



**BLAAK**  
VERZEKERINGEN

## Service document

### Inhoud

Wie zijn wij?.....	1
Onze diensten en service .....	1
Productgebonden Service & Ondersteuning .....	1
Persoonsgebonden Service & Ondersteuning .....	1
Blaak Rapport.....	1
Onze werkwijze .....	2
Onze tarieven.....	3
Wat mag u van ons verwachten?.....	5
Wat verwachten wij van u?.....	6

## Wie zijn wij?

Wij zijn Blaak Verzekeringen. Wij zijn onafhankelijk en bieden u een complete service en ondersteuning aan met deskundige en ervaren vakspecialisten op het gebied van verzekeringen, hypotheken en andere financiële producten en diensten.

### **Bezoekadres**

Heumenseweg 3  
6603 CW Wijchen  
Telefoon: 024 366 0000

### **Postadres**

Postbus 246  
6600 AE Wijchen  
Email: service@blaak.nl

Blaak Verzekeringen is een handelsnaam van Blaak Assurantiën B.V., ons Kamer van Koophandel nummer is 10042360. Bij de Autoriteit Financiële Markten staan wij ingeschreven onder nummer 12.011.132. Wij zijn tevens aangesloten bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening onder nummer 300.007412. Uitspraken van het Kifid zijn voor ons bindend.

## Onze diensten en service

U mag van Blaak Verzekeringen verwachten dat we u een passend advies en juiste oplossingen bieden die gebaseerd zijn op uw behoefte en risico's. Wij streven daarbij altijd naar de hoogste kwaliteit van onze service, met een passende en marktconforme beloning. Daarbij maken wij voor particulieren onderscheid tussen productgebonden en persoonsgebonden Service & Ondersteuning.

### Productgebonden Service & Ondersteuning

Standaard kiest u bij deze service voor een specifiek verzekeringsproduct. De mate waarin u gebruik kunt maken van de service en ondersteuning van Blaak Verzekeringen, hangt af van het product dat u gekozen heeft. Dit wordt altijd op voorhand met u besproken en verwerkt in de offerte van onze dienstverlening.

### Persoonsgebonden Service & Ondersteuning

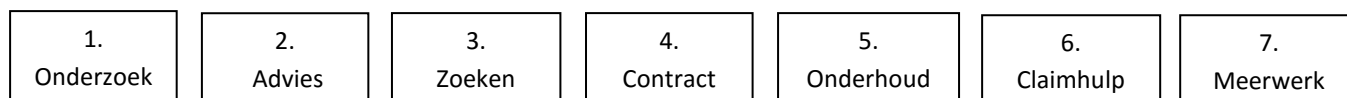
Voor particuliere relaties biedt Blaak Verzekeringen een complete en op maat gesneden service voor uw persoonlijke situatie. In dat geval breiden wij onze service uit naar alle door u afgesloten lopende financiële producten, ook als u deze niet bij ons heeft afgesloten. In dat geval vragen wij u wel om het contract (polisblad) en de voorwaarden aan ons kenbaar te maken. Hiermee geeft u ons het inzicht om uw belangenbehartiging te organiseren.

### Blaak Rapport

De dienstverlening kunt u uitbreiden met het Blaak Rapport. U ontvangt dan jaarlijks een actueel overzicht van uw verzekeringen, lopende financiële producten en diensten. Zo maken wij u in één document duidelijk welke mogelijke risico's u wel en welke u niet verzekerd heeft. Hierbij bieden wij u handvatten voor het bepalen van eventuele hiaten. Tevens vindt u in het rapport een overzicht terug met uw wensen en onze taken.

## Onze werkwijze

Kiest u voor Blaak Verzekeringen en gunt u ons de opdracht voor Service & Ondersteuning, dan bestaat onze werkwijze uit 7 stappen:



### 1. Onderzoek

Wij maken op basis van de door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw persoonlijke situatie en uw huidige verzekeringspakket. We bespreken samen met u welke wensen u heeft op het gebied van verzekeren, hypotheeken of vermogen.

