

# Teeninga & Brink

Verzekeringen - Hypotheken - Financieringen - Bancaire zaken  
Niekerk 0594-505243 www.tenbass.nl



**Regio  
Bank**  
Zelfstandig adviseur

## Dienstenwijzer 2019



## Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Algemeen</b> .....	<b>3</b>
1.1 Naam en adresgegevens.....	3
1.2 Bereikbaarheid.....	3
1.3 Lidmaatschappen en registraties.....	3
<b>2. Onze dienstverlening</b> .....	<b>4</b>
2.1 Schadeverzekeringen.....	4
2.2 Levensverzekeringen.....	4
2.3 Hypothecair krediet.....	4
2.4 Consumptief krediet.....	4
2.5 Betalen en sparen.....	4
2.6 Effecten en beleggen.....	4
<b>3. Hoe komen wij tot een advies?</b> .....	<b>5</b>
3.1 Onafhankelijk .....	5
3.2 Ondernemersvrijheid .....	5
3.3 Keuze van aanbieders.....	5
<b>4. Bedrijfskosten</b> .....	<b>5</b>
4.1 Schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld.....	5
4.2 Consumptief krediet.....	5
4.3 Beloningtransparantie .....	5
<b>OPDRACHT TOT DIENSTVERLENING Hypotheekadvies en –bemiddeling</b> .....	<b>6</b>
4.4 Op al onze adviezen en bemiddelingen gelden de volgende voorwaarden:.....	10
<b>5. Privacy- &amp; Cookiestatement</b> .....	<b>11</b>
<b>6. Klachten</b> .....	<b>14</b>
6.1 Als u een klacht heeft .....	14
6.2 Handelswijze bij klachten.....	14
6.3 Algemene voorwaarden .....	14

## **Inleiding**

Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink is een veelzijdig en klantvriendelijk kantoor. U kunt bij ons terecht voor een onafhankelijk hypotheek- en verzekeringsadvies en voor al uw RegioBank zaken. Deze combinatie biedt meerwaarde en gemak voor u. Eén aanspreekpunt voor al uw financiële vragen!

Onze adviseurs nemen graag de tijd voor u, om in een persoonlijk gesprek inzicht te geven in uw financiële situatie. Hierdoor kunt u kiezen wat het beste bij uw situatie past. Wij willen graag een bestendige relatie met u aangaan, gebaseerd op vertrouwen. Kortom, voor het ontzorgen en inzicht krijgen in uw financiële situatie bent u van harte welkom bij ons.

Onze handelswijze is integer en transparant en daarom willen wij u in deze Dienstenwijzer vertellen wat onze werkwijze is en leggen we overeengekomen afspraken vast. Hierna vindt u overzichtelijk onze algemene gegevens, de openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met eventuele klachten.

- Neem dit document goed door en kruis aan wat voor u van toepassing is.**
- Graag ontvangen wij een getekend exemplaar, met een paraaf voor akkoord op elke bladzijde van dit document, retour.**

## 1. Algemeen

In dit gedeelte vindt u onze algemene gegevens, van bezoekadres tot registratie bij diverse instanties.

### 1.1 Naam en adresgegevens

Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink  
Aldringastraat 7  
9822 AM Niekerk

### 1.2 Bereikbaarheid

Wij zijn bereikbaar op de volgende manieren:

Telefoon: 0594-505243  
E-mail: [info@tenbass.nl](mailto:info@tenbass.nl)  
Internet: [www.tenbass.nl](http://www.tenbass.nl)

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 09:00 uur tot 12:00 uur en van 13:00 uur tot 17:00 uur. Het is ook mogelijk om een afspraak in te plannen buiten kantoor tijden.

In geval van nood kunt u ons bereiken via het telefoonnummer dat u via ons antwoordapparaat te horen krijgt.

Onze communicatie met u zal in het Nederlands zijn en kan op de volgende manieren plaatsvinden: Schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag van u waar uw voorkeur naar uitgaat. (*Communicatie kan, indien gewenst, ook in het Engels verzorgd worden*)

### 1.3 Lidmaatschappen en registraties

Ons kantoor is bij verschillende (erkende) instanties geregistreerd.

- **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**  
De AFM houdt conform de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van o.a. financieel adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12040122. Op de website van de AFM kunt het register raadplegen. ([www.afm.nl](http://www.afm.nl))
- **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)**  
Wij streven ernaar om u altijd te voorzien van een goede dienstverlening. Mocht het toch gebeuren dat u een klacht over onze dienstverlening heeft, en wij kunnen er niet samen uit komen, dan heeft u de mogelijkheid om contact op te nemen met het KiFiD. Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij het KiFiD is: 02094137.
- **Kamer van Koophandel (KvK)**  
Ons kantoor is ook te vinden in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het KvK nummer: 52300315.



## **2. Onze dienstverlening**

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Hierdoor mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van allerlei aanbieders. Bemiddelen houdt in dat wij u begeleiden bij het afsluiten van de gewenste producten. Zo verzorgen wij de contacten met aanbieders en begeleiden wij het gehele traject, van inventarisatie van uw wensen en mogelijkheden tot het aanvragen en afsluiten van het financiële product.

Hieronder kunt u lezen op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### **2.1 Schadeverzekeringen**

Bijna iedereen heeft wel één of meerdere schadeverzekeringen. Hierbij kunt u denken aan bijvoorbeeld een schadeverzekering voor uw inboedel of voor uw auto. Het kan zijn dat u behoefte heeft aan een verzekering die u beschermt tegen financiële schade die kan ontstaan door diefstal, aansprakelijkheid etc. Wij hebben de deskundigheid en bevoegdheid om u te adviseren alsmede te bemiddelen op het gebied van allerlei soorten schadeverzekeringen.

### **2.2 Levensverzekeringen**

Een levensverzekering is er in diverse vormen. Hierbij kunt u denken aan een eenvoudige om uw uitvaart te kunnen betalen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te kunnen financieren. Wij hebben de deskundigheid en bevoegdheid om u te adviseren alsmede te bemiddelen op het gebied van allerlei soorten levensverzekeringen.

### **2.3 Hypothecair krediet**

Wanneer u een woning wilt kopen is de kans groot dat u hiervoor een hypotheek moet afsluiten. Dit is een belangrijk adviesmoment. De reden hiervoor is dat u een keuze moet maken inzake een financiële verplichting die u aangaat voor een lange periode, soms wel tot 30 jaar. Voor u als consument komt er veel bij kijken en moet u op veel zaken letten bij het afsluiten van een hypotheek, zoals bijvoorbeeld:

- de hoogte van de rente

- de periode waarvoor u deze rente vastzet

- de mogelijkheden voor vervroegde (gedeeltelijke) aflossing

- de mogelijkheden voor het mee verhuizen van uw hypotheek naar een andere woning.

Dit zijn slechts enkele aspecten die voor u belangrijk (kunnen) zijn. Wij nemen deze aspecten met u door, zodat u een goede en een passende keuze kunt maken. Wij mogen u op het gebied van hypotheekvoorzieningen van advies. Daarnaast mogen wij ook bemiddelen met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### **2.4 Consumptief krediet**

Het kan voorkomen dat u (on)verwacht voor een grote uitgave komt te staan. Hierbij kunt u denken aan de aanschaf van een auto, omdat u met de auto naar een andere stad moet gaan reizen voor een nieuwe baan. De financiering hiervan kan worden geregeld door het afsluiten van een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

### **2.5 Betalen en sparen**

Wij zijn Zelfstandig Adviseur van RegioBank en bemiddelen exclusief in RegioBank rekeningen. Wij hebben de beschikking over een volledige bankfunctie. U kunt bij ons terecht voor betaal- & spaarrekeningen, internetbankieren en nog vele andere mogelijkheden. Ook kunt u contant geld storten en opnemen.

### **2.6 Effecten en beleggen**

Wij hebben de bevoegdheid om u in contact te brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggen.

### **3. Hoe komen wij tot een advies?**

Door een goede inventarisatie waarbij wij rekening houden met uw wensen en behoeften komen wij tot een passend advies. Hierna kunnen wij als bemiddelaar optreden bij het afsluiten en (eventueel) beheren van een financieel product.

#### **3.1 Onafhankelijk**

Wij zijn niet gebonden en dus niet verplicht om financiële producten bij één of meerdere instellingen onder te brengen. Dit houdt concreet in dat wij volledige keuzevrijheid hebben in onze advisering.

#### **3.2 Ondernemersvrijheid**

Bij ons heeft geen enkele financiële instelling, zoals bijvoorbeeld een verzekeringsmaatschappij, een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Hierdoor hebben wij de vrijheid om u onafhankelijk te adviseren.

#### **3.3 Keuze van aanbieders**

In de financiële markt zijn er veel aanbieders van financiële producten en diensten. Om tot een passend advies te komen, werken wij met diverse vergelijkingsprogramma's. Op basis van deze programma's kunnen wij een objectieve analyse tot stand laten komen. Hierbij kijken wij naar de hoogte van de premie, kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met/werkwijze van de financiële instelling en de uitkeringsvoorwaarden (indien hier een beroep op wordt gedaan).

### **4. Bedrijfskosten**

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen worden er kosten gemaakt. Dit worden ook wel bedrijfskosten genoemd. Hierbij kunt u denken aan salarissen, kosten van kantoorpand, opleidingen en vergunningen. Deze kosten rekenen wij op verschillende manieren aan u door. Onderstaand vindt u een toelichting hierop.

#### **4.1 Schadeverzekeringen, betaalrekeningen en elektronisch geld**

**Vergoeding via premie:** De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen, betaalrekeningen, elektronisch geld kunnen onderdeel uitmaken van de prijs van het product:

- Bij verzekeringen zit dit verwerkt in de premie die u betaalt.
- Bij betaalrekeningen en elektronisch geld is het de vergoeding die u aan de bank betaalt.

Zodra de premie of vergoeding is betaald, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u hier vooraf met ons andere afspraken over heeft gemaakt.

#### **Vergoeding op basis van provisie:**

In een aantal gevallen ontvangen wij voor (complexe) producten een vergoeding van banken of verzekeraars voor onze dienstverlening (ook wel provisie genoemd). Dit geldt met name voor lopende producten.

#### **4.2 Consumptief krediet**

**Vergoeding via de betaalde rente:** Wij mogen conform de wet voor het bemiddelen in kredieten alleen betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen deze vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente heeft betaald, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn volgens de wet niet toegestaan.

#### **4.3 Transparantie beloning**

Het is sinds januari 2009 verplicht om onze tarieven met betrekking tot een hypothecaire lening en de gekoppelde levensverzekering aan u kenbaar te maken. Voor de risico- en woonlastenverzekeringen geldt deze verplichting sinds 1 januari 2010. Voor de overige financiële producten geldt deze verplichting (nog) niet. Onze kosten (provisies) worden dan vergoed door de verzekeraars en banken waar wij producten voor u onderbrengen.

Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink vindt het zeer belangrijk om hier transparant over te zijn. Bij de inventarisatie zullen wij de gehanteerde kosten en vergoedingen met u bespreken en vastleggen. De vergoeding kan bestaan uit een vast tarief, een overeengekomen uurloon of een beheervergoeding.

## **OPDRACHT TOT DIENSTVERLENING Hypotheekadvies en –bemiddeling**

Hierbij leggen wij de met u gemaakte afspraken omtrent de door u aan ons verstrekte opdracht tot het bemiddelen bij de totstandkoming van een hypotheekovereenkomst (hierna: "hypotheek") ter zake aankoop van een bestaande woning, appartement of een nieuwbouwwoning.

Bij een totale hypotheekbemiddeling helpen wij u van A tot Z. Dit houdt in dat wij de gehele hypotheek regelen tot aan passeren van akte bij de notaris en de bijbehorende nazorg.

### **Werkzaamheden**

Op basis van deze opdracht zullen wij de volgende werkzaamheden voor u verrichten:

- Inventarisatie van uw persoonlijke situatie en wensen;
- Bespreken van verschillende hypotheekconstructies;
- Vergelijken offertes en adviseren over welke oplossing het beste past bij uw situatie;
- Aanvragen offerte(s) bij één of meer financiële instellingen;
- Adviseren over eventueel af te sluiten aanvullende verzekeringen gericht op het betaalbaar houden van de woonlasten ingeval van arbeidsongeschiktheid of overlijden van (één van) de kostwinner(s).
- Verzorgen van contact met de betrokken financiële instelling ten einde te komen tot een definitief akkoord over de af te sluiten hypotheek en de aan de hypotheek verbonden verzekeringen;
- Controleren van de hypotheekakte voor wat betreft de gekozen hypotheekconstructie en de hoogte van de financiering.
- Inventariseren en adviseren bij verzekeringen rondom de koop en financiering van uw woning.

### **Financieringsvoorbehoud**

Met betrekking tot de door u aan te kopen woning geldt blijkens de koopovereenkomst mogelijk een financieringsvoorbehoud. Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink doet haar uiterste best om voor het verstrijken van dit termijn duidelijkheid te hebben over het al dan niet positieve antwoord op uw financieringsaanvraag. In dat kader geldt uiteraard een inspanningsverplichting, doch geen resultaatsverplichting. Indien nodig zal worden geprobeerd een verlenging van het financieringsvoorbehoud te verkrijgen. Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink is niet aansprakelijk in het geval vóór het verstrijken van het financieringsvoorbehoud niet duidelijk is geworden of u de benodigde financiering wel of niet rond zult krijgen.

### **Op al onze adviezen en bemiddelingen gelden de volgende voorwaarden:**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij u ons te voorzien van alle relevante gegevens en informatie. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven en/of de dekkingen die u ontvangt. Het is mogelijk dat u elders verzekeringen heeft lopen: geef dit dan aan ons door zodat wij een totaalbeeld krijgen van uw verzekeringen. Mocht u twijfelen of iets relevant is, bel of mail ons gerust.

Vanzelfsprekend vragen wij u ons altijd (tijdens, voor en na het adviestraject) te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw financiële situatie en/of verzekeringen etc. u kunt denken aan bijvoorbeeld: verhuizing, geboorte, andere baan, huwelijk, (tijdelijk) werkzoekend of arbeidsongeschikt worden.

Indien wij voor u bepaalde financiële diensten verzorgen dan komt het voor dat wij u informatie, documenten ter ondertekening en polissen versturen. Wij vragen u deze stukken aandachtig door te lezen en te controleren op juistheid.

#### 4.3.1 Hypotheekbemiddeling

Voor het inventariseren, adviseren en bemiddelen van een hypothecaire lening hanteren wij de volgende tarieven:

<input type="checkbox"/>	Totale hypotheekbemiddeling starter	€ 2.000,-
<input type="checkbox"/>	Totale hypotheekbemiddeling particulier	€ 2.250,-
<input type="checkbox"/>	Totale hypotheekbemiddeling ondernemer	€ 2.500,-
<input type="checkbox"/>	Bemiddeling hypotheek bij verlenging	€ 250,-
<input type="checkbox"/>	2 <sup>e</sup> hypotheek*	€ 1.500,-
<input type="checkbox"/>	Omzetten/oversluiten bestaande hypotheek	€ 2.250,-
<input type="checkbox"/>	Hoofdelijk ontslag hypotheek	€ 2.250,-
<input type="checkbox"/>	Extra aflossen	€ 100,-
<input type="checkbox"/>	Hypotheekvorm wijzigen	€ 150,-

\*de (eerste) hypotheek moet dan al wel via ons kantoor zijn afgesloten. Anders kunnen de kosten voor u hoger uitvallen. Wanneer dit van toepassing is, zullen wij u hierover vooraf informeren.

#### Ons kantoor brengt u het volgende in rekening:

- Kosten inzake hypotheekbemiddeling (zie bovenstaande tarieven)\*
- Inkoopkosten/dossiervergoedingen (indien van toepassing)\*  
Het kan voorkomen dat de gewenste offerte van een geldverstrekker alleen verkrijgbaar is via een service provider. Hieraan kunnen (inkoop)kosten voor u verbonden zijn. Wanneer dit van toepassing is, zullen wij u hier vooraf over informeren. Deze kosten kunt u meenemen in de begroting van uw hypotheek en bedragen in 2018 maximaal € 395,-.
- Kosten voor onze dienstverlening inzake aanvragen bankgarantie (indien van toepassing)\*

#### Onderstaande kosten worden door de betreffende partijen separaat aan u in rekening gebracht:

- Dossiervergoedingen, kosten van een bankgarantie of overbruggingshypotheek, Borgtochtprovisie NHG, Bereidstellingsprovisie (verlengingsprovisie) e.d. Deze kosten kunt u meenemen in de begroting van uw hypotheek.\*
- Kosten van een externe partij, zoals bijvoorbeeld taxateur, accountant, bouwkundige en notaris \*
- Annuleringskosten e.d.
- Schadeverzekeringen:  
Voor het inventariseren en afsluiten van schadeverzekeringen ontvangen wij een vergoeding van de verzekeraar die wordt doorberekend in de premie.

#### Annuleringskosten tijdens hypotheekbemiddeling:

Wij rekenen een honorarium van € 1.125,- als:

- u besluit om niet verder met ons door te gaan;
- uw hypotheekaanvraag geen doorgang vindt doordat bijvoorbeeld deze wordt afgewezen;
- de aankoop niet doorgaat

#### Wilt u advies, maar geen bemiddeling bij het afsluiten van uw hypotheek?

In dat geval zijn wij btw-plichtig. Wij moeten dan bovenop het door ons overeengekomen uurtarief, 21% btw in rekening brengen aan u.

\* Deze kosten worden mogelijk via de notarisafrekening met u verrekend.



