



Dienstverleningsdocument

Dienstverleningsdocument

Dit “Dienstverleningsdocument” wordt u aangeboden door Blanken Meerburg, Vasalislaan 124, Postbus 1163 9701 BD te Groningen. Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

Wie zijn wij?

Blanken Meerburg biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van hypotheek, verzekeringen, pensioenen, sparen, beleggen, financiële planning, consumptief krediet. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Ons kantoor werkt met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken en verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van hypotheek, verzekeringen, kredieten enz. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Onze diensten

Binnen ons kantoor bieden wij de volgende advies- en bemiddelingsdiensten: bemiddeling uitsluitend in combinatie met advisering of alleen bemiddeling (execution only).

Advies en bemiddeling

Wat wij voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. Onze werkwijze is als volgt:

Inventariseren van wensen, behoeften en risicobereidheid van u, vastleggen van uw klantprofiel. Om tot een oordeel te komen over de materie kennis en ervaring van u met complexe financiële producten;
Informatie verstrekken over in de markt beschikbare passende financiële constructies en financiële producten;

Voorleggen van alternatieven en berekeningen op basis van verschillende producten en aanbieders;
De consequenties van te nemen beslissingen inzichtelijk maken;

Het toelichten en motiveren van het verstrekte advies;

Schriftelijk vastleggen en ondertekenen van het advies.

Daarop aansluitend helpen wij u met het aangaan van overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze advisering. Indien het nodig en wenselijk is, onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wij begeleiden de klant tot en met de aanschaf van het door hem gewenste financiële product. Na dit moment is het de verantwoordelijkheid van de klant om regelmatig zelf na te gaan of het aangeschafte financiële product nog passend is.

Execution only

Dit betekent dat wij u alleen zullen helpen met het tot stand komen van een overeenkomst. Er is geen nazorgtraject van toepassing. Wij geven u van te voren aan wanneer deze vorm van toepassing is. In elk geval is execution only van toepassing op:

- 1) via onze website afgesloten producten,
- 2) via internet (dus overige websites, bijvoorbeeld via verzekeraars) afgesloten producten, waarbij wij als intermediair geselecteerd zijn,
- 3) bij het belegaspect van beleggingsverzekeringen,
- 4) bij afwijking van het ingevulde risico- en belegprofiel en
- 5) bij spaar- en belegrekeningen.

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.

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. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Wat verwachten wij van u?

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.), om veranderingen in uw inkomens- en arbeidssituatie e.d. Ook is het zeer belangrijk dat u wijzigingen van verzekerde zaken of bestemmingen van onroerend goed tijdig aan ons en/of de verzekeraar en geldverstrekker doorgeeft. Op basis van onjuiste of onvolledige informatie kunnen zich namelijk situaties voordoen die verstrekken gevolgen kunnen hebben. Ook kunnen banken en verzekeraars op grond van hun voorwaarden eventuele uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.

Hoe kunt u ons bereiken?

Wij werken alleen op afspraak:

Postadres	: Postadres : Postbus 1163 9701 BD Groningen
Telefoon	: 050-5015763
Email	: OO@Blankenmeerburg.nl
Internetadressen	: www.Blankenmeerburg.nl www.Nettopolis.nl

www.Polisnetto.nl
www.Spaarnetto.nl
www.Onlinelevensverzekering.nl
www.Woonlastenverzekering.nl
www.E-car.nl

Betalingen

Hypotheeken en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek een acceptgiro of nota van de desbetreffende geldverstrekker, of de betaling wordt voldaan via automatische incasso. Soms kunt u zelf uw wijze van betaling kiezen bij het sluiten van de hypotheek of het krediet; dit is echter niet gebruikelijk. Wij raden u aan de betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u doen door middel van automatische incasso of acceptgiro rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of assuradeur. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar of assuradeur de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Dit kan tot gevolg hebben dat uw eigen schade of die van een tegenpartij niet uitgekeerd wordt en u dus zelf voor de kosten opdraait!

Hoe worden wij beloond?

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, vervoer, automatisering, software, accountant, telecom, porti, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed en zijn van toepassing op alle nieuw afgesloten producten.

De vergoedingen voor de bemiddeling van de financiële producten via onze websites staan daar expliciet vermeld.

Beloning uit provisie

Producten

Beloning in percentage

	Jaarlijkse doorlopende provisie	Aantal termijnen
- Lijfrenteverzekeringen	0,3 % van de totale premie	looptijd product
- Levensverzekeringen	0,3-8 % van de totale premie	looptijd product
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen	10-17.5% van de totale premie	looptijd product
- Overlijdensrisicoverzekeringen	10-15% van de totale premie	looptijd product

Bij de offerte ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten. Op onze websites staan de percentages expliciet vermeld.

Beloning uit uurtarief

Producten	Beloning uurtarief
-Hypotheken	€ 115,-
-Levensverzekeringen	€ 115,-
-Lijfrenteverzekeringen/pensioen	€ 115,-
-Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 115,-

Om u een indicatie te geven van onze werkzaamheden voor de dienstverlening inzake de door ons gevoerde producten volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde uurtarief en het aantal uren bij de diverse producten.

Producten	Aantal uren
- Hypotheek adviestraject	25 uur
- Levensverzekering adviestraject	10 uur
- Lijfrenteverzekering adviestraject	10 uur
- Arbeidsongeschiktheidsverzekering adviestraject	10 uur
- Woonlastenverzekering adviestraject	10 uur
- Pensioen	10-25 uur

Beloning op basis van een vaste prijs

Producten	Beloning
- Hypotheken	€ 2750,-
- 2e hypotheek	€ 1500,-
- Hoofdelijk ontslag hypotheek	€ 1750,-
- Direct ingaande lijfrente (DIL)	€ 475,-
- levensverzekeringen	In overleg met de klant
- lijfrenteverzekeringen/pensioen	In overleg met de klant

Indien door de klant tijdens het bemiddelen gekozen wordt voor een aanbieder die geen netto tarieven aanbiedt (en de dus provisie uitkeert), of indien de klant zelf de voorkeur geeft aan betaling van de vergoeding middels provisie, wordt in gezamenlijk overleg een voor beiden partijen passende oplossing gezocht waarbij bovenstaande bedragen als richtlijn gelden voor de totale beloning van de adviseur.

Beloning op abonnementsbasis

Producten	Beloning
- Arbeidsongeschiktheidsverzekering, adviestraject en jaarlijks onderhoud	€ 65,- per maand
- Nettopolis/Polisnetto 1x/2jr adviseur	€ 10,- (ex.btw) per maand

Toelichting

De producten en werking van Nettopolis en Polisnetto zijn geschikt voor consumenten die zelf premies willen en kunnen berekenen en afsluiten. De premies zijn inclusief onze vergoeding. Klanten kunnen telefonisch of per mail hun vragen stellen. Klanten die meer willen dan ondersteuning per telefoon of mail bieden wij de mogelijkheid één maal per twee jaar bezocht te worden door een adviseur tegen een tarief van € 10,- ex.btw per maand in aanvulling op de provisie die wij van aanbieders ontvangen.

Afwijkingen van het gemiddelde

Zoals aangegeven geeft het overzicht zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Daarom ziet u voordat u definitief besluit om wel of niet ons advies op te volgen exact wat onze kostenvergoeding zal zijn.

Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12009941, voor het uitoefenen van ons bedrijf.

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK) staan wij geregistreerd onder nummer 04060032.

Onze hypotheekadviseur(s) zijn gecertificeerd bij de Stichting Erkend Hypotheekadviseur (SEH). Deze certificering volgt na een uitgebreide opleiding. Jaarlijks dienen de adviseurs hun kennis op peil te houden omdat anders het certificaat wordt ingetrokken.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder meldingsnummer M1162256

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid onder polisnummer 10179 bij BAVAM, Postbus 1074 2280 CB te Rijswijk.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de www.kifid.nl. Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG

Dienstverleningsdocument Blanken Meerburg mei 2011