

## Dienstverlening Three Oaks

### **Inleiding**

Wij als Three Oaks hechten veel aandacht en waarde aan de kwaliteit en transparantie van onze dienstverlening. Doelstelling van dit document is u te informeren over onze diensten, werkwijze en vergoedingsstructuur.

### **Wie zijn wij**

Three Oaks is opgericht in 2001 en gevestigd in Amsterdam en in Alkmaar sinds 2013. Wij zijn een financieel adviesbureau dat werkzaam is in geheel Nederland en actief is op zowel de particuliere als de zakelijke markt.

Voor het verlenen van financiële diensten zoals bedoeld wordt in de Wet op het financieel toezicht (Wft) beschikt Three Oaks over de vereiste vergunning. Het nummer van de vergunning van Three Oaks B.V. is 12007366 en van Three Oaks Alkmaar Financiële Diensten BV is 12006868. Three Oaks heeft een vergunning voor het verlenen van de financiële dienst bemiddelen in inkomens-, zorg-, levens- en schadeverzekeringen, hypotheek, consumptief krediet, elektronisch geld, spaar- en betaalrekeningen.

Wij staan ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFID. Het Nationaal Regime MiFID betreft het adviseren en/of het doorgeven van orders met betrekking tot onder andere effectenhypothek, bankspaarproducten in combinatie met beleggingsfondsen, vermogensopbouw producten in combinatie met beleggingsfondsen.

Zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) voorschrijft kunt u erop rekenen dat Three Oaks zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaat. Three Oaks is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) onder nummer 1371945.

Three Oaks is een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele verzekeraar, bank of andere aanbieder van financiële producten of diensten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

### **Onze bereikbaarheid**

Three Oaks Amsterdam  
Hogehilweg 15  
1101 CB Amsterdam

Three Oaks Alkmaar  
Overkrocht 10  
1815 KX Alkmaar

Postadres : Postbus 76760  
: 1070 KB Amsterdam  
Telefoon : 020 521 8128  
Fax : 020 521 8129  
Website : [www.3oaks.nl](http://www.3oaks.nl)  
Email : [amsterdam@3oaks.nl](mailto:amsterdam@3oaks.nl)

Postbus 1099  
1810 KB Alkmaar  
072 5114317  
072 5125351  
[www.3oaks.nl](http://www.3oaks.nl)  
[alkmaar@3oaks.nl](mailto:alkmaar@3oaks.nl)

Wij zijn op werkdagen geopend van 09:00 tot en met 17:30 uur.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld voor een wijziging in uw situatie), is het van belang dat u deze opdracht ook bevestigt per post of e-mail.

## **Onze Financiële Dienstverlening**

Three Oaks streeft ernaar haar cliënten zoveel mogelijk de dienstverlening te geven die het beste bij de wensen van de cliënt past. Om aan de verschillende wensen te kunnen voldoen kent Three Oaks de volgende advies- en bemiddelingsdiensten:

- Advies op grond van objectieve basis
- Advies in combinatie met bemiddeling
- Alleen bemiddeling (Execution Only)

Wij werken bij onze advisering via een vaste procedure:

- **Inventarisatie**

Allereerst inventariseren wij de behoeften, wensen, risicobereidheid en kennis van de cliënt op het gebied van financiële dienstverlening. Wij zullen dit zoveel mogelijk vastleggen in een cliëntenprofiel die we aan de cliënt zullen voorleggen ter ondertekening.

- **Informeren en adviseren**

Vervolgens zullen wij de cliënt informeren en adviseren over diverse mogelijkheden. Afhankelijk van de situatie en het af te nemen product of dienst zullen wij diverse alternatieven analyseren en offertes opvragen. Daarnaast maken wij periodiek een selectie van financiële producten die verzekeraars en banken voeren.