### **Nazorg**

Wij verlenen u graag naast de wettelijk verplichte nazorg ook een proactieve nazorg op de afgesloten financiële producten. De kosten hiervoor zijn echter niet bij het bovengenoemde honorarium inbegrepen. Indien u in de toekomst gebruik maakt van onze aanvullende dienstverlening dan brengen wij onze kosten in rekening aan de hand van een uurtarief. Deze omschrijving gaat boven ons dienstverleningsdocument. Wij kunnen met u een service-overeenkomst overeenkomen waardoor u doorlopend gebruik kunt maken van onze dienstverlening.

### **Akkoordverklaring**

Deze opdrachtbevestiging wordt u toegezonden/overhandigd in tweevoud. Vriendelijk verzoeken wij u deze opdrachtbevestiging in te vullen en elke pagina afzonderlijk voor akkoord te ondertekenen en één exemplaar aan ons te retourneren.

Zonder uw andersluidend tegenbericht verklaart u met ondertekening en retournering van deze opdrachtbevestiging tevens in staat te zijn geweest een exemplaar van hierboven genoemde documenten te hebben ontvangen en in te stemmen met deze wijze van terhandstelling aan u.

Na ontvangst van de door u ondertekende opdrachtbevestiging wordt een aanvang genomen met de voor u te verrichten werkzaamheden.

Voor akkoord ontvangen en gelezen:

Datum:

Plaats:

Naam adviseur:

Handtekening:

Naam opdrachtgever:

Handtekening:

Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink

Naam mede-opdrachtgever:

Handtekening:

#### **4.3.2 Overige verzekeringen**

Voor het inventariseren, adviseren, bemiddelen en beheren van onderstaande producten hanteren wij de volgende tarieven:

##### **Overlijdensrisicoverzekering:**

Voor het inventariseren, adviseren, bemiddelen en administratief beheren van een overlijdensrisicoverzekering hanteren wij het volgende tarief:

- € 300,- eenmalige afsluitkosten.
- Een beheervergoeding van € 25,- per jaar, gedurende de gehele looptijd van de polis\*
- Als u de Overlijdensrisicoverzekering tegelijkertijd met een hypothecaire lening aanvraagt, dan betaalt u geen € 300,- eenmalige afsluitkosten.

##### **Woonlastenverzekering:**

Voor het inventariseren, adviseren, bemiddelen en administratief beheren van een woonlastenverzekering hanteren wij de volgende tarieven:

- € 300,- eenmalige afsluitkosten
- een beheervergoeding van €25,- per jaar, gedurende de gehele looptijd van de polis\*
- Als u de woonlastenverzekering tegelijkertijd met een hypothecaire lening aanvraagt, dan betaalt u geen € 300,- eenmalige afsluitkosten.

##### **Uitvaartverzekering:**

Voor het inventariseren, adviseren, bemiddelen en administratief beheren van een uitvaartverzekering hanteren wij de volgende tarieven:

- € 50,- eenmalige afsluitkosten
- Een beheervergoeding van € 25,00 per jaar, gedurende de gehele looptijd van de polis\*

##### **Lijfrente adviestraject:**

Voor het inventariseren, adviseren en bemiddelen van een lijfrenteverzekering of rekening hanteren wij de volgende tarieven:

- Opbouwfase : € 250,-
- Uitkeringsfase: € 250,-

##### **Arbeidsongeschiktheid adviestraject:**

Voor het inventariseren, adviseren, bemiddelen en administratief beheren van een arbeidsongeschiktheidsverzekering hanteren wij de volgende tarieven:

- De eenmalige kosten liggen tussen de € 350,- en € 500,-. Mochten de eenmalige kosten boven de
  - € 350,- uitkomen, dan zullen wij u hierover vooraf informeren.
- een beheervergoeding van € 75,- per jaar, gedurende de gehele looptijd van de polis\*

##### **Wilt u advies, maar geen bemiddeling bij het afsluiten van bovenstaande producten?**

In dat geval zijn wij btw-plichtig. Wij moeten dan bovenop het door ons overeengekomen uurtarief, 21% btw in rekening brengen aan u.

##### **Wilt u geen advies, maar wel bemiddeling bij het afsluiten van onderstaande producten?**

Dan hanteren wij naast de geldende beheervergoedingen de volgende eenmalige afsluitkosten:

Overlijdensrisicoverzekering € 125,-  
Uitvaartverzekering € 50,-

##### **Annuleringskosten tijdens het bemiddelingstraject:**

Het kan zijn dat u tijdens het bemiddelingstraject besluit om niet verder met ons door te gaan.

