

Dienstverleningsdocument Hypotheekvraag

Tripolair
Ringbaan-Oost 130
5013CE Tilburg
013-7999013
info@tripolair.nl

In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dat kost. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. En kunt u ook onze kosten vergelijken.

Let op! In dit document beschrijven we wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Maak daarom altijd goede afspraken met uw financiële dienstverlener.

U heeft een hypotheekvraag

Wilt u een lening voor uw woning? Bijvoorbeeld omdat u een woning wilt kopen en daarvoor een lening nodig heeft, of omdat u nadenkt over een nieuwe lening omdat de rentevastperiode van uw lening, is afgelopen. Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel onze dienstverlening kost. In deze situaties heeft u een hypotheek vraag en moet u over een aantal dingen nadenken. Bijvoorbeeld over:

- De hoogte van het bedrag dat u wilt lenen.
- Voor uw lening betaalt u iedere maand. De rente is niet bij iedere bank en verzekeraar hetzelfde.
- Ook moet u de lening terugbetalen. Dat kan op verschillende manieren. Ook daar moet u goed over nadenken.
- Soms is het verstandig om een verzekering te nemen bij uw lening.

In dit document kunt u lezen of wij u bij het beantwoorden van deze vragen kunnen helpen, hoe we dat doen en welke kosten daar ongeveer tegenover staan.

Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?

Wij zijn een financiële dienstverlener en hieronder staat wat wij voor u kunnen doen. Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen kan verdeeld worden in vijf verschillende soorten activiteiten. Niet iedere financiële dienstverlener doet ze alle vijf. Wij doen de donkergekleurde activiteiten. De lichtgekleurde doen we niet.

De hypotheek

Wij kunnen u adviseren over hypotheek van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| 1 Onderzoek
Hoe is uw persoonlijke situatie? | 2 Advies
Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie? | 3 Zoeken
Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past? | 4 Contract
Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt. | 5 Onderhoud
U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat. |
|--|--|--|--|---|

Verzekeringen bij de hypotheek

Wij kunnen u adviseren over verzekeringen van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- | | | | | |
|--|--|--|--|---|
| 1 Onderzoek
Hoe is uw persoonlijke situatie? | 2 Advies
Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie? | 3 Zoeken
Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past? | 4 Contract
Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt. | 5 Onderhoud
U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat. |
|--|--|--|--|---|

Gemiddelde kosten

Advies	Gericht op afsluiten	Combinatie
€ 1500	€ 795	€ 2250

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

1 Onderzoek Hoe is uw persoonlijke situatie?	We beginnen met uw persoonlijke situatie. Want pas als we uw persoonlijke situatie goed kennen, kunnen we u een goed financieel advies geven. Samen met u beantwoorden we bijvoorbeeld de volgende vragen: • Wat weet u al over mogelijke financiële oplossingen? En heeft u hier ervaring mee? • Wat wilt u en wat kunt u betalen? • Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt u en wilt u nemen?
2 Advies Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?	Nadat we uw persoonlijke situatie en wensen in beeld hebben gebracht en een beeld hebben van u als klant, analyseren we dit klantbeeld. U krijgt een financiële oplossing die aansluit bij uw situatie en wensen.
3 Zoeken Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past? Dit biedt deze dienstverlener Dit biedt deze dienstverlener niet	De hypotheek Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een groot aantal hypotheek met elkaar. We bekijken welke hypotheek passen bij u en uw situatie. Geen vergelijking van producten Vergelijking van beperkt aantal producten Vergelijking van groot aantal producten Wij adviseren alleen hypotheek van andere aanbieders. Verzekeringen bij de hypotheek Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een groot aantal verzekeringen met elkaar. We bekijken welke verzekeringen passen bij u en uw situatie. Geen vergelijking van producten Vergelijking van beperkt aantal producten Vergelijking van groot aantal producten Wij adviseren alleen verzekeringen van andere aanbieders.

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

4 Contract Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt	Nadat wij u advies hebben gegeven, neemt u een beslissing. Als u dat wilt kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.
5 Onderhoud U heeft een contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat	Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in het product. Let op! Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen nadat u het contract heeft, kan heel erg verschillen. Spreek daarom goed af wat hij doet en wat hij niet doet. En hoeveel dat kost. Wij kunnen, naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, onderhoudsactiviteiten voor u verrichten nadat het contract is afgesloten. Bespreek met ons wat wij voor u kunnen doen. De kosten worden apart in rekening gebracht via een abonnement, vast tarief of een uurtarief.

Kosten: Hoeveel betaalt u?

Kosten voor de dienstverlening

	Gemiddelde kosten	Ondernemer	Uurtarief
Advieskosten	€ 1500	€ 2000	€ 100
Kosten gericht op afsluiten product	€ 795	€ 1000	€ 100
Combinatie	€ 2250	€ 3000	€ 100

De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief of een uurtarief.

Bovengenoemde tarieven zijn gemiddelde kosten voor een hypotheek. Wenst u nog aanvullende verzekeringen (bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid en/of overlijdensrisico dan kunnen hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht. Inclusief deze verzekeringen bedraagt het gemiddelde tarief € 2500,-.

Afhankelijk van de diensten die u kiest kunnen de kosten die in rekening gebracht worden verschillen.

Dit document kunt u gebruiken bij het maken van concrete afspraken over de dienstverlening.

Dienstverleningsdocument Risico's afdekken

Tripolair
Ringbaan-Oost 130
5013CE Tilburg
013-7999013
info@tripolair.nl

In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dat kost. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. En kunt u ook onze kosten vergelijken.

Let op! In dit document beschrijven we wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Maak daarom altijd goede afspraken met uw financiële dienstverlener.

