

## Dienstverleningsdocument Triple A assurantiën & hypotheke

Wij willen ons graag aan u voorstellen, u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. In dit document vindt u een beschrijving van onze diensten en hoe wij beloofd worden.

### Wie zijn wij?

Triple A assurantiën & hypotheke is een op 24-08-2012 opgerichte tussenpersoon, die adviseert en/of bemiddelt in alle producten op het gebied van schadeverzekeringen en vermogen voor zowel zakelijk- als particuliere relaties.

Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals hypotheke, consumptief krediet, spaarrekeningen, betaalrekeningen en pensioenen.

### Adresgegevens en bereikbaarheid

#### **Vestiging Oudewater**

*Bezoekadres*

Populierenweg 45  
3421 TX Oudewater

#### **Vestiging Gouda**

*Bezoekadres*

Meridiaan 45  
2801 DA Gouda

*Postadres*

Postbus 59  
3420 DB Oudewater

E-mail: [info@triple-a-assurantien.nl](mailto:info@triple-a-assurantien.nl)

### Onze bereikbaarheid

Wij zijn op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur geopend.

### Welke diensten bieden wij?

Triple A adviseert en/of bemiddelt in alle producten op het gebied van schadeverzekeringen en vermogen, hypotheke, bancaire zaken en pensioenen, voor zowel de zakelijke- als particuliere relaties.

Ons kantoor heeft hiervoor een vergunning van de AFM, onder nummer 12041311, om te adviseren en bemiddelen in:

- schadeverzekeringen
- ongevallen- en inkomensverzekeringen
- vermogen
- uitvaartverzekeringen
- hypotheke
- bancaire producten
- pensioenen

### **Hoe werken wij?**

Iedere klant is uniek en heeft zijn eigen vragen en wensen. Wij stemmen onze dienstverlening hierop af. In de regel ziet onze werkwijze er als volgt uit:

- inventariseren en adviseren  
Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie. Daarop zullen wij u adviseren bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies op een vergelijking tussen meerder in Nederland werkzame aanbieders.
- uitwerking  
Uw opdracht wordt door ons uitgevoerd conform de vastgelegde afspraken. Ook controleren wij de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen.
- onderhoud/nazorg  
Wij begeleiden u ook bij de uitvoering van het advies en/of de gekozen regeling, maar ook bij schade behartigen wij uw belangen.
- bemiddeling  
In het geval van bemiddeling is het volgende voor u van belang:
  - Periodiek maken wij een selectie van producten die financiële instellingen aanbieden. Dit doen wij met grote zorgvuldigheid. Bij het uitbrengen van offertes maken wij een keuze uit onze selectie;
  - Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling bij welke u overweegt een financieel product af te sluiten;
  - Daarnaast zijn wij volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen, waar wij een agentschap of sub agentschap van hebben, kunnen adviseren. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen.
  - Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal.;

### **Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Daarnaast belonen wij onze medewerkers met een beperkte variabele beloning die op basis van individuele niet financiële criteria wordt vastgesteld. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het salaris.

### Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen goed te kunnen behartigen vragen wij ook een aantal zaken van u.

1. Wij verwachten dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of gedeeltelijk te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen. Ook in andere gevallen kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de kentekens of andere gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij zorgen dan dat dit gecorrigeerd wordt.

### Persoonsgegevens

Voor het uitvoeren van onze taken beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens zullen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden behandeld en zullen niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

### De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat premiebetaling wordt gedaan rechtstreeks aan de maatschappij. Als daarvan afgeweken wordt, maken wij daarover vooraf een afspraak.

### Hoe betaalt u ons?

Triple A assurantiën & hypotheke hanteert de volgende beloningsmodellen.

- Beloning op basis van provisie  
Onze beloning is een onderdeel van de premie die u betaalt. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u vooraf.
- Beloning op basis van uurtarief  
U betaalt ons een uurtarief. Vooraf maken wij een inschatting hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies denken te besteden. Onze uurvergoeding bedraagt € 110,- exclusief BTW.
- Beloning op basis van een vast bedrag  
Voor een aantal werkzaamheden hanteren wij vaste tarieven.

Arbeidsongeschiktheidsverzekering	Advisering Bemiddeling	€ 750,-
Vermogen opbouwen	Advisering Bemiddeling	€ 500,-
Hypotheke	Advisering Bemiddeling	€ 2.500,- (max.)

- Beloning op basis van een service abonnement  
Ook bestaat bij ons de mogelijkheid voor het afsluiten van een service-abonnement. Voor dit service- abonnement betaalt u maandelijks of jaarlijks een vaste bijdrage.

### **Abonnement Particulier**

Onder dit abonnement vallen alle private schadeverzekeringen. Daarbij kunt u denken aan: Woonhuis, inboedel, kostbaarheden, aansprakelijkheid, rechtsbijstand, auto, oldtimer, motor, (brom)fiets, doorlopende reis, caravan, pleziervaartuig, ziektekosten en gezinsongevallen.

U heeft de mogelijkheid om per maand of per jaar te betalen. De kosten voor deze abonnementen zijn:

- Per maand € 15,- of
- Per jaar € 150,-

(Bij uw keuze voor jaarbetaling ontvangt u dus € 30,- korting!)

### **Abonnement ZZP**

Onder dit abonnement vallen alle zakelijke schadeverzekeringen, zoals: (bestel)auto, vrachtauto, wegam, eigen vervoer, goederen / transport, werkmaterieel, arbeidsongeschiktheid, (beroeps- / bestuurders- / bedrijfs-) aansprakelijkheid, milieuschade, CAR, bedrijfsgebouw, inventaris- / goederen-, glas-, bedrijfsschade, geld, elektronica en rechtsbijstand.

U heeft de mogelijkheid om per maand of per jaar te betalen. De kosten voor deze abonnementen zijn:

- Per maand € 50,- of
- Per jaar € 550,-

(Bij uw keuze voor jaarbetaling ontvangt u dus € 50,- korting!)

Wanneer u zowel het Abonnement Particulier als Abonnement ZZP bij ons afneemt betaalt u:

- Per maand € 60,- of
- Per jaar € 660,-

(Bij uw keuze voor jaarbetaling ontvangt u dus € 60,- korting!)

### **Abonnement Bedrijven (met maximaal 5 personeelsleden)**

Onder dit abonnement vallen alle zakelijke schadeverzekeringen zoals omschreven bij het Abonnement ZZP, met de extra uitbreidingen: Ziekteverzuim, collectieve ongevallen, WGA Eigen Risico, WIA (zowel hiaat als excedent), WGA gat, bedrijfsvoertuigen t.b.v. personeel.

U heeft de mogelijkheid om per maand of per jaar te betalen. De kosten voor deze abonnementen zijn:

- Per maand € 125,- of
- Per jaar € 1.375,-

(Bij keuze voor jaarbetaling ontvangt u dus € 125,- korting!)

Voor iedere extra medewerker bedraagt de maandelijkse abonnement fee € 10,- Voor iedere (schuld)schade welke Triple A in behandeling neemt, wordt eenmalig € 25,- in rekening gebracht.

Wanneer het een niet-schuldschade betreft, wordt deze vergoeding bij de tegenpartij in rekening gebracht.

### **BTW**

Bij betaling door u als relatie zijn onze werkzaamheden veelal belast met BTW. Als een advies leidt tot het sluiten van een verzekeringsproduct is geen BTW van toepassing.

### **Lidmaatschappen en registratie**

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12041311. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen adviseren over en bemiddelen bij financiële diensten.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 55908896.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) onder nummer 300.015141.
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
- 5.

### **Beëindiging relatie**

U hebt het recht op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit betekent geen beëindiging van uw verzekeringscontract bij de betreffende maatschappij(en).

### **Klachten?**

#### **Klachtenprocedure Triple A assurantiën & hypotheke**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. 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 ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

#### **Klachtenregeling Triple A assurantiën & hypotheke**

1. Brieven met de indicatie klacht, zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand binnen of buiten ons bedrijf.
2. U ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van uw klacht binnen een week.
3. Ons streven is om binnen 3 weken na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven. Zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt. Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven, zal worden aangegeven wat daaraan nog in de weg

staat. Ook zal gemeld worden op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.

4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtenregeling bij KIFID. Daarin staat dat u binnen 3 maanden na een definitief standpunt uw klacht bij KIFID kunt indienen.

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening Postbus 93257 2509 AG Den Haag of [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Dit is een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn geweest. Mocht u nog vragen hebben dan horen wij deze uiteraard graag van u.