



Onze werkwijze

THRUST

Van harte welkom bij THRUST V.O.F. In dit document laten wij u graag kennismaken met ons bedrijf. Naast algemene informatie over onze onderneming vindt u in dit document specifieke informatie over wat u als klant van ons mag verwachten. Het gaat hierbij om onze dienstverlening, de werkwijze en de beloning die wij hiervoor vragen. THRUST V.O.F. staat voor openheid, transparantie en duidelijkheid. U weet waar u aan toe bent als u zaken met ons doet.

Wie zijn wij?

Thrust V.O.F. is specialist in het adviseren en begeleiden van ondernemingen en particulieren op het gebied van schadeverzekeringen. Daarnaast kunt u rekenen op het analyseren en beheersbaar maken van al uw overige financiële risico's, inclusief het bemiddelen bij het afsluiten van de hiervoor benodigde schadeverzekeringen. Bij schade kunt u uiteraard rekenen op onze deskundige hulp.

Onze werkwijze kenmerkt zich door een sterk persoonlijke benadering en richt zich op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. U kunt hierbij rekenen op een hoge mate van betrokkenheid en vakbekwaamheid. Service- en kwaliteitsgaranties zijn voor ons vanzelfsprekend. Thrust V.O.F. biedt u een breed scala aan diensten. Afhankelijk van uw persoonlijke situatie, wensen en voorkeuren kunt u op ieder moment kiezen voor een persoonlijk advies.

Onze adresgegevens

Hoofdvestiging Nieuwegein: Bezoek: Meentwal 15, 3432 GL Post: Postbus 644 3433 GA Nieuwegein
Nevenvestiging Leusden: Bezoek: Plesmanstraat 2, 3833 LA Leusden

Bereikbaarheid en openingstijden

U bent van harte welkom op ons kantoor. Op werkdagen zijn wij geopend van 09.00 uur tot 17.30 uur. Buiten deze kantooortijden zijn wij u uiteraard ook graag van dienst. U kunt hiervoor een persoonlijke afspraak maken.

Natuurlijk kunt u ons ook telefonisch benaderen, een e-mail sturen of een kijkje nemen op onze internetsite: Telefoon: (030) 267 99 93 E-mail: info@thrust.nl, Internet: www.thrust.nl.

Voor noodgevallen buiten kantooruren kunt u ons ook op dit telefoonnummer bereiken. U wordt dan automatisch doorverbonden met één van onze medewerkers.

Onderdeel Polis Nederland B.V.

Thrust V.O.F. maakt, naast Financial Lease Nederland B.V. en Financiële Lease Nederland B.V., deel uit van Polis Nederland B.V. Hiermee heeft Thrust een sterke strategische partner. Uitsluitend via onafhankelijke adviseurs, zoals Thrust, worden schadeverzekeringen

voor de zakelijke en de particuliere klanten aangeboden. Thrust heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn volledig vrij om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden.

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

Wij bieden u een breed dienstenpakket voor het beheersbaar maken van uw financiële risico's. Onze dienstverlening richt zich zowel op ondernemingen als particulieren en bestaat uit het adviseren, begeleiden en het verlenen van nazorg in de volgende deelgebieden:

Een advies op maat voor al uw zakelijke schadeverzekeringen.

Thrust heeft een brede kennis en ervaring met het inkopen van schadeverzekeringen voor ondernemingen. Wij helpen u graag met het samenstellen van een uitgebalanceerd verzekeringspakket dat aansluit op uw persoonlijke wensen, financiële mogelijkheden en ondernemingsdoelstellingen. Met onze expertise worden al uw verzekeringszaken goed geregeld met de persoonlijke aandacht en begeleiding van een van onze adviseurs, ook bij het afwikkelen van een schade. Gemak, eenvoud en comfort voor al uw particuliere schadeverzekeringen is voor u ook het juiste adres voor al uw particuliere verzekeringen. Wij zijn u graag van dienst bij het maken van de juiste keuze, bijvoorbeeld voor uw auto-, inboedel- of woonhuisverzekering. Gemak, eenvoud, persoonlijk advies en comfort staan hierbij centraal.

Wat is onze werkwijze en hoe komen wij tot een advies?

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen, doelstellingen en omstandigheden. Onze werkwijze en de wijze waarop wij tot een advies komen, maar ook de wijze waarop wij u in de toekomst van dienst kunnen zijn is afhankelijk van de keuze die u maakt. In algemene zin hanteren wij de volgende uitgangspunten en werkwijze:

Inventarisatie

Uw wensen, doelstellingen, voorzieningen en financiële mogelijkheden bepalen de uiteindelijke oplossing. De eerste stap in ons adviestraject is dus het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie, wensen en omstandigheden.

