

## DIENSTENWIJZER

### Inleiding

Op de activiteiten van Flead B.V. (Flead) is de Wet op het financieel toezicht (WFT) van toepassing. Vanuit de wettelijke bepalingen in de WFT informeren wij u graag tijdig over wie wij zijn en hoe wij werken. In deze Dienstenwijzer vermelden wij de belangrijkste informatie over ons bedrijf. Wilt u over bepaalde onderwerpen meer weten, dan kunt u hierover altijd contact met ons opnemen.

### Wie wij zijn

Flead is adviseur op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij via een uitgebreide analyse 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 omstandigheden. Zowel in privé als zakelijk.

Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de financiële instellingen waarbij u de verzekeringen/ producten onderbrengt.

### Bereikbaarheid/contactgegevens

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Ons kantoor is geopend van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur.

Onderstaand treft u een opsomming aan van de belangrijkste (contact-)gegevens van onze onderneming:

#### Flead B.V.

Hardwareweg 14  
3821 BM Amersfoort

Postbus 90  
7500 AB ENSCHEDE

T: +31 (0)85 013 0550

E: [info@flead.nl](mailto:info@flead.nl)

I: [www.flead.nl](http://www.flead.nl)

Inschrijving WFT register: 12004704

Inschrijving Kamer van Koophandel: 91 42 12 25

Inschrijving KiFiD: 300.002152

## Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- + Inventariseren van uw adviesvraag
- + Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- + Inventariseren van de aanwezige risico's
- + Inventariseren uw huidige verzekeringspakket en financiële huishouding
- + Analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en beschikbare financiële producten
- + U adviseren over passende mogelijkheden met daarbij een uitgebreide toelichting
- + De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- + Controleren of de afgesloten financiële producten en bijbehorende documenten juist worden afgegeven door de aanbieder
- + Controleren of de premie op correcte wijze bij u in rekening wordt gebracht
- + U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten
- + Tijdens de looptijd van de financiële producten de door u doorgegeven wijzigingen verwerken
- + U adviseren over en ondersteunen bij de afhandeling van de schades.

## Samenspel

Voor een optimale dienstverlening is een goed samenspel tussen Flead en haar klanten van groot belang. Daarom vragen wij aan u:

- + Correcte en eerlijke informatie;
- + Informatie over lopende verzekeringen;
- + Informatie over wijzigingen in uw zakelijke en/of persoonlijke situatie;
- + Door u ontvangen stukken te controleren;
- + Tijdige betaling van premies en/of fee.

## Adviesvrijheid

Voor u is het belangrijk om te weten dat wij met geen enkele aanbieder op het gebied van financiële diensten contractuele verplichtingen en/of financiële afspraken hebben die ons noodzaken om specifiek de producten van deze aanbieders in ons advies te betrekken. Wij zijn volledig onafhankelijk en op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

## Aanbieders financiële diensten

Nederland telt veel aanbieders op het gebied van financiële diensten. Op basis van onze vakkennis, performancemetingen en ontwikkelingen in de markt hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Deze selectie wordt periodiek beoordeeld en waar nodig aangepast. Bij deze aanbieders kijken wij welk product het beste bij uw specifieke wensen past. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

## Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Ons kantoor is ingeschreven in het WFT-register, dat is te raadplegen op de website van de AFM: [www.afm.nl/registers](http://www.afm.nl/registers). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven om te adviseren en te bemiddelen op de volgende gebieden, waarin wij tevens actief zijn:

- + Inkomensverzekeringen
- + Pensioenverzekeringen
- + Premiepensioenvorderingen
- + Schadeverzekeringen particulier
- + Schadeverzekeringen zakelijk
- + Vermogen
- + Zorgverzekeringen

## Betrouwbaarheid

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of belofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig met deze gegevens om te gaan en geheim te houden wat hun in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben de medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden en is er een gedragscode waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten aan eerlijk zaken doen en wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met eventuele beroepsfouten.

## Vakbekwaamheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit 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 de relevante diploma's op het gebied van pensioenen en verzekeringen. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in-als externe opleidingen up-to-date gehouden.

## Onze beloning

Vooraf aan de dienstverlening, maken wij samenwerkingsafspraken met u over onze beloning. Deze kan bestaan uit:

- + Een met u overeengekomen vast bedrag of uurtarief
- + Provisie als onderdeel van de door u verschuldigde premie aan de verzekeraar
- + Een combinatie van beide hiervoor genoemde verdienmodellen.

## Beëindiging relatie

U heeft het recht om de samenwerking met ons te beëindigen conform de daarvoor geldende voorwaarden. U kunt de betrokken instellingen verzoeken lopende verzekeringen en/of andere financiële producten 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 contracten in stand blijven.

## Privacy

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren en om u te kunnen informeren over relevante ontwikkelingen, is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. U moet hierbij denken aan contact- en identificatiegegevens, gegevens over uw werk en uw financiën, gegevens over uw financiële producten en in sommige gevallen gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk verleden.

Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes, financiële producten of financiële diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van de overeenkomsten, denk aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, maar in ieder geval zolang als dit wettelijk verplicht is of zolang als de overeenkomst loopt.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via [info@flead.nl](mailto:info@flead.nl). Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze vast te stellen of uw verzoek juist is.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketingactiviteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om hierover een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de burgerlijke rechter.

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens bij ons in vertrouwde handen zijn. Op de verwerking van uw persoonsgegevens is ons privacy statement van toepassing. De meest recente versie hiervan vindt u op onze website.

## Klachten

Wij doen onze uiterste best om u optimaal van dienst te zijn. Het zou kunnen dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen vijf werkdagen een reactie van ons.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunnen particuliere relaties met hun klacht terecht bij het Klachteninstituut Financiële dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer 070-3338999, [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. De beslissingen van dit instituut zijn voor ons bindend.

Zowel zakelijke als particuliere relaties kunnen zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden. Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing.