

Dienstverleningsdocument Spaak Assurantiën

Wie zijn wij?

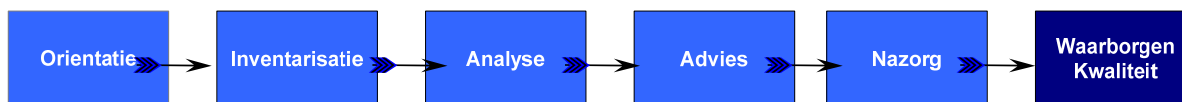
Wij zijn Spaak Assurantiën, uw adviseur in verzekeren. Wij zijn gevestigd in Groningen sinds 1958. Het is van oudsher een familiebedrijf, en dat is tevens de kracht van ons assurantiëkantoor. Door de kleinschaligheid kent Spaak assurantiën zijn klanten persoonlijk. Hierdoor kunnen wij advies op maat geven.

Inleiding

Wij adviseren zowel particulieren als bedrijven. Als onafhankelijk assurantiëkantoor kunnen wij praktisch alle maatschappijen aanbieden. Die onafhankelijkheid, daar hechten wij zeer aan. Verder geeft deze onafhankelijkheid aan, dat geen enkele financiële instelling invloed heeft op de adviezen die wij u geven. Spaak assurantiën is niet gebonden aan welke verzekeringsmaatschappij dan ook. Voor een objectief advies bent u bij Spaak assurantiën dus altijd aan het goede adres.

Zoekt u op internet wel eens naar verzekeringen? Grote kans dat u door de bomen het bos niet meer ziet. Er zijn veel aanbieders van verzekeringen en het aanbod verandert ook nog eens voortdurend. Bovendien zijn er veel verschillende soorten verzekeringen, die lang niet allemaal bij u passen. Dat maakt het lastig om te kiezen. Spaak assurantiën heeft een jarenlange ervaring in het helpen bij een keuze voor een verzekering. Hierbij hechten wij veel waarde aan de tevredenheid van onze klanten. Om de kwaliteit te waarborgen houden wij onze kennis up-to-date, breiden wij deze voortdurend uit en kiezen wij voor een persoonlijke benadering van onze klanten.

Spaak assurantiën is ingeschreven in het Register Financieel Dienstverlener (AFM) onder nummer 12002582. Zo kunnen wij u garanderen dat wij aan de wettelijke eisen voldoen, die zijn opgenomen in de Wet op het Financieel Toezicht (Wft).



Oriëntatie

Wij starten met een kennismakingsgesprek.

In het kennismakingsgesprek bespreken wij met u het volgende:

*Wij gaan in op de directe aanleiding voor het gesprek.

*Wij lichten de werkwijze van ons kantoor toe.

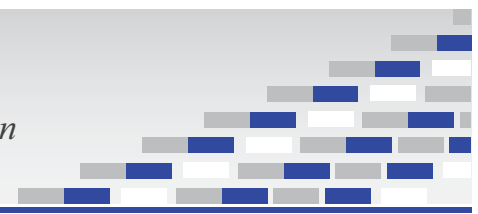
*U ontvangt van ons een dienstenwijzer met de belangrijkste gegevens van ons kantoor.

*U ontvangt van ons een dienstverleningsdocument. Hierin geven wij aan wat wij voor u kunnen betekenen ten aanzien van uw concrete vraag en ook op welke wijze wij voor onze dienstverlening worden beloofd.

Inventarisatie

Met Spaak assurantiën bent u verzekerd van een deskundig advies. Wij beschikken over professionele programma's waarmee wij alle producten van verzekeringsmaatschappijen op een adequate manier kunnen vergelijken. Zo zijn wij voortdurend op de hoogte van het aanbod. In combinatie met een jarenlange ervaring en gedegen kennis van verzekeren maakt Spaak assurantiën tot een betrouwbare partner voor u. Wij kiezen voor en met u het juiste product. Dat geeft ons de vrijheid om optimaal uw belangen te behartigen en u de zekerheid van een goed product.

Spaak assurantiën volgt belangrijke ontwikkeling op de verzekeringsmarkt. Zo kunnen wij u tijdig informeren als veranderingen gevolgen hebben voor u en bent u altijd goed verzekerd.



Analyse

Tijdens de gesprekken die wij hiervoor met u hebben gevoerd hebben wij veel informatie verzameld. Aan de hand van deze informatie gaan wij in deze fase van ons advies de criteria bepalen waaraan de producten moeten voldoen, willen deze passen bij uw situatie en door u geformuleerde doelstellingen.

Wij analyseren de gewenste flexibiliteit van het eventueel aan te schaffen product. Het product heeft vaak een looptijd van meerdere jaren en gedurende deze jaren kunnen bij u wijzigingen plaatsvinden rondom uw gezin, werk, gezondheid, vermogen etc.