Analyse

Het analyseren van de verzamelde gegevens, het toetsen aan de bestaande voorzieningen, het vaststellen van mogelijke hiaten en oplossingsrichtingen is de volgende stap.

Advies

Op basis van de inventarisatie en analyse informeren wij u over onze bevindingen, inclusief een advies voor mogelijke oplossingsrichtingen.

Inkoop en implementatie

Als u de keuze heeft gemaakt, verzorgen wij vervolgens de inkoop en implementatie van de gekozen oplossing. Wij onderhouden de contacten met financiële instellingen, zoals verzekeraars, verzorgen de aanvraag van de verzekering, de controle van de polis en waar van toepassing, de implementatie van de regeling binnen uw bedrijf.

Nazorg en beheer

Wij begeleiden u ook na implementatie van de gekozen oplossing. Bijvoorbeeld als u wijzigingen wenst aan te brengen door een verandering binnen uw onderneming of uw persoonlijke situatie. Het adviseren en begeleiden bij een schade of het afwikkelen van uitkeringen. Wij informeren u ook bij wettelijke of fiscale veranderingen die mogelijk van invloed zijn op de door u gekozen producten.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Thrust streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening. Een belangrijk onderdeel hiervan is de advieskeuze voor verzekeraars of andere aanbieders die qua prijs en prestaties het beste aansluiten bij de wensen van onze relaties. Daarom werken wij met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van nagenoeg de gehele markt. Uit al deze aanbieders selecteren wij vervolgens de bedrijven die voldoen aan de Thrust Kwaliteitsindex. Periodieke kwaliteitsmetingen vormen de basis voor deze index. De kwaliteit van het product, de (polis)voorwaarden en onze ervaring met de aanbieder bij een schade of een beroep op uitkering staan hierbij centraal. Vanzelfsprekend is de hoogte van de premie ook een belangrijke factor. Wij geven u desgewenst graag inzicht in de ondernemingen die wij op basis van deze uitgangspunten hebben geselecteerd. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders aansluit op uw persoonlijke situatie en voldoet aan uw wensen. Als wij van oordeel zijn, 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

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen, toezichhouders en vergunningen. De wijze waarop wij deze kosten aan u doorberekenen hangt af van de door u gekozen dienstverlening en de met u afgesproken wijze van beloning.

Consultancy

Voor onze consultancy-activiteiten werken wij met een vergoeding per uur. Vooraf maken wij eerst een schatting van het benodigd aantal uren. Ook geven wij u dan inzicht in het te berekenen uurtarief en maken wij met u afspraken over de wijze van verrekening. Vervolgens wordt de hoeveelheid tijd die wij daadwerkelijk besteden aan het inventariseren, analyseren, adviseren, inkopen en implementeren van het adviestraject nauwkeurig bijgehouden en aan u gerapporteerd. Open en transparant.

Advies en bemiddeling

Voor advies en bemiddeling bij schade verschilt onze beloning per product. Bij niet-complexe producten, zoals een auto- of inboedelverzekering, draagt de verzekeringsmaatschappij een deel van de premie aan ons af als beloning voor de aan u bewezen diensten, tenzij u vooraf andere afspraken met ons heeft gemaakt. Deze beloning wordt ook wel provisiegenoemd.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te 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. Voor een goed en gedegen advies is het van het grootste belang dat wij over juiste en volledige gegevens beschikken. Alleen dan kunnen wij uw belangen op de juiste manier behartigen, zorgdragen voor een evenwichtig advies en u helpen bij het samenstellen van een uitgebalanceerd verzekeringspakket. Ook voorkomt u hiermee dat financiële dienstverleners eventueel weigeren om uitkeringen te doen, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen, omdat er onjuiste of onvolledige informatie door u is verstrekt.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het beste vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken wanneer alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders heeft afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons

echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo wordt voorkomen dat wij u niet attenderen op een bepaald risico omdat wij dachten dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket, bijvoorbeeld door ons ook inzicht te geven in de verzekeringen die u elders heeft ondergebracht.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie of binnen uw onderneming, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een fusie of het opstarten van nieuwe bedrijfsactiviteiten.

