

Dienstverleningsdocument

Ons kantoor is gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Graag willen wij u laten zien wat onze werkwijze is. In onze werkwijze staat u als klant centraal. Uw persoonlijke situatie en uw persoonlijke wensen zijn onze leidraad. In dit dienstverleningsdocument geven wij daaraan invulling en maken wij u wegwijs in ons kantoor: Bekaro bv. Hierna vindt u, kort en bondig, onze algemene gegevens, openingstijden, informatie over onze dienstverlening, onze beloning en waar u terecht kunt met klachten.

Dit dienstverleningsdocument is een puur informatief document. Dat betekent dat u door dit document op generlei wijze verplicht bent om bepaalde diensten van ons kantoor af te nemen of om een bepaalde overeenkomst m.b.t. een financieel product te sluiten.

Wie zijn wij?

Bekaro bv	Telefoon:	0165-555166	E-mail:	assfin@bekaro.nl
Nispensestraat 1	Fax:	0165-561818	Internet:	www.bekaro.nl
4701 CR Roosendaal				

Natuurlijk kunt u ons ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen zijn de openingstijden van 08:30 tot 17:30uur en op zaterdagen van 09.00u tot 13.00u. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantoor tijden maken. Onze communicatie met u voeren wij in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden: schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek.

Internet: Wij beschikken over een eigen internetsite, www.bekaro.nl. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan.

Lidmaatschappen en registraties: Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn: **AFM, Adfiz, NVF, SEH, Kifid, KvK**

Autoriteit Financiële Markten (AFM)

De AFM (www.afm.nl) houdt krachtens de wet toezicht op ondernemingen die actief zijn in sparen, lenen, beleggen, verzekeren en pensioenen. Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nr. 12007824. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540 (5 ct/min.).

ADFIZ

Ons kantoor is lid van Adfiz. Adfiz is een branchevereniging voor onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs. De bij Adfiz aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in de keuze van producten en aanbieders. Adfiz stelt als voorwaarde dat verzekeringsmaatschappijen geen eigendomsbelang of zeggenschap mogen hebben in de bij haar aangesloten leden.

NVF Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs

Ons kantoor is lid van de NVF. De NVF is een branchevereniging voor onafhankelijke financieringsadviseurs. De bij de NVF aangesloten leden zijn onafhankelijk en vrij in hun keuze van producten en aanbieders. De NVF heeft een eigen gedragscode waardoor voor de klant centraal staat en veel aandacht wordt geschonken aan o.a. deskundigheid en integriteit. Voor meer informatie: www.nvf.nl

SEH Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs

Erkenning door de SEH houdt in dat onze hypotheekadviseurs voldoen aan vakbekwaamheids- en ervaringseisen. Zij zijn dan ook opgenomen in het SEH register.

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 (www.kifid.nl) Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.004716

Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 20052072.

Onze dienstverlening

Wij beschikken over een vergunning om te adviseren en te bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Dit betekent dat wij samen met u een overzicht maken van de financiële risico's waar u mee te maken heeft of kunt krijgen en dat wij u kunnen adviseren over de financiële producten die naar ons oordeel aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Bemiddeling houdt in dat wij u onder meer begeleiden bij het afsluiten van de geadviseerde producten. Wij nemen contact op met aanbieders van financiële producten en vragen een offerte op. 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 in 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 t.z.t. de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van levensverzekering zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.

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 aangaat voor een lange periode. Bij een dergelijke 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 vervroegd af te lossen. Zo zijn er nog meer adviesaspecten die voor u belangrijk zijn. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in hypotheek.

Consumptief krediet: Soms komt u onverwacht voor een grote uitgave te staan. Bijvoorbeeld omdat u een nieuwe baan krijgt in een andere stad en voor het woon-werkverkeer een auto moet aanschaffen. De financiering van een dergelijke onverwachte uitgave kan worden geregeld met een krediet. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in kredieten.

Betalen en sparen: Sparen kunt u op verschillende manieren doen. Dat kan met een spaarrekening. Maar ook via bedrijfsspaar- of levensloopregeling. Wij hebben de bevoegdheid om te adviseren en te bemiddelen in betaal- en spaarproducten.