Dit is uiteraard geen probleem, wel ontvangt u dan een factuur ter hoogte van de voor die verzekering geldende eenmalige afsluitkosten voor de annulering.

\* Deze kosten zullen jaarlijks, met indexering, door Factua namens ons worden geïncasseerd.

#### **4.4 Op al onze adviezen en bemiddelingen gelden de volgende voorwaarden:**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij u ons te voorzien van alle relevante gegevens en informatie. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven en/of de dekkingen die u ontvangt. Het is mogelijk dat u elders verzekeringen heeft lopen: geef dit dan aan ons door zodat wij een totaalbeeld krijgen van uw verzekeringen. Mocht u twijfelen of iets relevant is, bel of mail ons gerust.

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie die van invloed kunnen zijn op uw financiële situatie en/of verzekeringen etc. Denk bijvoorbeeld aan verhuizing, geboorte, andere baan, huwelijk, (tijdelijk) werkzoekend of arbeidsongeschikt worden.

Indien wij voor u bepaalde financiële diensten verzorgen dan komt het voor dat wij u informatie, documenten ter ondertekening en polissen versturen. Wij vragen u deze stukken aandachtig door te lezen en te controleren op juistheid.

##### **Algemene bemiddeling**

Indien u hulp nodig heeft bij algemene financiële zaken en graag van ons advies hierover wilt ontvangen, zullen wij met u voorafgaand aan onze werkzaamheden een vast tarief, uurtarief en of een beheervergoeding overeenkomen. Het uurtarief is € 100,00 exclusief btw. Ook is het mogelijk om een maatwerk overeenkomst met u op te stellen en overeen te komen.

##### **Premie en incassowijze**

Het is belangrijk dat u de door u verschuldigde premies en beheervergoedingen betaalt. De door u verschuldigde premies worden door de betreffende verzekeraars en/of banken geïncasseerd. De beheervergoedingen worden namens ons geïncasseerd door:

Factua  
Laan der Verenigde Naties 9  
3316 AK Dordrecht.

Voor de eenmalige afsluitkosten of annuleringskosten ontvangt u van ons een factuur.

## 5. Privacy- & Cookiestatement

**Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink heeft als kernactiviteit het adviseren over en het bemiddelen in financiële diensten en producten. Bij deze dienstverlening aan klanten verwerken wij een veelheid van persoonsgegevens.**

### Waarom dit statement?

Wij zijn ervoor verantwoordelijk om uw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen. Wij moeten daarbij voldoen aan de eisen van de privacyregelgeving. Wij willen o.a. transparant zijn over de soorten gegevens die wij verwerken, de doelen voor de verwerking, met wie wij gegevens delen en welke rechten u heeft ten aanzien van uw eigen gegevens. In dit Privacy-statement informeren wij u hierover. Heeft u na het lezen van dit document nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op. Onze contactgegevens zijn:

- telefoon: 0594-505243
- e-mail: [info@tenbass.nl](mailto:info@tenbass.nl)
- website: [www.tenbass.nl](http://www.tenbass.nl)
- postadres: Aldringastraat 7, 9822 AM Niekerk Grootegast

### Soorten gegevens

Wij verwerken (mogelijk) de volgende persoonsgegevens van u:

- contactgegevens, zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres;
- leeftijd, geslacht en burgerlijke staat;
- gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs (soms vragen wij om een kopie hiervan);
- gegevens over dienstverband, inkomen, beroep en werkgever;
- gegevens over financiële situatie, vermogen en eventuele schulden;
- gegevens over huidige financiële producten, zoals bijvoorbeeld bankrekeningen, hypotheeken of verzekeringen;
- bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld over gezondheid (in sommige gevallen)\*;
- gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten, fraudeaspecten (indien relevant)\*;
- gegevens ingediende claims/claimhistorie;
- overige gegevens.

\* Wanneer wij gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen wij dat uiterst zorgvuldig, en doorgaans alleen met uw toestemming.

### Doelen van de verwerking van gegevens

Wij verwerken uw persoonsgegevens gericht op o.a. de volgende activiteiten in onze onderneming:

- Het beoordelen en accepteren van potentiële klanten;
- Het (laten) beheren van onze relaties;
- Het communiceren met onze relaties;
- Het beheren en uitbreiden van ons klantenbestand;
- Het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten;
- Het afhandelen van contactverzoeken die via onze website worden gedaan;
- Het adviseren, bemiddelen en beheren bij financiële producten;
- Het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming;
- Het uitvoeren van (gerichte) marketing en promotieactiviteiten om een relatie met een (potentiële) klant tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden;
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- Het voorkomen van fraude jegens financiële instellingen (denk aan witwassen of identiteitsfraude);
- Het versturen van nieuwsbrieven of informatie van specifieke aard;
- Afhandeling van klachten.

### **Rechtsgronden voor verwerking van gegevens**

Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van uw persoonsgegevens:

- het uitvoeren van een overeenkomst voor een financieel product of een financiële dienst;
- het kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust, bijvoorbeeld het voldoen aan onze wettelijke zorgplicht gedurende de looptijd van een financieel product dat via onze bemiddeling tot stand gekomen is of het voldoen aan wettelijke termijnen voor het bewaren van gegevens;
- de uitdrukkelijke toestemming die u heeft gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken;
- voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het kader van onze bedrijfsvoering of die van een derde. Wij maken hierbij steeds de afweging tussen uw belangen en die van ons. Onze belangen betreffen onder andere het zorgvuldig uitvoeren van overeenkomsten met u, het onderhouden en het eventueel uitbouwen van onze klantrelatie via eventueel direct-marketing en/of profilering gericht op marketing.

### **Opslag en bewaartermijn van persoonsgegevens**

Wij bewaren uw persoonsgegevens alleen zolang en voor zover wij deze nodig hebben. Gegevens die wij noodzakelijkerwijs nodig hebben bewaren wij in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst. Als onze relatie of overeenkomst eindigt dan bewaren wij de gegevens gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden.

### **Informatie, wijziging en bezwaar**

U heeft specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens. Hierover kunt u altijd contact met ons opnemen. Dat geldt zeker ook voor de volgende onderwerpen:

- of wij uw persoonsgegevens verwerken;
- de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken;
- inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- bezwaren tegen het verwerken van uw persoonsgegevens;
- aanpassing van uw persoonsgegevens als deze (mogelijk) onjuist zijn verwerkt;
- beperking van uw persoonsgegevens;
- verwijdering (wissen) van uw persoonsgegevens;
- overdracht van uw persoonsgegevens aan jezelf of aan een andere organisatie op uw verzoek;
- vragen over de inhoud van dit Privacy statement.

**Let op:** het kan zijn dat wij niet in alle gevallen tegemoet kunnen komen aan een verzoek. Als dit het geval is zullen wij u dit gemotiveerd laten weten.

### **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.

### **Beveiliging van uw gegevens**

Wij hebben adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen.

### **Verstrekken van gegevens aan derden**

Wij verstrekken uw persoonsgegevens niet zomaar aan anderen. Dat mogen wij wel doen als u ons daarvoor toestemming heeft gegeven, als wij daartoe verplicht zijn op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als de verstrekking ten dienste staat van onze doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.

Voor de uitvoering van onze bedrijfsvoering en afhankelijk van de verleende diensten aan u verstrekken wij uw persoonsgegevens mogelijk wel aan de volgende personen of partijen:

- financiële instellingen (zoals banken, hypotheekverstrekkers of verzekeraars) bij wie wij voor u een financieel product aanvragen, bij wie u een financieel product heeft dat wij voor u beheren of waarbij wij u begeleiden tijdens de looptijd van het product;
- personen en instanties die op grond van een wettelijke verplichting geïnformeerd moeten worden;
- externe partijen die gegevens onder onze zeggenschap en verantwoordelijkheid verwerken, zoals onze ICT-dienstverlener of ons (direct) marketingbureau;
- schade-experts, databases gericht op fraudebestrijding zoals Fish en Cis;
- notarissen, advocaten en accountants (in voorkomende gevallen);
- incassobureaus, die uw gegevens gebruiken voor een kredietwaardigheidsbeoordeling;
- mogelijk andere niet genoemde partijen die van belang zijn voor een optimale dienstverlening aan u.

Externe partijen die de persoonsgegevens onder onze verantwoordelijkheid verwerken, doen dit uitsluitend voor doelen en onder voorwaarden die wij met hen hebben afgesproken. Dit leggen wij vast in schriftelijke overeenkomsten.

### **Het gebruik van deze site**

Wij hebben passende maatregelen genomen om uw bezoek aan en het gebruik van onze site te beveiligen en om misbruik te voorkomen. Alle personen die van de gegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan.

### **Internetsites van derden**

Dit privacy statement is niet van toepassing op internetsites van derden die door middel van links met deze internetsite zijn verbonden.

### **Cookies**

Op onze website maken wij gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die door onze website op uw pc, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst. Dit gebeurt direct als u onze website bezoekt.

Deze cookies kunnen worden gebruikt om onze website beter te laten functioneren en om het gebruik van onze website te analyseren. Deze gegevens gebruiken wij alleen intern en worden niet gedeeld met derden. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende gegevens:

- de browser die wordt gebruikt (zoals Internet Explorer, Chrome of Firefox);
- het tijdstip en de duur van uw bezoek;
- foutmeldingen die bezoekers hebben gekregen.

*U kunt cookies via uw internetbrowser handmatig verwijderen, of deze automatisch laten verwijderen wanneer u de website verlaat. U kunt uw internetbrowser ook zo instellen dat u een bericht krijgt als er een cookie wordt geplaatst. Verder kunt u uw browser ook zo instellen dat cookies niet geplaatst mogen worden. In dit laatste geval kunt u niet van alle mogelijkheden van onze website gebruik maken en kunnen sommige onderdelen van onze website niet naar behoren functioneren. Voor meer informatie over de cookie-instellingen van uw browser verwijzen wij u naar de help-functie van uw browser.*

### **Cookies van andere partijen**

Bij de cookies die via onze website worden geplaatst, kunnen cookies van andere partijen zitten. Deze cookies meten bijvoorbeeld het gebruik van onze website. Hierdoor krijgen wij inzicht waarmee wij onze website vervolgens verder kunnen optimaliseren om zo de gebruikerservaring van bezoekers te verbeteren. Deze inzichten gebruiken wij uitsluitend ten behoeve van onszelf en er worden geen gegevens gedeeld met derden zoals bijvoorbeeld Google.

Verder treft u buttons aan van bijvoorbeeld, Facebook en LinkedIn. Met deze buttons kunt u informatie van onze website delen. Ook is het mogelijk dat er applicaties van andere partijen op onze website staan. Hiervoor worden cookies geplaatst vanuit deze (social) media. Wij hebben daar geen invloed op. Wilt u hier meer over weten? Lees dan de privacy verklaringen van deze (social media)kanalen. Daarin staat wat zij met de (persoons)gegevens doen die zij via dit soort cookies verwerken.

### **Wijzigingen Privacy- & Cookiestatement**

Het kan voorkomen dat wij dit Privacy- & Cookiestatement in de toekomst wijzigen. Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in dit Privacy- & Cookiestatement. Het verdient aanbeveling om het Privacy- & Cookiestatement geregeld te raadplegen, zodat u van deze wijzigingen op de hoogte bent. Op onze website vindt u steeds het meest actuele statement.

### **Klachtrecht met betrekking tot uw privacy**

Bent u het niet eens met de wijze waarop wij uw persoonsgegevens verwerken of omgaan met uw rechten als klant? Neem dan in ieder geval contact met ons op.

U kunt ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Kijk daarvoor op <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl>.

## **6. Klachten**

In dit gedeelte leest u wat u kunt doen wanneer u klachten heeft over onze dienstverlening.

### **6.1 Als u een klacht heeft**

Wij zetten ons er voor in om u altijd goed uw belangen te behartigen op gebied van financiële diensten. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening.

### **6.2 Handelswijze bij klachten**

Indien u een klacht heeft, vragen wij u om dit eerst aan ons kenbaar te maken. Wij gaan er vanuit dat wij samen uw klacht kunnen verhelpen. Mochten wij er gezamenlijk niet uitkomen, dan kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid).

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
- Postbus 93257
- 2509 AG Den Haag
- Telefoon: 0900 – 3552248
- E-Mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)
- Website : [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



### **6.3 Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn verder de algemene voorwaarden van toepassing. Deze zijn verkrijgbaar op ons kantoor, te downloaden van onze website [www.tenbass.nl](http://www.tenbass.nl) of op te vragen bij de Kamer van Koophandel te Groningen.

**Wij gaan een stap verder voor u**

Wij hopen dat u middels deze Dienstenwijzer een goede indruk heeft van wat wij voor u kunnen betekenen op het brede terrein van financiële diensten. Echter willen wij benadrukken dat onze dienstverlening verder reikt dan wat wij in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven.

Mocht u vragen hebben, twijfel dan niet om ons om verdere toelichting te vragen.

Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink is u graag van dienst!

Voor akkoord ontvangen en gelezen:

Datum:

Plaats:

Naam adviseur:  
Handtekening:

Naam opdrachtgever:  
Handtekening:

Financieel Adviesbureau Teeninga & Brink

Naam mede-opdrachtgever:  
Handtekening:





