



G.J. Valkman Assurantiën

Dienstenwijzer algemeen

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële diensten. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. Graag willen wij u laten zien hoe onze aanpak hierbij is. In deze dienstenwijzer maken wij u wegwijs bij ons kantoor: G.J. Valkman Assurantiën. In deze dienstenwijzer vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over aspecten van onze dienstverlening en waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij

Ons kantoor behartigt uw belangen op het gebied van financiële diensten. Wij willen voor u goed bereikbaar zijn. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

Bezoekadres: Kruiseltlanden 92, 7542 HE Enschede (na afspraak)
Tel : 053 - 4782498 / 06-51517243

Internetadres: www.gjvalkman.nl
E-mail: info@gjvalkman.nl

Wij zijn geopend op maandag tot en met donderdag van 09.00 tot 17.00 uur, op vrijdag van 09.00 tot 13.00 uur. Op zaterdag zijn wij gesloten.

Een deel van onze werkzaamheden vindt buiten ons kantoor plaats. Wanneer wij niet bereikbaar zijn kunt u uw boodschap inspreken op onze voicemailserver.

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie), verzoeken wij u deze ook te bevestigen per post, e-mail (info@gjvalkman.nl), of via het contactformulier op onze site

Onze kwaliteit

1. Ons kantoor staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons een vergunning gegeven op de volgende gebieden:

- schadeverzekeringen
- levensverzekeringen
- hypothecair krediet
- consumptief krediet
- spaarrekeningen

Ons kantoor is ingeschreven in het Wft register onder nummer 12047748. Registratie is een wettelijke verplichting. Het Wft register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

Onze adviseur is in het bezit van relevante diploma's en certificaten (via permanente educatie) die ons toestaan om onze werkzaamheden uit te voeren. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 80997775.

Korte kennismaking

1. Wij, G.J. Valkman Assurantiën, zijn adviseurs op het gebied van verzekeringen en overige financiële diensten. Onze advisering begint om samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.
2. Naast deze advisering begeleiden wij ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.
3. G.J. Valkman Assurantiën is opgericht in december 2020 en is een voortzetting van het sinds 1999 actieve Valkman & Berendsen Assurantiën V.O.F. Ons kantoor is met name actief voor particulieren en het MKB.

Onze dienstverlening

Ons kantoor is ingeschreven bij de AFM. Op basis hiervan mogen wij adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft wel één of meer schadeverzekeringen. Dat kan gaan om de verzekering van uw inboedel of van uw auto. Wellicht hebt u ook behoefte aan schadeverzekeringen die u beschermen tegen financiële schade die ontstaat door bijvoorbeeld brand, diefstal of aansprakelijkheid. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen.

Levensverzekeringen

Levensverzekeringen zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren op het gebied van levensverzekeringen. Ook mogen wij het contact tussen u en de levensverzekeraar verzorgen.

Hypothecair krediet

Indien u een woning koopt zult u hiervoor waarschijnlijk een hypotheek afsluiten. Dat is een belangrijk adviesmoment. Immers u beslist hier over een verplichting die u voor een langere periode, soms wel tot 30 jaar, aangaat. Bij zo'n beslissing moet u als consument op veel zaken letten. Niet alleen op de hoogte van de rente maar ook op de periode waarvoor u de rente vastzet en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegt af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij mogen u op het gebied van hypotheek van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

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. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Keuze van aanbieders:

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie 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 hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Als wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, 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.

Hoe zit het met onze kosten

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Deze kosten worden op verschillende wijzen vergoed. Ons kantoor heeft ervoor gekozen onze kosten onderdeel te laten zijn van de prijs van het product. Bij schadeverzekeringen is dat de premie. De premie betaalt u rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij. Vervolgens draagt deze een deel hiervan aan ons af ter dekking van onze bedrijfskosten. Als u de premie hebt betaald, dan hebt u ook betaald voor onze dienstverlening.

Voor de zogenaamde complexe producten (levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en hypotheekleningen) vragen wij een vaste onkostenvergoeding. Tijdens het eerste, gratis gesprek worden hierover afspraken gemaakt. Voor onze normen zie de op onze website geplaatste dienstverleningsdocumenten.

Vraagt u ons diensten waarbij deze wijze van honorering niet mogelijk is, dan zullen wij altijd vooraf met u een andere afspraak maken over onze honorering. U weet dus altijd vooraf op welke wijze wij worden gehonoreerd.

Wat verwachten wij van u:

1. U mag aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden. Hiervoor zijn wij dan niet aansprakelijk te stellen.
2. Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij hiervan op de hoogte gebracht worden. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering.
3. Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen,

aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

4. Wij onderhouden voor u alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

5. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Klachten

1. Als u een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren.

2. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

3. Alle klachten worden door de directie behandeld. Wilt u informatie over onze interne klachtenprocedure dan kunt u die bij ons opvragen.

4. Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag, tel. : (070) 333 89 99 fax: (070) 333 89 00,

5. U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.