Informatie doornemen

Indien wij een bepaalde financiële dienst voor u verzorgen, ontvangt u regelmatig informatie van ons. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn toe te zenden. 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 zo nodig 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

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Thrust over persoonlijke gegevens van u. Hier treft u in vogelvlucht aan hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan. Voor de uitgebreide beschrijving kunt u ons Privacy Statement raadplegen op onze website www.thrust.nl. Wij verwerken de volgende persoonsgegevens: contactgegevens, identificatiegegevens, gegevens in verband met dienstverband, financiële gegevens, gegevens in verband met financiële producten, gezondheidsgegevens (in sommige gevallen), gegevens over strafrechtelijke feiten (in bijzondere gevallen). Wij verwerken deze gegevens omdat wij adviseren en bemiddelen in financiële producten dan wel de overeenkomst uitvoeren welke bij het financiële product van toepassing is. Daarnaast voeren wij werkzaamheden uit met betrekking tot relatiebeheer. Ook kunnen de gegevens worden gebruikt voor marketingactiviteiten en het versturen van nieuwsbrieven. Tevens hebben wij persoonsgegevens nodig om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichting (zorgplicht). Wij mogen uw persoonsgegevens verwerken omdat dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van onze overeenkomst met u. Daarnaast kan het zijn dat wij uw persoonsgegevens nodig hebben om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen die op ons rusten of als dit is toegestaan in het kader van onze bedrijfsactiviteiten, waarbij wij

uiteraard uw belang in acht nemen. In sommige gevallen zullen wij toestemming aan u vragen om uw persoonsgegevens te gebruiken voor specifieke doeleinden. De gegevens worden bewaard zolang wij deze nodig hebben, in ieder geval gedurende de looptijd van onze relatie of overeenkomst dan wel gedurende de wettelijke bewaartermijnen die voor ons gelden. U heeft altijd specifieke rechten ten aanzien van de verwerking van uw persoonsregisters, deze zijn opgenomen in ons Privacy Statement. Op onze website vindt u altijd het meest actuele statement. Uiteraard zorgen wij voor passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Heeft u een klacht met betrekking tot dit onderwerp dan kunt u altijd contact met ons opnemen. Mocht dit voor u geen bevredigende oplossing bieden dan heeft u het recht om de klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Aansprakelijkheid

Thrust is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Thrust is overigens beperkt tot het bedrag waarop de door ons afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Wilt u meer weten? Neem dan gerust contact met ons op. Wij verstrekken u graag nadere informatie over onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering en algemene leveringsvoorwaarden.

Heeft u een klacht?

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 ontevreden bent over de kwaliteit van onze dienstverlening.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht heeft, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. Dit kan telefonisch, schriftelijk of door een e-mail te sturen naar info@thrust.nl. Vanzelfsprekend bent u voor een persoonlijk gesprek ook van harte welkom op onze locatie in Nieuwegein en Leusden. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling: de hiervoor vastgestelde procedure waarborgt dat uw klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur ontvangt u schriftelijk onze eerste reactie. Wij stellen vervolgens alles in het werk om de klacht naar uw tevredenheid op te lossen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich als particulier 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) Telefoon: 0900 - 355 22 48 Postbus 93257, 2509 AG Den Haag E-mail: info@kifid.nl, internet: www.kifid.nl

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

Second Opinion als unieke extra service voor ondernemingen

De wetgever heeft bepaald dat alleen particulieren toegang hebben tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Daarom hanteert Thrust voor ondernemingen een unieke extra service. Als wij er samen niet uitkomen dan kunt u in overleg met ons een second opinion aanvragen bij een in onderling overleg te benoemen onafhankelijke deskundige. De kosten van deze second opinion zijn voor onze rekening als blijkt dat uw klacht gegrond is.

Lidmaatschappen en registraties

Onze onderneming is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Thrust is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12042535. 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 0800 - 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Thrust is bij het Kifid geregistreerd onder

nummer 300.015741. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 68535325. Onder dit nummer zijn ook onze algemene leveringsvoorwaarden gedeponneerd.

Opdracht tot dienstverlening

Uw opdracht tot advisering, begeleiding en bemiddeling wordt vastgelegd in een zogenaamde "dienstverleningsovereenkomst", inclusief de met u gemaakte aanvullende afspraken, bijvoorbeeld over de beloningsvorm en de wijze van betaling. Thrust staat voor openheid, transparantie en duidelijkheid. U weet dus altijd waar u aan toe bent als u zaken met ons doet.

Beëindiging van onze relatie

Vanzelfsprekend heeft u het recht om de relatie met ons kantoor op ieder moment te beëindigen. In overleg met u bepalen wij dan wat nodig is om uw belangen te waarborgen. Bijvoorbeeld door contact op te nemen met uw nieuwe adviseur voor een goede informatieoverdracht of het geven van een nadere toelichting op specifieke dossiers. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Bestaande verzekeringscontracten blijven dan natuurlijk in stand. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons tot het moment dat een andere adviseur deze van ons overneemt.

Heeft u nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij in dit document kunnen aangeven. Wij kunnen ons daarom voorstellen dat u nog vragen heeft of een nadere toelichting wenst. Aarzelt u dan niet om ons te benaderen. We zijn u graag van dienst!