### 2. Advies

Op basis van uw persoonlijke situatie en wensen adviseren wij u welke producten bij u passen. Indien u het op prijs stelt, lopen wij met u de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten van verschillende aanbieders. Ook op het gebied van schadepreventie en -beheersing kunnen wij u helpen om de kans op schade en de daarmee onnodige premielasten te voorkomen.

### 3. Zoeken

Aan de hand van het advies benaderen wij de verschillende aanbieders met aanvragen voor offertes die voldoen aan uw wensen. Bij het vergelijken van de verschillende offertes maken wij de verschillen voor u inzichtelijk en helpen u bij het kiezen.

### 4. Contract

Wij staan u ter zijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering en helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen. Daarnaast controleren wij met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is opgemaakt. Indien noodzakelijk en gewenst, wordt aandacht besteed aan een voorlopige dekking.

### 5. Onderhoud

Wij controleren of de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen juist zijn en archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten op uw persoonlijke omstandigheden. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.

### 6. Claimhulp

Naast het onderhoud aan uw pakket helpen wij u met de beslissing om een schade te claimen en beoordelen wij of er mogelijkheden zijn om schade te verhalen. In voorkomende gevallen nemen wij de

voor u geldende verplichting om schade te beperken (preventie) met u door. Heeft u geen verzekerde oplossing (dekking), maar toch schade? Dan kunt u onze Vakspecialist of de schadebehandelaar vragen naar ondersteuning met alternatieve oplossingen.

## 7. Meerwerk

Naast de standaard (overeengekomen) werkzaamheden mag u ons altijd vragen om extra werk voor u te doen. Voor het meerwerk vragen wij u om een schriftelijke opdracht tot dienstverlening en wij sturen u vooraf een offerte met onze tarieven en voorwaarden. Ons uitgangspunt blijft dat wij u, waar mogelijk, proberen te helpen of te ondersteunen.

## Onze tarieven

Wij gaan uit van maatwerk, maar de mate van dienstverlening en het product bepalen samen de hoogte van de beloning die daarbij hoort. Wij worden deels indirect beloond via provisie in de premie en deels worden wij direct door u beloond.

*Een oriënterend gesprek is voor u kosteloos*

	Productgebonden Service & Ondersteuning	Persoonsgebonden Service & Ondersteuning			
		Basis	Keuze module	Keuze module	Keuze module
			Hypotheken	Risico's	Vermogen
Maandbedrag	€ 0,00	€ 7,50	+ € 7,50	+ € 5,00	+ € 7,50

1. Onderzoek	productgebonden	persoonsgebonden			
2. Advies	productgebonden	persoonsgebonden			
3. Zoeken	productgebonden	persoonsgebonden			
4. Contract	productgebonden	persoonsgebonden			
5. Onderhoud	productgebonden	persoonsgebonden			
6. Claimhulp	productgebonden	persoonsgebonden			
7. Meerwerk (uurtarief)	€ 151,25	€ 66,55*	€ 66,55*	€ 66,55*	€ 66,55*
8. Mutaties	€ 19,50 per mutatie	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Blaak Rapport (optioneel)	€ 1.250,00	€ 250,00 **			
---------------------------	------------	-------------	--	--	--

Genoemde bedragen zijn inclusief de geldende belastingtarieven.

\* dit tarief geldt alleen voor meerwerk op reeds lopende producten en diensten.

\*\* bij tussentijdse opzegging geldt een aangepast tarief. Zie hiervoor: 'Kosten Blaak Rapport'

## **Productgebonden Service & Ondersteuning**

De vergoedingen zijn afhankelijk van het product dat u heeft afgesloten. Voor het doorvoeren van mutaties (veranderingen) werken wij met een verrichtingentarief. In deze servicevariant betaalt u een vaste vergoeding per verrichting. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het kopen van een andere auto of het verhogen van het verzekerde bedrag van uw inboedelverzekering. Voor complexe financiële producten worden de kosten apart in rekening gebracht, zoals hypotheek, arbeidsongeschiktheids-, overlijdensrisico-, en uitvaartverzekeringen. U ontvangt vooraf een offerte.

