

Dienstverleningsdocument van J.Troost Assurantiën.

Inleiding

U bent van plan de zorg voor uw financiële zaken/verzekeringen toe te vertrouwen aan ons kantoor. Een goede beslissing. U kunt er zeker van zijn dat uw financiële belangen bij ons in vertrouwde en deskundige handen zijn.

In dit dienstverleningsdocument treft u een beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze. Wij geven u namelijk graag een goed overzicht van wat onze dienstverlening precies inhoudt en wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.

Ons kantoor

Troost Assurantiën biedt u advisering op het gebied van Schadeverzekeringen, Levensverzekeringen (uitvaartkosten,risicoverzekeringen), Hypotheken Pensioenen en Consumptief Krediet. Ons kantoor is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID)

De adresgegevens van ons kantoor zijn:

Princenhoff 6 ,
1785 RV Den Helder

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Via de telefoon : 0223-633436 Via de fax : 084-7303280

Via e-mail : info@troostassurantien.nl / Via Internet :<http://www.troostassurantien.nl>

U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot en met 17.00 uur. Om er echter zeker van te zijn dat wij u persoonlijk te woord kunnen staan, kunt u het beste vooraf telefonisch een afspraak maken.

Buiten kantooruren kunt u uw boodschap inspreken op ons antwoordapparaat. U wordt dan zo snel mogelijk teruggebeld.

Registratie/lidmaatschap

Ons kantoor is aangesloten bij diverse organisaties en instanties. Deze bieden u een waarborg voor deskundige, integere en betrouwbare advisering.

Autoriteit Financiële Markten

De Wet financiële dienstverlening stelt hoge eisen op het gebied van vakbekwaamheid, integriteit, financiële betrouwbaarheid en transparantie. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de wetgever toezicht op alle financiële dienstverleners in Nederland. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12002236. De AFM houdt een register bij van alle vergunninghouders. Deze is in te zien via www.afm.nl/

Klachteninstituut Financiële dienstverlening.

Wij doen er alles aan om u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In eerste instantie proberen wij samen met u tot een oplossing te komen. Mochten wij daar echter niet in slagen en u vindt dat uw klacht naar uw inzicht niet afdoende wordt behandeld dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Ons aansluitnummer bij het Klachteninstituut is: 20006955. Meer informatie over de taak en werkwijze van het Klachteninstituut vindt u via de website: www.kifid.nl/

De producten en diensten die wij aan u bieden

Schadeverzekeringen

Ons kantoor kan u prima van dienst zijn op het gebied van bemiddeling en advisering in schadeverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan auto-, inboedel-, woning-, aansprakelijkheids- en reisverzekeringen. Wij bemiddelen in verzekeringsproducten die aansluiten op uw wensen en mogelijkheden. Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij assisteren u actief bij schadeafwikkeling. Al onze activiteiten zijn erop gericht een duurzame relatie met u te onderhouden en uw belangen optimaal te behartigen.

Levensverzekeringen

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan overlijdenskostenverzekeringen, lijfrente-verzekeringen of tijdelijke overlijdensrisico-verzekering. We werken samen met vele verzekeraars zodat wij u altijd een oplossing kunnen bieden welke aansluit op uw wensen.

Hypotheken

Ons kantoor is bevoegd te adviseren en te bemiddelen op het gebied van hypothecaire geldleningen. Omdat we met vele banken en verzekeraars samenwerken zijn we in de meeste gevallen in staat een voor u zo'n gunstig mogelijke oplossing te vinden.

Ons kantoor wil uw financiële belangen optimaal behartigen. Om de door u gewenste financiële zekerheid te bereiken, adviseren wij u over de mogelijkheden en stellen wij voor u een evenwichtig pakket voorzieningen samen.

Onze relatie met verzekeraars, banken en andere financiële instellingen

Ons kantoor kan voor u een objectieve analyse maken van bijna alle producten die er in de markt verkrijgbaar zijn. Uit het brede aanbod in de markt kiezen wij voor u een passende oplossing, waarbij niet het aanbod de leidraad is, maar uw wens. Daarbij kijken we onder meer naar het specialisme, waarin de betrokken aanbieder uitblinkt. Dat kan betekenen dat de verzekeraar in kwestie uitstekende voorwaarden hanteert in relatie tot de premiestelling. Maar wij betrekken ook andere belangrijke dienstverleningsaspecten van de verzekeraars in onze keuze.

Wat verwachten wij van u?

Bij alles wat u van ons vraagt, vragen wij van u dat u ons correct en volledig informeert. Wanneer u bepaalde gevraagde gegevens niet of niet juist invult, kan dit consequenties hebben voor de dekking en dus de eventuele (schade-)uitkering van de betreffende voorziening.

Ook is het van groot belang dat u bij een hypotheek, levensverzekering of andere toekomstvoorziening ervoor zorgt dat eventuele inkomens-, gezondheidsgegevens en/of gegevens van het onderpand bij ons worden aangeleverd. Uiteraard helpen wij u hiermee en zullen u zonedig van dienst zijn met standaard-inventarisatieformulieren.

Tijdens de looptijd van de verzekering, de hypotheek en/of overige voorzieningen vragen wij u ons te informeren bij wijzigingen in uw (financiële) huishouding. Het is zelfs noodzakelijk dat u ons zo snel mogelijk op de hoogte stelt van wijzigingen in uw (persoonlijke) situatie. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om wijzigingen in uw gezinssituatie (geboorte, echtscheiding, overlijden, etc.), wijzigingen in uw inkomenspositie, adreswijziging, verandering of aanvulling van de inboedel, verbouwing van de woning, andere werksituatie, etc.

Hoe worden wij beloond?

- Schadeverzekeringen

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij voor de bemiddeling en het onderhoud en beheer, provisie van de verzekeraars. Voor elke voorziening die u via ons afsluit, ontvangen wij provisie in de vorm van een percentage van de premie. U ontvangt dus geen factuur van ons kantoor voor de voor u verrichte

werkzaamheden, ook niet voor bijv. schadeafwikkeling.

- Levensverzekeringen Hypotheken en (andere) complexe producten

Vanaf 01-01-2013 gaat de consument direct betalen voor financieel advies en bemiddeling bij financiële producten. U kunt kiezen uit 2 systemen. Of u betaalt maandelijks een vast bedrag (abonnement) of u betaalt een bedrag per verrichting (fee) Indien u kiest voor een bedrag per verrichting dan mag het door u verschuldigde bedrag in maximaal 24 termijnen worden voldaan.

Een eerste oriëntatiegesprek is gratis.

Na het oriëntatiegesprek dient een opdrachtformulier te worden ondertekend.

De kosten die wij u in rekening brengen :

Beloning op basis van abonnement

Levensverzekeringen inclusief uitvaart, risicoverzekeringen en (bancaire) lijfrente € 5,50 per maand.

Beloning op basis van vast tarief (fee)

Soort dienst	Advies	Bemiddeling	Combinatie
Uitvaartverzekering	€ 50	€ 25	€ 75
Uitvaart extra persoon	€ 0	€ 25	€ 25
Risicoverzekering *	€ 75	€ 75	€ 150
Levensverzekering	€ 100	€ 100	€ 200
Lijfrente opbouw	€ 150	€ 100	€ 250
Lijfrente direct	€ 150	€ 100	€ 250
Hypotheek starter	€ 1.250	€ 675	€ 1925
Hypotheek oversluiten / doorstromen	€ 1.550	€ 750	€ 2300

* Indien een risicoverzekering wordt afgesloten in combinatie met een hypotheek wordt € 100 in mindering gebracht.

Voor advisering en bemiddeling in Arbeidsongeschiktheidsverzekering, hypotheekbeschermingsproducten en andere financiële producten wordt de prijs nader overeen gekomen.

Van de beloning voor hypotheekadvies en bemiddeling kan worden afgeweken in verband met de complexiteit van de zaak. U wordt hierover dan vooraf geïnformeerd.

Op verzoek en/of voor overige diensten wordt in overleg een prijs overeengekomen.

Bij Execution-Only (geen advies) betaalt u slechts de afsluitkosten.

Ons uurloon bedraagt € 72,60 inclusief 21 % BTW.

Wettelijke Verplichtingen

Ons kantoor heeft ingevolge de Wet Financieel Toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12002236, voor het uitoefenen van ons bedrijf. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd. Wij streven er naar om u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Desondanks zou er iets fout kunnen gaan ; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op elk door u te bepalen tijdstip zonder opzegtermijn en/of kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten dan kunnen deze op verzoek worden overgevoerd naar een ander kantoor naar keuze.

Van onze kant zijn wij ook vrij om de relatie met u te beëindigen

Welke klachtmogelijkheid u heeft

Natuurlijk zullen wij er altijd alles aan doen u tot volle tevredenheid van dienst te zijn. Het is echter nooit helemaal uit te sluiten dat er ergens fouten worden gemaakt. In dat geval horen wij dat graag, zodat we

kunnen proberen samen met u tot een oplossing te komen. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening en uw klacht wordt naar uw inzicht niet afdoende behandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, waarbij ons kantoor is aangesloten. Het Klachteninstituut zal uw klacht verder in behandeling nemen.

De adresgegevens van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening zijn:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag
telefoon: 0900-3552248, Internet: www.kifid.nl/

Adres en contactgegevens van ons kantoor

De adresgegevens van ons kantoor zijn:

Princenhoff 6 ,
1785 RV Den Helder

Hoe en wanneer kunt u ons bereiken?

U kunt ons op een aantal manieren bereiken voor vragen, advies, mutaties of meldingen:

Via de telefoon : 0223-633436 / 06-51251150 Via de fax : 084-7303280

Via e-mail : info@troostassurantien.nl / Via Internet : <http://www.troostassurantien.nl>