

## Dienstenwijzer

---

Deze Dienstenwijzer wordt u aangeboden door TAG Administraties & Verzekeringen, Hoofdstraat 104 5481 AJ Schijndel

Wij willen ons hiermee graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u middels dit document waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

### ► Wie zijn wij?

TAG Administraties & Verzekeringen biedt u deskundige advisering en diensten op het gebied van schade- en levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, vermogensopbouw producten en financiële planning. Het is onze taak samen met u een inventarisatie te maken, vervolgens uw wensen en behoefte vast te stellen om uiteindelijk te komen tot een passende advisering en/of bemiddeling. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw persoonlijke situatie. Wij willen samen met u de relatie aangaan en streven ernaar dat deze langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.

### Lidmaatschappen en registraties

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

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachten instituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)

### ► Onze kwaliteit

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning verstrekt op de volgende gebieden:

- Adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen (zowel particulier als zakelijk)
- Adviseren en bemiddelen in betalen en sparen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouw
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen

Ons kantoor is ingeschreven in het AFM-register onder nummer: 12049229. Registratie is een wettelijke verplichting. Het register is te raadplegen op de website van de AFM ( [www.afm.nl](http://www.afm.nl) )

De medewerkers van TAG Administraties & Verzekeren voldoen aan alle diploma vereisten en permanente educatie verplichtingen die vanuit de WFT (Wet op het Financieel Toezicht) verplicht worden gesteld.

#### Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor de aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Voor u geeft dit extra zekerheid.

#### Wft (Wet op het financieel toezicht)

Deze dienstenwijzer is onder andere vanuit de Wft tot stand gekomen. Indien u meer informatie wenst over de Wft dan verwijzen wij u naar de website [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl)

#### Beloning medewerkers TAG Administraties & Verzekeringen

Onze medewerkers worden beloond op basis van een vast en marktconform salaris. Wij sturen onze medewerkers aan op integer, zorgvuldig en klantgericht advies waarbij de focus ligt op de belangen van de klant en onze onderneming op lange termijn. Het wel of niet afsluiten van een financieel product of advies is dus niet van invloed op de individuele beloning van onze medewerkers.

#### ► Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak maken buiten kantooortijden om.

Bezoekadres : Hoofdstraat 104, 5481 AJ Schijndel

Telefoon : (073) 5494808

E-mail : [info@tagschijndel.nl](mailto:info@tagschijndel.nl)

Website : [www.tagschijndel.nl](http://www.tagschijndel.nl)

## ► Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

### Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele contractuele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Ondernemersvrijheid

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

### Objectiviteit

Wij kunnen onze relaties volledig onafhankelijk voorzien van advies. Onze advisering wordt namelijk niet beïnvloedt door verwikkeling met bankzaken. Tevens werken wij zonder een volmacht van een verzekeraar, dit om ook geen enkele juridische of financiële verstoring te hebben in onze objectiviteit.

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkings-programma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken, kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

## ► Onze diensten

### Advies

Afhankelijk van de situatie, inventariseren wij uw kennis en ervaring rondom financiële zaken, de risico's die u wel of juist niet wilt/kunt lopen, maar vooral de wensen behoeftes die u heeft. Naar aanleiding van deze inventarisatie brengen wij advies uit.

### Bemiddeling in financiële producten

Indien u een product nodig heeft en wenst, zullen wij u begeleiden in het maken van een keuze. Wij blijven nauw betrokken bij het tot stand komen ervan en nemen u zoveel mogelijk zaken uit handen.

### Beheer van deze financiële producten

Naast het voeren van een juiste administratie is het mogelijk om met ons separate afspraken te maken rondom het up to date houden van het advies en/of de door ons beheerde producten.

Bovenstaande diensten kunnen van toepassing zijn op gebied van:

- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Arbeidsongeschiktheid
- Banksparen

► Execution only

Wenst u echter zelf een keuze te maken welk financieel product naar uw oordeel het best past bij uw huidige en toekomstige persoonlijke situatie en hiervoor zelf volledig verantwoordelijk te willen zijn? In dat geval is onze taak dan beperkt tot het zo volledig mogelijk beschikbaar stellen van informatie en het uitsluitend fungeren als bemiddelaar die uitvoert wat door u gevraagd wordt. Voor het afsluiten van een financieel product op basis van "Execution Only" dient u, op grond van de Wet op het Financieel Toezicht (WFT), een Execution Only - verklaring te tekenen. De zorgplicht ligt hierdoor volledig bij u als klant. Wij willen benadrukken dat deze werkwijze niet onze voorkeur geniet.

► 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 bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Onze advisering is eveneens afhankelijk van de door u verstrekte informatie.

- Hebt u elders 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 zullen wij uw situatie schriftelijk vastleggen en een zogenaamd Klantprofiel opstellen. Voor zakelijke relaties hebben wij een checklist voor bedrijven ontwikkeld, dat wij samen met u zullen doorlopen en invullen.

- Bij bepaalde diensten zijn wij wettelijk verplicht uw identiteit aan de hand van een origineel identiteitsbewijs van 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 of bedrijfsmatige situatie dan wel aanpassingen met betrekking tot de verzekerde zaken, zo spoedig mogelijk aan ons worden doorgegeven.

- Onder wijziging van de persoonlijke situatie vallen onder meer geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging bestemming woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aanschaf kostbare zaken, aan- of verbouw van de woning, etc.

- Onder wijzigingen in uw bedrijfsmatige situatie vallen onder andere wijzigingen in de aard van bedrijfsactiviteiten, gebruik van verzekerde locaties en mutaties in het bedrijfsorganogram.

- Wij onderhouden alle contacten met de financiële instelling. Indien u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij dan door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar, zodat wij u adequaat kunnen begeleiden.

- Wij kunnen 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 voor u, dit voor zo ver voor ons mogelijk is.

## ► Betalingen

### Verzekeringen

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u doen door middel van automatische incasso of nota. Dit gebeurt rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Blijft betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

### 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.

## ► Informatie over onze beloning

U betaalt voor onze dienstverlening via de premie of via een declaratie (fee) of een combinatie van beide.

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

Beloning op basis van eenmalige 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 verrichtingstarief. Daarnaast betaalt u voor het product zelf een premie, rente of inleg. Voordat wij aan een opdracht beginnen, geven we u een indicatie van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn en stellen u hiervan op de hoogte. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

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.

Beloning op basis van abonnement: Wij zullen als uw financieel adviseur voldoen aan de wettelijke zorgplicht die wij hebben gedurende de looptijd van het financieel product. Om dit mogelijk te maken hanteren we voor een aantal financiële producten een abonnement. Deze abonnementen zijn uit te breiden met aanvullende dienstverlening naar eigen wens en behoefte.

Aanvullende beloningsinformatie middels dienstverleningsdocument (DVD) De wetgever verplicht ons de beloning die wij ontvangen of in rekening brengen voor financiële producten aan u te melden. Via het dienstverleningsdocument informeren wij u ten aanzien van dergelijke producten over de bandbreedte waar binnen de minimale en maximale hoogte van de beloning valt. Voor een indicatie van de tarieven verwijzen wij u naar het dienstverleningsdocument van de het betreffende financiële product. Deze reiken we vooraf aan u uit en deze kunt u tevens downloaden via ons website [www.tagschijndel.nl](http://www.tagschijndel.nl)

BTW: Wanneer de intentie van het advies het tot stand komen van een financieel contract betreft, zal onze nota niet zijn belast met BTW. In het geval het advies bijvoorbeeld een second opinion of een financieel plan betreft zonder deze intentie, dan zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

#### Overzicht beloning op basis van declaratie / verrichtingentarief

Onze uurtarieven zijn als volgt:

|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| ❖ Financieel adviseur       | € 125,- |
| ❖ Verzekeringsadviseur      | € 125,- |
| ❖ Administratief medewerker | € 85,-  |

Ons verrichtingentarief is als volgt:

| <b>Opstellen Financieel plan</b>         |   |
|--|---|
| Summier Financieel overzicht             | € 350,00 eenmalig   |
| Uitgebreid financieel overzicht          | € 1.250,00 eenmalig   |
| <b>Bemiddeling in andere producten</b>   |   |
| Overlijdensrisicoverzekering             | € 295,00 eenmalig + € 3,00 p/mnd beheerskosten                |
| Bancaire lijfrente (opbouw en uitkerend) | € 225,00 eenmalig + € 1,50 p/mnd beheerskosten                |
| Arbeidsongeschiktheidsverzekering        | € 450,00 eenmalig + € 22,50 p/mnd beheerskosten               |
| Uitvaartverzekering                      | € 75,00 per verzekerde + € 2,50 p/mnd beheerskosten per polis |

## ► Nazorg

Ook na de bemiddeling van een financieel product kunnen wij u van dienst zijn bij het beantwoorden van al uw vragen of het aanbrengen van wijzigingen op uw initiatief. Indien dit gewenst is, geschiedt dit op basis van een hierboven vermeld uurtarief of vanuit het abonnement wanneer er tijdens het afsluiten van het financieel product hiervoor gekozen is.

## ► Beëindiging van de relatie

U heeft een contract met de gekozen verzekeraar of bank. Wij zijn hierbij door u aangesteld als zijnde uw adviseur. U heeft het recht de relatie met ons als adviseur te beëindigen. Dit kan binnen de mogelijkheden van uw contract met de verzekeraar, waarbij u de verzekeringsmaatschappij kunt verzoeken tot overvoer van de contracten naar een andere adviseur waarmee zij een samenwerking onderhouden. In dat geval zal met de overvoer van de polissen ook de zorgplicht overgaan naar de andere adviseur. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

## ► Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Klachten over onze dienstverlening nemen wij zeer serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Indien u een klacht heeft vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Alle klachten worden onder de verantwoordelijkheid van onze directie behandeld. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen 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 Tel.070-3338999 [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer: 300.018476.

## ► 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 al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## ► 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, expertisebureaus, 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 expertisebureaus 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.

► Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

► Wat zijn uw rechten?

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

Wij vatten deze hieronder samen.

-U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.

-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.

-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.

-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.

-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.

-Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.



► 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.

► 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). Voor onze volledige privacyverklaring verwijzen wij u naar ons website.

Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal verlopen.