



2019

*DIENSTVERLENINGSDOCUMENT*  
*TBG Advies B.V.*

Dam 143

2951 GA Alblasterdam

Tel. 078-6920100

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



## **Dienstverleningsdocument TBG Advies B.V.**

**TBG Advies B.V.** hecht aan een goede voorlichting op het gebied van financiële dienstverlening. Conform de Wet op de Financieel Toezicht bieden wij u voorafgaand aan het sluiten/kopen van een financieel product, naast informatie over dit product, ook een beschrijving van onze dienstverlening en de daarbij behorende kosten.

Deze informatie treft u hierbij aan.

### **Belangrijk**

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document en verplicht u niet om bepaalde diensten af te nemen van ons kantoor of om een bepaald financieel product met een financiële instelling (verzekeraar of bank) te sluiten.

Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken over dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst met u, schriftelijk vast in een specifieke opdrachtbevestiging.

### **Toezichthouder AFM**

De AFM houdt krachtens de wet, toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van financiële adviseurs. Ons kantoor is conform de wettelijke voorschriften bij de AFM geregistreerd. Het register van financiële adviseurs kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Onze dienstverlening**

TBG Advies B.V. is actief op het gebied van adviseren over en bemiddelen in verzekeringen, hypotheek, bankspaarproducten, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel in de Particuliere als Zakelijke markt.

Wij adviseren en bemiddelen, dat betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke/bedrijfsmatige omstandigheden. Vervolgens kunnen wij ook voor u bemiddelen bij een financiële aanbieder.

Dit houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte/informatie op.

U kunt dan via onze bemiddeling dit product afnemen.

Wij bemiddelen en adviseren zowel in eenvoudige als meer ingewikkelde producten (de zogenaamde complexe producten). Eenvoudige producten zijn bijvoorbeeld de auto, aansprakelijkheid - en brandverzekering(en).

Indien u ons om advies vraagt over een complex product (zoals levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, hypothecaire geldleningen en beleggingsrekeningen) dan gaan wij eerst uw klantprofiel opstellen. Dit is wettelijk verplicht en houdt in dat wij u vragen gaan stellen over uw (toekomstige) financiële positie. Daarnaast brengen wij uw kennis, ervaring en doelstellingen op financieel gebied in kaart en stellen uw risicobereidheid vast.



Op basis van dit klantprofiel geven wij u dan een passend advies over de financiële producten die u naar onze mening nodig heeft en die op de markt door financiële instellingen (verzekeraars/banken) worden aangeboden. Heeft u een keuze gemaakt dan kunnen wij contact leggen met de desbetreffende aanbieder(s) en de financiële overeenkomst(en) tot stand brengen.

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de overeenkomst is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over deze overeenkomsten bij ons terecht. Maar ook zullen wij periodiek controleren of de hypotheek en/of overige financiële producten blijven passen bij uw situatie. Deze situatie kan immers in de loop der tijden anders worden dan wij thans kunnen voorzien. Voordat wij onze werkzaamheden aanvangen komen wij met u een schriftelijke opdrachtbevestiging overeen.

Hierin staat beschreven welke opdracht wij voor u uitvoeren, welke werkzaamheden wij verrichten en welke kosten hier tegenover staan dan wel hoe beloning en betaling voor onze diensten zal plaats vinden.

Om te voldoen aan de regelgeving AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) hebben wij een Privacyverklaring en Register verwerkingsactiviteiten opgesteld waarin wij beknopt en transparant weergeven hoe wij de gegevens verwerken, beveiligen en gebruiken voor de uitvoering van onze werkzaamheden en diensten. U vindt deze informatie op onze website [www.tbgadvis.nl](http://www.tbgadvis.nl).

### **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. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid in onze advisering, bemiddeling en zorgplicht indien u ons niet, niet juist of onvolledig informeert. 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 inkomens- en gezinssituatie. 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 heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden.

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo zou het kunnen voorkomen dat wij u niet attent maken op een bepaald risico omdat wij veronderstellen dat u dit elders heeft geregeld. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële behoeften en risico's.

#### *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, werkeloos 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 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 zo nodig 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.

### **Onze bereikbaarheid**

Wij zijn op werkdagen geopend van 09.00 uur tot en met 17.00 uur.

Bij spoed, zoals ongeval, overlijden of ingrijpende schade kunt u altijd contact opnemen buiten kantooruren met:

Wim van Tol	06-54736083	wvt@tbgadvies.nl
Rolph Beck	06-54776767	rb@tbgadvies.nl
Bert Gorter	06-50463010	bg@tbgadvies.nl

### **De premie**

Premie betalen kan op twee manieren. U betaalt via ons of rechtstreeks aan de betreffende verzekeraar alwaar u verzekerd bent. Op de daarbij behorende polis staat de incassomethode vermeld.

