

Dienstenwijzer

Oude Wolbers Assurantiën en Makelaardij



Oude Wolbers, wie zijn we?

Oude Wolbers

Middels dit document willen wij u als onze klant op de hoogte stellen van de adviezen en diensten waarvoor u bij ons terecht kunt. Tevens leest u hieronder wie we zijn, hoe we te werk gaan en op welke wijze wij beloofd worden.

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Oude Wolbers kan u van dienst zijn op het gebied van verzekeringen, makelaardij, hypotheek, pensioenen en financieringen. Zowel voor particulieren als voor ondernemers. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad.

Missie

Oude Wolbers adviseurs bieden u als ondernemer of particulier inzicht in uw financiële situatie. Bij alles wat we doen, staat u aan de basis. Wij informeren en adviseren u op verantwoorde wijze zodat het onnodig of onbewust lopen van risico's wordt voorkomen. Wij staan volledig in dienst van u als klant. Wij werken in uw belang. Onze werkzaamheden en beloning zijn zeer transparant en helder. U krijgt inzicht in alle kosten en we vertellen u wat u van onze dienstverlening mag verwachten. Onze makelaar werkt nóóit voor twee partijen. Onze verzekeringsadviseurs vergelijken periodiek de premies en voorwaarden van aanbieders zodat u niet teveel betaalt. Daardoor kunnen we onafhankelijk zijn en u die Verzekering / Woning / Hypotheek bieden die écht bij u past.

"Honderd jaar geleden waren wij u van dienst... Nu zijn wij u graag van dienst... En over honderd jaar willen wij u ook nog van dienst zijn!"

Met meer dan 100 jaar bestaansrecht mag Oude Wolbers zich met recht één van de gevestigde namen in Twente noemen. Dit succes is te danken aan ons constante proces van vergelijken van voorwaarden en premies van marktpartijen ten gunste van onze klanten. Kwaliteit is de eerste vereiste. De kwaliteit die wij nastreven, vindt u terug in onze dienstverlening. Onze medewerkers zijn zonder uitzondering vakspecialisten met een ruime ervaring en hoog opgeleid. Alleen daardoor kunnen we onze missie waarmaken: onze klanten goede ondersteuning bieden bij het maken van hun financiële keuzes voor de toekomst en het optimaal realiseren van hun woon-/hypotheek- en verzekeringswensen. Deskundig, gedegen en betrouwbaar zijn steekwoorden die bij ons hoog in het vaandel staan.

Vergelijken van marktpartijen

Of uw vraag betrekking heeft op uw pensioen, uw hypotheek, het aan- of verkopen van een woning of het verzekeren van privé of zakelijke risico's, ons advies begint altijd met het inventariseren van uw persoonlijke situatie en wensen. Wij adviseren u óf en hoe u specifieke risico's kunt voorkomen of kunt opvangen. En als u zich tegen de gevolgen van bepaalde risico's wenst te verzekeren, bieden wij u hulp bij het kiezen van een product dat aansluit bij uw persoonlijke situatie en wensen. Wanneer u klant van ons wordt, is dat geen eenmalige transactie. Wij streven naar een langdurige relatie waarbij u te allen tijde welkom bent op ons kantoor aan de Hengelosestraat 143 te Enschede voor advies en informatie.

Uw belang staat centraal

Wij werken uitsluitend in uw belang. Als klant staat u centraal bij Oude Wolbers. Wij willen u een uitstekende dienstverlening bieden met optimaal gemak. Ons streven is een totale en volledige klanttevredenheid. Wij voelen een grote verantwoordelijkheid om uw woon-, hypotheek- en verzekeringswensen te helpen realiseren. Wanneer u woningbezitter bent, zoekt u de zekerheid en de rust van een eerlijke hypotheek die bij uw persoonlijke situatie past. Het kopen en/of verkopen van een huis is, zeker in deze tijd, niet altijd makkelijk. Het kopen, verkopen, financieren en verzekeren van een huis moet daarom op een manier gebeuren zoals u dat wilt. Zodat u zich er prettig bij voelt en er vertrouwen in hebt. Van onze medewerkers mag u verwachten dat zij zich 100% actief voor u inzetten! Zowel aan het begin als aan het einde van onze dienstverlening zullen we u vragen wat u van ons vindt zodat u er ook echt op kunt vertrouwen dat dit geen loze belofte is.



Oude Wolbers

■ Verzekeringen ■ Hypotheken ■ Makelaars

Advies

Goed, helder en persoonlijk advies staat centraal bij Oude Wolbers. Wij werken nauw samen met verschillende aanbieders (verzekeraars én banken) van financiële producten. Wij zijn een ongebonden en onpartijdige bemiddelaar. U kan er verzekerd van zijn dat wij ons advies baseren op een analyse van verschillende in de markt te verkrijgen, vergelijkbare financiële producten. Geen enkele financiële instelling (zoals een bank of verzekeraar) heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in Oude Wolbers.