Banksparen: Het opbouwen van vermogen kan ook met banksparen. Bijvoorbeeld ten behoeve van het aflossen van uw hypotheek of het opbouwen van een oudedagsvoorziening of lijfrentevoorziening. Wij kijken graag met u of banksparen geschikt is voor u.

Beleggen: Ons kantoor verleent geen beleggingsdiensten.

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. Dat geeft ons de vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden.

Keuze van aanbieders: De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij hebben een selectie gemaakt van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie hebben wij gemaakt op basis van een aantal criteria. 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.

Onze gebruikelijke dienstverlening: Elke klant is voor ons uniek. Wat wij precies voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen zijn wij u op het gebied van verzekeringen, hypotheek en kredieten als volgt van dienst;

> Wij inventariseren de wensen en mogelijkheden van de klant.

> Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs de klant deze wensen kan realiseren. Ons advies baseren wij op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. 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 dat geval melden wij u dit vooraf.

> Wij verzorgen de contacten tussen de klant en de financiële instelling, waarbij deze overweegt een financieel product te kopen en bemiddelen bij het afsluiten van dat financiële product of producten.

> Wij begeleiden de klant na aanschaf van het gewenste product. Deze nazorg bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het product, het informeren van de klant bij bijvoorbeeld wetswijzigingen die invloed hebben op het product, het ondersteunen van de klant indien er een beroep moet worden gedaan op de verzekering in geval van schade en het begeleiden van de klant gedurende de looptijd van het product bij contacten met de verzekeraar of bank.

Uw betalingen

Betalingen die u verschuldigd bent in verband met een hypotheek of krediet of premies die u verschuldigd bent aan de verzekeraar, betaalt u rechtstreeks aan de geldverstrekker of verzekeraar. In de meeste gevallen gebeurt dat door middel van automatische incasso van uw bank- of giro rekening. Eventuele achterstand in de betalingen levert later hoge inhaalbetalingen op, of juridische problemen met de geldverstrekker. Bij verzekeringen kan het niet betalen van premies leiden tot opschorten van de dekking of royement van de polis.

Hoe zit het met onze beloning?

Onze dienstverlening is niet gratis. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. De vergoeding die wij voor onze dienstverlening rekenen, kunnen op verschillend worden voldaan.

De kosten van onze dienstverlening op het gebied van verzekeringen, hypotheek, consumptief krediet betaalrekeningen, elektronisch geld en banksparen zijn vrijwel altijd onderdeel van de prijs van het product. Bij verzekeringen is dat bijvoorbeeld een onderdeel van de premie die u betaalt. Deze vorm van vergoeding noemen wij 'provisie'. Het is ook mogelijk dat wij met u afspreken dat u onze kosten rechtstreeks betaalt. Deze manier van vergoeden noemen wij 'declaratie'. In de meeste gevallen zal daardoor de prijs van het financiële product lager worden. De hoogte van de declaratie is afhankelijk van het aantal uren dat wij aan de dienstverlening besteden. Het uiteindelijke uurtarief stemmen wij voorafgaand aan onze dienstverlening schriftelijk met u af evenals de indicatie van het aantal uur dat wij in uw situatie denken nodig te hebben, als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons dan ook een vergoeding verschuldigd. Ook is het mogelijk dat wij vooraf een 'vast tarief' overeenkomen voor onze dienstverlening. De hoogte van de vergoeding is in dat geval niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit en het aantal uur dat wij daar voor nodig hebben. Ook als er via onze bemiddeling geen financieel product tot stand komt, bent u ons een vergoeding verschuldigd. Wij brengen u nooit zonder schriftelijke afspraken voorafgaand aan onze dienstverlening separaat van de premie of de vergoeding die u aan de bank of verzekeraar betaalt rechtstreeks een bedrag in rekening. Daarvoor is het noodzakelijk dat wij hierover vooraf afspraken met u maken over de hoogte en de wijze van de honorering van onze dienstverlening.