U wilt een verzekering

Wilt u een verzekering? Bijvoorbeeld voor als u of uw partner overlijdt? Of voor als u arbeidsongeschikt of werkloos wordt? Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel onze dienstverlening kost. In deze situaties heeft u een vraag over het afdekken van risico's en moet u over een aantal dingen nadenken. Bijvoorbeeld over:

- Heeft u de verzekering nodig?
- Hoeveel premie betaalt u voor de verzekering?
- In welke situaties keert de verzekering uit?
- In welke situaties keert de verzekering niet uit?

In dit document kunt u lezen of wij u bij het beantwoorden van deze vragen kunnen helpen, hoe we dat doen en welke kosten daar ongeveer tegenover staan.

Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?

Wij zijn een financiële dienstverlener en hieronder staat wat wij voor u kunnen doen. Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen kan verdeeld worden in vijf verschillende soorten activiteiten. Niet iedere financiële dienstverlener doet ze alle vijf. Wij doen de donkergekleurde activiteiten. De lichtgekleurde doen we niet.

Wij kunnen u adviseren over verzekeringen van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- 1 Onderzoek**
Hoe is uw persoonlijke situatie?
- 2 Advies**
Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?
- 3 Zoeken**
Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?
- 4 Contract**
Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.
- 5 Onderhoud**
U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat.

Gemiddelde kosten

Advies	Gericht op afsluiten		Combinatie
€ 320	€ 175		€ 495

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

1 Onderzoek Hoe is uw persoonlijke situatie?	We beginnen met uw persoonlijke situatie. Want pas als we uw persoonlijke situatie goed kennen, kunnen we u een goed financieel advies geven. Samen met u beantwoorden we bijvoorbeeld de volgende vragen: • Wat weet u al over mogelijke financiële oplossingen? En heeft u hier ervaring mee? • Wat wilt u en wat kunt u betalen? • Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt u en wilt u nemen?
2 Advies Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?	Nadat we uw persoonlijke situatie en wensen in beeld hebben gebracht en een beeld hebben van u als klant, analyseren we dit klantbeeld. U krijgt een financiële oplossing die aansluit bij uw situatie en wensen.
3 Zoeken Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past? Dit biedt deze dienstverlener Dit biedt deze dienstverlener niet	Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een groot aantal verzekeringen met elkaar. We bekijken welke verzekeringen passen bij u en uw situatie. Geen vergelijking van producten Vergelijking van beperkt aantal producten Vergelijking van groot aantal producten Wij adviseren alleen verzekeringen van andere aanbieders.

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

4 Contract Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt	Nadat wij u advies hebben gegeven, neemt u een beslissing. Als u dat wilt kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.
5 Onderhoud U heeft een contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat	Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in het product. Let op! Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen nadat u het contract heeft, kan heel erg verschillen. Spreek daarom goed af wat hij doet en wat hij niet doet. En hoeveel dat kost. Wij kunnen, naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, onderhoudsactiviteiten voor u verrichten nadat het contract is afgesloten. Bespreek met ons wat wij voor u kunnen doen. De kosten worden apart in rekening gebracht via een abonnement, vast tarief of een uurtarief.

Kosten: Hoeveel betaalt u?

Kosten voor de dienstverlening

	Gemiddelde kosten	Levensverzekering	Woonlasten/ AO verzekering	Uitvaartverzekering
Advieskosten	€ 320	€ 320	€ 300	€ 175
Kosten gericht op afsluiten product	€ 175	€ 175	€ 175	€ 175
Combinatie	€ 495	€ 495	€ 495	€ 495

De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief of een uurtarief.

Het uurtarief bedraagt € 100,-.

Afhankelijk van de diensten die u kiest kunnen de kosten die in rekening gebracht worden verschillen.

Dit document kunt u gebruiken bij het maken van concrete afspraken over de dienstverlening.

Dienstverleningsdocument Vermogen opbouwen

Tripolair
Ringbaan-Oost 130
5013CE Tilburg
013-7999013
info@tripolair.nl

In dit document staat wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel dat kost. Andere financiële dienstverleners hebben ook zo'n document. Zo kunt u ons vergelijken met anderen. En kunt u ook onze kosten vergelijken.

Let op! In dit document beschrijven we wat we normaal gesproken doen en wat de gemiddelde prijs is van deze diensten. Deze informatie is dus niet specifiek afgestemd op uw persoonlijke situatie. Maak daarom altijd goede afspraken met uw financiële dienstverlener.

U wilt extra geld voor later

Wilt u extra geld voor later? Wilt u bijvoorbeeld later extra pensioen? Of wilt u later extra geld hebben voor iets anders? Dan kunt u in dit document lezen wat wij voor u kunnen doen. En hoeveel onze dienstverlening kost. In deze situaties heeft u een vermogensopbouw vraag en moet u over een aantal dingen nadenken. Bijvoorbeeld over:

- Hoeveel pensioen heeft u later? Vindt u dat genoeg? Of vindt u dat te weinig?
- Heeft u nu geld over voor extra pensioen?
- Wat zijn de regels van de Belastingdienst?
- Wat zijn de voordelen en nadelen van sparen of beleggen?

In dit document kunt u lezen of wij u bij het beantwoorden van deze vragen kunnen helpen, hoe we dat doen en welke kosten daar ongeveer tegenover staan.

Samenvatting: wat kunnen wij voor u doen?

Wij zijn een financiële dienstverlener en hieronder staat wat wij voor u kunnen doen. Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen kan verdeeld worden in vijf verschillende soorten activiteiten. Niet iedere financiële dienstverlener doet ze alle vijf. Wij doen de donkergekleurde activiteiten. De lichtgekleurde doen we niet.