- **Bemiddelen**

Nadat de offertes of producten van de aanbieders zijn geanalyseerd en er een keuze is gemaakt, kan Three Oaks voor de cliënt bemiddelen bij het afsluiten van het gewenste product. Hierbij zullen wij voor een correcte administratieve afhandeling zorgen en vervolgens het beheer van de producten verzorgen.

Afhankelijk van het afgenomen product en de vorm van dienstverlening zal de afzonderlijke fase meer of minder tijd in beslag nemen.

- **Execution Only**

Indien cliënten alleen gebruik maken van bemiddeling, bijvoorbeeld bij afname van producten via internet, is er sprake van Execution Only. Execution Only houdt in, dat u **zelf** de keuze maakt welk(e) product(en) naar eigen oordeel het beste bij u situatie past(en). Er vindt hierbij geen advisering plaats van Three Oaks. Er wordt ook geen risico en/of vermogens en/of inkomensinventarisatie gedaan door Three Oaks. De zorgplicht bij afname van producten via Execution Only ligt volledig bij de cliënt. Three Oaks fungeert bij Execution Only als administratiekantoor en datgene uitvoert wat door de cliënt gewenst wordt. Natuurlijk zorgt Three Oaks voor de complete administratieve afhandeling van de gewenste verhoging, verlaging, beëindiging, eventuele vragen en alle overige bijbehorende activiteiten.

## **Onze diensten**

Three Oaks adviseert haar cliënten onder meer op de volgende gebieden:

### **Zakelijke werknemersvoorzieningen en bedrijfsverzekeringen**

- pensioenregelingen
- arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- ziekteverzuimverzekeringen
- collectieve ziektekostenverzekeringen
- collectieve ongevallenverzekeringen
- levensloopregelingen
- beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen
- bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeringen
- werkgeversaansprakelijkheid motorvoertuigen
- transportverzekeringen
- brandverzekeringen
- collectieve reisverzekeringen

### **Consultancy op het gebied arbeidsvoorwaarden**

- adviseren
- informeren
- implementeren
- begeleiden

### **Particuliere schade- en levensverzekeringen**

- pensioen
- lijfrente
- koopsompolis
- stamrechtpolis
- ziektekostenverzekeringen
- reisverzekeringen
- autoverzekeringen
- brandverzekeringen
- aansprakelijkheidsverzekeringen
- uitvaartverzekering
- spaarverzekeringen
- arbeidsongeschiktheidsverzekeringen

### **Hypotheken**

- voor het woonhuis van de werknemer
- voor het woonhuis van de ondernemer
- voor zakelijk vastgoed

### **Overige financiële diensten**

- sparen
- stamrecht b.v.
- consumptief krediet
- banksparen
- beleggen
- inkomens-, vermogensplanning

## Hoe worden wij beloond

Onze beloning kan verschillen per product, dienst of afhankelijk zijn van de keuze die u maakt. Afhankelijk van de aard van de dienst bieden wij de volgende keuzemogelijkheden of een combinatie van deze mogelijkheden:

- **Beloning op basis van provisie**

Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw niet complexe verzekering gesloten is een vergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Afhankelijk van de individueel gemaakte afspraken met cliënten varieert het provisie percentage.

- **Beloning op basis van een prijs per product**

Een aantal producten bieden wij in principe alleen aan tegen een vooraf overeengekomen prijs, eventueel met een vooraf aangegeven bandbreedte. Dit doen wij onder meer bij hypothecaire geldleningen (aflossingsvrij, alle aflossingsvormen en combinaties), aankoop van een uitkerend pensioen, inkomensplanningen en het maken van een lijfrenteruimte berekening. Hierna geven wij aan welke tarieven wij voor deze producten hanteren.

- **Hypothecaire geldleningen (aflossingsvrij en alle aflossingsvormen)**

|                                 | Minimaal | werkuren | maximaal |
|---------------------------------|----------|----------|----------|
| 1 aanvrager werknemer           | € 1.850  | 13       | € 2.750  |
| 2 aanvragers beide werknemer    | € 2.250  | 15       | € 3.150  |
| 1 aanvrager ondernemer          | € 2.750  | 19       | € 3.650  |
| 2 aanvragers ondernemer         | € 3.900  | 26       | € 4.700  |
| 1 aanvr. wn. & 1 aanvr. Ondern. | € 3.150  | 21       | € 4.200  |

Hypotheek waarbij sprake is van doorstromen en/of oversluiten waarbij rekening gehouden dient te worden met het overgangsrecht dat van toepassing is op hypotheek die vallen onder de hypotheekwetgeving tot en met 31 december 2012, wordt het bovenstaande bedragen met €500 vermeerderd (ongeveer 4 werkuren).

Eventueel door externe partijen bij Three Oaks in rekening gebrachte bemiddelingskosten/administratiekosten worden één op één doorbelast en komen derhalve bovenop de hiervoor vermelde bedragen. Indien er sprake is van externe kosten wordt dit altijd door ons voorafgaande aan de aanvraag gecommuniceerd en vastgelegd.

Bovenstaande bedragen zijn vrijgesteld van btw.

Indien het bedrag van de hypotheek lager is dan €200.000 zal, indien de aanvrager(s) werknemers zijn, het te factureren bedrag aan advies en bemiddelingskosten voor de hypotheek gemaximeerd worden tot €2.000.

Indien een offerte is aangevraagd, maar er wordt geen gebruik gemaakt van de offerte, dan alleen het advies in rekening worden gebracht. Het minimum bedrag

exclusief btw voor het advies voor werknemers is €1.250. Voor ondernemers komt het minimum bedrag voor advies bedrag exclusief btw op €1.750.

De cliënt zal bij overschrijding van het minimale tarief een bericht krijgen met een schatting van het aantal nog te maken uren (met een maximum).

- **Bemiddelen en afsluiten overlijdensrisicoverzekeringen**

Het tarief is afhankelijk of de bemiddeling en het afsluiten op zich zelf staat of in combinatie met een ander financieel advies plaatsvindt (hypotheekadvies, pensioenanalyse). Het standaard tarief voor advies en bemiddeling is €395 per verzekerde, voor alleen bemiddeling is dit tarief €195. Als er in combinatie met een ander financieel advies zoals een hypotheek een verzekering wordt gesloten is er alleen sprake van bemiddeling. Bij het sluiten van twee polissen of twee verzekerden tegelijk zal het bemiddelingstarief verlaagd worden naar €325.

- **Bemiddelen en afsluiten uitvaartverzekering**

Het tarief is afhankelijk of de bemiddeling en het afsluiten op zich zelf staat of in combinatie met een ander financieel advies plaatsvindt (hypotheekadvies, pensioenanalyse). Het standaard tarief voor advies en bemiddeling is €350. In combinatie met een ander financieel advies zal dit bedrag verlaagd worden naar alleen de bemiddelingskosten van €195.

- **Advies, bemiddeling en nazorg WGA/WIA**

De vergoeding voor de werkzaamheden die we voor u verrichten bestaat uit een eenmalig een bedrag voor het advies en bemiddeling van €245 en maandelijks een vergoeding van €7,50 gedurende de duur van het product voor nazorg. Ook kan gekozen worden voor een betalingsbeschermer zonder nazorg. De advieskosten en bemiddelingskosten zijn dan €395. Wordt het product zonder nazorg samen met een ander financieel product bemiddeld is het tarief €195.

- **Advies, bemiddeling en nazorg Maandlasten beschermer**

De vergoeding voor de werkzaamheden die we voor u verrichten bestaat uit een eenmalig een bedrag voor het advies en bemiddeling van € 175,00. Voor de nazorg rekenen wij een vergoeding van €2,50 gedurende de duur van het product per kwartaal in rekening gebracht. Ook kan gekozen worden voor een betalingsbeschermer zonder nazorg. De advieskosten en bemiddelingskosten zijn dan €395. Wordt het product zonder nazorg samen met een ander financieel product bemiddeld is het tarief €195.

