

## Dienstenwijzer Spa Assurantiën

*Spa Assurantiën B.V. is gespecialiseerd in advisering en bemiddeling op het gebied van financiële dienstverlening. Wij geven onafhankelijk advies aan particulieren, zelfstandigen en bedrijven op het gebied van levens- en schadeverzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële producten. In onze werkwijze staat u als klant centraal, waarbij ons doel is om met u als totaalrelatie een langdurige samenwerking te realiseren. Uw persoonlijke situatie en wensen zijn de leidraad voor onze advisering.*

*Onze taak is om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden en/of welke belangen behartigd kunnen worden. Op basis van een goede inventarisatie van uw situatie, geven wij advies over welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en omstandigheden.*

*In deze dienstenwijzer vindt u algemene gegevens over onze organisatie, welke wij op grond van de Wet Financieel Toezicht (WFT) verplicht zijn u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst te verstrekken. Hierin zijn tevens verwerkt de gegevens die in het dienstverleningsdocument dienen te worden weergegeven.*

### Naam en adres SPA Assurantiën B.V.

**Vestigingsadres:**  
Vierlinghstraat 8a  
4251 LC WERKENDAM  
Tel. 0183 – 50 90 30  
[www.spa-assurantiën.nl](http://www.spa-assurantiën.nl)

**Postadres:**  
Postbus 5  
4250 DA WERKENDAM  
Fax 0183 – 50 99 60  
[info@spa-assurantiën.nl](mailto:info@spa-assurantiën.nl)

**2e locatie:**  
Thorbeckelaan 5  
3362 BL SLIEDRECHT  
Tel. 0184 – 49 96 06  
Fax 0184 – 41 46 63

### Registratie Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is geregistreerd bij de AFM onder nummer: **12011483** (zie [www.AFM.nl](http://www.AFM.nl) voor register voor vergunninghouders)

### Aard van dienstverlening

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

- Hypothecair krediet
- Elektronisch geld
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen
- Beleggingen / effecten
- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen

### Wat mag u van ons verwachten?

- > het inventariseren en in kaart brengen van uw persoonlijke situatie, risico's en wensen
- > samen met u bepalen welke risico's u kunt dragen en / of verzekerd moeten worden
- > op basis hiervan adviseren wij u welke producten goed aansluiten bij de verzekerbare risico's
- > vastlegging van inventarisatie, wens, advies en onderbouwing in het adviesrapport (klantprofiel)
- > bemiddelen bij het afsluiten van verzekeringen / financiële producten
- > beoordeling van de juistheid van de dekking / polis op basis van de door u verstrekte gegevens
- > beantwoorden van algemene vragen over desbetreffende producten en onze diensten.
- > bijstaan bij aanbrengen veranderingen in het product en/of doen van beroep op de verzekering

Wij onderhouden namens u het contact met de financiële instelling waar uw product is afgesloten.

### 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 verzekeraars, 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. Deze ongebondenheid geeft ons de mogelijkheid om u een onafhankelijk advies te geven.

### Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van financiële producten die verschillende banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Op basis van kwaliteit, voorwaarden, onze ervaringen en premie werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Wijze van beloning

Om onze diensten te kunnen verlenen, maken wij bedrijfskosten. Hierbij kunt u denken aan kosten van huisvesting, vergunningen, opleidingen en salarissen. De kosten van onze werkzaamheden worden op verschillende wijze gefinancierd. Iedere klant is voor ons uniek en vereist flexibiliteit in onze werkwijze en beloningsmethodiek.

Wij hebben ervoor gekozen om genoemde kosten onderdeel te laten zijn van de premie die u betaalt. De bank of verzekeringsmaatschappij waarmee wij u in contact brengen, draagt een deel van de premie af aan ons ter dekking van onze bedrijfskosten, genoemd *provisie*, in de vorm van afsluit- en/of doorlooppromissie. In bepaalde gevallen is het mogelijk dat u onze kosten rechtstreeks betaalt, bijvoorbeeld in de vorm van een uurtarief / verrichtingentarief. Deze wijze van vergoeden heet *declaratie*. Ook een combinatie van provisie en declaratie behoort tot de mogelijkheid.

Aan het begin van onze werkzaamheden zullen wij u, indien u dat wenst en /of wij het nodig vinden, aangeven welk beloningssysteem voor u van toepassing is. Ons uitgangspunt is echter provisie zoals aangegeven.

Of wij door een financiële instelling worden beloond of door u, in beide situaties ziet u exact wat onze beloning is indien er sprake is van een complex financieel product of een hypotheek, alsmede bij schade. Dit kan pas als wij exact weten welke dienst u van ons verwacht en /of welk product u wenst aan te schaffen. In onderstaande tabel laten wij globaal zien wat gemiddeld genomen de kosten voor u als particulier / ondernemer zijn in relatie tot onze diensten.

Product / dienst	Aard van onze dienstverlening	Reikwijdte aantal aanbieders	Indicatie aantal uren	Indicatie vergoeding (bank/ verzekeraar/ klant)
Hypotheek	Inventarisatie/advies Bemiddeling Begeleiding/nazorg	10	Min. 10 Max. 40	€ 1.250,- - € 5.000,-
Consumptief krediet	Inventarisatie/advies Bemiddeling Begeleiding/nazorg	2	Min. 6 Max. 15	€ 750,- - € 1.875,-
Kapitaalsopbouw	Inventarisatie/advies Bemiddeling Begeleiding/nazorg	8	Min. 6 Max. 8	€ 750,- - € 1.000,-
Overlijden (risicoverzekering)	Inventarisatie/advies Bemiddeling Begeleiding/nazorg	8	Min. 6 Max. 8	€ 750,- - € 1.000,-
Uitvaartverzekering	Inventarisatie/advies Bemiddeling Begeleiding/nazorg	4	Min. 4 Max. 6	€ 500,- - € 750,-
Arbeidsongeschiktheid/ Werkloosheid (woonlastenbeschermer)	Inventarisatie/advies Bemiddeling Begeleiding/nazorg	4	Min. 6 Max. 8	€ 750,- - € 1.000,-
Hypotheekadvies	Inventarisatie/advies	n.v.t.	10	€ 1.250,- excl. btw
Pensioenadvies	Inventarisatie/advies	n.v.t.	10	€ 1.250,- excl. btw

Gezien allerlei verwachte wetgeving, beraden wij ons voor om een verdienmodel te kiezen wat zowel voor u als ons reëel is, waarbij wij onze dienstverlening (u helpen) centraal stellen.

### Hoe leest u deze tabel?

In de eerste kolom staan een aantal producten/diensten vermeld, waarover wij regelmatig adviseren en u graag mee van dienst zijn

De tweede kolom beschrijft welke werkzaamheden u van ons mag verwachten voorafgaande, bij aanvang en gedurende de looptijd van het product.

In de derde kolom geven wij aan van hoeveel instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren alvorens u daaruit advies te geven.

De 4<sup>e</sup> kolom geeft weer hoeveel tijd wij gemiddeld investeren aan de in de 2<sup>e</sup> kolom beschreven dienstverlening.

In de 5<sup>e</sup> kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten aan indien wij deze kosten vergoed krijgen van de bank en/of verzekeraar (financiële instelling). Deze kosten zijn onderdeel van de premie en/of rente die u gespreid over de gehele looptijd aan de aanbieder betaalt. Tevens wordt in deze kolom weergegeven wat de gemiddelde kosten zijn als wij deze rechtstreeks in rekening zouden brengen.

### Leadgeneratoren

Van een enkele maatschappij / leadgenerator krijgen wij een rekening gestuurd voor het doorzetten van deze lead / bezoekaanleiding. Indien dit het geval is, zullen wij dit vermelden in ons adviesdossier, zodat u weet dat een klein deel van onze verdiensten wordt overgedragen naar diegene die ons deze lead heeft gegeven.

### Hoe worden onze medewerkers beloond?

Onze medewerkers ontvangen een vast salaris, adviseurs ontvangen daarnaast een bonus / provisie ten opzichte van hun vaste salaris. Dit is afhankelijk van de kwaliteit die zij leveren en de invulling van onze werkwijze. Op dit moment zijn wij in gesprek om de adviseurs een vast salaris te bieden (geen bonus/provisie meer). Op deze wijze zorgen wij dat uw belang centraal staat.

### Wat vragen wij van u?

Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de door u verstrekte informatie en gegevens. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons van belang een totaalbeeld te hebben van uw financiële situatie (hypotheek, verzekeringen, liquiditeiten, etc.) Zo kunnen wij onze werkzaamheden naar behoren uitvoeren en kan worden voorkomen dat wij u niet attent maken op een bepaald risico dat u loopt. Daarom vragen wij u mee te werken aan het verstrekken van de nodige gegevens en informatie om het totaalbeeld van uw financiële situatie te realiseren. Dit betreft ook eventueel elders lopende verzekeringen. Indien zich een wijziging voordoet in uw persoonlijke situatie, hebben wij tevens het verzoek aan u om ons hierover te informeren. Denkt u hierbij aan verandering in uw gezinssituatie, baanverandering, wijziging inkomenssituatie e.d. Als wij u informatie zenden, adviseren wij u deze informatie en polissen altijd zelf te controleren of dit is opgesteld zoals gewenst. Vanzelfsprekend doen wij dit uiteraard ook.

### Als u een klacht heeft?

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 Verzekeringen**  
**Postbus 93560 2509 AN DEN HAAG**  
**Aansluitnummer 20002339**  
**Tel. 070 - 33 38 999 Fax 070 - 33 38 900**  
[www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)