

## Inleiding

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. Eén van de eisen die uit deze wet volgt is dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. In deze bijlage vermelden wij de belangrijkste gegevens zodat u zich in één oogopslag kunt verzekeren van een goede beslissing.

Graag stellen wij u voor aan onze organisatie. Wij zijn zeer verheugd dat u overweegt uw belangen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten door ons kantoor te laten behartigen.

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

Ook is het ons duidelijk, dat veel consumenten eigenlijk willen weten hoe ze de verschillende financiële dienstverleners kunnen vergelijken. Hoe ze juist de adviseur kunnen kiezen die het beste aansluit bij hun wensen en omstandigheden. Dat is niet zo verwonderlijk, want eerlijk gezegd gebeurt veel van ons werk buiten uw gezichtsveld. En kunt u dus moeilijk de verschillen in aanpak en degelijkheid beoordelen. En misschien weet u eigenlijk helemaal niet wat wij precies iedere dag voor u doen, wanneer wij zeggen dat wij uw belangen behartigen.

Wij hopen van harte dat deze kennismaking u bevalt. En als u verdere vragen heeft, aarzelt u dan niet contact met ons op te nemen. Wij zijn u graag van dienst!

Met vriendelijke groet,

Bolk Assurantiën B.V.

### Wie zijn wij?

Wij, van Bolk Assurantiën zijn adviseurs en bemiddelaars op het gebied van schade-, levensverzekeringen en financiële diensten. Onze taak is het, om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en uw persoonlijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

Met de vergunningen die we hebben mogen we adviseren, aanbieden en bemiddelen in:

- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen
- Consumptief Krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen

### Deskundigheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de professionaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van alle relevante algemene en specifieke verzekeringsdiploma's alsmede de benodigde kennis op het gebied van pensioenen en hypotheken. Deze kennis wordt jaarlijks door opleidingen up-to-date gehouden.

### Gegevens van ons kantoor

Bezoekadres: Legtenbergerstraat 8  
7595 XB  
Weerselo

Telefoon nummer: 0541-662565 (tijdens kantoor uren)  
Mobiel nummer: 06-20301836 (buiten kantoor uren)  
App schade en mutaties: 06-57954605

Email: [info@bolkassurantien.nl](mailto:info@bolkassurantien.nl)  
Email schade: [schade@bolkassurantien.nl](mailto:schade@bolkassurantien.nl)  
Internet: [www.bolkassurantien.nl](http://www.bolkassurantien.nl)

Postadres: Postbus 33, 7595 ZG Weerselo

Openingstijden: maandag t/m vrijdag  
9.00 - 12.30 uur / 13.30 - 17.30 uur

Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooruren maken.

### Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Analyseren van uw wensen
- Alternatieven aanbieden, waaruit u kunt kiezen
- Motiveren van onze keuze
- Aanvragen van een product
- Verzorgen van voorlopige dekking
- Opzeggen van de oude verzekering
- Controleren van de verzekeringsdocumenten
- Archiveren
- Beheren van de door u afgesloten verzekering
- Actueel houden van uw verzekering
- Controleren premietarief
- Verzorgen van de uitkering (bij schade)
- Verzorgen gespreide premiebetaling
- Verstrekken van periodieke aanvullende informatie

Het is voor u belangrijk om te weten dat wij ten aanzien van onze dienstverlening op het gebied van effecten en /of beleggingen uitsluitend een rekening kunnen openen. Aankopen, wijzigingen of verkopen van effecten en/ of beleggingen dient u rechtstreeks door te geven aan de aanbieder van het product.

### Lidmaatschappen en registraties

Om ons vak te kunnen uitoefenen is ons kantoor, verplicht, bij verschillende organisaties geregistreerd. Hierdoor voldoen wij aan bepaalde kwaliteitsnormen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering als de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Onze medewerkers zijn dan ook in het bezit van de nodige vakdiploma's en certificaten.

De belangrijkste registraties zijn:

#### Kamer van Koophandel Oost Nederland (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder inschrijfnummer 06042381.

#### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, hypotheken, consumptieve kredieten, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder vergunningnummer 12015944.

#### 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 én wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Kifid. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.010801.