U dient daarbij wel de, in rekening gebrachte, premie binnen één maand te betalen. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten zijn dan wel voor uw rekening.

### **Onze relatie met aanbieders**

Ons kantoor doet zaken met verschillende aanbieders (banken, volmachten, beursmakelaars en verzekeraars) van financiële producten. Wij behoren tot de groep van ongebonden en onpartijdige bemiddelaars. Wij baseren ons advies op een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare, vergelijkbare financiële producten.

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeraar, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### **Beloning**

De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen voor financiële producten waarmee u vermogen opbouwt, of voor hypotheek, aan u te melden. Via dit dienstverleningsdocument informeren wij u met betrekking tot dergelijke producten over de bandbreedte waarbinnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. In de bijlage hebben wij deze bandbreedte nader gespecificeerd.

De daadwerkelijke hoogte van de beloning is afhankelijk van het financiële product dat u afsluit en/of het aantal uren diensten dat wij hebben verleend.



### *Beloning op basis van provisie*

Onze beloning is onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er geen extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

### *Beloning op basis van declaratie (fee)*

In plaats van provisie, spreken wij met u een tarief (fee) af voor onze dienstverlening op basis van declaratie. Dit kan op basis van het aantal uren of via een standaardtarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. (voor een indicatie van onze tarieven, zie bijlage).

Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven wij u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoed zijn en stellen wij u hiervan op de hoogte. Op het moment dat er “meerwerk” ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft voor u.

### *Beloning op basis van declaratie en provisie*

Wij kunnen er ook voor kiezen dat onze beloning bestaat uit een combinatie van provisie en declaratie, al dan niet met onderlinge verrekening.

## **Onze kwaliteit**

TBG Advies B.V. is aangesloten bij:

- Kamer van Koophandel (KvK)
- Registratie Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH), ons kantoor voldoet voor advisering in hypotheek aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.
- Nederlandse Federatie voor Employee Benefits Adviseurs (Nefeb)
- Stichting Keurmerk Duurzame Inzetbaarheid (SKDI)
- HypotheekCompany

## **Beroepsaansprakelijkheid**

Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan: voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## **Persoonsgegevens**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zeer zorgvuldig mee om.

## **Als u een klacht heeft**

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 heeft.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht heeft, 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) 355 22 48 (10ct/min)  
E-mail : info@kifid.nl  
Internet : www.kifid.nl

### **Algemene voorwaarden**

Wij verwijzen u naar de website [www.tbgadvis.nl](http://www.tbgadvis.nl) voor onze algemene voorwaarden die voor al onze diensten van toepassing zijn.

### **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 dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen.

### **Bandbreedtes van de tarieven**

Onze dienstverlening bestaat uit advies en bemiddeling. Met behulp van dit document geven wij u inzicht in de kosten van onze dienstverlening met betrekking tot vermogensopbouwende producten en hypotheek. Ons kantoor werkt met de volgende tarieven, waarmee u de kosten van onze dienstverlening betaalt:

- Uurtarief
- Standaardtarief
- Productgerelateerd tarief (provisie)

Onderstaand worden de verschillende tarieven uiteen gezet.

#### *Uurtarief (fee)*

Onze uurtarieven variëren van € 75,00 voor een administratief medewerker tot € 125,00 per uur voor een specialist/financieel adviseur.

Voorafgaand aan het adviestraject geven wij u een indicatie van het aantal benodigde uren en het bijpassende uurtarief dat wij in rekening brengen voor onze dienstverlening.



### *Standaardtarief*

U betaalt voor onze dienstverlening vaste bedragen. Afhankelijk van de aard van de opdracht en de tijdsbesteding kunnen deze bedragen variëren.

Indien uw opdracht dermate complex is waardoor deze niet binnen de bandbreedte valt, zullen wij u vooraf daarover informeren.

### *Productgerelateerd tarief*

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) of via de afsluitprovisie en/of de maandlasten (bij een hypotheccair krediet). Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als productgerelateerd tarief.

Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, kunnen en zullen wij u het exacte, nominale bedrag aan vergoeding die wij voor het advies en de bemiddeling ontvangen aan u bekend maken.

Onze uiteindelijke, exacte vergoeding is afhankelijk van het type product, het premiebedrag of de koopsom en de looptijd van het product. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

In de navolgende bijlage vindt u de specifieke informatie omtrent datgene wat u afneemt aan dienstverlening van onze organisatie.

Na akkoord uwerzijds zullen wij een persoonlijke akkoordbevestiging opstellen ter ondertekening zodat wij met onze werkzaamheden kunnen beginnen..

## **TBG Advies**