



**Toebak** *Zeker voor u*  
**Financieel Dienstverleners**

## Dienstenwijzer

### INFORMATIE OVER ONZE DIENSTVERLENING

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze dienstenwijzer leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

### NAAM EN ADRES

Wij staan ingeschreven bij de Kamer  
van Koophandel onder : Kees Toebak Assurantiën B.V.  
Wij werken onder de handelsnaam : Toebak Financieel Dienstverleners  
Bezoekadressen:  
Nieuweweg 2 Molenweg 37  
1674 PK OPPERDOES 1601 SR ENKHUIZEN

Correspondentie adres:  
Postbus 7  
1674 ZG OPPERDOES

### ONZE BEREIKBAARHEID EN OPENINGSTIJDEN

Telefoon:  
Opperdoes : 0227 542322  
Enkhuzen : 0228 321211

Internet : [www.toebak.eu](http://www.toebak.eu)  
E-mail : [info@toebak.eu](mailto:info@toebak.eu)

Openingstijden op werkdagen:  
Opperdoes : 08:30 uur tot 17:00 uur  
Enkhuzen : 09:00 uur tot 17:00 uur

Buiten deze openingstijden op afspraak. In geval van schade of voor het doorgeven van wijziging, kunt u buiten kantooruren bellen met 0227 542322. U krijgt een voice mail bericht te horen met het telefoonnummer dat u op dat moment kunt bellen voor het doorgeven van deze schade of wijziging.

## REGISTRATIE AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten. Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

## AARD VAN ONZE DIENSTVERLENING

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u d.m.v. een risico-inventarisatie **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product en/of verzekering u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product en/of verzekering.
4. Wij kunnen u een **compleet advies** geven over een financieel product en/of verzekering en begeleiden bij het afsluiten van een passende oplossing, waarbij onze dienstverlening bij een financieel product in principe stopt op het moment dat het betreffende product is afgesloten. Voor verzekeringen geldt in principe een doorlopende dienstverlening.
5. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten en/of verzekeringen voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

## KLACHTEN OVER DE UITVOERING VAN ONZE DIENSTVERLENING

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen. Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070 3338999, website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Ons kantoor is bij het KiFiD aangesloten onder nummer 300.014327.

## **ONAFHANKELIJK ADVIES**

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten of verzekeringen van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen. Echter binnen het adviesgebied Betaal- en spaarrekeningen bemiddelen wij als zelfstandig adviseur uitsluitend in producten van RegioBank. Wij combineren de moderne producten van een grote bank met de persoonlijke dienstverlening van een financieel adviseur.

## **GEEN ZEGGENSCHAP**

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

## **SELECTIE VAN AANBIEDERS**

Periodiek of per zaak, afhankelijk van het product, maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met serviceproviders (een soort inkooporganisatie) en/of een aantal voorkeurs-maatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

## **DE PREMIEBETALING**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies door ons kantoor worden geïncasseerd. Met een aantal verzekeraars hebben wij de afspraak gemaakt dat zij de premies incasseren. Wij zullen u bij het afsluiten van de verzekering meedelen op welke wijze de premie geïncasseerd gaat worden.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden weigeren deze uit te keren. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

## **ONZE BELONING**

Voor levensverzekeringen, hypotheeken, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers en individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten van onze werkzaamheden voor het advies en de bemiddeling van deze producten daarom rechtstreeks bij u in rekening. De kosten kunnen gebaseerd zijn op een met u overeengekomen uurtarief of een vast bedrag. Dit wordt van tevoren met u afgesproken. Voor algemene informatie over deze kosten verwijzen wij u naar onze diverse dienstverleningsdocumenten, die we u voorafgaand aan een opdracht verstrekken.

Voor het beheer van bovengenoemde producten maken wij, als u daarin bent geïnteresseerd, aparte afspraken met u over werkzaamheden en kosten. Dat gebeurt op basis van een uurtarief of in een abonnementsvorm.

Voor schadeverzekeringen en kredieten worden de kosten van onze werkzaamheden in principe wel gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie. Op uw verzoek wordt de hoogte van die provisie aan u kenbaar gemaakt.

## **INTERN BELONINGSBELEID**

De beloning van onze medewerk(st)ers bestaat voor 100% uit een vast salaris.

## **WAT ZIJN UW PLICHTEN**

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen u ons tijdig te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan wijzigingen in uw inkomenssituatie, verhuizen, een andere baan, trouwen, een geboorte of werkloos of arbeidsongeschikt worden. Wanneer u ons tijdig informeert, kunnen wij u informeren over de gevolgen die deze wijzigingen voor u (kunnen) hebben. Samen zorgen wij er dan voor dat uw financiële belangen optimaal behartigd blijven.

## **Controleren van correspondentie, rapportages en documenten**

Het is altijd mogelijk dat er fouten worden gemaakt of misverstanden ontstaan. Daarom is het uw taak vast te stellen of er conform uw opdracht is gehandeld. U dient hiervoor alle documenten die u ontvangt op juistheid te controleren. Verder dient u goede nota te nemen van hetgeen in de polis is vermeld, van eventuele clausules die op de polis zijn vermeld en van de polisvoorwaarden. Wij rekenen er op dat u ons onmiddellijk waarschuwt indien u onjuistheden signaleert. Zo kunnen wij direct voor u in actie komen.

## **PRIVACY VERKLARING**

### **UW PERSOONSgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

## **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 onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Wij conformeren ons aan de bepalingen die zijn opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## **HOE GEBRUIKEN WIJ DE VAN U ONTVANGEN GEGEVENS?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, taxatiebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij taxatiebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

## **WAT ZIJN UW RECHTEN?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek, tenzij deze nodig zijn t.b.v. onze dienstverlening.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen, tenzij deze nodig zijn t.b.v. onze dienstverlening.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

## **WAT IS DE SITUATIE WANNEER U ONS BEPAALDE INFORMATIE NIET GEEFT, OF ONS BEPERKT IN HET GEBRUIK DAARVAN?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere “stukjes” van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

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.

## **KLACHTEN OVER DE WIJZE WAAROP WIJ MET UW PERSOONSGEGEVENS OMGAAN**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## **REGISTRATIES EN LIDMAATSCHAPPEN:**

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- Stichting Erkend Hypotheekadviseurs (SEH)
- RegioBank

### **REGIOBANK**

Ons kantoor is Zelfstandig Adviseur van de RegioBank. Een bank die zich onderscheidt van de traditionele banken door alle moderne bankproducten te combineren met de persoonlijke dienstverlening van een zelfstandig intermediair. Kijk op [www.regiobank.nl](http://www.regiobank.nl) voor meer informatie. Binnen het adviesgebied betaal- en spaarrekeningen bemiddelen wij als Zelfstandig Adviseur exclusief voor RegioBank. RegioBank adviseert niet.

Ons kantoor heeft geen kasfunctie. U kunt dus geen contant geld afstorten of opnemen.

## **COMPLETE DIENSTVERLENING**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij ongeveer voor u kunnen betekenen. In de praktijk doen wij meer dan u in deze 'Dienstenwijzer' heeft kunnen lezen. Wilt u weten wat wij nog meer voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

\*\*\*\*\*