Voor meerwerk, bijvoorbeeld het verhalen van een niet-verzekerde schade, rekenen wij bij productgebonden dienstverlening een uurtarief van € 151,25 inclusief het geldende belastingtarief.

## **Persoonsgebonden Service & Ondersteuning**

Bij Persoonsgebonden dienstverlening betaalt u een maandelijks bedrag. Hierbij kunt u naast de Basis-optie kiezen voor aanvullende modules.

### **Basismodule Verzekeringen**

Met de module Verzekeringen bent u verzekerd van een uitstekende service ten aanzien van de meest voorkomende verzekeringen. U betaalt een vast bedrag per maand, geen mutatiekosten en een aangepast tarief voor meerwerk.

### **Aanvullende module Hypotheek**

Met de aanvullende module Hypotheek beheren en onderhouden wij uw hypotheek en kunt u bij Blaak Hypotheken terecht voor al uw vragen met betrekking tot uw hypotheek.

### **Aanvullende module Risico's**

Met de aanvullende module Risico's kunt u bij Blaak Verzekeringen terecht voor het beheer en onderhoud van complexe financiële producten. Ook kunt u bij ons terecht voor al uw vragen die betrekking hebben op complexe financiële risico's. U kunt hierbij denken aan vragen op het gebied van overlijden of arbeidsongeschiktheid.

### **Aanvullende module Vermogen**

Met de aanvullende module Vermogen kunt u bij Blaak Verzekeringen terecht voor het beheer, onderhoud en al uw vragen die betrekking hebben op vermogensproducten zoals lijfrente- of doel sparen, uw pensioen of AOW (Algemene ouderdomswet).

### **Kosten Blaak Rapport**

In combinatie met de *Persoonsgebonden Service & Ondersteuning* betaalt u voor het opmaken van het *Blaak Rapport* eenmalig € 250,00. Indien gewenst kunt u dit bedrag gespreid betalen, met een minimale afbetaling van € 15,00 per maand. Ieder jaar krijgt u kosteloos een nieuw rapport toegestuurd. Indien u de *Persoonsgebonden Service & Ondersteuning* binnen 3 jaar beëindigt, zullen wij u voor onze werkzaamheden (uren) extra kosten in rekening brengen, en wel als volgt:

- Vergoeding van advies uren bij voortijdige beëindiging van de samenwerking in 1e jaar € 1.000,00
- Vergoeding van advies uren bij voortijdige beëindiging van de samenwerking in 2e jaar € 750,00
- Vergoeding van advies uren bij voortijdige beëindiging van de samenwerking in 3e jaar € 500,00

Kiest u niet voor *Persoonsgebonden Service & Ondersteuning*, maar wilt u wel een *Blaak Rapport* ontvangen? Dat kan; de kosten voor een eenmalig rapport bedragen € 1.250,00. In dat geval betaalt u geen vaste maandbedragen of opstartkosten. Het rapport en de verwerking van mutaties daarin worden vanaf de opdrachtdatum, gedurende een looptijd 12 maanden actueel gehouden.

## Wat mag u van ons verwachten?

### Vrijheid

Onze dienstverlening is maandelijks opzegbaar en alleen in opdracht verrichte werkzaamheden worden berekend.

### Uitgebreid assortiment

Wij bieden verschillende diensten en producten van verschillende aanbieders. Onze dienstverlening is eenvoudig te combineren met meerdere producten en uw persoonlijke situatie.

### Deskundigheid

Wij hebben de deskundigheid van onze medewerkers hoog in het vaandel staan. Onze medewerkers zijn goed opgeleid en houden deze kennis actueel, zodat ze ruimschoots voldoen aan de eisen die de wetgever stelt.