Consumptief krediet

Wij mogen van de wet voor het bemiddelen in kredieten uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Kredietbeschermingsverzekeringen

Kredietbeschermingsverzekeringen zijn verzekeringen die de risico's die voortvloeien uit het afsluiten van een consumptief krediet kunnen afdekken. Denk hierbij aan arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en overlijden. Voor onze dienstverlening op het gebied van kredietbeschermingsverzekeringen werken wij uitsluitend op basis van een vast tarief. Als onze dienstverlening leidt tot de bemiddeling bij het afsluiten van deze verzekeringsproducten, bemiddelen wij uitsluitend in producten waarin geen provisie is verwerkt.

Levensverzekeringen, hypotheek, fiscaal bankspaarrekeningen, en andere complexe producten.

De vergoeding die wij van banken of verzekeraars ontvangen voor onze dienstverlening met betrekking tot levensverzekeringen, hypotheek, fiscale bankspaarrekeningen en andere complexe producten voldoet aan de volgende eisen:

- De vergoeding komt de kwaliteit van onze dienstverlening aan u ten goede;
- De vergoeding doet geen afbreuk aan onze verplichting om ons in te zetten voor uw belangen op financieel gebied; en
- De vergoeding die wij ontvangen is transparant, wij geven u voorafgaand aan de bemiddeling een schriftelijke opgave van de exacte hoogte van de te ontvangen provisie.

Indicatie van de hoogte van onze beloning op het gebied van complexe producten.

Onze dienstverlening bestaat uit inventarisatie, advies, bemiddeling en nazorg. Deze opgave is bestemd en bedoeld om u in een zo vroeg mogelijk stadium inzicht te verschaffen in de tarieven van onze dienstverlening. Dit overzicht is niet bedoeld als een onherroepelijk aanbod.

Vergoeding op basis van provisie

U betaalt ons kantoor een vergoeding voor het advies en de bemiddeling, via de premie (bij een verzekering) en/of via de (maand)lasten bij een hypothecair krediet. Ons kantoor ontvangt van de bank of verzekeraar een deel van de premie als provisie. Zodra duidelijk is welk product u via ons kantoor gaat afsluiten, dus voordat u de offerte definitief ondertekent, informeren wij u bij complexe producten over het exacte nominale bedrag van de provisie. Om u nu al inzicht te geven in de tarieven, treft u hierna een overzicht aan van wat wij minimaal en maximaal per productsoort aan provisie ontvangen.

De hoogte van de provisie die wij van de financiële instelling ontvangen is een percentage van het verzekerd bedrag, het uitstaande kapitaal, de som van de premies of het geleende hypotheekbedrag en verschilt over het algemeen per product en per financiële instelling. Ook de looptijd van het product, alsmede het feit of u premie gedurende de looptijd van het product betaalt of in eens bij het afsluiten (koopsom) heeft invloed op de hoogte van onze vergoeding die wij van de financiële instelling ontvangen. Indien dit bedrag niet valt binnen de door ons opgegeven bandbreedte, dan zullen wij u hier vooraf tijdig op wijzen en de afwijking toelichten.

Indien het financiële product niet via de bemiddeling van ons kantoor tot stand komt, bent u ons in beginsel geen vergoeding verschuldigd, tenzij wij daarover vooraf schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

Provisies kunnen bestaan uit afsluitprovisie en doorlooppovisie. Als er sprake is van afsluitprovisie ontvangen wij bij het afsluiten van het financiële product 60% van de genoemde bedragen. De resterende 40% ontvangen wij gedurende de looptijd van de overeenkomst. Met ingang van 2011 zullen die percentages worden gewijzigd naar elk 50%.

Indien de overeenkomst tijdens de eerste vijf jaar na de totstandkoming wordt beëindigd, moeten wij een evenredig deel van dit bedrag terugbetalen aan de verzekeraar/geldverstrekker. Terugbetaling van dit bedrag is niet verplicht in geval van overlijden of in geval van verkoop van de woning waarop de geldlening betrekking heeft.

