



Dienstenwijzer

Met deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij Baljeu en Staal. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en overige van belang zijnde aspecten.

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze 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?

Baljeu en Staal Assurantiën
Baljeu Assuradeuren
Baljeu en Staal Makelaardij

Bezoekadres

's-Gravenzandseweg 1
2671 JJ NAALDWIJK

Correspondentieadres

Postbus123
2670 AC NAALDWIJK

Baljeu en Staal is een modern assurantie-, hypotheek- en makelaarskantoor met zestien medewerkers. Tevens hebben wij volmachten van diverse verzekeringsmaatschappijen. Het bedrijf is lid van Adfiz en NVM. De hypotheekadviezen worden verstrekt door of staan onder begeleiding van Erkend Hypotheekadviseurs. Kwaliteit, onafhankelijkheid en integriteit staan centraal in de advisering.

Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon: 0174 - 671767
Fax: 0174 - 671770
E-mail: info@baljeuenstaal.nl
Internet: www.baljeuenstaal.nl

Openingstijden

Maandag t/m donderdag van 8.30 tot 17.30
Vrijdag van 8.30 tot 17.00
Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te adviseren en te bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële producten en/of diensten:

- Schadeverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Vermogensverzekeringen
- Zorgverzekeringen

- Hypothecair krediet
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen
- Pensioenverzekeringen
- Premie pensioenvorderingen

Elke klant is uniek. Wat wij voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. Over het algemeen ziet onze dienstverlening er als volgt uit:

- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.
- **Advies.** Wij adviseren over mogelijkheden waarlangs u deze wensen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op de kennis van producten van een representatief aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken.
- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarvan u overweegt een financieel product aan te schaffen.
- **Nazorg.** Wij begeleiden u desgewenst na aanschaf van het gewenste financiële product in de vorm van het beantwoorden van uw vragen en aanbrengen van gewenste veranderingen.

Volmacht

Op het gebied van schadeverzekeringen beschikken wij over een volmacht van meerdere verzekeringsmaatschappijen. Dit houdt in dat wij van deze maatschappijen de bevoegdheid hebben gekregen om, ten behoeve van onze cliënten, op naam van deze maatschappijen verzekeringen te accepteren en schades af te wikkelen. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarvan wij een volmacht hebben.

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.

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.

Kosten advies en bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Schadeverzekeringen
- Spaarrekeningen
- Consumptief krediet

Van de aanbieders waar wij uw producten onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende product (verzekeringspremie) of de rentevergoeding van het betreffende product (bij spaarrekening). In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van

het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven of op basis van uren-registratie:

- Hypotheken
- Vermogensverzekeringen
- Inkomensverzekeringen
- Pensioenverzekering

De hoogte van het uiteindelijke tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling één of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen afsluitprovisie van bank of verzekeraar. In voorkomende gevallen kan hier van afgeweken worden. Dit zal ten alle tijden vooraf aan u kenbaar gemaakt en besproken worden.

Servicevergoeding en Service Abonnement

Voor die verzekeringen, bankrekeningen en hypotheken, waarbij wij op basis van een vast tarief of urentarief werken, gelden deze voor het adviestraject. De producten worden netto, dus tegen inkoopprijs, geleverd. Voor de administratieve werkzaamheden van financiële producten vragen wij een maandelijkse service-vergoeding. Deze servicevergoeding is afhankelijk van het betreffende product en wordt vooraf aan u kenbaar gemaakt. Voor werkzaamheden in het kader van beheer en onderhoud van uw hypotheek rekenen wij een maandelijkse vergoeding in de vorm van een Service Abonnement. Voor overige werkzaamheden in het kader van verzekeringen kennen wij een drietal verzekeringsabonnements. Wij verwijzen hiervoor naar onze brochure.

