



Dienstverleningsdocument

Naast algemene informatie over P. Trust VOF vindt u in dit Dienstverleningsdocument uitgebreide informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij daarvoor ontvangen en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

P. Trust VOF
Bezoekadres
Boerenkamplaan 145
5712 AD Someren
Correspondentieadres
Postbus 1036
5710 BA Someren

P. Trust VOF adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair over verzekeringen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

P. Trust VOF handelt onder dezelfde naam als haar statutaire naam.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0493-496975
Fax : 0493-470632
Internet : www.ptrust.nl
E-mail : info@ptrust.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.30 uur en volgens afspraak.

In geval van nood hoort u buiten kantoortijden op ons antwoordapparaat het mobiele nummer waarop wij bereikbaar zijn.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

P. Trust VOF heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende financiële diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Electronisch geld
- ✓ Levensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen
- ✓ Spaarrekeningen

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

Electronisch geld

Electronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een chipknip.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft een of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto-, inboedel-, opstal en aansprakelijkheidsverzekering. Maar ook bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Verzekeringen ter dekking van het verlies van uw inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid vallen hier ook onder. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internet spaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Onze dienstverlening

Een goed advies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een (financieel) product. P. Trust VOF ziet het haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij uw pensioensituatie, inkomensverlies en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van P. Trust VOF.

Onze werkwijze

Inventarisatie

Een goed advies valt of staat bij een goede inventarisatie van uw gegevens, uw risicobereidheid, uw kennis en ervaring, uw wensen en uw doelstellingen. Met deze gegevens vormen wij een zgn. klantprofiel dat de basis vormt voor de totstandkoming van het uiteindelijke advies. Wij maken daarbij onder andere uw risico's bij overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensioen voor u inzichtelijk. Door stil te staan bij deze gebeurtenissen krijgt u een helder overzicht van de (financiële) risico's voor een langere periode en komt u niet snel voor verrassingen te staan.

Advies

Op basis van het opgestelde klantprofiel adviseren wij u over de meest passende oplossingen waarlangs u uw wensen en doelstellingen kunt realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van de aanbieders waarmee wij samenwerken.

Bemiddeling

Als u akkoord gaat met ons adviesvoorstel stellen wij het definitieve advies op. Wij nemen de benodigde stukken zorgvuldig met u door ter informatie en ondertekening. Voorts onderhouden wij de contacten tussen u als klant en de aanbieder waarbij u overweegt een financieel product te kopen. Wij regelen, onderhouden en corresponderen voor u met verzekeraars en derden.

Nazorg

Ook na afwikkeling van het door ons kantoor gerealiseerde advies en daarbijbehorende producten blijven wij u graag begeleiden. Dit doen wij door u blijvend te informeren over relevante wijzigingen in wetgeving en productvoorwaarden en nemen in deze situaties zelf contact met u op.

Ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie zijn van groot belang om aan ons door te geven. Hierin heeft u natuurlijk een eigen verantwoordelijkheid. Informeer ons kantoor dus tijdig over wijzigingen in uw persoonlijke situatie. Wij bekijken dan graag samen met u of het bestaande advies en de daarbijbehorende producten nog blijven aansluiten bij uw nieuwe situatie.

Service abonnement

Voor onze particuliere relaties bieden wij een service abonnement aan op gebied van schadeverzekeringen. Middels dit abonnement bent u altijd verzekerd van een geoptimaliseerde situatie met betrekking tot uw schadeverzekeringen. Tevens kunnen wij u met het service abonnement de vertrouwde service van P Trust VOF blijven bieden ook naar de toekomst toe. Voor de volledige inhoud van het service abonnement verwijzen wij u graag naar de specifieke informatie hierover.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.

Kosten van advies en bemiddeling

De kosten van onze dienstverlening spreken wij graag van te voren met u af. Zodoende kunnen zich achteraf geen verrassingen voordoen over de wijze waarop wij worden beloond en/of de hoogte van onze verdiensten.

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden evenals de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening. In dat geval ontvangt u van ons in aanvulling op dit Dienstverleningsdocument een Tarievenoverzicht.

Provisie

Van de aanbieders waar wij uw producten onderbrengen ontvangen wij provisie. Deze provisie is afhankelijk van de hoogte van de betaalde verzekeringspremies of verzekerde som of de inleg op spaar- of beleggingsrekeningen. Deze provisie ontvangsten maken wij op uw verzoek voor u volledig transparant en indien de provisie meer bedraagt dan dat passend is voor onze dienstverlening aan u kunnen wij de provisie verlagen, retour geven of een combinatie van deze mogelijkheden. Wij zullen hierover altijd met u overleggen. Indien de provisie ontvangsten niet voldoende zijn voor onze dienstverlening aan u kunnen wij u een aanvullende factuur doen toekomen. Hierover zullen wij ruim van tevoren met u communiceren en afspraken maken.

Vast tarief of uurtarief

De hoogte het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een aanbieder afsluit. In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor doorgaans geen provisie van de bank of de verzekeraar. Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een aanbieder.

Combinatie

Een combinatie van bovengenoemde beloningsvormen is ook mogelijk.



Service abonnement

De hoogte van de kosten van ons service-abonnement zijn afhankelijk van uw persoonlijke situatie. Graag geven wij u in een persoonlijk gesprek aan hoeveel de kosten in uw situatie bedragen.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor 100% uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij ons bedrijf marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het vaste salaris.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van uw verzekeringen en financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Een goed advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Het is mogelijk dat u bepaalde (financiële) producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw (financiële) dienstenpakket.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van verzekeringen en financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde verzekering of financiële dienst verzorgen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt P. Trust VOF over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) in Den Haag onder de meldingsnummer m1095473. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen of andere financiële diensten over te dragen naar een ander advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.



Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

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

- ✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. P. Trust VOF is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12002743. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. P. Trust VOF is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.000564. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Brabant staan wij geregistreerd onder dossier-nummer 17100557.

Aansprakelijkheid

P. Trust VOF is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van P. Trust VOF is beperkt tot het bedrag waarop de door haar afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van P. Trust VOF van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.



Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.ptrust.nl vindt u telkens de meest actuele versie van ons Dienstverleningsdocument en Algemene voorwaarden.