



uitblinker in persoonlijk maatwerkadvies

Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Lambert Blonk Assurantiën V.O.F. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten

Wie zijn wij?

Lambert Blonk Assurantiën
Bilderbeekstraat 29
5831 CW BOXMEER
Postbus 17
5830 AA BOXMEER

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 0485-572129

E-mail: info@lambertblonk.nl

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 09.00 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch

of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.lambertblonk.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12043928. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële assurantie-adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

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). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.016266.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 64956652.

Stichting Erkend Hypotheekadviseur

De Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH) stelt zich ten doel, ten behoeve van een goed advies aan de consument, die voorwaarden voor de hypotheekadviseur te scheppen om zijn vakbekwaamheid op een hoger niveau te brengen. Hiertoe ontwikkelt zij examens waarmee de hypotheekadviseur zich kan kwalificeren als 'Erkend Hypotheekadviseur' en stelt zij jaarlijks een zogenaamd PE-programma samen. Daarnaast is zij gesprekspartner voor diverse overheidsinstanties en belangengroepen met betrekking tot deskundigheidseisen en andere eisen (zoals integriteit) voor hypotheekadviseurs. Bovendien wil de SEH bijdragen aan het belang van de financiële sector en aan de goede naam van deze sector.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de

bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheken.

Consumptief krediet

Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten. Alleen voor de producten sparen en betalen is ons kantoor gebonden bemiddelaar, dat wil zeggen dat wij uitsluitend bemiddelen voor Regiobank.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van uw pensioen. Wij beoordelen wij graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Alleen voor de producten sparen en betalen is ons kantoor gebonden bemiddelaar, dat wil

zeggen dat wij uitsluitend bemiddelen voor Regiobank.



Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze kosten?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en

vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed.

Provisie

Ons kantoor heeft ervoor gekozen om bij schadeverzekeringen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat de premie.

De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of de geldverstrekker. Vervolgens draagt deze een deel hiervan (provisie) aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

Vast tarief + abonnement

Vanaf 1 januari 2013 is de provisie op complexe producten + hypotheke verboden. Onze kosten worden daardoor niet meer door de financiële instelling aan ons betaald maar worden voortaan rechtstreeks aan u gefactureerd.

Wij zullen u altijd vooraf informeren over de hoogte van onze beloning. In de bijlage treft u het tarievenoverzicht aan van de complexe producten en hypotheke.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote

uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Als u een klacht hebt

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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.

Complexe producten en hypotheke



Vanaf 1 juli 2009 zijn wij als financieel dienstverlener wettelijk verplicht om in geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke u in algemene zin te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

Onder complexe producten en hypotheke vallen de volgende financiële producten:

- Levensverzekeringen
- Risicoverzekeringen
- Hypotheke
- Producten voor fiscaal banksparen
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Uitvaartverzekeringen

In dit document wordt nader ingegaan op het beloningsmodel dat wij hanteren en de hoogte van onze tarieven.

Dienstverlening

Onze dienstverlening is onderverdeeld in vier onderdelen (oriënteren, adviseren, bemiddelen, aanpassen), die op elkaar aansluiten maar in principe los van elkaar staan. U beslist zelf van welke onderdelen u gebruik wilt maken. U bent op geen enkele wijze aan dit document gebonden.

Oriënteren

Het eerste uur/gesprek is bedoeld om geheel vrijblijvend te kijken waarvoor u ons heeft benaderd en wat wij voor u kunnen betekenen. U krijgt tijdens het eerste uur van ons algemene informatie, waaronder in ieder geval dit document. Na afloop kunt u beslissen of en hoe u verder gebruik wilt maken van onze diensten.

Adviseren

Na de oriëntatie gaan wij een grondig onderzoek uitvoeren waarbij wij ingaan op uw financiële positie, uw wensen en doelen, uw kennis en ervaring op financieel gebied en uiteraard ook uw risicobereidheid. Aan de hand daarvan stellen wij een klantprofiel op, als basis voor een gedegen en passend advies. Dit advies ontvangt u in schriftelijke vorm. Bovendien willen wij dit graag uitgebreid met u bespreken en toelichten.

Bemiddelen

Wij hebben uitstekende contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Als u bij die aanbieders een product wilt aanschaffen kunnen wij dat geheel voor u verzorgen. Voor bemiddeling is een gedegen en passend advies altijd uitgangspunt. Het is immers belangrijk dat u een product aanschaft dat bij uw situatie past. In de meeste gevallen zullen wij het advies hebben opgesteld. Het is ook mogelijk dat wij bemiddelen op basis van een advies dat een andere adviseur heeft opgesteld.

Aanpassen

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u een product hebt aangeschaft. Dat kan bijvoorbeeld gaan over adviseren en bemiddelen over (eventuele) aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (chtscheiding, verhuizing, wijzigen van geldlening etc.).

Als u besluit om van onze diensten gebruik te maken vinden wij het belangrijk om de afspraken over diensten en beloning volledig en duidelijk aan u mede te delen. Dat doen wij

voordat wij beginnen met de diensten die u hebt gekozen.



Onze beloning

Voor de beloning van onze werkzaamheden hebben wij gekozen voor een beloning op basis van een vast tarief + abonnement. Hieronder leggen wij uit wat deze vorm inhoudt.

Beloning van vast tarief + abonnement

Het vaste tarief is voor onze eerste werkzaamheden om het geadviseerde product tot stand te kunnen brengen. Onder de werkzaamheden vallen o.a. de adviesgesprekken, offertes opstellen etc. Dit bedrag is dus vast ongeacht de tijd die wij daaraan besteden en wordt vooraf met u besproken.

Het abonnement is voor onze werkzaamheden die wij tijdens de looptijd van het product (gaan) uitvoeren. U kunt hierbij denken aan beheer + administratie van het product, contact met de banken, doorvoeren van wijzigen etc.

In het dienstverleningsdocument specifiek gericht op uw product, vind u een uitgebreidere uitleg over deze werkzaamheden cq. nazorg.

Bijlage: Tarieven complexe producten en hypotheken



Indicatie van het aantal uur

<i>Productcategorie</i>	<i>Gemiddeld aantal uren</i>
Arbeidsongeschiktheid	5-10 uur
Kapitaal- en beleggingsverzekeringen	10-15 uur
Lijfrenteverzekeringen	10-15 uur
Fiscaal Banksparen	5-10 uur
Hypotheken	20-30 uur
Uitvaartverzekeringen	3-5 uur
Risicoverzekeringen	3-8 uur

Vergoeding op basis van vast tarief én abonnement

<i>Productcategorie</i>	<i>Vast tarief</i>	<i>Abonnement gedurende looptijd van product</i>
Arbeidsongeschiktheid	€ 750,-	€ 20,- per maand
Lijfrenteverzekeringen	€ 375,-	
Fiscaal Banksparen	€ 375,-	
Nieuwe hypotheek (particulier)	€ 2.850,-	
Nieuwe hypotheek (ondernemer)	€ 3.250,-	
Bemiddeling hypotheek bij echtscheiding (particulier)	V.a. € 1.750,-	
Bemiddeling hypotheek bij echtscheiding (ondernemer)	V.a. € 2.500,-	
Omzetting bestaande hypotheek	€ 500,- (incl. kosten bank)	
Rentewijziging en/of rentemiddeling	Kosteloos	
Uitvaartverzekeringen	€ 75,- (1 ^{ste} persoon)	
	€ 50,- (2 ^{de} persoon)	
	€ 0,- (meerdere gezinsleden of kinderen)	
Risicoverzekeringen	€ 295,-	

De genoemde tarieven zijn vrij van BTW voor zover de dienstverlening leidt tot de totstandkoming van een of meerdere financiële producten (bemiddeling). Indien dit niet het geval is, bijvoorbeeld opstellen financieel plan of belastingaangifte, zijn wij genoodzaakt BTW bij u in rekening te brengen.

Uiteraard wordt vooraf aan onze dienstverlening met u de wijze en hoogte van de beloning besproken. U weet vooraf dus precies waaraan u toe bent.