Bereikbaarheid & Openingstijden

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

Internet	www.oudewolbers.nl
E-Mail	info@oudewolbers.nl
Telefoon	(053) 4 888 999
Fax	(053) 4 888 980

Uiteraard kunt u ons ook gewoon op kantoor aan de Hengelosestraat 143 te Enschede bezoeken. Op werkdagen, tijdens onze kantooruren van 08:30 tot 17:00 uur, bent u van harte welkom. Mocht u buiten kantooruren langs willen komen, dan maken wij in overleg graag een afspraak met u.

In geval van nood zijn wij buiten kantoor tijden bereikbaar via telefoonnummer(s):

Verzekeringen	(06) 53 20 00 15/16/17
Hypotheken	(06) 51 81 85 46

Oude Wolbers, wat kunnen we voor u doen?

Het voordeel van makelaar, hypotheek- en verzekeringsadviseur onder één dak

Het kopen van een huis is leuk en spannend, maar ook een grote stap. Doordat onze makelaar onder één dak samenwerkt met de hypotheekadviseur kunt u beschikken over alle relevante kennis. De makelaar heeft praktische kennis en inzicht in de lokale huizenmarkt. Heeft u aanvullende vragen over uw hypotheekadvies die betrekking hebben op het kopen van een bepaalde woning, dan is er direct overleg. Een oplossing of antwoord is dan zo gevonden. Mocht u bijvoorbeeld willen verbouwen, dan rekent de hypotheekadviseur graag voor u uit wat een verbouwing betekent voor uw maandlast. De makelaar geeft vervolgens aan of en hoeveel uw woning meer waard wordt of dat verhuizen financieel gezien wellicht verstandiger is. Om diverse redenen is het verstandig, verplicht of wenselijk bepaalde risico's te verzekeren. Onze verzekeringsadviseur zal deze risico's voor u inzichtelijk maken, bespreken hoe deze risico's te verzekeren zijn en u adviseren wat specifiek voor u verantwoord is.

U kunt bij Oude Wolbers Assurantiën/Makelaardij terecht voor al u vragen omtrent:

Schade- en inkomensverzekeringen

Met schadeverzekeringen verzekert u het risico van schade aan uw bezittingen. Bijvoorbeeld uw inboedel tegen waterschade, uw bedrijf tegen brandschade, uw auto tegen schade als gevolg van een ongeval of uw reisbagage tegen schade van verlies of diefstal. Schadeverzekeringen bieden u of uw bedrijf ook de mogelijkheid u te verzekeren tegen inkomens- of vermogensschade als gevolg van ziekte, arbeidsongeschiktheid of aansprakelijkheidskwesties.

Zorgverzekeringen

Uiteraard kunt u bij ons ook terecht voor uw zorgverzekering. Deze verzekering dekt de kosten voor geneeskundige zorg. De basisverzekering is wettelijk verplicht, de overheid stelt de inhoud van dit pakket vast. Voor behandelingen die buiten het basispakket vallen kunt u kiezen uit verschillende aanvullende pakketten (waaronder bijvoorbeeld een tandartspakket). Welk pakket het beste bij u past, hangt af van uw persoonlijke situatie. Op onze site kunt u enkele voorwaarden gemakkelijk vergelijken. Als werkgever kunt u via ons een collectieve ziektekostenverzekering voor uw werknemers regelen.

Vermogen

Vermogensopbouwproducten 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 vermogensopbouw zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

Hypothecair en consumptief krediet

Een nieuwe woning brengt altijd kosten met zich mee. De meeste mensen moeten daarvoor een lening afsluiten, een zogenaamde hypothecaire lening of hypotheek. De woning vormt hierbij het onderpand. Dit in tegenstelling tot een consumptief krediet, ook een lening, met vaak een hogere rente, zonder woning als onderpand.

Pensioenregelingen

Als DGA kunt u pensioen voor uzelf regelen. Als werkgever is het mogelijk een pensioenregeling voor uw werknemer(s) te treffen. Pensioen is een waardevolle arbeidsvoorwaarde maar tegelijkertijd ook een van de meest complexe arbeidsvoorwaarden voor u als werkgever. Onze adviseurs begeleiden u in het totale traject van inventarisatie van uw wensen tot het beheren van de pensioenregeling. Onze gespecialiseerde medewerkers helpen u door uw vragen centraal te stellen en hierop onze dienstverlening aan te passen.

