

Dienstenwijzer



Welke informatie vind je in deze dienstenwijzer?

Wij vinden het belangrijk dat je goed geïnformeerd bent over Trustport BV. Daarom zetten wij in deze dienstenwijzer op een rijtje wie we zijn en wat je van ons mag verwachten.

Ook lees je wat wij van jou als klant verwachten om zo tot een prettige samenwerking te komen.

In deze dienstenwijzer vind je de volgende onderwerpen:

1. Trustport BV
 - 1.1 Wie zijn wij?
 - 1.2 Wat doen wij voor jou?
 - 1.3 Hoe werken wij?

2. Wat verwachten wij van jou?

3. Klachtenprocedure en AVG
 - 3.1 Wat doen we als je een klacht hebt?
 - 3.2 Hoe gaan we om met jouw gegevens?

4. Vergoedingen en kosten
 - 4.1 Wat betaal je voor onze werkzaamheden?
 - 4.2 Beheerst beloningsbeleid



1. Trustport BV

1.1 Wie zijn wij?

Trustport BV is een financiële dienstverlener in risicomanagement en verzekeringen. Wij zijn een groeiend bedrijf en adviseren en bemiddelen waarbij het belang van de klant altijd voorop staat. Wij zijn onafhankelijk en hebben geen enkele financiële binding met banken of verzekeraars.

Statutaire naam: Trustport BV

Handelsnaam: Trustport BV

Kamer van Koophandel nummer: 98958933

Bezoekadres: Willemstraat 1, 4811 AH Breda

Trustport BV is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder 12047815 en statutair gevestigd in Breda.

Wij beschikken over de juiste vergunningen voor het verlenen van financiële diensten, zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Trustport heeft onder andere een vergunning om te adviseren en bemiddelen in:

- Schadeverzekeringen
- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Inkomensverzekeringen

Wij zijn van mening dat wij je alleen goed van dienst kunnen zijn als onze medewerkers voldoen aan de hoogste eisen van professionaliteit, integriteit en vakbekwaamheid.

Onze adviseurs zijn in het bezit van de vereiste diploma's Wft. Daarnaast volgen onze adviseurs jaarlijks interne- en externe opleidingstrajecten, zodat hun kennis altijd up-to-date blijft.

1.2 Wat doen wij voor jou?

Wij informeren en begeleiden jou, zodat je weloverwogen keuzes kunt maken in het omgaan met risico's. Trustport heeft de mogelijkheid om met veel financiële aanbieders zaken te doen. Daarbij wordt periodiek een selectie gemaakt van geschikte aanbieders en producten op basis van performancemetingen en ontwikkelingen in de markt voor de instellingen die naar ons oordeel de beste prijs/prestatieverhouding leveren. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Deze selectie wordt verder ingevuld op basis van jouw persoonlijke situatie.

Wij staan voor persoonlijk contact en gedegen advies. Je hebt direct contact met jouw adviseur bij al je vragen. Natuurlijk hebben we ook online formulieren en moet je soms wel eens wachten, maar we streven altijd naar passend persoonlijk contact. Onze adviseurs beschikken over de juiste kennis en begrijpen de complexiteit van de financiële wereld. Zo zorgen we ervoor dat jij altijd de meest geschikte oplossing krijgt.

1.3 Hoe werken wij?

Als wij jou adviseren, kun je het volgende verwachten:

- Een passend advies begint met een inventarisatie van jouw huidige (financiële) situatie, doelstellingen en risicobereidheid. Je stelt samen met de adviseur jouw wensen en behoeften vast. Deze gegevens worden bewaard in jouw dossier.
- Na het in kaart brengen van je persoonlijke situatie en wensen, wordt een zorgvuldige analyse gemaakt van de risico's en mogelijkheden. Vervolgens volgt een selectie van mogelijke producten die aansluiten bij jouw wensen en situatie. Wij lichten de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn.
- We komen tot een totaaladvies. Hierin wordt gemotiveerd welke specifieke financiële producten het beste aansluiten bij je wensen en financiële mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke aanbieder en tegen welke voorwaarden je deze kunt afsluiten.
- Heb je een definitieve keuze gemaakt? Dan begeleiden wij voor jou alle administratieve zaken die met het definitief afsluiten van jouw product te maken hebben. Wij zorgen er zo voor dat het advies ook op correcte wijze door de verzekeringsmaatschappij wordt uitgevoerd.

- Onze dienstverlening houdt niet op nadat het financiële product afgesloten is. Gewijzigde omstandigheden kunnen aanleiding zijn voor een ander advies. Maar nazorg vraagt ook van jou om ons te informeren als er veranderingen of wijzigingen ontstaan.

2. Wat verwachten wij van jou?

Om je goed van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat wij juiste en volledige informatie van jou ontvangen. Laat het ons weten als er bijvoorbeeld veranderingen zijn in jouw risicoprofiel of jouw situatie. Wanneer bijvoorbeeld bij schade blijkt dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn (op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet) de schade niet of niet geheel te vergoeden, de verzekering op te zeggen en jouw gegevens te registreren in interne en externe (waarschuwings)systemen, zoals de database van de Stichting CIS. Verder verwachten wij dat je tijdig de premie betaalt.

Bij bepaalde diensten moeten wij jouw identiteit of die van het bedrijf en mogelijke eigendomsstructuren vaststellen. De adviseur kan daarnaar vragen.

Wij besteden de uiterste zorg aan de informatie en documenten die jij van ons ontvangt. Controleer echter altijd zelf de polissen en andere contracten om te zien of deze juist zijn. Lees ook de informatie die wij jou verstrekken aandachtig door, zodat je jouw situatie nog beter kunt afstemmen op de actuele ontwikkelingen en de voordelen die daaruit voortvloeien. Heb je vragen? Neem dan altijd contact met ons op.

Bij schade en/of verlies moet je Trustport BV hierover zo snel mogelijk informeren. Wij nemen jouw schademelding dan in behandeling. Dat betekent dat wij je als adviseur helpen om tot een oplossing te komen.

3. Klachten en AVG

3.1 Wat doen we als je een klacht hebt?

Wij doen ons uiterste best je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ook wij kunnen wel eens een fout maken. Of misschien voel je je niet correct behandeld door een van ons. Aarzel in dat geval niet om direct contact met ons op te nemen, zodat we een eventueel misverstand snel kunnen oplossen. Mochten we er samen met jou niet uitkomen, dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die jouw klacht verder zal beoordelen:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

0900-3552248

Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.018031

Meer informatie kun je vinden op www.kifid.nl

Bovendien hebben wij een gedragscode opgesteld, waaraan al onze medewerkers geacht worden zich te houden. Wij hechten veel waarde aan eerlijk zakendoen! Wij doen er alles aan om je belangen zo goed mogelijk te behartigen, maar als er iets niet volgens de afspraken is verlopen mag je daar uiteraard nooit nadeel van ondervinden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben. Voor jou geeft dit een extra zekerheid.

3.2 Hoe gaan we om met jouw gegevens?

De Europese privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van kracht. Deze wet heeft als doel om de privacy van burgers te verbeteren. Wij komen in aanraking met vertrouwelijk gegevens. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor je ze aan ons hebt verstrekt. Met je persoonsgegevens gaan we zorgvuldig om. Daar kun je ons op vertrouwen. Voor meer informatie over de verwerking en de bewaartermijn van je gegevens, verwijzen wij je naar ons privacy statement. Dit privacy statement is te raadplegen op onze website www.trustport.eu of kan op verzoek door een van onze medewerkers aan je overhandigd worden.

4. Vergoedingen en kosten

4.1 Wat betaal je voor onze werkzaamheden

Een adviseur brengt voor financieel advies en bemiddeling kosten in rekening. Wij kunnen van de verzekeringsmaatschappij waar je jouw verzekering hebt afgesloten een vergoeding ontvangen die onderdeel is van de premie die wij bij jou in rekening brengen. Bij bepaalde financiële producten mag dit niet meer. Bij deze producten zijn de kosten voor het advies en bemiddeling niet meer verwerkt in de prijs, maar krijg je hiervoor van ons een aparte rekening.

Er zijn twee soorten beloning:

- Op basis van provisie
- Op basis van fee

Beloning op basis van provisie.

Voor onze dienstverlening ontvangen wij een kostenvergoeding. Wij krijgen deze vergoeding van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar jouw verzekering gesloten is of wordt. Deze vergoeding (provisie) is onderdeel van de premie die je betaalt. Wanneer je dit wenst, kunnen wij je aangeven wat het karakter en de hoogte van deze provisie is.

Beloning op basis van declaratie/vaste fee.

In een aantal gevallen kun je onze dienstverlening ook afnemen op basis van een uurtarief. Voordat wij jouw opdracht aannemen, maken wij een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de kosten die het met zich meebrengt. Op het moment dat er meerwerk ontstaat, laten wij weten wat jou dat kost. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de te maken kosten.

De premie kan op verschillende manieren betaald worden. Dat kan per verzekering verschillen.

- Incasso door Trustport BV
- Incasso door de verzekeraar



Je hoort vooraf op welk moment de premiebetaling of -afschrijving plaatsvindt. Je betaalt de premie in principe per jaar. In overleg kunnen de premies in termijnen betaald worden. Soms brengen deze periodieke premiebetalingen kosten met zich mee.

Het is belangrijk dat je de premies altijd op tijd voldoet. Doe je dit niet en heb je schade? Dan kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden weigeren de schade uit te keren. Ook kan dan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïnd. De hieraan verbonden kosten moet je dan vaak zelf betalen.

Verwacht je niet op tijd te kunnen betalen of ben je het niet eens met de factuur? Laat het ons weten, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken. Heb je op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premieruggave? Dan verzorgen wij namens jou de contacten met de verzekeringsmaatschappij.

4.2 Beheerst beloningsbeleid Trustport BV

Trustport BV voert intern een beloningsbeleid om te voorkomen dat beloningen zouden kunnen leiden tot onzorgvuldige behandeling van klanten. Er is geen sprake van een variabel beloningsbeleid. Het salaris van medewerkers staat vast en is marktconform.

Wat kunnen wij nog meer voor je doen?

Wij hopen dat deze dienstenwijzer jou voldoende inzicht en vertrouwen geeft in onze dienstverlening en werkwijze. Natuurlijk kunnen we in dit document niet alles vertellen wat we weten. Heb je na het doorlezen nog vragen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. Wij helpen je graag verder.