Wij kunnen u adviseren over vermogensopbouw producten van andere aanbieders. Wij kunnen ervoor zorgen dat u het contract krijgt.

- 1 Onderzoek**
Hoe is uw persoonlijke situatie?
- 2 Advies**
Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?
- 3 Zoeken**
Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?
- 4 Contract**
Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.
- 5 Onderhoud**
U heeft het contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat.

Gemiddelde kosten

Advies	Gericht op afsluiten		Combinatie
€ 270	€ 225		€ 495

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

1 Onderzoek Hoe is uw persoonlijke situatie?	We beginnen met uw persoonlijke situatie. Want pas als we uw persoonlijke situatie goed kennen, kunnen we u een goed financieel advies geven. Samen met u beantwoorden we bijvoorbeeld de volgende vragen: • Wat weet u al over mogelijke financiële oplossingen? En heeft u hier ervaring mee? • Wat wilt u en wat kunt u betalen? • Hoeveel zekerheid wilt u? En hoeveel risico kunt u en wilt u nemen?
2 Advies Welke financiële oplossing past bij u en uw situatie?	Nadat we uw persoonlijke situatie en wensen in beeld hebben gebracht en een beeld hebben van u als klant, analyseren we dit klantbeeld. U krijgt een financiële oplossing die aansluit bij uw situatie en wensen.
3 Zoeken Welke aanbieder heeft de financiële oplossing die bij u past?	Nadat we hebben bekeken welke financiële oplossing het beste aansluit bij uw situatie en wensen, gaan we op zoek naar een passend product. Om een geschikt aanbod te vinden, vergelijken we een groot aantal vermogensopbouw producten met elkaar. We bekijken welke vermogensopbouw producten passen bij u en uw situatie. Geen vergelijking van producten Vergelijking van beperkt aantal producten Vergelijking van groot aantal producten Wij adviseren alleen vermogensopbouw producten van andere aanbieders.

Dit biedt deze dienstverlener

Dit biedt deze dienstverlener niet

Toelichting: Wat kunnen wij voor u doen?

4 Contract Heeft u gekozen? Dan kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt	Nadat wij u advies hebben gegeven, neemt u een beslissing. Als u dat wilt kunnen wij ervoor zorgen dat u de contracten krijgt.
5 Onderhoud U heeft een contract. Daarna houden wij in de gaten of het goed gaat	Het contract loopt vaak lang door. Nadat u het contract heeft getekend, kan uw persoonlijke situatie veranderen. Mogelijk past het product in de toekomst niet meer bij uw persoonlijke situatie. Het is belangrijk dat u weet dat u tijdens de looptijd van het contract recht hebt op informatie over onder andere belangrijke wijzigingen in het product. Let op! Wat financiële dienstverleners voor u kunnen doen nadat u het contract heeft, kan heel erg verschillen. Spreek daarom goed af wat hij doet en wat hij niet doet. En hoeveel dat kost. Wij kunnen, naast de wettelijke verplichtingen die wij al hebben, onderhoudsactiviteiten voor u verrichten nadat het contract is afgesloten. Bespreek met ons wat wij voor u kunnen doen. De kosten worden apart in rekening gebracht via een abonnement, vast tarief of een uurtarief.

Kosten: Hoeveel betaalt u?

Kosten voor de dienstverlening

	Gemiddelde kosten	Consumptief krediet*	Bancaire lijfrente	Spaar - beleggingsverz ekering
Advieskosten	€ 270	€ 395	€ 270	€ 270
Kosten gericht op afsluiten product	€ 225	€ 400	€ 225	€ 225
Combinatie	€ 495	€ 795	€ 495	€ 495

De kosten worden apart in rekening gebracht via een vast tarief of een uurtarief.

*Consumptief krediet incl. arbeidsongeschiktheidsdekking en overlijdensdekking. Het uurtarief bedraagt € 100,-

Afhankelijk van de diensten die u kiest kunnen de kosten die in rekening gebracht worden verschillen.

Dit document kunt u gebruiken bij het maken van concrete afspraken over de dienstverlening.



TOELICHTING DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Introductie

U overweegt een beroep te doen op de dienstverlening van ons kantoor (Tripolair B.V., Tripolair Amsterdam, Tripolair Breda, Tripolair Grou, Tripolair Hoon, Tripolair Sprang-Capelle, Tripolair Tilburg, Tripolair Waalwijk en Tripolair Zwolle zijn handelsnamen van Tripolair B.V.). In dit document leggen wij u graag uit hoe wij werken en hoe wij beloond worden.

Hoe werken wij?

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen hanteren wij de volgende stappen in onze dienstverlening:

Stap 1: Inventarisatie

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en geven u middels een verkorte uitwerking inzage in de mogelijkheden. Het onderzoeken van uw persoonlijke financiële situatie of deze past bij uw wensen en bestedingsmogelijkheden, alsmede of deze rekening houdt met de voor u geldende fiscale regels.

Stap 2: Analyse + Advies

Aan de hand van de inventarisatie maken we een analyse van uw situatie. Wij onderzoeken uw mogelijkheden bij diverse bij banken en verzekeraars en kijken hierbij niet alleen naar prijs maar ook naar de kwaliteit van de aangeboden producten.

Wij adviseren over mogelijke oplossingen om uw wensen te realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een groot aantal financiële instellingen waarmee wij samenwerken. Wij zijn onafhankelijk in onze advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij zijn wij een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen. Tripolair geeft onafhankelijk advies en zal voor het product van uw keuze de diverse aanbieders vergelijken voor wat betreft prijs en kwaliteit.

