

Dienstenwijzer Spa Hypotheken & Verzekeringen

Spa Hypotheken & Verzekeringen. 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, hypotheken 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 Hypotheken & Verzekeringen.

Vestigingsadres:
Vierlinghstraat 8a
4251 LC WERKENDAM
Tel. 0183 – 50 90 30
www.wijziinspa.nl

Postadres:
Postbus 5
4250 DA WERKENDAM
info@wijziinspa.nl

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 voor register voor vergunninghouders)

Aard van dienstverlening

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

- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Inkomensverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Elektronisch geld
- Consumptief krediet
- Spaarrekeningen
- Betaalrekeningen
- Vermogen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

Wat mag u van ons verwachten?

- > afstemming van onze dienstverlening en uw adviesbehoefte / gewenste dienstverlening (afhankelijk van gewenste dienstverlening kan dit afwijken van onderstaande uiteenzetting)
- > 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 (schadebehandeling / expiratie)

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.

Per 1 januari 2013 is het voor diverse producten niet meer mogelijk om onze kosten onderdeel te laten zijn van de premie (provisie). Indien van toepassing wordt met u afgestemd welke dienstverlening wordt verricht, en welke vergoeding hier tegenover staat. Dit wordt vastgelegd in een adviesovereenkomst en/of abonnementsovereenkomst, waarbij u deze kosten rechtstreeks aan ons betaalt.

In een aantal situaties bestaat nog wel de mogelijkheid om onze kosten onderdeel te laten zijn van de premie. Ook in deze situaties zullen wij u hiervan op de hoogte brengen. Indien van deze wijze van beloning wordt afgeweken, wordt dit ook in een adviesovereenkomst en/of abonnements-overeenkomst vastgelegd.

Of wij door een financiële instelling worden beloond of door u, in beide situaties krijgt u inzage in de beloning voor onze dienstverlening (basis voor onze dienstverlening is inventariseren, analyseren, adviseren, bemiddelen en nazorg) In onderstaande tabel laten wij globaal zien wat gemiddeld genomen de kosten voor u als particulier / ondernemer zijn in relatie tot onderstaande diensten.

Product / dienst	Aard van onze dienstverlening	Reikwijdte aantal aanbieders	Indicatie aantal uren	Indicatie vergoeding (afhankelijk reikwijdte dienstverlening)
Hypotheek (bemiddeling/omzetting)	Inventarisatie/advies Bemiddeling of omzetting	10	Min. 10 Max. 25	€ 1.250,- - € 3.250,-
Consumptief krediet	Inventarisatie/advies Bemiddeling	2	Min. 3 Max. 6	€ 375,- - € 750,-
Kapitaalsopbouw	Inventarisatie/advies Bemiddeling	8	Min. 2 Max. 6	€ 250,- - € 750,-
Overlijden (risicoverzekering)	Inventarisatie/advies Bemiddeling	8	Min. 2 Max. 6	€ 250,- - € 750,-
Uitvaartverzekering	Inventarisatie/advies Bemiddeling	4	Min. 1 Max. 2	€ 50,- - € 250,-
Arbeidsongeschiktheid/ Werkloosheid (woonlastenbeschermer)	Inventarisatie/advies Bemiddeling	2	Min. 2 Max. 6	€ 250,- - € 750,-
Financiële planning (analyse OP/NP/AO/WW)	Inventarisatie/advies	n.v.t.	10	€ 750,- (excl.. btw)
MKB Risico-inventarisatie	Inventarisatie/advies	-	Min. 10 Max. 25	€ 1.250,- - € 3.250,-
Inkomen/arbeidsongeschiktheid (MKB / DGA / ZZP)	Inventarisatie/advies * bemiddeling n.t.b.	8	Min. 3 Max. 10	€ 375,- - € 1.250,-

Hoe leest u deze tabel?

In de 1^e kolom staan een aantal producten/diensten vermeld, waarover wij regelmatig adviseren en u graag mee van dienst zijn. De 2^e kolom beschrijft welke werkzaamheden u van ons mag verwachten. Nazorg voor genoemde diensten dient vanaf 1-1-2013 te worden vastgelegd in een abonnementsovereenkomst. Voor de dienstverlening welke hieronder valt en de van toepassing zijnde vergoeding, verwijzen wij u naar de abonnementsovereenkomst. In de 3^e kolom geven wij aan van hoeveel instellingen wij gebruikelijk de producten analyseren alvorens u daaruit advies te geven. De 4^e kolom geeft weer hoeveel tijd wij gemiddeld investeren aan de in de 2^e kolom beschreven dienstverlening. In de 5^e kolom treft u de gemiddelde vergoeding van onze kosten. Afhankelijk van de reikwijdte van de door u gewenste dienstverlening varieert de vergoeding.

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 advies-dossier, zodat u in desbetreffende situatie weet dat een klein deel van onze verdiensten wordt overgedragen naar diegene die ons de lead heeft gegeven.

Hoe worden onze medewerkers beloond?

Onze binnendienst medewerkers ontvangen een vast salaris. Onze adviseurs ontvangen een vast salaris, aangevuld met maximaal een half bruto maandsalaris op jaarbasis als bonus, waarbij ons beleid gericht is op inventariseren, analyseren, adviseren, beheer en behoud van klanten. Van belang is een goede kwaliteit en uitleg van onze dienstverlening en advies (-rapportage), zodat voor u helder is waarom bepaalde keuzes (in overleg met u) zijn gemaakt. Op deze wijze zorgen wij dat uw belang centraal staat in onze werkwijze.

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 (hypotheken, 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 inkomensituatie 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 (KIFID)
Postbus 93560 2509 AN DEN HAAG
Aansluitnummer 300.007687
Tel. 070 - 33 38 999 Fax 070 - 33 38 900
www.klachteninstituut.nl

Uw Persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook zijn al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring met ons kantoor aangegaan.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk twintig jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- c) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- d) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
- e) Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.