

Dienstverleningsdocument TDA Assurantiën b.v.

Ons kantoor is gespecialiseerd in verzekeringen en financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens

TDA Assurantiën b.v.
Malachiet 300
3316 LD Dordrecht
Postbus 3014
3301 DA Dordrecht

Bereikbaarheid

U kunt ons op veel manieren bereiken:

Telefoon: 078-6543722
Fax: 078-6543720
E-mail: info@tdagroep.nl
Internet: www.tdagroep.nl

In geval van nood zijn wij buiten kantoortijden bereikbaar via het hierboven vermelde telefoonnummer. Dit nummer staat buiten kantooruren doorgeschakeld naar een mobiele telefoon.

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:00 uur. Uiteraard kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoortijden maken.

Onze communicatie met u voeren wij voornamelijk in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar

www.tdagroep.nl

Lidmaatschappen en registraties

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

AFM

Adfiz

Kifid

KvK

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet financieel toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12010294. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantie-adviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. De Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

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). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.006714.

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 24380715.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren over, en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw (toekomstige) wensen en persoonlijke omstandigheden.

Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in schadeverzekeringen.

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 hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

Hypotheekair krediet

Indien u een woning koopt, zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een lange periode. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheekleningen.

Sparen

Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Door geld te storten op een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaarregelingen of via deelname aan de levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in spaarproducten.

Banksparen

Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een ouderdomsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij beoordelen graag met u of banksparen, in de vorm van sparen of beleggen, geschikt is voor u.

Consumptief krediet:

Ons kantoor verleent geen diensten m.b.t. consumptieve kredieten. Desgewenst kunnen wij u wel in contact brengen met financiële instellingen welke gespecialiseerd zijn m.b.t. consumptieve kredieten.

Beleggen

Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten. Desgewenst kunnen wij u in contact brengen met financiële instellingen die gespecialiseerd zijn in beleggingen.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

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

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar wij zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook 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 wij u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaald financieel product, 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 hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval melden wij u dit vooraf.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die

wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillende wijzen worden voldaan.

Schadeverzekeringen.

Vergoeding via de premie

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van schadeverzekeringen zijn onderdeel van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie die u betaalt.

Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening, tenzij u vooraf andere afspraken met ons hebt gemaakt.

In uitzonderingsgevallen:

Ook is het mogelijk dat wij voorafgaand aan ons advies een vast tarief overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de uiteindelijke vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daarvoor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd.

Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

Consumptief krediet

Zoals eerder vermeld, kunnen wij niet rechtstreeks voor u bemiddelen m.b.t. consumptieve kredieten. Wel kunnen wij u desgewenst in contact brengen met een gespecialiseerde aanbieder op dit gebied.

1. Vergoeding op basis van provisie bij levensverzekeringen, hypotheken en overige financiële producten

De traditionele wijze van belonen is de provisie die door de maatschappij aan de tussenpersoon wordt uitgekeerd bij het afsluiten van een product. Deze provisie die bij het afsluiten van het product wordt verrekend noemen wij afsluitprovisie.

Afsluitprovisie werd altijd in één keer uitbetaald. Doordat de overheid wil stimuleren dat de adviseur niet provisiegedreven gaat werken is dit aangepast. De provisie die ineens ontvangen wordt op een complex product is maximaal 50% van de afsluitprovisie. De overige provisie wordt in minimaal 5 jaar uitbetaald.

Naast afsluitprovisie is er sprake van doorloopprovisie voor onderhoud van levensverzekeringen, hypotheek en overige financiële producten.

De provisiebedragen die ons kantoor ontvangt zullen u kenbaar worden gemaakt bij het afsluiten van de hypotheek en/of verzekering.

De provisiekosten zijn in de producten verwerkt. Alleen afsluitkosten kunnen bij de notaris worden verrekend.

Als u geen provisie wilt betalen maar een vast bedrag voor een hypotheek of levensverzekering, dan kan dat. Wij verwijzen u graag naar het kopje 'declaratiebasis'.

