

BOLK ASSURANTIËN



Verzekeringen > Pensioenen > Hypotheken > Bankzaken

DIENSTENWIJZER



Inhoudsopgave

Inleiding	2
Wie zijn wij?	3
Deskundigheid	3
Gegevens van ons kantoor	4
Onze dienstverlening	4
Lidmaatschappen en registraties	5
Wij zijn adviesvrij	6
Hoe worden wij beloond	6
Wat verwachten wij van u	7
Hebt u schade? Graag direct bij ons melden	7
Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om	8
Als u een klacht hebt	8
Vragen?	8

Dienstenwijzer Bolk Assurantiën B.V.

Inleiding

Wij zijn zeer verheugd dat u overweegt uw belangen op het gebied van verzekeringen en/of 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.

Bolk Assurantiën B.V. is een familiebedrijf in Weerselo met meer dan 80 jaar ervaring. Onze kernwaarden zijn: betrokken, onafhankelijk, laagdrempelig, kwaliteit en integer.

Bolk Assurantiën biedt zowel particulieren als bedrijven alle mogelijke verzekeringen, pensioenen, hypotheek en bankzaken aan.

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.

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.
De heer R.H. Bolk

Dienstenwijzer Bolk Assurantiën B.V.

Wie zijn wij?

Wij 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 en bemiddelen in:

- Betaal- en Spaarrekeningen
- Consumptief Krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Vermogensopbouwende producten

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 – vaak jarenlange - ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Onze medewerkers zijn in het bezit van alle relevante verzekeringsdiploma's en houden voortdurend hun kennis up-to-date. Zij staan voor u klaar om u persoonlijk en vakkundig van dienst te zijn.

Dienstenwijzer Bolk Assurantiën B.V.

Gegevens van ons kantoor

Adres: Bolk Assurantiën B.V.
Legtenbergerstraat 8
7595 XB te Weerselo

Telefoon: 0541 662565
WhatsApp: 0541 662565
Mobiel: 06 2030 1836 (buiten kantooruren)

Email: info@bolkassurantien.nl
Email schade: schade@bolkassurantien.nl
Internet: www.bolkassurantien.nl

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

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.

Dienstenwijzer Bolk Assurantiën B.V.

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) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, hypotheek, consumptieve kredieten, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder vergunningnummer 12015944.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Uiteraard doen wij ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch niet tevreden zijn en een klacht over onze dienstverlening hebben, laat het ons dan direct weten. U kunt dan contact opnemen met Renzo Bolk via 0541-662565 of via info@bolkassurantien.nl.

Mochten wij er samen niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Kifid. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.010801.

Erkend Hypotheek Adviseur

Wij zijn erkend hypotheek adviseur. Als erkend hypotheek adviseur moeten wij ons 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.

Dienstenwijzer Bolk Assurantiën B.V.

Wij zijn adviesvrij

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

Ondernemersvrijheid

Wij zijn een zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

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 afwikkeling, prettige samenwerking, goede bereikbaarheid en ondersteuning. Tijdens de offerte verstrekken wij u een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

Betalen en sparen

Voor sparen en betalen adviseren wij alleen producten van ASN Bank. Voor alle overige financiële producten zoals hypotheek, pensioenen en verzekeringen bieden wij ook producten aan van andere banken en verzekeraars.

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 of afsluitprovisie 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

Vanaf 1 januari 2009 mogen wij voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen –de zogenoemde complexe producten – geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten rechtstreeks bij u in rekening 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.

Dienstenwijzer Bolk Assurantiën B.V.

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. Om u goed te kunnen adviseren vragen wij u om juiste, volledige en eerlijke informatie te geven.

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 oververzekerd 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

Ontvangen stukken controleren

U dient ook zelf ontvangen stukken te controleren. Mochten er onjuistheden of onduidelijkheden zijn, neemt u dan contact met ons op.

Hebt u schade? Graag direct bij ons melden.

Mocht u schade hebben, dan helpen wij u graag. Van het invullen van het schadeformulier tot het onderhouden van de contacten met de maatschappijen, personen en instanties die bij de schade betrokken zijn. Wij zullen er alles aan doen om tot een goede afwikkeling te komen.

U kunt uw schade - bij voorkeur – telefonisch aan ons doorgeven via 0541-662565. U kunt deze ook via de email melden, schade@bolkassurantien.nl of via onze website <https://bolkassurantien.nl/schade-melden/>. Natuurlijk kunt u ook bij ons binnenlopen.

Dienstenwijzer Bolk Assurantiën B.V.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u 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.

Beëindiging relatie

U hebt 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.

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.

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@kifid.nl
Internet: 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.