

Dienstenwijzer Valckenstaete B.V. tevens handelend onder de naam Well Insured

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. Graag willen wij u laten zien hoe onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Naam en adresgegevens
Valckenstaete B.V.
t.h.o.n. Well Insured
Prins Clausstraat 1-B
3991 BW HOUTEN
070-3627437
info@wellinsured.nl
www.wellinsured.nl

Wij bezoeken u graag bij u thuis of op uw bedrijf. Daarvoor maken we dan een afspraak wanneer het u schikt. U bent ook van harte welkom op ons kantoor. Op werkdagen zijn de openingstijden van 9.00 tot 17.00 uur. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 110575421.

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op de deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd als aangesloten instelling van Waardenburgh B.V. met nummer 12012008. Waardenburgh B.V. heeft kvk-nummer 30180122. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

De AFM heeft ons een vergunning gegeven op het gebied van advies en bemiddeling voor:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier
- Schadeverzekeringen zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogensproducten
- Zorgverzekeringen

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.008109.

Kifid
Postbus 93257
2509 AG DEN HAAG
info@kifid.nl
www.kifid.nl

Onze dienstverlening

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Het inventariseren van uw wensen.
- Uitleg geven over onze werkwijze en beloning.
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden.
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële middelen.
- U laten oriënteren op en adviseren over passende mogelijkheden.
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen).
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank of verzekeraar).
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten.

Hoe komen wij tot een advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een objectieve analyse te maken van een groot deel van markt.

Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring met de instelling hoe die zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering. Omdat wij op deze wijze werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve bemiddelaar voor u optreden.

Beloning

De kosten van onze dienstverlening worden op verschillende wijzen vergoed.

Voor de volgende producten ontvangen wij provisie van de bank of verzekeraar waar het betreffende product wordt ondergebracht:

- Schadeverzekeringen:
1-25 % van de jaarlijkse premie.
- Consumptieve kredieten:
bandbreedte 0,1 ‰ – 2 ‰ van het uitstaande saldo per maand.
- Collectieve inkomensverzekeringen:
7,5 – 12,5 % van de jaarlijkse premie.
- Zorgverzekeringen:
tussen de € 10,- en € 50,- per jaar.

Vanaf 1 januari 2013 geldt er voor complexe producten een algeheel provisieverbod. Omdat wij dus geen provisie meer mogen ontvangen van de aanbieders van deze producten, spreken wij met u af dat u onze kosten voor advies en bemiddeling rechtstreeks betaalt. In de meeste gevallen zal dat tot gevolg hebben dat de prijs van het financiële product lager is dan voor het provisieverbod het geval was. De provisie was immers onderdeel van de premie of rente.

Als financieel dienstverlener zijn wij verplicht om een dienstverleningsdocument te verstrekken voor producten die onder het provisieverbod vallen. Dit document heeft een vast format. Er is een dienstverleningsdocument voor:

- Hypotheekaanvraag.
- Risico's afdekken (denk aan overlijdensrisicoverzekeringen of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of uitvaartverzekeringen).
- Vermogensopbouw (denk aan kapitaalverzekeringen, lijfrenteverzekeringen of –rekeningen, beleggingsproducten etc.).

In de dienstverleningsdocumenten leggen we uit wat onze werkwijze voor het specifieke product is en wat de gemiddelde kosten zijn die wij daarvoor in rekening brengen.

Meestal wordt per dienst een vast bedrag in rekening gebracht, de zogenaamde advies- en bemiddelingsfee. In de dienstverleningsdocumenten worden de gemiddelde prijzen genoemd van deze fee.

Voordat wij met ons werk voor u gaan beginnen, krijgt u van ons een exacte opgave van de kosten die wij in rekening brengen.

Daarnaast is het ook mogelijk een uurtarief met ons af te spreken. Onze uurtarieven zijn als volgt:

- Senior adviseur:
€ 150,- (€ 181,50 incl. 21 % BTW).
- Adviseur:
€ 125,- (€ 163,35 incl. 21 % BTW).
- Administratieve ondersteuning:
€ 80,- (€ 96,80 incl. 21% BTW).

Deskundigheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is voor een groot deel gebaseerd op de kwaliteit van onze medewerkers. Daarom wordt hier continue in geïnvesteerd. Naast hun vaak jarenlange praktijkervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn onze medewerkers in het bezit van de algemene verzekeringsdiploma's alsmede relevante diploma's op het gebied waarop zij adviseren. Deze kennis wordt up-to-date (permanent actueel) gehouden.

Wij vragen ook iets van u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen 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. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben. Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn 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.

Als u een klacht heeft

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 een klacht hebt.

Eerst de klacht kenbaar maken aan ons

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut (Kifid)

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

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

Privacy

Ten behoeve van onze advisering en bemiddeling zullen wij gegevens van u vragen, verwerken en opslaan. Wij houden ons daarbij aan de regels in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) .

Indien u een klacht heeft over de behandeling van uw privacygevoelige gegevens, dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.