Stap 3: Bemiddeling

Wij verzorgen de contacten met de financiële instelling(en) waar u overweegt een financieel product af te nemen. Dit betekent dat wij zowel voor u als de financiële instelling als aanspreekpunt fungeren. Door onze ruime ervaring weten wij de weg binnen deze organisaties. Concreet betekent dit dat wij ervoor zorgen dat uw dossier compleet is en uw aanvraag correct en tijdig afgehandeld wordt.

Stap 4: Service en nazorg

Wij hechten waarde aan goede service en nazorg. Wij begeleiden u na aanschaf van het door u gewenste financiële product. De begeleiding kan o.a. bestaan uit het beantwoorden van vragen over het betreffende product., het doorvoeren van wijzigingen m.b.t. verzekeringen, het afhandelen van schades en een periodieke hypotheekcheck. U kunt gebruik maken van een Tripolair Service Abonnement of kiezen voor nazorg op basis van ons uurtarief. Meer informatie vindt u in de bijlage Serviceabonnementen.

Hoe worden wij beloond?

Stap 1 is voor onze rekening. Wilt u dat wij daarna gaan adviseren en of bemiddelen dan maken wij duidelijke afspraken met u over wat wij voor u gaan doen en hoeveel dat kost. Wij leggen dat voor u vast in een opdrachtbevestiging. Onze inkomsten bestaan uit een vergoeding van onze kosten incl. opslag, welke wij rechtstreeks bij u in rekening brengen. Dit kan op drie manieren:

- **Vaste fee**

U wordt tijdens de inventarisatie op de hoogte gesteld van de dienstverlening die in uw specifieke situatie van toepassing is. De adviseur informeert u tevens over de exacte hoogte van de vaste fee indien u gebruik wenst te maken van onze diensten.

- **Urendeclaratie**

U kunt ervoor kiezen om ons een vergoeding te betalen per gewerkt uur. Wij zullen vooraf een zo goed mogelijke inschatting maken van het aantal uren dat we nodig hebben.

- **Service abonnement**

U bepaalt of u kiest voor service en nazorg op basis van uurtarief of een serviceabonnement. Voor meer informatie verwijzen wij u naar het overzicht serviceabonnementen in de bijlage.

In onderstaande tabellen vindt u de vergoedingen die van toepassing zijn.

Hoe leest u de tabellen?

Kolom 1: Veel voorkomende producten waarover wij regelmatig adviseren.

Kolom 2: U kiest zelf of u al dan niet advies wenst. Omdat het veelal om complexe financiële producten gaat raden wij u aan gebruik te maken van het advies van een deskundige.

Kolom 3: Het aantal uren dat wij gemiddeld investeren voor de aard van de betreffende dienst. Dit zijn gemiddelden. Uw situatie kan hiervan afwijken. Uiteraard informeren wij u tijdig indien die afwijking zich voordoet.

Kolom 4: De gemiddelde vergoeding van onze diensten. Deze wijze van vergoeden is voor ons kantoor de standaard werkwijze.

Kolom 5: U kunt er voor kiezen om i.p.v. een vast bedrag onze diensten per uur te vergoeden.

Indien er sprake is van een intentie tot bemiddeling dan brengen wij geen BTW in rekening. Besluit u enkel advies in te winnen zonder intentie tot bemiddeling dan zijn wij wettelijk verplicht BTW in rekening te brengen.

Zoals aangegeven geeft de tabel zoals hierboven weergegeven een gemiddeld beeld van onze werkzaamheden. Het kan heel goed zijn dat wanneer wij ons verder verdiepen in uw specifieke situatie wij tot de constatering komen dat wij in uw situatie meer of minder tijd moeten investeren om tot een passend advies te komen. Hierover wordt u zo spoedig mogelijk door ons geïnformeerd.

Overzicht vergoedingen Tripolair

Hypotheekpakket	Aard van onze dienst	Indicatie aantal uren	Vergoeding (vast bedrag)*	Vergoeding (uurbasis)*
Hypotheek (pakket inclusief Hypotheekgerelateerde producten)	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	15 - 35 uren	€ 1500,- tot € 3500,-	€ 100,- per uur
Hypotheek ondernemer (pakket inclusief hypotheekgerelateerde producten)	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	25 - 40 uren	€ 2000,- tot € 4000,-	€ 100,- per uur

Verzekeringen	Aard van onze dienst	Indicatie aantal uren	Vergoeding (vast bedrag)*	Vergoeding* (uurbasis)
Overlijdensrisicoverzekering of Gemengde levensverzekering	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	4 - 6 uren	€ 495,-	€ 100,- per uur
Lijfrenteverzekering	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	4 - 6 uren	€ 495,-	€ 100,- per uur
Woonlastenbeschermer	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	4 - 6 uren	€ 495,-	€ 100,- per uur
Uitvaartverzekering	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	2 - 4 uren	€ 295,-	€ 100,- per uur
Arbeidsongeschiktheidsverzekering	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	4 - 8 uren	€ 595,-	€ 100,- per uur
Beleggings- of spaarverzekering	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	4 - 6 uren	€ 495,-	€ 100,- per uur

Overige producten	Aard van onze dienst	Indicatie aantal uren	Vergoeding (vast bedrag)	Vergoeding (uurbasis)
Bancaire lijfrente	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	4 - 6 uren	€ 495,-	€ 100,- per uur
Consumptief krediet incl. Arbeidsongeschiktheidsverzekering en/of overlijdensdekking***	Inventarisatie, advisering en bemiddeling	6 - 10 uren	€ 795,-	€ 100,- per uur

