

## Dienstenwijzer

Als Three Oaks Alkmaar Financiële Diensten B.V. vinden wij het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Om u van de gewenste informatie te voorzien, hebben wij deze dienstenwijzer opgesteld.

## Financiële dienstenwijzer

Deze dienstenwijzer richt zich op onze advisering met betrekking tot:

- Verzekeringen
- Hypotheken
- Pensioenadvies
- Overige financiële diensten

Waar relevant onderschrijven alle onderdelen van onze groep deze dienstenwijzer. De dienstenwijzer voldoet aan het bepaalde in de Wet Financieel Toezicht.

## Wie zijn wij?

Three Oaks Alkmaar Financiële Diensten B.V. is opgericht in augustus 1969 telt 18 (parttime) medewerkers op één kantoorlocatie in Alkmaar. Doorgaans zijn wij regionaal actief, echter hebben wij bedrijfsmatige relaties verspreid over heel Nederland. Wij adviseren en bemiddelen op het gebied van verzekeringen, pensioenvoorzieningen, hypotheken en overige financiële diensten.

Voor het verlenen van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht (WFT) beschikken wij over de vereiste vergunning. Het nummer van onze vergunning is 12006868.

De vergunning strekt zich uit tot het adviseren en bemiddelen tot de volgende disciplines:

Adviseren evenals bemiddelen

- Consumptief krediet
- Hypothecair krediet
- Levensverzekeringen
- Pensioenvraagstukken
- Schadeverzekeringen
- Spaar(belegging)rekeningen

## Handelsnamen

- Three Oaks Alkmaar Financiële Diensten B.V.
- Three Oaks Alkmaar Holding B.V.
- EB Hypotheken B.V.
- Risicopremie.nl

## Ontstaan Three Oaks Alkmaar Financiële Diensten B.V.

Three Oaks Alkmaar is ontstaan door de samenvoeging van de navolgende bedrijven:

- Leygraaf Financiële Diensten B.V.
- Rooker Assurantiën B.V.
- Van Duin Assurantiën
- Molenaar & De Ruyter

Three Oaks Financiële Diensten B.V. te Amsterdam is aandeelhouder van Three Oaks Alkmaar Holding B.V.

## Onze financiële dienstverlening

### Algemeen

Wij kunnen u onder meer adviseren op het gebied van:

### Schade- en levensverzekeringen

Te denken valt hierbij aan ziektekostenverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, reisverzekeringen, autoverzekeringen, brandverzekeringen, aansprakelijkheidsverzekeringen, pensioenen, lijfrente, koopsompolissen, studieverzekeringen, beleggings- of spaarverzekeringen.

### Hypotheken

In overleg met u zorgen wij ervoor dat de financiering voor de aankoop, bouw of verbouwing van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Zo nodig wordt uw (hypothecaire) geldlening gecombineerd met een voor u geschikte beleggings-, levens-, overlijdensrisico- en/of spaarverzekering.

### Pensioenadvisering

Onafhankelijk of u een pensioenproduct wenst af te sluiten, kunnen wij u voorzien van advies betreffende (collectieve) pensioenregelingen. Onze advisering richt zich voornamelijk op de civiel-juridische en/of fiscale aspecten van pensioenregelingen. Tevens verzorgen wij vergelijkings- en/of controleadviezen ter zake van (collectieve) pensioenregelingen.

### Overige financiële diensten

Te denken valt hierbij aan sparen en lenen (consumptief krediet).

Voor de uitvoering van onze dienstverlening, beschikken wij over uw gegevens. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) kunt u erop rekenen dat wij hier zorgvuldig mee omgaan.

Verder specificeren wij in deze dienstenwijzer onze activiteiten met betrekking tot schadeverzekeringen en levensverzekeringen nader, zodat u een indruk krijgt van onze dienstverlening.

## Onze relatie met verzekeraars

Three Oaks Alkmaar Financiële Diensten B.V. heeft geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde verzekeraars of geldverstrekkers te bemiddelen. Wij kunnen derhalve in vrijheid alle producten van alle met ons samenwerkende verzekeraars en geldverstrekkers adviseren.

## Wat verwachten wij van u?

Het is terecht dat u hoge eisen stelt aan onze dienstverlening. Maar om u goed van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u:

- Het is belangrijk dat u de juiste en volledige gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden.
- Hebt u ergens anders 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.
- Bij bepaalde producten (zogenaamde impactvolle of risicovolle producten) zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd klantprofiel opstellen.
- Voor zakelijke relaties hebben wij een Checklist Verzekeringen voor bedrijven ontwikkeld, die wij samen met u zullen doorlopen en invullen.
- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs vast te stellen. U mag dus verwachten dat uw adviseur hiernaar vraagt.
- Om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven, verwachten wij van u dat wijzigingen in de persoonlijke situatie of aanpassingen met betrekking tot verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons doorgegeven worden. Onder wijziging van een persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf van kostbare zaken, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Voor bedrijven/zakelijke relaties geldt dat altijd dient te worden doorgegeven: verhuizingen, wijzigingen van bestemmingen, wijzigingen van hoedanigheid, wijzigingen van werkzaamheden, bedrijfsongevallen, wijziging van preventiemaatregelen, uitval van preventiemaatregelen, wijziging van rechtsvorm, wijziging verzekerde objecten en alle relevante zaken die van invloed zijn op de risicobeheersing van uw bedrijf.
- Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar, tenzij het anders is geregeld zoals bij ziektekostenverzekeringen. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Wij worden dan graag door u op de hoogte gehouden van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden.