Analyse van fiscaliteit. De fiscale regels kunnen grote invloed hebben op het uiteindelijke bedrag dat u met de eventuele aanschaf van een financieel product overhoudt. De uitkomst is afhankelijk van het type product maar ook van uw persoonlijke situatie.

Analyse van meerdere producten om te kunnen vergelijken.

Advies

Op basis van onze gesprekken, de inventarisatie en de analyse zijn wij in staat u een advies te geven. Dit advies moet zodanig zijn dat dit aansluit bij uw wensen en situatie. Wij geven aan in welke mate opvolging van dit advies er toe zal leiden dat u de door u geformuleerde doelstelling kunt realiseren. Wij motiveren ons advies, en gaan specifiek in op de belangrijkste afwegingen en op welke wijze ons advies aansluit bij uw wensen, behoeften en kenmerken.

Ten aanzien van het door ons geadviseerde product informeren wij u over de belangrijkste voorwaarden en kosten.

Wij streven er naar dat u vervolgens rustig de tijd neemt om de informatie door te nemen en eventuele resterende vragen aan ons kunt stellen.

Nazorg

Nadat u het door ons geadviseerde product heeft aangeschaft blijven wij contact met u onderhouden. Indien uw persoonlijke omstandigheden zich wijzigen dan kan dit gevolgen hebben voor het door u aangeschafte product of voor de door u eerder geformuleerde doelstellingen. Indien u dat wenst kunnen wij in deze situatie u adviseren wat dit voor gevolgen heeft voor het door u aangeschafte product.

Waarborgen van kwaliteit

Binnen onze onderneming streven wij een hoge kwaliteit na.

Die kwaliteit bereiken wij door onder meer:

- *Deskundig en kwalitatief goede adviseurs
- *Het onderhouden van de kennis van onze adviseurs door permanente educatie

Beloning

Om onze diensten aan u te kunnen leveren moeten wij kosten maken. U kunt dan denken aan de kosten van personeel, opleidingen, automatisering, kantoorgebouw reiskosten etc.

Tot 2002 was het wettelijk verplicht dat de kosten van bemiddelaars in verzekeringen onderdeel uitmaakten van de premie van de verzekering. De kosten die wij voor u maakten kregen wij vervolgens vergoed door de verzekeringsmaatschappij of bank waarbij u een financieel product afsloot. Op dit wettelijke systeem kwam steeds meer kritiek. Zowel vanuit de consument als vanuit onze beroepsgroep van adviseurs.

Om aan alle bezwaren tegemoet te komen, gaan wij onze kostenvergoeding wijzigen.

U krijgt de keuze

U kunt onze kostenvergoeding ongewijzigd laten. Dat betekent dan dat de kosten van onze dienstverlening onderdeel zijn van de prijs van het product dat u aanschaft. U betaalt de premie aan de tussenpersoon of aan de verzekeringsmaatschappij. En deze vergoedt vervolgens aan ons de door ons gemaakte kosten.

Maar u kunt er ook in het vervolg voor kiezen om ons rechtstreeks te betalen. In de prijs van de verzekering of product zitten dan niet langer onze kosten. De verzekeringsmaatschappij of bank zal dan een lagere premie of rente rekenen dan wanneer zij wel onze kosten betalen. Voor een goede vergelijking met de andere mogelijkheid die wij u bieden, moet u uiteraard wel onze nota optellen bij de nota van de verzekeringsmaatschappij of bank.

Nogmaals. Alles kan blijven zoals u dat gewend bent. Maar wanneer u onze kosten rechtstreeks wilt betalen dan mag en kan dat!

U ziet onze vergoeding

Indien u kiest voor het systeem waarbij onze kosten onderdeel uit blijven maken van de premie of rente die u aan de tussenpersoon, verzekeringsmaatschappij of bank betaalt, dan vinden wij het juist dat u inzicht heeft in de vergoeding die wij ontvangen.

Wij zijn en blijven immers uw adviseur!

Wij starten dit najaar met het inzicht geven van onze kosten bij onze adviezen op het gebied van levensverzekeringen waarbij u een kapitaal opbouwt, maar ook bij hypotheek en producten waarbij u uw kapitaal belegt in aandelen.

Dat inzicht geven wij direct op het moment van adviseren. Afhankelijk van het door u gekozen product zullen wij u inzicht geven in de kosten en/of beloning.

Wat voor u de beste keuze is hangt helemaal af van uw persoonlijke situatie en wensen. Uiteraard helpen wij u graag bij het maken van een goede keuze.

Helderheid. Daar houden wij van.

Met vriendelijke groet,

Spaak Assurantiën

Namens deze

Drs. S.R. Spaak