Financiële planning

Financiële planning is een adviestraject waarbij planning van inkomen, vermogen, vermogensvorming en overdracht van vermogen naar de volgende generatie aan de orde komen. Wij maken voor u inzichtelijk of uw persoonlijke financiële doelstellingen bereikt kunnen worden met de huidige voorzieningen, welke vermogens- en inkomensrisico's worden gelopen en welke voorzieningen getroffen kunnen worden om de doelstellingen met aanvaardbare risico's te behalen.

Verkoop-/Aankoop-/Taxatie van uw woning

Wenst u nu of in de toekomst een woning te kopen of verkopen? Onze makelaar kan u in eerste instantie van dienst zijn met een vrijblijvende waardebeoordeling. Graag informeren wij u inzake de prijs van een woning en adviseren wij u omtrent het meest geschikte verkoopplan om zodoende tot een snelle en geslaagde aankoop/verkoop te komen.

Oude Wolbers, hoe vrij zijn wij in ons advies?

Ondernemersvrijheid

Oude Wolbers Assurantiën/Makelaardij is volledig onafhankelijk. Geen enkele verzekeraar, geldverstrekker of derde partij heeft een belang in onze organisatie. Er zijn geen volume-afspraken met aanbieders. Daardoor kunnen wij onze kwaliteit, uw zekerheid en de garantie voor een onafhankelijk advies waarborgen. Zodoende kunt u er gerust op zijn dat uw belang altijd onze prioriteit heeft.

Keuze van aanbieders

Wij kunnen in vrijheid adviseren over de kosten en voorwaarden van financiële producten en diensten van een groot aantal aanbieders. In overleg met u brengen we het voor u best passende financiële product onder bij een van de aanbieders uit ons aanbod. Bij deze selectie houden wij rekening met zaken zoals polisvoorwaarden, premiestelling, schadeafhandeling, rentepercentage, bijkomende kosten, acceptatie beleid en onze eigen ervaringen. In alle gevallen kijken wij samen met u naar een passende oplossing voor uw financiële behoefte.

Oude Wolbers, hoe worden wij beloond?

Beloning voor onze werkzaamheden

Onze werkzaamheden zijn gericht op het vinden van een passend product bij uw persoonlijke situatie. Daarbij hebben wij geen voorkeur voor geldverstrekker en/of verzekeraar. Voor complexe en impactvolle producten houdt dit in dat wij geen beloning ontvangen van de geldverstrekker/verzekeraar. In het verleden zat onze beloning verwerkt in de afsluitprovisie, het rentepercentage en/of de premie. Door het wettelijke provisieverbod is deze beloning komen te vervallen. Ten gunste van u. U betaalt dus geen afsluitprovisie, een lagere hypotheekrente en/of een lagere premie.

Zonder beloning kunnen wij echter onze dienstverlening niet waarmaken, dat zult u begrijpen. Daarom kiezen wij ervoor vooraf met u onze vergoeding af te spreken voor het advies en de eventuele bemiddeling bij het tot stand komen van het product.

In de standaard DVD's van Oude Wolbers vindt u een indicatie van onze tarieven. Deze documenten zijn beschikbaar op onze website, maar ontvangt u ook voorafgaand aan onze dienstverlening aan u.

De kosten voor het eerste (inventarisatie)gesprek nemen wij voor onze rekening!

Voor het adviseren en bemiddelen op gebied van schadeverzekeringen geldt geen provisieverbod. De beloning van onze diensten ontvangen wij dus nog altijd van de verzekeraar en is onderdeel van de door u betaalde premie. Indien gewenst verstrekken wij u graag een overzicht van de beloning die wij ontvangen van de verzekeraar op uw schadeverzekeringen.

Ons interne beloningsbeleid

De beloning van onze medewerkers bestaat voor een gedeelte uit een vast salaris. De vaste salarissen zijn bij Oude Wolbers marktconform. Afhankelijk van de functie en de beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen die maximaal 20% van hun totale inkomen uitmaakt. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt de hoogte van het vaste salaris en de hoogte van de variabele beloning.

Belangrijke informatie voor u

Uw privacy

Vanwege onze dienstverlening beschikt Oude Wolbers Assurantiën BV over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens in Den Haag onder meldingsnummer m1583247. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premie niet tijdig betaalt kan de verzekeraar in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan de verschuldigde premie alsnog gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig zodat we naar een oplossing kunnen zoeken. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, zullen wij namens u de contacten met de verzekeraar hierover verzorgen.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Een product afsluiten zonder advies

Wij bieden u altijd de mogelijkheid van advies aan. Dit doen wij omdat wij u willen behoeden voor het onnodig of onbewust lopen van financiële risico's. Ook willen wij met het advies voorkomen dat u het verkeerde product afsluit. In de praktijk blijkt dat de materie erg complex is en dat in veel gevallen advies belangrijk is om een goed totaalbeeld te krijgen van uw financiële situatie. Advies helpt u om een verantwoorde keuze te maken. Als u echter precies aangeeft welk product, tegen welke verzekerde bedragen en voorwaarden en bij welke verzekeringsmaatschappij u wilt afsluiten dan kan dat. Wij geven u dan geen advies, wij begeleiden u bij de offerteaanvraag en het afsluiten van het door u gekozen product. Dat heet Execution Only. Voorafgaand aan de opdracht tot Execution Only zijn wij verplicht om afhankelijk van uw productkeuze een korte kennis- en ervaringstoets bij u af te nemen.

Wat vragen wij 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. Een goed financieel advies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeringsmaatschappij het recht hebben om de schade niet of niet geheel te vergoeden.

Totaalbeeld

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

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, een scheiding, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Maar ook wijzigingen in uw zakelijke situatie, bijvoorbeeld verhuizing, uitbreiding, faillissement, andere gebruiksbestemming van uw pand, wijziging in werkzaamheden/hoedanigheid. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

Wij onderhouden in principe voor u de contacten met de financiële instellingen. Wanneer u toch (mondeling of schriftelijk) met de financiële instelling in contact komt, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. Ook onjuistheden in documenten die u rechtstreeks van de financiële instelling ontvangt, vernemen wij graag zo snel mogelijk van u.

Informatie doornemen

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of kunt u informatie ontvangen waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

Kwalitatief hoogstaand en verantwoord advies

Onze dienstverlening

De adviezen van Oude Wolbers vallen onder de Wet financieel toezicht (Wft). Daarom staan wij onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Oude Wolbers staat als bemiddelaar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12007522. Wij hebben een vergunning om op de volgende vakgebieden te mogen adviseren en bemiddelen.

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Consumptief krediet
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Hypothecair krediet
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Pensioenverzekeringen
- ✓ Premiepensioenvorderingen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

Bent u niet tevreden?

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, neemt u dan a.u.b. contact met ons op. Wij zullen uw klacht zorgvuldig in behandeling nemen en er alles aan doen deze naar tevredenheid op te lossen.

Komen wij er echter samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 – 355 22 48

E-mail: info@kifid.nl

Internet: www.kifid.nl

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

Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.004458. Op de site van Kifid staat aangegeven hoe en waar u uw klacht kunt indienen.

"Bent u niet tevreden, vertel het ons. Bent u zeer tevreden, vertel het een ander!"

Kamer van Koophandel

Ons kantoor is in het handelsregister van de Kamer van Koophandel geregistreerd onder dossier nummer 06060421.



NVM

Wij zijn lid van de NVM: de Nederlandse Vereniging voor Makelaars en andere vastgoeddeskundigen. Voor eventuele klachten over en geschillen met een makelaar of vastgoeddeskundige van de NVM, kunt u terecht bij de afdeling consumentenvoorlichting van de NVM. Indien nodig is het mogelijk een beroep te doen op de geschillencommissie van de NVM en de onafhankelijke tuchtrechtspraak.

Om de gezamenlijke kwaliteit te waarborgen is de NVM-erecode opgesteld. Deze erecode heeft betrekking op de deskundigheid, objectiviteit en betrouwbaarheid van elk afzonderlijk lid. De volledige NVM-erecode kunt u nalezen op www.nvm.nl.

Adfiz

Ons kantoor is lid van de Adfiz. De Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële assurantieadviseurs. De bij de Adfiz aangesloten leden zijn geheel vrij in de keuze van producten en aanbieders. Zij mogen op geen enkele wijze verplicht zijn om met bepaalde verzekeraars samen te werken. Daarnaast stelt de Adfiz als voorwaarde dat geen enkele verzekeringsmaatschappij een eigendomsbelang of zeggenschap heeft in de bij haar aangesloten leden. Kijk op www.adfiz.nl voor meer informatie.

Erkend Financieel Adviseur

Onze adviseur, Steven Beekman, is als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 9149. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur hebben wij de Beroepscode van EFA ondertekend. Kijk op www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl voor meer informatie.

Aansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering geeft, binnen de grenzen van de polis, dekking voor aanspraken die verband houden met beroepsfouten. Mocht één van onze adviseurs onverhoopt een fout maken, geeft dit u extra zekerheid van een correcte afhandeling.

Algemene Voorwaarden

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over zeer vertrouwelijke gegevens van u als klant. Deze gegevens worden uiteraard als zodanig behandeld en enkel worden gebruikt voor de beschreven en aangewezen doelen. Op al onze adviezen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. U kunt deze downloaden op onze site: www.oudewolbers.nl.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.oudewolbers.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's en Algemene voorwaarden.