- **Aankoop uitkerende pensioenen, stamrechtpolis en stamrechtrekening**

Het tarief is afhankelijk van de vorm van dienstverlening en het aantal polissen Het tarief wordt vooraf met elkaar overeengekomen en varieert in principe tussen de €475 en maximaal €1.250 (excl. btw) en een maximum van 2% van het af te storten bedrag naar de verzekeraar of bank.

- **Het maken van lijfrenteruimte of pensioenanalyse**

Het vaste tarief is afhankelijk van de complexiteit, en wordt vooraf met de cliënt overeengekomen. Het vaste tarief varieert van €42,50 (excl. btw) voor een eenvoudige jaarruimte berekening tot €1.750 (excl. btw) voor een uitgebreide pensioen en vermogensanalyse. Leidt het advies tot een bemiddeling van een lijfrente polis of bankspaarproduct dan hoeft u geen btw te betalen. De kosten voor de bemiddeling van een polis of bankrekening bedragen €132,50.

- **Het maken van inkomens- en vermogensplanning**

Het tarief is afhankelijk van de complexiteit en wordt vooraf met de cliënt overeengekomen. Het tarief varieert van €995 (excl. btw) voor een eenvoudige

inkomensplanning tot €2.950 (excl. btw) voor een complexe inkomens- en vermogensplanning. Diensten die wij voor het maken de planning dienen in te kopen zullen worden doorbelast, indien van toepassing zal cliënt vooraf worden geïnformeerd.

- **Beloning op basis van het aantal medewerkers**

Afhankelijk van de gewenste dienstverlening op het gebied van employee benefits en de omvang van het bedrijf, wordt bij Three Oaks Transparant een vast bedrag per medewerker per maand afgesproken. Bij de jaarlijkse facturering worden eventuele provisie verdiensten op employee benefit verzekeringen meegenomen zoals met de cliënt is afgesproken.

- **Beloning op basis van uren declaratie**

Bepaalde diensten berekenen wij u door op basis van een vooraf overeengekomen uurtarief. Het uurtarief is afhankelijk van de geleverde dienstverlening en varieert van €65,00 per uur voor binnendienst ondersteuning, tot €200,00 voor specialistisch financieel advies.

Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de tijd die hiermee gemoeid zal zijn, zodat u weet wat de kosten ongeveer zullen zijn.

Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, brengen wij u op de hoogte van de financiële consequenties hiervan. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de te maken kosten.

## **Wat verwachten wij van u**

U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; op onze beurt verwachten wij ook een paar dingen van u.

- Dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat in geval van schade u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden, de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.
- Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat daarvan op de hoogte zijn gesteld. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
- Als uw persoonlijke of zakelijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven.
- Onder wijziging van uw 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, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.
- Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar. In principe onderhouden wij namelijk alle contacten met de verzekeraar. Mocht u zelf met de verzekeraar in contact willen treden, stellen wij de betreffende verzekeraar daarvan op de hoogte.
- Wij vragen u de gegevens van de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden en deze gegevens zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### **Afspraken rondom premiebetaling:**

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij bij schade in bepaalde omstandigheden weigeren deze te vergoeden. Zelfs als de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk wordt geïncasseerd door de verzekeraar. De hieraan verbonden kosten kunnen ook bij u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat wij naar een oplossing kunnen zoeken.
- Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de afhandeling met de verzekeringsmaatschappij verzorgen.

### **Beëindiging relatie**

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Wij kunnen ook het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

### **Klachten**

Mocht u een klacht hebben over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen, over gebrekkige informatie of over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk schriftelijk, per post of e-mail ([info@3oaks.nl](mailto:info@3oaks.nl)) over te informeren.

Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij:

Stichting Klachteninstituut  
Postbus 93560  
2509 AN, Den Haag

Telefoon : 070 333 89 99  
Fax : 070 333 89 00  
Email : [info@klachteninstituut.nl](mailto:info@klachteninstituut.nl)  
Website : [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)