### Onafhankelijk

Wij zijn volledig vrij om voor u de meest geschikte aanbieder te selecteren. Dat betekent dat wij met geen enkele aanbieder een contractuele verplichting hebben om specifiek de producten van die aanbieder in ons advies te betrekken. Er is bovendien geen enkele aanbieder die enig aandeel in Blaak Verzekeringen heeft.

### RegioBank

Voor RegioBank-vestigingen geldt dat voor wat betreft betaal- en spaarrekeningen uitsluitend diensten van de RegioBank kunnen worden aangeboden.

### Privacy

Met uw gegevens gaat Blaak natuurlijk zorgvuldig om. Wij gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor een optimale dienstverlening. Voor zover dat niet voortvloeit uit de wet of andere verplichtingen worden zonder uw toestemming uw gegevens niet aan anderen verstrekt. Uw gegevens behandelen wij zoals de Wet bescherming persoonsgegevens dit voorschrijft.

### Elders lopende producten

Ook voor financiële producten zonder bemiddeling en of tussenkomst van een andere adviseur kunt u toevoegen aan de service producten van Blaak Verzekeringen. Lopen al uw producten elders, ook dan kunt u daarmee bij ons terecht voor uitbreiding met onze service. De basis module uitgebreid met de module risico zijn dan het vertrekpunt.

### Bedenkijd

Nadat u een aanvraag tot onze service heeft gedaan, kunt u deze overeenkomst binnen 14 dagen herroepen. Deze termijn begint te lopen vanaf de datum van ondertekening van het aanvraagformulier. Op het aanvraagformulier voor Service & Ondersteuning kunt u aangeven op welke datum u de dienstverlening van Blaak Verzekeringen wenst te laten ingaan, de opdrachtdatum. Indien de opdrachtdatum binnen deze periode van 14 dagen ligt, dan brengt Blaak bij opzegging de kosten in rekening voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden.

## Wat verwachten wij van u?

### Juiste en actuele gegevens

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook iets van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt en de aan u uitgereikte stukken leest. Maar ook dat u ervoor zorgt dat stukken, indien nodig, tijdig zijn verwerkt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

### Machtiging

Om namens u te kunnen communiceren met verzekeraars is het nodig dat u ons daarvoor toestemming geeft. Hiervoor zullen wij u een machtigingsformulier toesturen. Met een machtiging laat u aanbieder(s) weten welke werkzaamheden wij voor u mogen verzorgen. Deze machtiging kunt u te allen tijde weer intrekken.

### Inzage in elders lopende verzekeringen

Heeft u elders verzekeringen lopen? Dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Dit is ook belangrijk indien u ervoor kiest een Blaak Rapport op te laten stellen. Zonder juiste en volledige gegevens kunnen wij immers niet goed adviseren.

### Wijzigingen tijdig doorgeven

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.

### Communicatie met ons

Wij onderhouden alle contacten met de aanbieders zoals banken en verzekeraars. In het geval u zelf in contact wilt staan met de aanbieder, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de aanbieder. Wij verwachten van u dat u de Nederlandse taal machtig bent, omdat wij uitsluitend communiceren in het Nederlands. Het is in uw eigen belang dat u ons begrijpt.

### Algemene voorwaarden

Op de dienstverlening van Blaak zijn de algemene voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden krijgt u vooraf door ons aangeleverd en dient u goed door te nemen. Hierin staan aanvullende afspraken.

### Dienstverleningsdocumenten

Indien u een van de modules 'Hypotheek', 'Vermogen' of 'Risico's' afsluit, dan dient u kennis te nemen van de daarop van toepassing zijnde dienstverleningsdocumenten (DVD). Deze informatie krijgt u voorafgaand door ons toegestuurd. In deze documenten staat aanvullende informatie over onze dienstverlening en beloning.

### Standaard uurtarief

Naast onze standaard dienstverlening kunt u ons ook inschakelen voor aanvullende dienstverlening bij een financieel product. In dat geval maken wij met u aparte afspraken ten aanzien van deze werkzaamheden en de tarieven.