## De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode gevolgd zal worden.

### Algemene afspraken rondom premiebetaling

- Premiebetaling dan wel premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Premies worden in principe per jaar betaald. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- Als uw premie belegd wordt in aandelen, ontvangt u jaarlijks van de verzekeringsmaatschappij of van ons een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

### Incasso door ons

- Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons, namens de verzekeringsmaatschappij, bij u wordt geïncasseerd, kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
  1. zenden van een nota (al dan niet digitaal) of acceptgiro met betaling door u per bank of giro;
  2. automatische afschrijving van bank of giro doordat u ons heeft gemachtigd de premie af te laten schrijven.
- Als u uw premie aan ons heeft betaald, dan bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar. Dit betekent dat u nooit tweemaal hoeft te betalen.

### Incasso door de verzekeraar

- U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Als u vragen heeft over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

### Problemen met premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet op tijd betaalt, kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. 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 heeft op gehele of gedeeltelijke premie-restitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

## Hoe worden wij beloond?

### Beloning op basis van provisie

Na de door ons verstrekte dienstverlening ontvangen wij van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering is gesloten of de financiële instelling waar uw (hypothecaire) lening of spaargeld is ondergebracht een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie, afsluitprovisie dan wel rente die bij u in rekening wordt gebracht. Wij informeren u vooraf als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening krijgt gebracht.

### Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u overleggen. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we (als u dit wenst) een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Hieronder treft u een weergave van onze uurtarieven aan:

Soort adviseur		Uurtarief excl. Btw		Uurtarief incl. Btw
Junior adviseur	€	85,00	€	102,85
Medior adviseur	€	100,00	€	121,00
Senior adviseur	€	150,00	€	181,50
Secretariële ondersteuning	€	70,00	€	84,70

### Let op: extra informatie Btw

Alle tarieven zijn vrijgesteld van 21% BTW tenzij de transactie (lees: bemiddeling of te wel afname van het product) niet tot stand komt via onze bemiddeling. In dat geval regelt de fiscale wet- en regelgeving dat wij 21% BTW in rekening dienen te brengen.

Tevens komt het voor dat wij voor bepaalde werkzaamheden een vast tarief hanteren. Advisering betreffende (collectieve) pensioenregelingen geschiedt altijd op declaratiebasis al dan niet met verrekening van provisiebedragen.

## Weergave beloning

Indien u via onze bemiddeling dan wel advisering een (complex) financieel product afneemt, krijgt u vooraf inzage in de wijze en hoogte van beloning.

## Beloningsbeleid intern

Wij onderkennen de regels omtrent beheerst beloningsbeleid en hebben de bedrijfsinrichting zodanig samengesteld dat financiële prikkels voor afname van producten wordt voorkomen. Ons intern beloningsmodel in stappen:

1. Jaarlijkse evaluatie en beoordeling hoogte inkomen medewerkers (objectieve- en subjectieve indicatoren)
2. Wij werken niet met variabele omzetafhankelijke beloningen
3. De hoogte van het inkomen houdt verband met:
  - a. Leeftijd en ervaring
  - b. Vooropleiding
  - c. Kennis en diploma's
  - d. Permanente educatie
  - e. Initiatieven vakopleidingen
  - f. Klanttevredenheid (aantal klachten)
  - g. Integriteit en motivatie
  - h. Slagvaardigheid nieuwe relaties
  - i. Onderhoud en behouden bestaande relaties

## Onze kwaliteit

Wij voldoen aan de eisen van de Wet Financiële Dienstverlening. Wij beschikken ook over de benodigde vergunningen van de Autoriteit Financiële Markten. Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten en het verlenen van overige financiële diensten.

### Uw controle op onze waarborgen/kwaliteit

Inschrijving Kamer van Koophandel Three Oaks Alkmaar Holding BV	nummer	37078363
Inschrijving Kamer van Koophandel Three Oaks Financiële Diensten BV	nummer	37118905
Inschrijving AFM WFD/WFT	nummer	12006868
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening	nummer	300.003937
Beroepsaansprakelijkheidsverzekering Schouten Insurance	nummer	21887



Lid van de Nederlandse Orde van PensioenDeskundigen

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij één of meer organisaties die van haar leden een bepaalde kwaliteitsnorm eisen. Deze norm geldt zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden.

## Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Indien u een advies- en/of beheersopdracht wenst op te zeggen, dan is dit slechts mogelijk indien het beheer en/of advies daadwerkelijk wordt beëindigd. Beheersopdrachten lopen wat betreft looptijd parallel met de contractstermijn van de betreffende verzekering en/of collectieve regeling. Ook kunnen wij het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontacten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij ons als intermediair totdat een andere intermediair deze zorgplicht overneemt.

## Klachten

Wanneer u een klacht heeft met betrekking tot onze dienstverlening, horen wij dat graag zo spoedig mogelijk schriftelijk van u. De directie behandelt uw klacht zorgvuldig volgens onze klachtenprocedure. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter of uw klacht voorleggen bij een van de onderstaande onafhankelijke instanties.

### Klachteninstanties Three Oaks Alkmaar Financiële Diensten B.V.

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)

[www.seh.nl](http://www.seh.nl)

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

[www.afm.nl](http://www.afm.nl)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Nederlandse Orde van PensioenDeskundigen

[www.nopd.nl](http://www.nopd.nl)

## Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Three Oaks Alkmaar Financiële Diensten B.V., evenals voor haar medewerkers en voor personen voor wie zij aansprakelijk is, voor schade, daaronder begrepen (vermogens)gevolgschade die aan haar toerekenbaar is, is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste het verzekerde bedrag van haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De minimale hoogte van het verzekerde bedrag is wettelijk vastgelegd.

## Online verzekeren

Indien u gebruik maakt van de faciliteit online verzekeren zonder dat u hiervoor advies van een adviseur wenst, dient u ons aan te merken als bemiddelaar. Wij bieden u de mogelijkheid tot het online afsluiten van de gewenste verzekering; u hebt in dat geval zelfstandig de keuze voor het betreffende product gemaakt. Wij kunnen dan ook geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor een eventuele foutieve/onvolledige product keuze.

Voor onze website zijn eveneens bepalingen van toepassing welke u kunt nalezen op onze website; alvorens gebruik te maken van onze website adviseren wij u kennis te nemen van deze bepalingen: [www.threeoaks.nl](http://www.threeoaks.nl)

## Specificatie diensten Schade- en Levensverzekeringen

### Schadeverzekeringen

Indien u ons inschakelt en als het relevant en wenselijk is, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Het helpen met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.
- Samen met u letten wij erop dat u zich niet te veel, maar ook niet te weinig verzekert.
- Wanneer u dat op prijs stelt, lopen we de verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige concurrerende verzekeringsproducten. Wij adviseren u bij de keuze van voorwaarden zodat deze het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.
- Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- In een later stadium controleren wij ook of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.
- Wanneer noodzakelijk en gewenst, besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.
- Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.
- Als er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij begeleiding bieden bij het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## Levensverzekeringen en overige financiële diensten

Mocht u ons op het gebied van levensverzekeringen en pensioenen inschakelen dan kunt u van ons (wanneer u dat wenst en voor zover dat relevant voor u is) de volgende dienstverlening verwachten:

- Inventarisatie van uw gezinssamenstelling waarbij wij onderzoeken welke voorzieningen u al heeft.
- Onderzoek van welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt of wilt dragen.
- In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden.
- Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en historische rendementen. Middels voorbeeld rendementen informeren wij u over het risico dat u mogelijk loopt.
- Het terzijde staan bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Controle of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is ingevuld.
- In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt correct is.
- Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.
- Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid een voorlopige dekking te verlenen.
- Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen voordoen, informeren wij u (voor zover praktisch haalbaar) over deze wijzigingen. Indien u daar prijs op stelt, gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.
- Als u wijzigingen wilt aanbrengen in de wijze waarop beleggingspremies worden belegd, begeleiden wij de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.
- Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In zo'n situatie geven wij u (indien gewenst) inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- Wanneer de datum bekend is waarop de levensverzekering tot uitkering komt, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het beste kan geschieden. Wanneer u dit wenst, bekijken we samen de mogelijkheden van herbelegging.
- Wij controleren of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.
- Als er, door overlijden van de verzekerde, recht ontstaat op een uitkering zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

## Pensioenadvisering

Advisering betreffende (collectieve) pensioenregelingen geschiedt altijd op declaratiebasis al dan niet met verrekening van provisiebedragen. Afhankelijk van het adviesvraagstuk zullen wij een uitgebreide inventarisatie doen alvorens tot advisering over te gaan.

## Onze bereikbaarheid

Wij vinden het belangrijk goed bereikbaar te zijn voor onze relaties. Daarom maken wij in al onze correspondentie op een heldere manier bekend waar en hoe wij bereikbaar zijn. U kunt op de aangegeven manier contact met ons opnemen.

### Bezoekadres

Comeniusstraat 10  
1817 MS Alkmaar

T. 072-5114317

F. 072-5125351

### Correspondentieadres

Postbus 1099  
1810 KB Alkmaar

alkmaar@3Oaks.nl

[www.threeoaks.nl](http://www.threeoaks.nl)

