt, kunnen wij je helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op jouw verzoek **klankborden** over jouw ideeën van een financieel product.
4. Wij kunnen je **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
5. Wij kunnen je een **compleet advies** geven over een financieel product en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten.
6. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor je verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kan je bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als je echter niet tevreden bent, vragen wij jou dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om jouw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht je menen dat wij niet adequaat op jouw klacht hebben gereageerd, dan ja jij je wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

DIENSTENWIJZER

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Tel. 070 – 333 8 999
www.kifid.nl

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.001785.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om jou te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Onze beloning

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij jou in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij jou in rekening.

Nazorg

Als jouw Financieel Dienstverlener mag je van ons verwachten dat wij jou zo goed mogelijk van dienst zijn. Het is daarbij van belang dat je weet wat er wel en niet onder onze standaardwerkzaamheden valt. Hierbij handelen wij richting jou zoals van een redelijk bekwaam en handelend kantoor mag worden verwacht.

Wat valt WEL onder onze nazorg?

- Het administreren van jouw aanvraag voor een financieel product;
- Verstrekken van precontractuele informatie behorende bij het door jou af te nemen financiële product;
- Het beantwoorden van jouw klantvragen over het door jou afgenomen financiële product;
- Het jou informeren over de schadeprocedure in het geval van een schade;
- Het bemiddelen en assisteren bij een schade als het een kredietbeschermer betreft;
- Het verwerken van door jou doorgegeven wijzigingen in ons systeem;
- Het doorgeven van door jou doorgegeven wijzigingen aan de bank of verzekeraar;
- Het jou informeren over wezenlijke algemene wijzigingen die een verzekeraar of bank ten aanzien van het product dat je via ons kantoor hebt afgesloten kenbaar maakt, en waarvan wij nog jouw tussenpersoon zijn. Dit zijn dus zogenoemde en-bloc wijzigingen, die betrekking hebben op de gehele productgroep en niet op individuele gevallen;
- Het jou informeren over wijzigingen die jij zelf doorgeeft, en die van invloed zijn op de dekking van jouw verzekering. Hieronder vallen dus enkel wijzigingen die van directe invloed zijn op de **dekking en**

DIENSTENWIJZER

eventuele uitkering van jouw schadeverzekering, kredietbeschermer of levensverzekering. Hieronder vallen NIET de wijzigingen die van directe invloed zijn op de hoogte van de premie;

- Wij beantwoorden vragen over fiscaliteit enkel wanneer het gaat om de aftrekbaarheid van de premie of rente van het door jou afgenomen financiële product.

Voor al deze diensten ontvangen wij voor een aantal producten een doorlopende provisie vanuit de maatschappij. Provisie is een bedrag dat al verrekend zit in jouw maandelijkse premie of maandtermijn. Daarnaast wordt de provisie ook gebruikt om onze dienstverlening te blijven waarborgen. Hiermee worden de kosten voor bijvoorbeeld personeel, marketing, kantoor etc. gedekt. Doorlopende provisie ontvangen wij op schadeverzekeringen en consumptief krediet.

Wat valt er NIET onder de standaard nazorg?

- Informeren over rentewijzigingen of onderhandelingen met de bank voeren om rentes te wijzigen;
- Informeren over premiewijzigingen of onderhandelingen met de verzekeraar voeren om premies te wijzigen;
- Jaarlijkse controle van jouw verzekeringspremie;
- Jaarlijkse controle van alle bestaande schadeverzekeringen die via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen;
- Jaarlijkse controle van alle bestaande schadeverzekeringen die niet via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen;
- Beheren van verzekeringen die NIET via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen.
- Bemiddelen bij en afwikkelen van schades op verzekeringen die NIET via onze bemiddeling tot stand zijn gekomen;
- Het verhalen van schades op een tegenpartij via onze Blokweg Verhaalservice;
- Standaard jaarlijkse controle van de persoonlijke situatie, op basis waarvan het financiële product bij aanvang is afgenomen met daarbij een toetsing of dit product nog voldoet aan aanbiedingen uit de markt en de huidige omstandigheden;
- Het controleren van jouw premie- of termijnbetalingen. Je bent hiervoor zelf verantwoordelijk en zult door de betreffende maatschappij of bank zelf worden aangeschreven. Hetzij per post, hetzij per e-mail;
- Ontvangen van periodieke nieuwsbrieven.

Dit zijn de werkzaamheden die buiten onze nazorg vallen. Voor een aantal van deze werkzaamheden kan je bij ons een aanvullend Dienstverleningsabonnement sluiten als het een schadeverzekering betreft. Vraag naar de mogelijkheden. Financieel Dienstverlener behoudt zich het recht om ook voor klanten zonder een aanvullend abonnement extra werkzaamheden te verrichten. Dit is ter beoordeling van de Financieel Dienstverlener zelf.

DIENSTENWIJZER

Jouw persoonsgegevens

Om je goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij jouw situatie passen, gaan wij met jou in gesprek. In dit gesprek stellen wij je verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op jouw kennis van en ervaring met financiële diensten, jouw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, jouw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en jouw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel jouw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met jouw gegevens om

Met de gegevens die wij van jou 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 hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Hoe gebruiken wij de van jou ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van jou krijgen om een analyse van jouw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen jij kunt nemen om de door jou gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van jouw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer je ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor jou te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan jou een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van jouw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om jouw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met je kan zoeken.

Wij geven de van jou ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van jouw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor jou uit te voeren.

In bepaalde gevallen kunnen wij ervoor kiezen om klanten over te dragen aan andere financiële dienstverleners. Dit doen wij om de servicekwaliteit of de bedrijfscontinuïteit te kunnen waarborgen. In dat geval zullen jouw gegevens worden overgedragen, en maximaal tot 7 jaar na overdracht worden bewaard. Wanneer jouw gegevens worden overgedragen, krijg je hiervan schriftelijk de bevestiging.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor jou uit te voeren. Uiterlijk zeven jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor jou tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van jou in dit kader hebben ontvangen.

DIENSTENWIJZER

Wat zijn jouw rechten?

Jij bent onze klant. Dus je hebt het recht om te bepalen welke gegevens wij van jou wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heb je nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) Je mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van jou hebben. Dit overzicht verstrekken wij jou kosteloos.
- b) Wanneer je meent, dat wij bepaalde gegevens over jou onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kan je om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor jou werken correct zijn.
- c) Indien je niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kan je ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan jouw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van jou ontvangen gegevens gebruiken. Mocht je op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kan je ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien je dat wenst, kan je ons vragen jouw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld jouw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van jouw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk jouw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over jou ontvangen, bijvoorbeeld van jouw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij jou over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer jij ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kan je vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en jou een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer je ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om jou toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen jou er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor jou kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij jou mededelen dat wij onze werkzaamheden voor jou niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met jouw persoonsgegevens om te gaan. Heb je vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met jouw 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.

Mocht je klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met jouw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat je hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven jou dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht je toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met jouw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kan je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

DIENSTENWIJZER

Beloningsbeleid medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal.

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast marktconform salaris.

Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer, solide en klantgericht handelen en wij hebben geen medewerkers in dienst die meer dan 1 miljoen euro per jaar verdienen.

Leden van het Management Team kunnen een MT-vergoeding ontvangen. Het wel of niet ontvangen van deze vergoeding is afhankelijk van minimaal 50% niet-financiële criteria.

Aanbrengvergoeding

De aanbrengers van leads krijgen een leadvergoeding.

Voor leningen is dit maximaal eenmalig € 25,- en 2½% van de kredietsom en voor autoverzekeringen ten hoogste € 110,-.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

Wij hopen dat je een beeld hebt gekregen van wat wij voor jou kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan je in deze brochure hebt kunnen lezen. Stel ons daarom gerust jouw vragen. Wil je meer weten of wat wij voor jou kunnen doen of hoe wij werken? Wij vertellen het jou graag in een persoonlijk gesprek.