Execution only**	Aard van onze dienst	Indicatie aantal uren	Vergoeding (vast bedrag)	Vergoeding (uurbasis)
Hypotheek producten	Bemiddeling	6 - 12 uren	€ 795,- tot € 995,-	€ 100,- per uur
Overlijdensrisicoverzekering of Gemengde levensverzekering	Bemiddeling	1 - 3 uren	€ 175,-	€ 100,- per uur
Bancaire Lijfrente	Bemiddeling	2 - 4 uren	€ 225,-	€ 100,- per uur
Woonlastenbeschermer	Bemiddeling	2 - 4 uren	€ 195,-	€ 100,- per uur
Uitvaartverzekering	Bemiddeling	1 - 3 uren	€ 175,-	€ 100,- per uur

* Indien er sprake is van een intentie tot bemiddeling dan brengen wij geen BTW in rekening. Besluit u enkel advies in te winnen zonder intentie tot bemiddeling dan zijn wij wettelijk verplicht BTW in rekening te brengen.

**Execution only: Vorm van dienstverlening waarbij de klant alles beslist en de financiële onderneming alleen orders uitvoert. Bij deze vorm van dienstverlening vindt geen advies plaats en neemt u enkel de dienst bemiddeling af.

*** Naast het vaste bedrag ontvangt Tripolair tussen 0 en 0,28 procent van het uitstaande saldo van de betreffende maatschappij aan provisie.

Wat vragen wij van u?

Om u zo goed mogelijk te kunnen adviseren, zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Wij vragen u dan ook ons zo volledig mogelijk te informeren over uw persoonlijke en financiële situatie en wensen. Geef gedurende de looptijd van uw financieel product altijd alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie aan ons door. Denk bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Uiteraard gaan wij met alle informatie die u ons verstrekt, uiterst vertrouwelijk om. Wij vragen u de informatie en eventuele polissen en/of contracten aandachtig door te lezen en te controleren of e.e.a. overeenkomt met uw wensen.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële producten zo goed mogelijk. Indien u een klacht heeft over onze werkwijze verzoeken wij u direct contact met ons op te nemen om de klacht op te lossen. Indien we er samen met u niet uitkomen, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300013899 en kunt u controleren op www.kifid.nl.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 2509 AG Den Haag

0900 – 35 52 248

Vragen?

Wij hopen u met deze informatie van dienst te zijn. Heeft u nog vragen? Stel ze ons gerust.

TRIPOLAIR B.V.

Ringbaan Oost 130

5013 CE TILBURG

013- 7999013

INFO@TRIPOLAIR.NL

AFM 12019715



Naam en adres

Onze gegevens luiden:

Tripolair B.V.

(handelend onder de namen: Tripolair Tilburg, Tripolair Amsterdam, Tripolair Breda,
Tripolair Hoorn, Tripolair Grou, Tripolair Waalwijk, Tripolair Zwolle, Tripolair Sprang-Capelle
Ringbaan Oost 130

5013 CE Tilburg

telefoon: 013-7999013

telefax: 013-7999014

e-mail: info@tripolair.nl

Postadres: Postbus 5041
5004 EA Tilburg

Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12019715

Aard van dienstverlening

Ons kantoor heeft de vergunning om te adviseren en te bemiddelen in:

- *Hypothecair krediet*
 - *Levensverzekeringen*
 - *Schadeverzekeringen*
 - *Consumptief krediet*
 - *Spaarrekeningen*
 - *Elektronisch geld*
-
- In onze advisering betrekken wij alleen na uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging door ons kantoor, in voorkomende situaties de mogelijkheid van Spaarrekening Eigen Woning, Beleggingsrecht Eigen Woning, Lijfrentespaarrekening, Lijfrentebeleggingsrecht.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij zullen ons uiterste best doen om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Adviesvrij

Ons kantoor is volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of hypotheekverstrekkers.

Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal.

Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hiermee werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Wijze van beloning

Voor onze dienstverlening brengen wij aan u een honorarium in rekening. Wij verwijzen in deze gaarne naar ons dienstverleningsdocument.

Externe kosten, zoals kosten van een eventueel benodigd taxatierapport belasten wij aan u door. Voor het door u aan Tripolair B.V. verschuldigde honorarium ontvangt u een factuur.

Tropolair Service Abonnement

Introductie

U overweegt één of meerdere producten af te sluiten. Een goed advies is daarbij belangrijk. U heeft ons gevraagd u hierover te adviseren, de gekozen verzekeringen af te sluiten en de af te sluiten verzekeringen te beheren. Daartoe zijn wij uiteraard graag bereid. In deze brief leggen wij de afspraken die wij met u hebben gemaakt over onze dienstverlening vast. Voor de goede orde wijzen wij erop dat deze afspraken alleen betrekking hebben op de diensten die wij aan u verlenen. Indien wij voor u een verzekering afsluiten ontstaat er tussen u en de betreffende verzekeringsmaatschappij een afzonderlijke (verzekerings)overeenkomst waarop andere voorwaarden van toepassing zijn.

Varianten in omvang dienstverlening

Niet elke cliënt heeft behoefte aan dezelfde dienstverlening. Wij geven u daarom de keuze uit twee vormen van dienstverlening op het gebied van service en nazorg. Dit zijn verschillende abonnementsvormen met ieder zijn eigen onderdelen. Ter onderscheiding noemen wij deze varianten Basis Schade, Basis Hypotheek en Compleet Schade + Hypotheek. Hierbij is Basis de variant met een beperkte dienstverlening en Compleet de variant met de meest uitgebreide dienstverlening die wij u kunnen bieden.

Samenvatting onderdelen dienstverlening

Op de volgende pagina ziet u een overzicht van de varianten van dienstverlening die wij aanbieden. Per variant treft u een omschrijving aan van de inhoud van de verschillende onderdelen van het betreffende abonnement. Indien er werkzaamheden verricht moeten worden die niet onder het serviceabonnement vallen dan wordt u hierover vooraf geïnformeerd en zal er een kostenopgave worden verstrekt.

Kosten

De kosten van het abonnement zijn weergegeven in de tarievenlijst Service en Nazorg (bijlage 1). Dit bedrag is inclusief eventueel verschuldigde btw en/of assurantiebelasting.

Duur van het abonnement

De overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn van 12 maanden. Het abonnement is daarna voor u en ons dagelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand.

Betaling

Voor de betaling van de kosten van het abonnement dient u ons een machtiging te verstrekken. Deze geeft ons het recht om maandelijks automatisch het overeengekomen bedrag bij u te incasseren. U vindt deze machtiging in bijlage 2 bij deze brief. Tropolair B.V. heeft de incassoprocedure uitbesteed aan Voogd en Voogd C.V..

Voorwaarden service abonnement

Op onze dienstverlening zijn voorwaarden van toepassing. Een exemplaar van deze voorwaarden treft u aan in bijlage 3 bij deze brief.

Tarieven Service Abonnement

Productgroep Service & Nazorg	Basis Schade € 17,50 p/m*	Basis Hypotheek € 17,50 p/m*	Compleet (Schade + Hypotheek) € 24,95 p/m*
Algemeen			
Helpdesk service via telefoon en mail	X	X	X
Berichtgeving wijziging wet-en regelgeving	X	X	X
Berichtgeving bij productwijzigingen	X	X	X
Korting op werkzaamheden buiten abonnement			
Aantal service uren per jaar (ter waarde van €100,- per uur)	1	1	2
Korting op het uurtarief of vaste fee	10%	10%	20%
Hypotheek			
Update/analyse hypotheek 1x per 2 jaar		1x per 3 jaar	1x per 2 jaar
Begeleiding renteherziening		X	X
Overige verzekeringen			
Hulp bij en verrichten van eenvoudige mutaties			X
Overstapservice voor elders lopende verzekeringen: wij zorgen ervoor dat de polissen worden beëindigd wanneer dat kan en dat er aansluitend dekking is			X
Schadeverzekeringen			
Netto tarieven voor alle schadeverzekeringen	X		X
Update/analyse van alle lopende schadeverzekeringen	1x per 3 jaar		1x per 2 jaar
Administratieve verwerking van mutaties	X		X
Begeleiding bij schadeafwikkeling	X		X
Online overzicht schadeverzekeringen afgesloten via Tripolair	X		X
Overstapservice (voor elders lopende verzekeringen)	X		X
Pensioen			
Jaarruimte berekening			X
Pensioencheck		1x per 3 jaar	1x per 2 jaar
Overig			
Ondersteuning bij beëindiging of omzetten producten			X
Opschonen van papieren dossier bij klant			X
Begeleiding in geval van overlijden			X

* Bedragen zijn inclusief assurantiebelasting en/of BTW

Hierbij verklaart ondergetekende, de heer en/of mevrouw:

Ingangsdatum abonnement:

hierna te noemen: "Abonnee en/of Opdrachtgever",
een abonnement aan te gaan met Tripolair B.V., hierna te noemen "Tripolair" en/of Opdrachtnemer".
Dit abonnement geeft de abonnee recht op de diensten uit het bijgevoegde overzicht tarieven service en
nazorg. Op het abonnement zijn de bijgevoegde voorwaarden service abonnement van toepassing. (bijlage 3).
Abonnee heeft het dienstverleningsdocument van Tripolair ontvangen.

Keuze abonnement :

- Basis Schade € 17,50 (per maand incl. assurantiebelasting en/of BTW)
- Basis Hypotheek € 17,50 (per maand incl. assurantiebelasting en/of BTW)
- Compleet (Schade + Hypotheek) € 24,95 (per maand incl. assurantiebelasting en/of BTW)

Automatiche incasso:

Ik verleen Voogd & Voogd Verzekeringen C.V. toestemming om ten behoeve van Tripolair B.V. het bedrag automatisch te incasseren van bovengenoemd rekeningnummer.

Opdrachtgever verklaart bevoegd te zijn deze machtiging te verlenen en de gegevens naar waarheid te hebben ingevuld. Door ondertekening verklaart opdrachtgever zich akkoord met de bepalingen zoals opgenomen in deze machtiging en de voorwaarden service abonnement Tripolair.

Datum _____ Handtekening _____

Bijlage 3**Voorwaarden Service Abonnement****Algemeen****Artikel 1**

De prijzen van de serviceabonnementen zijn inclusief 21% BTW en assurantiebelasting (indien van toepassing). De opdrachtgever heeft recht op korting op het standaardtarief voor advies-werkzaamheden.

Voor de betreffende uurtarieven verwijzen wij naar ons Dienstverleningsdocument.

De in deze overeenkomst genoemde abonnementsprijzen zijn gebaseerd op het prijspeil van januari 2013. Tripolair heeft het recht de aard en/of omvang van de in deze overeenkomst bedoelde prijzen aan te passen op basis van het CBS-indexcijfer voor de consumptie gezinshuishoudens.

Tripolair zal de Abonnee van iedere wijziging op de hoogte stellen. Een tariefsverhoging zal nooit meer dan 5% per jaar bedragen en is geen reden tot opzegging van deze overeenkomst. De tarieven worden jaarlijks op 1 januari vastgesteld voor de daaropvolgende twaalf maanden.