Tarieven complexe producten en hypotheken

Binnen de adviesgebieden *Hypotheken*, *Vermogen*, *Inkomen en Pensioen* adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten. In dit geval zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering of bemiddeling te informeren over onze dienstverlening en beloning die wij hierover ontvangen. U ontvangt van ons dan ook een tarievenoverzicht waarop onze beloning weergegeven wordt.

In geval van beloning op basis van provisie bij een complex product informeren wij u uiterlijk vóór het afsluiten van het financiële product over het exacte nominale bedrag van de provisie.

De beloning van onze medewerkers

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast, marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht handelen waarbij de focus ligt op de belangen van klant en onze onderneming op lange termijn.

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 zonedig 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). Hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan kunt u lezen op onze **privacykaart**. Deze vindt u als bijlage bij dit document.

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.

Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd.

De belangrijkste zijn:

- AFM
- Adfiz
- Kifid
- KvK
- SEH
- NVM

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 12048549. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 - 5400 540 (gratis).

Adviseurs in Financiële Zekerheid (Adfiz)

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is de grootste branchevereniging van onafhankelijke financiële intermediairs. Door ons lidmaatschap van Adfiz kiezen wij er voor te voldoen aan een aantal lidmaatschapseisen, die ons onderscheidend maken in de markt en die de consument meer zekerheid geven. Wij onderwerpen ons onder meer aan de Adfiz-gedragscodes op het gebied van onafhankelijkheid van advies en integriteit.

Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

Erkenning door de Stichting Erkend Hypotheek-adviseurs houdt in dat wij als hypotheekadviseur voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Wij zijn opgenomen in het SEH-register.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder de nummers 84304146 (assurantiën) 56966784 (assuradeuren) en 27215516 (makelaardij).

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 300.0018169 (assurantiën) en 300.015263 (assuradeuren)

Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM)

De NVM is de grootste Nederlandse vereniging voor makelaars en vastgoeddeskundigen. Ze bestaat sinds 1898 en heeft haar hoofdkantoor in Nieuwegein.

De NVM is thuis in alle marktsegmenten en geeft doelgerichte ondersteuning aan de aangesloten leden. Met de deskundigheid van een NVM makelaar krijgt u professioneel advies op gebied van onroerend goed, financiën en omgevingsplannen.

PRIVACY KAART

Deze kaart geeft in vogelvlucht inzicht in hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Voor de uitgebreide beschrijving kunt u ons Privacy Statement raadplegen. Deze vindt u op onze website www.baljeuenstaal.nl

Welke soorten persoonsgegevens verwerken wij?

- Contactgegevens
- Financiële gegevens
- Gezondheidsgegevens (in sommige gevallen)
- Identificatiegegevens
- Gegevens i.v.m. financiële producten
- Gegevens over strafrechtelijke feiten (in bijzonder gevallen)
- Gegevens i.v.m. dienstverband

Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?

- Adviseren en bemiddelen financieel product
- Voldoen wettelijke verplichting (zorgplicht)
- Versturen informatieve nieuwsbrieven
- Uitvoeren overeenkomst financieel product
- Relatiebeheer

Wanneer mogen wij uw persoonsgegevens verwerken?



Als dit noodzakelijk is voor uitvoering van onze overeenkomst met u



Als dit noodzakelijk is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rusten



Als dit toegestaan is in kader van onze bedrijfsactiviteiten, waarbij wij uiteraard uw belang in acht nemen



Als u uitdrukkelijk toestemming hebt gegeven voor specifiek benoemde doeleinden

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

- Zolang we deze nodig hebben, in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst.
- Gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

Hoe kunt u controle uitoefenen op verwerking van uw gegevens?



Informatie of wij gegevens van u verwerken



Aanpassing van gegevens



Inzage in uw gegevens



Beperking van gegevens



Bezwaar tegen gebruik gegevens



Wissen van gegevens



Overdracht van gegevens

Let op: wij kunnen mogelijk niet in alle gevallen tegemoet komen aan een verzoek. Als dit het geval is, zullen we u dit gemotiveerd laten weten.