### Erkend Hypotheek Adviseur

Een erkend hypotheek adviseur moet zich aan bepaalde gedragsregels houden. De belangrijkste zijn:

- De adviseur geeft een weloverwogen advies en maakt duidelijk welke financiële, juridische en fiscale gevolgen hierbij horen.
- De adviseur vult zijn of haar vakkennis voortdurend aan.
- De adviseur houdt gegevens van cliënten geheim.
- De adviseur verstrekt geen onvolledige, misleidende of onjuiste informatie.

### **Wij zijn adviesvrij**

#### Adviesvrij

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

#### Ondernemersvrijheid

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.

#### Keuze van aanbieders

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom selecteren wij voor u die instellingen die naar ons oordeel de beste prijs/ kwaliteit verhouding leveren en waarbij wij een goede ervaring hebben. Dit kan zijn vanwege snelle en goede (schade) afwikkeling, prettige samenwerking, goede bereikbaarheid en ondersteuning. Tijdens de offerte verstrekken wij u eventueel een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

### **Hoe worden wij beloond**

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan kosten van opleidingen, vergunningen, huisvesting en salarissen. Deze kosten worden op verschillende manieren vergoed.

#### Beloning op basis van provisie

Bij het afsluiten van een product betaald u de premie rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of financiële instelling. Wij ontvangen hiervan een kostenvergoeding in de vorm van provisie. Dit kan zijn een percentage van het saldo of van de premie.

### Beloning op basis van declaratie/factuur

Vanaf 1 januari 2009 moeten wij onze verdiensten aan u kenbaar maken met betrekking tot complexe producten. Voorbeelden van complexe producten zijn bank sparen, hypotheek, overlijdens risicoverzekering, uitvaartverzekering, levensverzekering en beleggingen. Hiervoor declareren wij u rechtstreeks middels een factuur. Indien wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen voor een dienstverlening, informeren wij u hierover vooraf. Zo komt u nooit voor onverwachte kosten te staan.

### **Wat verwachten wij van U**

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

### Juiste, volledige en eerlijke informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Dit is in uw eigen belang.

### Elders lopende verzekeringen / financiële producten

Heeft u elders verzekeringen of financiële producten lopen? Laat het ons dan weten. Deze informatie is nodig om een goede analyse te maken van uw risico's en wensen.

### Wijzigingen doorgeven

Wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt of er doen zich wijzigingen voor met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft.

Dit om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven of dat u juist risico's over verzekerd hebt.

Onder wijzigingen in uw persoonlijke situatie vallen onder andere:

- Geboorte
- Overlijden
- Huwelijk
- Scheiding
- Samenwonen
- Verhuizing
- Wijzigingen in verzekeringen, bijvoorbeeld autowijziging
- Wijziging in elders lopende verzekeringen

### Informatie, polissen en ontvangen stukken controleren

Wij vragen u alle van ons ontvangen informatie, polissen of andere ontvangen stukken, aandachtig door te nemen. Mochten er onjuistheden of onduidelijkheden zijn, neemt u dan contact met ons op.

### Schades direct melden

Wanneer u schade heeft, wilt u dit natuurlijk zo snel mogelijk opgelost hebben. Meld u uw schade daarom zo snel mogelijk bij ons. Meld u deze via onze site, <https://bolkassurantiën.nl/schade-melden/>.

U kunt natuurlijk ook bellen (0541-662565), appen (06-57954605) of even bij ons binnenlopen.

### **Uw rechten**

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit bijvoorbeeld doen door een schriftelijk verzoek te sturen. Wij zullen dan spoedig op uw verzoek reageren.

Ook kunt u ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketing activiteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten, producten of informatie. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

### **Delen met derden**

Om ons advies-, bemiddelings- en schadewerk goed te kunnen uitvoeren zullen wij uw gegevens delen met andere aanbieders, schade experts, schade herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, notarissen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, Kifid, toezichthouders enz. Vanzelfsprekend ontvangen zij enkel de benodigde informatie.

### **Beveiliging**

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen. Het risico van verlies, misbruik, onbevoegd toegang, openbaarmaking en wijziging is hiermee zo klein mogelijk gemaakt. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact met ons opnemen.

### **Beëindiging relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt. Wij zullen u deze beëindiging schriftelijk of per mail melden.

### **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 lijden dat u een klacht hebt.

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.

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

Email: [info@kifif.nl](mailto:info@kifif.nl)

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

### Vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet om ons een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.