De provisie:

Aflossingsvrije hypotheek: tussen 0,75% en 1,30%, van de hoogte van de hypotheek inclusief doorloopprovisie.

(Bank)sparhypotheek: tussen 0,75% en 3,35% van de hoogte van de spaarhypotheek inclusief doorloopprovisie

Beleggingshypotheek: tussen 1,00% en 3,75% van de hoogte van de beleggingshypotheek inclusief doorloopprovisie

Hybridehypotheek: tussen 1,00% en 3,50% van de hoogte van de hybridehypotheek inclusief doorloopprovisie.

Levensverzekeringen kennen doorgaans afsluitprovisie van 4% over premie x duur verzekering. Verder is er sprake van een doorloopprovisie die bij elke verzekeraar sterk varieert.

Veel geldverstrekkers keren de doorloopprovisie over 30 jaar uit, daarbij is er een terugverdientijd ingebouwd van 5 jaar bij de meeste geldverstrekkers. Als de levensverzekering of hypotheek binnen 5 jaar geroyeerd wordt, dienen wij provisie terug te boeken.

Voor 2^e en volgende hypotheek verwijzen wij naar onze tarieven o.b.v. vast tarief.

2. **Vergoeding op basis van vast tarief**

Voor het financiële advies en de verder afhandeling van uw hypotheek- of financieringsaanvraag, kunnen wij in overleg met u ook vaste tarieven hanteren. Eventuele afsluit – en/of doorlopende provisie die wij van de maatschappij ontvangen komt dan aan u ten goede retour. Wij zullen proberen zogenaamde netto-producten te sluiten, daar zijn alle provisiekosten al uit de producten gehaald. Dit zal in bepaalde gevallen zelfs tot gevolg kunnen hebben dat u lagere rentetarieven krijgt of helemaal geen afsluitkosten betaalt.

Voor zover de dienst niet genoemd wordt in onderstaand overzicht geldt dat wij u op basis van ons uurtarief een passende aanbieding zullen doen.

Dienst	Prijs
Kennismakingsgesprek / Oriëntatie	Gratis
1 ^e hypotheek – uitgaande van aflossingsvrij	€ 2500,-
1 ^e hypotheek – met vermogensopbouw / overlijdensrisicoverzekering	€ 3250,-
Aanvullend advies (bijv. starterslening)	€ 500,- tot € 1.000,-
2 ^e hypotheek – zonder advies	€ 750,-
2 ^e hypotheek – met advies – bestaande relaties	€ 1500,-
2 ^e hypotheek – met advies – nieuwe relaties	€ 2000,-
Second Opinion hypotheek	€ 1000,-
Arbeidsongeschiktheid/ Werkloosheidsverzekeringen i.c.m. hypotheek (particulier)	€ 250,-
Arbeidsongeschiktheid/ Werkloosheidsverzekeringen zonder hypotheek (particulier)	€ 1000,- beheer €250,- per jaar
Overlijdensrisicoverzekering zonder hypotheek	€ 350,-
Levensverzekering zonder hypotheek	
Pensioenadvies bedrijven	€ 5000,-

Beheer pensioenregeling bedrijven	Minimaal € 1500,- per jaar
Pensioenadvies particulier / lijfrente	€ 2500,-
Uitvaartverzekeringen	€ 500,-

Wanneer u kiest voor een vergoeding op basis van bovenstaande tarieven en er wordt een product met provisie gesloten, dan wordt deze provisie afgetrokken van de met u afgesproken vergoeding en brengen wij het verschil bij u in rekening.

Daar waar een advies of product niet genoemd is in bovenstaande opsomming zullen wij in overleg met u een afspraak maken over onze vergoeding.

Onderhoud

Indien u kiest voor beloning op basis van een vast bedrag kunt u tot een jaar na bemiddeling kosteloos gebruik maken van onze diensten met betrekking tot het eerder uitgebrachte advies. Na dat jaar zal er sprake zijn van een aanvullend advies. Om ook na het afsluiten verzekerd te zijn van ondersteuning zal bij een onderhoudsgesprek een bedrag aan kosten worden gevraagd. Wij werken niet met een serviceabonnement, omdat de verplichtingen die dit wederzijds schept voor u te hoge kosten met zich meebrengt en wij relatief veel onnodig werk in uw dossier moeten stoppen om ons aan de urenafpraak te kunnen houden.

Het onderhoudsgesprek kan een initiatief zijn uwerzijds bij bijvoorbeeld vragen of wijzigingen. Wij kunnen u ook benaderen voor een afspraak als er belangrijke wijzigingen zijn waarbij wij het belangrijk vinden u daarvan in kennis te stellen.

Als u kiest voor beloning op basis van provisie kunnen wij u 10 jaar lang dienstverlening verschaffen over zaken met betrekking tot het door ons bemiddelde product.

Eventuele handelingen in verband met veranderingen in de huidige situatie, zoals poliswijzigingen, ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid etc. worden bij u in rekening gebracht op basis van een van tevoren afgesproken bedrag.

BTW

Mogelijk is onze nota belast met BTW. Wanneer de intentie van het advies gericht is op het tot stand komen van een hypotheek, levensverzekering of schadeverzekering, mogen wij een nota zonder BTW aan u versturen. Wanneer dit niet zo is (bijvoorbeeld bij een second opinion of een financieel plan), zijn wij verplicht om BTW in rekening te brengen.

Urenverantwoording

Om u een idee te geven van het gemiddeld aantal uren dat wij aan bovengenoemde werkzaamheden besteden, volgt hieronder een indicatie. De aan u te besteden tijd kan dus meer en minder zijn dan deze indicatie.

Producten	Aantal uren i.c.m. hypotheek	Aantal uren zonder hypotheek
Hypotheek + alle aflosvormen Advies + Bemiddelen	20 uur	
Levensverzekeringen (met afkoop oude verzekering) Advies + Bemiddelen	5 tot 10 uur	10 tot 15 uur
Lijfrenteverzekering e/o pensioen Adviestraject		20 uur
Woonlastenverzekeringen in het geval van arbeidsongeschiktheid en werkloosheid	5 uur	5 uur
Overlijdensrisicoverzekering	5 uur	5 uur
Uitvaartverzekeringen	3 uur	5 uur

Bovenstaande uren zijn een indicatie voor de werkzaamheden op het moment van afsluiten. Voor onderhoud van uw hypotheek of financieel plan komt daar gemiddeld 2 uur per jaar bij.

Hypotheekafwikkeling

Als u niet thuis bent in de financiële dienstverlening kunnen wij best begrijpen dat het lastig is om te weten hoe nu alles in elkaar zit. Als voorbeeld geven wij u graag inzicht in de afwikkeling van het hypotheekproces nadat wij een oriënterend gesprek gehad hebben dat geresulteerd heeft in een advies- en bemiddelingsopdracht.

Insturen offerte → Ontvangen en controleren offerte → Uitnodigen voor tekenen offerte met vraag naar de nog aan te leveren stukken.

Wanneer wij de offerte ontvangen hebben gaan wij zoals hierboven ook staat, met elkaar in gesprek. Eigenlijk is dat gesprek de afronding van het advies. De bemiddeling is nog niet ten einde, want er kunnen vragen gesteld worden door de maatschappij. Soms duurt het wel twee maanden, met iedere keer intensieve instuuracties, voordat de hypotheek akkoord wordt bevonden. Dit traject verklaart ook het hoge aantal uren dat wij gemiddeld op een hypotheek nodig hebben.

Beëindiging van de relatie

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Wij hebben een uitzondering in deze regel. Als een hypotheek of verzekering nog geen 5 jaar actief is dan kunnen wij u terugboekkosten in rekening brengen ten hoogte van onze terugboekprovisie en de administratieve afwikkeling van deze opzegging. U krijgt in dat geval inzicht in de door ons terug te betalen kosten en urenverantwoording voor deze afwikkeling.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van 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. In de relatie die wij met u

hebben, vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. 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 totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. 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 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 financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden.

Maar ook kunnen wij 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 zonodig 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Als u een klacht hebt

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. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het Klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248 (10 ct/min.)

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.