Betaling abonnement**Artikel 2**

Betaling van het abonnementsgeld geschiedt door middel van automatische incasso. De incassoprocedure wordt door Tripolair uitbesteed aan Voogd en Voogd te Middelhamnis.

Niet, niet-tijdige of onvolledige betaling**Artikel 3**

Opdrachtgever dient zorg te dragen voor voldoende saldo op de rekening waarvan het abonnementsbedrag geïncasseerd wordt. Indien de automatische incasso om enige, al dan niet aan opdrachtgever toe te rekenen reden niet kan worden verwerkt, ontslaat dit opdrachtgever niet van de verplichting voor tijdige betaling zorg te dragen.

Bij niet, niet-tijdige of onvolledige betaling wordt altijd een herinnering/aanmaning gestuurd per e-mail. Bij het uitblijven van betaling zonder reden mag Tripolair iedere vorm van verdere dienstverlening staken totdat de verschuldigde betaling ontvangen is. Tripolair kan bij niet, niet-tijdige of onvolledige betaling of onterechte stornering de wettelijke rente in rekening brengen en overgaan tot juridische incassomaatregelen. De daaraan verbonden kosten zullen in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.

Artikel 4

Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, welke opdrachtnemer maakt of heeft gemaakt als gevolg van niet-nakoming door opdrachtgever van diens uit hoofde

van deze overeenkomst ontstane betalingsverplichting(en), komen ten laste van opdrachtgever.

Geheimhoudingsplicht**Artikel 5**

Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle niet-openbare gegevens van de andere partij en zullen deze gegevens slechts gebruiken voor zover dit voor de uitvoering van de doelstelling van deze overeenkomst noodzakelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van deze overeenkomst voor onbepaalde tijd van kracht.

Wijziging overeenkomst**Artikel 6**

Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan opdrachtgever doorberekend. Overige wijzigingen en/of aanvullingen van/op deze overeenkomst zijn alleen rechtsgeldig indien schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend. In de gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever in onderling overleg trachten een aanvullende regeling te treffen. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Verstrekken informatie**Artikel 7**

Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie aan opdrachtnemer verstrekken die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de activiteiten van het service abonnement. Hieronder dient o.a. , doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie etc., dat opdrachtnemer haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgelsoten producten mogelijk niet meer toereikend zijn. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem verschaft informatie.

Beëindiging abonnement**Artikel 8**

De opdrachtgever kan dit abonnement voor het eerst beëindigen twaalf maanden na ondertekening van deze overeenkomst. Beide partijen kunnen na het 1^e jaar dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van één maand. De opzegging dient schriftelijk of per mail (info@tripolair.nl) te geschieden.

Artikel 9

Bij beëindiging van het abonnement en de dienstverlening aan opdrachtgever, zal opdrachtnemer de opzegging per mail of per brief bevestigen aan opdrachtgever. Opzegging en beëindiging door opdrachtnemer kan per direct geschieden zonder opgaaf van redenen. De opdrachtnemer zal het volledige digitale dossier van opdrachtgever kopiëren en deze aan opdrachtgever doen toekomen, dan wel haalt opdrachtgever deze af ten kantore van opdrachtnemer. De administratiekosten voor de kopie van het volledige digitale dossier bedragen € 225,- exclusief BTW, welke nog eenmaal door opdrachtgever moet worden overgemaakt op rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer bewaart het dossier van opdrachtgever conform de wet- en regelgeving en bewaarplicht van de Autoriteit Financiële Markten. Ook zal opdrachtnemer zijn medewerking verlenen om informatie te verstrekken aan de nieuwe bemiddelaar c.q. financiële dienstverlener van opdrachtgever. Dit slechts na uitdrukkelijke schriftelijke machtiging van opdrachtgever.

Afzien van abonnement en/of dienstverlening

Artikel 10

Indien opdrachtgever deze overeenkomst niet ondertekend retour stuurt aan opdrachtnemer, zal opdrachtgever hier eenmaal aan worden herinnerd door opdrachtnemer. Indien opdrachtgever ook dan geen reactie geeft binnen de in de herinnering gestelde termijn, is opdrachtnemer geacht aan te nemen dat opdrachtgever afziet van verdere dienstverlening en zal opdrachtnemer niet langer verantwoordelijk zijn voor de zorgplicht van het complete dossier van opdrachtgever. Mocht opdrachtgever in de toekomst alsnog dienstverlening wensen dan zal deze dienstverlening op fee-basis of uurtarief worden verleend volgens de tarieven genoemd in het dienstverleningsdocument.

Toepassingsverklaring

Artikel 11

Opdrachtgever verklaart een kopie van deze overeenkomst te hebben ontvangen en hiermee volledig in te stemmen. Opdrachtgever verklaart het Dienstverleningsdocument te hebben ontvangen.

PRIVACYVERKLARING

1. VAN WIE IS DEZE VERKLARING

Tripolair B.V.,

gevestigd te 5013 CE Tilburg aan de Ringbaan-Oost 130, is een adviesbureau waarbinnen zelfstandige adviseurs en aanverwante dienstverleners in Nederland samenwerken, hierna ook Tripolair.

Omdat er een hoge mate van samenwerking bestaat, ook op het gebied van automatisering en gegevensuitwisseling, kiezen Tripolair en haar partners er uit het oogpunt van eenduidigheid en duidelijkheid voor om op een uniforme wijze om te gaan met de wijze waarop zij persoonsgegevens verwerken en in voorkomend geval verantwoordelijkheid dragen voor de verwerking van gegevens.

Deze verklaring ziet dan ook zowel op Tripolair als op haar partners.