Hoe beveiligen wij persoonsgegevens?

We zorgen voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

Wat moet u nog meer weten?

- Wijzigingen van de privacy statement: op onze website vindt u altijd het meest actuele statement.
- Klachtrecht: neem contact met ons op. U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk daarvoor op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Contact

- naam kantoor: Baljeu en Staal Assurantiën
- telefoon: 0174-671767
- e-mail: info@baljeuenstaal.nl
- website: www.baljeuenstaal.nl
- postadres: 's-Gravenzandseweg 1
2671 JJ Naaldwijk

Tarieven adviesgebieden Hypotheken, Arbeidsongeschiktheid, Uitvaart, Pensioen & Inkomen, Abonnementen en Kosten betalingsverkeer

Onze dienstverlening bestaat uit advies en/of bemiddeling. Deze bijlage is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Deze tarieven zijn indicatief en kunnen in voorkomende gevallen afwijken.

Dienstverlening	Tarief
Advisering en begeleiding hypotheekaanvraag	€ 2.750,00 *
Advisering en begeleiding hypotheekverhoging	€ 1.750,00 *
Advisering en begeleiding hypotheekverhoging bij de aankoop van een nieuwe woning	€ 2.750,00 *
Advisering en begeleiding hypotheek bij echtscheiding en/of beëindiging samenwonen	€ 2.750,00 *
Advisering en bemiddeling arbeidsongeschiktheidverzekering	€ 975,00*
Advisering en bemiddeling uitvaartverzekering	€ 95,00*
Advisering en bemiddeling pensioen en inkomen	uurtarief

Gemiddelde tijdsbesteding pensioen en inkomen	Minimum	Maximum
Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening particulier	5 uur	30 uur
Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening IB-ondernemer DGA	5 uur	30 uur
Conversie lijfrente-verzekering of lijfrentespaarrekening (fiscaal banksparen)	3 uur	15 uur
Advies en bemiddeling inzake aanwending lijfrente- of pensioenkapitaal	3 uur	15 uur
Advies en bemiddeling inzake aanwending ontslagvergoeding	3 uur	15 uur

Uurtarief	
Uurtarief Adviseur	€ 127,50 *
Uurtarief commerciële binnendienst medewerker	€ 90,00 *
Uurtarief schadecorrespondent	€ 110,00 *

Servicevergoeding	
Servicevergoeding leven	€ 5,00 p.p.p.m */ ** (max € 25,00 per klant)
Servicevergoeding bancaire	€ 3,00 p.p.p.m.*/ **
Servicevergoeding arbeidsongeschiktheid	€ 27,50 p.p.p.m */ **
Servicevergoeding uitvaart	€ 1,85 p.p.p.m */ **

Abonnement	
Basis abonnement verzekeringen	€ 0,00-7,50 p/m *
Extra abonnement verzekeringen	€ 11,90 p/m *
Optimaal abonnement verzekeringen	€ 21,64 p/m *
Hypotheek abonnement	€ 12,50 p/m */ ***

Kosten betalingsverkeer	Kosten
Rekening-courant	€ 17,50 per jaar
Factuur op papier	€ 1,25 per acceptgiro
Incasso	nvt
Herinneringen	€ 10,00 (2 ^e herinnering)

* genoemde bedragen zijn exclusief BTW en inclusief assurantiebelaasting (indien van toepassing). BTW is alleen verschuldigd indien na advies geen bemiddeling tot stand komt.

** p.p.p.m = per product per maand

*** in combinatie met een verzekeringsabonnement ontvangt u korting op uw hypotheekabonnement

Ontvangst dienstenwijzer (versie 11 /jan 23)

Het doet ons genoegen u deze dienstenwijzer te verstrekken. Ter completering van ons dossier verzoeken wij u daarom dit document te tekenen voor ontvangst.

Plaats:

Datum:

Naam:

Handtekening: