

## Dienstenwijzer

### Introductie

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door Blokweg Financieel Adviseurs B.V. (Blokweg). U kunt ons ook tegenkomen onder de namen Blokweg, Blokweg Verzekeringen en Financieringen, De Autofinancier, De Keukenfinancier, Jouw Financier en Jouw Verzekeraar.

Met dit document willen wij ons graag aan u voorstellen en leggen wij u uit hoe wij werken en hoe wij worden beloond.

Onder de noemer "Alles onder één dak" adviseren wij u over leningen, hypotheek, autoverzekeringen en andere verzekeringen voor uw huis of uw leven.

### Kerngegevens van ons kantoor

Bezoekadres	Blokweg 1, 4761 RA Zevenbergen
Postadres	Antwoordnummer 5460, 4760 VN Zevenbergen
Telefoon	(088) 050 18 00
Fax	(088) 050 18 99
E-mail:	info@blokweg.nl
Website	www.blokweg.nl
Openingstijden kantoor	Maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 21.00 uur. Op vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur. Op zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur en op andere tijdstippen na afspraak. Telefonisch zijn wij 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar.
Inschrijfnummer KvK	18065300
Inschrijfnummer Kifid	300.001785
AFM vergunning	12004269

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

Met onze vergunning mogen wij bemiddelen en/of adviseren in: consumptief en hypothecair krediet, schadeverzekeringen particulier en zakelijk, spaar- en betaalrekeningen, inkomensverzekeringen, vermogen, zorgverzekeringen, deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen en elektronisch geld.

### Onze relatie met banken en verzekeringsmaatschappijen, zeggenschap

Wij werken samen met een aantal vooraf zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen. Wij zijn volledig vrij in onze adviezen en hebben geen contractuele verplichtingen om u de producten van bepaalde banken of verzekeraars te adviseren. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons bedrijf.

### In het algemeen zijn wij onze klanten als volgt van dienst

- Inventariseren: wij brengen uw profiel, wensen en mogelijkheden in kaart
- Adviseren: wij dragen oplossingen aan waarmee u uw wensen kunt realiseren
- Bemiddelen: wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling
- Nazorg: wij begeleiden wij u na aanschaf van uw financiële product. De nazorg bestaat uit het melden van wezenlijke wijzigingen in uw product, het beantwoorden van algemene vragen en op uw verzoek wijzigingen van het product.

### Hoe worden wij beloond?

- Voor inventariseren, adviseren en bemiddelen kan onze beloning bestaan uit een vergoeding van de financiële instelling waar u een financieel product aanschaft. Dit noemen we "provisie". Voor veel producten is beloning in de vorm van provisie echter niet meer toegestaan. Voor deze producten betaalt u ons rechtstreeks. Hiervoor sturen wij u een declaratie.
- Voor de nazorg brengen wij u kosten in rekening door middel van een abonnement.

## Abonnementkosten nazorg

Product	Aard van onze dienstverlening
Schadeverzekeringen	€ 7,90 per maand voor de eerste verzekering vermeerderd met € 0,50 voor elke volgende met een maximum van € 9,90 per maand
Betalingsbeschermers	€ 12,00 per jaar per lening voor de aanvullend afgesloten betalingsbeschermer(s)

## Beloningsbeleid medewerkers

De beloning van onze medewerkers bestaat uit een vast marktconform salaris. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers op integer, solide en klantgericht handelen.

## Aanbrengrvergoeding

Professionele aanbrengrs van nieuwe klanten krijgen een vergoeding. Voor leningen is dit maximaal eenmalig € 25,- en 2½% van de kredietsom en voor autoverzekeringen ten hoogste € 110,-.

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening zeer hoge eisen stellen. Wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Controleert u daarom voor de zekerheid de gegevens die u aan ons verstrekt. Ook verzoeken wij u steeds adequaat te reageren, bijvoorbeeld wanneer wij nog ontbrekende documenten van u nodig hebben. Ook vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten financiële producten van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie zoals geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing en veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie.

## Bescherming persoonsgegevens

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (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 offertes 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 bewaard tot 7 jaar na beëindiging van het financiële product of de dienst. 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@blokweg.nl](mailto:info@blokweg.nl).

Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u onze 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 Burgerlijke rechter.

Als financieel dienstverlener 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 financieel dienstverlener 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.

### **Hebt u een klacht?**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Wij beschikken over een klachtenprocedure. U kunt uw klacht schriftelijk (ter attentie van de directie) of via e-mail ([klacht@blokweg.nl](mailto:klacht@blokweg.nl)) aan ons kenbaar maken. Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan hebt u de mogelijkheid om uw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan:

- Alleen wanneer het om een consumentenkrediet gaat: de Geschillen- en Klachtenprocedure van de NVF. Informatie kunt u vinden op de website [www.nvf.nl](http://www.nvf.nl) onder "Over de NVF" bij Geschillen- en Klachtenprocedure. De NVF is bereikbaar via postadres: Postbus 3009, 5203 DA Den Bosch.
- Voor consumentenkrediet en andere producten: het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Het Kifid is bereikbaar op het postadres: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

U kunt ook de burgerlijke rechter inschakelen.

### **Hebt u vragen?**

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Hebt u nog vragen? Stel ze ons gerust. U kunt ons bereiken op nummer (088) 050 18 00 of [info@blokweg.nl](mailto:info@blokweg.nl)