Tripolair en haar partners zijn echter zelfstandige entiteiten, waardoor deze elk (ook) zelfstandig verantwoordelijk is voor de correcte verwerking van gegevens.

2. PRIVACY

a. Tripolair neemt privacy serieus. Wij verwerken persoonsgegevens over u doordat u gebruik maakt van onze website, van onze diensten en ook omdat u deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

b. Wij doen ons best om de gegevens die u aan ons heeft verstrekt op een zorgvuldige manier te verwerken. Deze privacyverklaring geeft u een helder overzicht van welke persoonsgegevens wij verwerken, hoe wij met deze persoonsgegevens omgaan en geeft ook zo duidelijk mogelijk aan waarom wij deze verzamelen.

c. In de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is Tripolair in deze een zogenaamde verantwoordelijke.

3. PERSOONSGEGEVENS DIE WE VERWERKEN

De persoonsgegevens, die we van u verwerken zijn:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Geboorteplaats
- Burgerservicenummer
- Kopie ID
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- IP-adres
- Bedrijfsgegevens
- Financiële gegevens

- Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel op deze website aan te maken, in correspondentie en telefonisch
- Locatiegegevens
- Gegevens over uw activiteiten op onze website.
- Internetbrowser en apparaattype

4. BIJZONDERE EN/OF GEVOELIGE PERSOONSGEGEVENS DIE WE VERWERKEN

Onze website en/of diensten hebben niet de intentie gegevens te verzamelen over bezoekers of personen die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming.

Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@tripolair.nl, dan verwijderen wij deze informatie.

5. WAAROM EN HOE LANG

Wij verwerken uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- U te kunnen bellen of e-mailen als dit nodig is om onze overeengekomen dienstverlening met u uit te kunnen voeren;
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten;
- U onze nieuwsbrief te kunnen toezenden als u zich daarvoor heeft aangemeld;
- Uw gedrag op de website te analyseren om daarmee onze website te verbeteren en deze af te stemmen op uw voorkeuren.

Tripolair bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Echter zijn wij als financieel dienstverlener ook gebonden aan wetten en regels van de AFM.

Tripolair neemt op basis van geautomatiseerde verwerkingen geen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Tripolair) tussen zit.

5. DELEN VAN GEGEVENS

Tripolair verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens.

Tripolair blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

6. IN KAART BRENGEN WEBSITEBEZOEK

a. Cookies:

Tripolair gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy.

Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone.

De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren.

b. Wat als u niet van cookies houdt

U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

7. GOOGLE ANALYTICS

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het ongetwijfeld bij u bekende bedrijf Google. Deze cookies maken deel uit van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om te onderzoeken hoe u als bezoeker onze website gebruikt en hierover maakt Google voor ons inzichtelijke rapportages.

Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Tripolair heeft hier geen invloed op. Wij hebben Google via de voorwaarden toegestaan de verkregen informatie te gebruiken voor andere Google -diensten.

Tripolair heeft met Google een verwerkersovereenkomst gesloten. De informatie die Google verzamelt wordt zoveel mogelijk geanonimiseerd, maar uw IP-adres is daarbij niet gemaskeerd zodat uw locatie herleidbaar blijft.

8. INZIEN, AANPASSEN EN VERWIJDEREN

a. U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Tripolair en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

b. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u hebben in een computerbestand naar u of een andere, door u genoemde organisatie, te sturen.

c. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, overdracht van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar **info@tripolair.nl**

Bij zo'n verzoek, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy.

d. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek.

9. KLACHTEN

Tripolair wil u er op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

10 GEGEVENSBEVEILIGING

Tripolair neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met het lid die het betreft of met Tripolair via info@tripolair.nl.

KLACHTENPROCEDURE FINANCIËLE DIENSTVERLENER

>TRIPOLAIR B.V.<

WET FINANCIËLE DIENSTVERLENING

VERSIE 1 MEI 2006

Definities

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a) Tripolair : de financiële dienstverlener
- b) De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.
- c) Klacht: elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een klacht
- d) Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werkzaamheden binnen de financiële dienstverlening verricht.

Melding aan directie

Alle uitingen van derden die als klacht kunnen worden uitgelegd worden terstond ter kennis gebracht van de directie.

Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht geschiedt door de directie.

Klachten dossier

Voor elke klacht wordt door de directie een speciaal klachtendossier gemaakt.

Bevestiging

Binnen 48 uur na ontvangst van de klacht wordt de consument schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
- Wijze waarop de directie de klacht gaat onderzoeken.
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel dient getracht te worden elke klacht binnen maximaal 6 weken af te handelen.
- Naam lid directie die klacht in behandeling heeft.
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt direct de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd. Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Wederhoor

Indien de klacht betrekking heeft op personen die onder verantwoordelijkheid van de financiële dienstverlener werken informeert de directie betrokken over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene wordt een schriftelijke samenvatting gemaakt en na ondertekening door betrokkenen in het klachtdossier gevoegd.

Beoordeling

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien de directie klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de klacht.
- Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen.
- Resultaten van het onderzoek die de directie naar aanleiding van het onderzoek heeft ingesteld.
- Het oordeel van de directie over de klacht van klager.
- De eventuele vervolgacties die de financiële dienstverlener richting klager zal ondernemen.
- Mogelijkheid om over standpunt van directie verder contact te hebben.
- Informatie over de geschillencommissie waartoe klager zich kan wenden indien deze meent dat de klacht niet correct is behandeld.

Structurele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtendossier aangetekend.

Archivering

Elk klachtendossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een geschillencommissie dan wordt het klachtendossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat de geschillencommissie uitspraak heeft gedaan.

Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt op 1 mei 2006 in werking.