

Geachte cliënt,

Voor u ligt de dienstenwijzer van Valckenstaete B.V. met belangrijke informatie over onze dienstverlening. Op grond van de Wet Financieel Toezicht zijn wij verplicht u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst deze informatie te verstrekken.

Bezoekadres

Valckenstaete B.V.
Steenweg 61
4181 AK Steenweg

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer : 11057521

Telefoon: 0418 – 63 81 26

Fax: 0418 – 65 11 76

Wie zijn wij?

Valckenstaete B.V. is een onafhankelijke tussenpersoon, die elektronisch premies en voorwaarden van schadeverzekeringen verzamelt van de meeste grote verzekeraars. U ontvangt van ons een premievergelijking en u maakt zelf de keuze voor een verzekeraar. Wij zijn geen verzekeraar en wij geven u ook geen persoonlijk advies. Onze websites zijn in principe 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor het opvragen van premie –en voorwaarden overzichten. Uitgangspunt van onze dienstverlening is dat onze activiteiten zich beperken tot het regelen van hetgeen de klant via de internetsite heeft aangegeven te willen afnemen, we noemen dat 'execution only'. Valckenstaete B.V. ondersteunt en bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen u en de met ons samenwerkende aanbieders. Met alle aanbieders hebben wij een bemiddelingsovereenkomst afgesloten. Wij bemiddelen in kredieten en verzekeringen. Wij zijn vrij om u een product van verschillende banken en verzekeringsmaatschappijen te adviseren. De dienstverlening van Valckenstaete B.V. valt in het kader van de WFT onder 'verkoop op afstand'. Dit houdt in dat u als consument na afsluiten van een overeenkomst veertien dagen het recht heeft om daarop terug te komen.

Wat doen wij?

Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Wij gaan hiermee uiterst zorgvuldig om en houden ons strikt aan de geldende wet- en regelgeving.

Specifiek

Wij helpen u bij het zoeken naar de, op basis van de door u ingevulde gegevens, voordeligste verzekering bij de met ons samenwerkende partners (verzekeraars). De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Wij werken met speciale vergelijkingsprogramma's die het mogelijk maken om een analyse te maken van een groot deel van de markt. Bij onze vergelijking baseren wij onze vergelijking niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle, maar wel een zeer groot aantal in Nederland werkzame verzekeraars. Indien u tijdens de looptijd van de verzekering uitleg wilt hebben over uw verzekering of wijzigingen wilt doorgeven kunt u daarvoor contact met ons opnemen.

- Heeft u een schade dan dient u deze aan ons te melden
- Valckenstaete B.V. is niet aansprakelijk voor de wijze van uitvoering van de verzekering. Klachten hieromtrent dient u direct bij de betreffende partij zelf in te dienen.
- Indien u vragen, op- en/of aanmerkingen of klachten over de werking van deze website heeft, dan kunt u met ons contact opnemen. Klik op "contact" op onze website. U kunt ook een email zenden.

Vergunning

Onze onderneming beschikt over de verplichte vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De vergunning is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12012008

Wijze waarop wij beloond worden

De kosten van onze werkzaamheden worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waar wij uw product onderbrengen. Wij ontvangen van de banken en verzekeringsmaatschappij(en) een provisievergoeding die onderdeel vormt van de premie of rente die bij u in rekening wordt gebracht.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze 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 achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is de schade niet of niet geheel te vergoeden. Ook kan de aangevraagde lening of verzekering alsnog worden afgewezen. Als er wijzigingen plaatsvinden in uw persoonlijke situatie of in die van uw gezin, verwachten wij van u dat u dit zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft. Onder wijzigingen vallen onder meer de volgende onderwerpen: verhuizing, wijziging van rekeningnummer voor incasso, overlijden, geboorte, samenwonen, huwelijk, scheiding. Wij vragen u alle e-mails en stukken die u van ons ontvangt op juistheid te controleren en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

Betalingen

Betalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke product wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd. Betaling van maandtermijnen en premies vindt in principe maandelijks plaats via machtiging aan de bank of verzekeraar om de gelden via automatisch incasso van uw bank- of girorekening af te laten schrijven. Afschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt door de bank of verzekeraar. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht door de bank of verzekeraar. Het is belangrijk dat u tijdig betaalt. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons bedrijf te beëindigen. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande contracten in stand blijven.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit ons dit te laten weten. Wij doen dan ons best om u weer tevreden te stellen. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op. Alle klachten worden door de directie behandeld. Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijke klachteninstanties:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900-klacht ofwel 0900-3552248

E-mail info@kifid.nl

<http://www.kifid.nl/>

Stichting Klachteninstituut Verzekeringen

Postbus 93560

2509 AN Den Haag

Telefoon: 070 333 89 99

Fax: 070 333 89 00

E-mail: info@klachteninstituut.nl

<http://www.klachteninstituut.nl/>