Productcategorie	provisie voor onze dienstverlening		
	minimum	maximum	Berekend over
Vermogensopbouw verzekering (lijfrente/pensioen)	4,0%	8,0%	Kapitaal
Beleggingsverzekering	3,0%	7,1%	Premiesom
Levensverzekering	2,0%	5,0%	Kapitaal
Beleggingshypotheek	0,275%	2,98%	Hypotheekbedrag
Spaarhypotheek	0,275%	3,21%	Hypotheekbedrag
Aflossingsvrij/annuïteiten/lineaire hypotheek	0,25%	1,71%	Hypotheekbedrag
Bankspaarhypotheek	0,275%	2,6%	Hypotheekbedrag
Fiscaal gefaciliteerd spaarproduct	0,1%	0,35%	Spaarsaldo per jaar
Uitvaartverzekeringen	3,0%	5,0%	Kapitaal

Wij zijn aangesloten bij een serviceprovider voor onze dienstverlening op het gebied van hypotheek. Deze serviceprovider ontvangt eveneens provisie. Deze provisie is inbegrepen in de bovengenoemde provisie.

Vergoeding op basis van declaratie

Als wij met u overeenkomen dat u ons een vergoeding per uur betaalt, berekenen wij u een gemiddeld uurtarief van € 145,00, tenzij wij vooraf samen met u anders overeenkomen. Als wij na een eerste inventarisatie verwachten dat in uw specifieke situatie het aantal uren zal afwijken van de in onderstaande tabel aangegeven uren, dan zullen wij u daarover vooraf informeren.

Productcategorie	Indicatie van het aantal uur	
Vermogensopbouw	Min. 5 uur	Max. 20 uur
Beleggingsverzekering	Min. 5 uur	Max. 20 uur
Lijfrente	Min. 5 uur	Max. 20 uur
Hypotheek nieuw	Min. 8 uur	Max. 30 uur
Hypotheek verhoging	Min. 5 uur	Max. 25 uur
Bankspaarproduct	Min. 4 uur	Max. 15 uur

Vast tarief

Voor onze dienstverlening op het gebied van kredietbeschermingsverzekeringen werken wij uitsluitend op basis van een vast tarief. Als onze dienstverlening leidt tot de bemiddeling bij het afsluiten van deze verzekeringsproducten, bemiddelen wij uitsluitend in producten waarin geen provisie is verwerkt.

Productcategorie	Vast Tarief	Omschrijving dienstverlening
Kredietbeschermingsverzekeringen	€ 449,00	Inventarisatie, advies, bemiddeling en nazorg
Kredietbeschermingsverzekeringen	€ 249,00	Inventarisatie en advies

Combinatie van vergoedingen

Het is mogelijk dat wij vooraf samen schriftelijk met u overeenkomen dat onze vergoeding zal bestaan uit een combinatie van de eerder genoemde vergoedingen.

Hoe worden onze medewerkers beloond.

Onze binnendienst medewerkers ontvangen een vast, marktconform salaris en 8% vakantiegeld. Onze buitendienstmedewerkers ontvangen daarnaast een variabele beloning die is gemaximeerd tot 25% van het jaarsalaris. In de afspraken die met onze buitendienst medewerkers zijn gemaakt over deze variabele beloning zijn waarborgen opgenomen om te voorkomen dat het klantbelang niet centraal wordt gesteld en om te voorkomen dat die variabele beloning niet in relatie staat tot de geleverde inspanningen en de kwaliteit van het advies.

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. 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, 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 daarbij om informatie die wij u op basis van een wettelijke verplichting aan u verzenden. 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.

Persoonsgegevens

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten te behartigen, zullen wij u om een aantal persoonsgegevens vragen. Wij gaan hier zorgvuldig mee om. De verwerking van persoonsgegevens heeft ons kantoor aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Als u een klacht hebt

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, daarna eventueel naar het Klachteninstituut

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. Indien wij er samen niet uitkomen, kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzel dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.



BEKARO

ASSURANTIËN - FINANCIERINGEN

Adfiz

Adviseurs in Financiële Zekerheid
Vereniging van registeradviseurs, intermediairs en makelaars
in assurantiën, pensioenen en financiële diensten

NVF
NEDERLANDSE VERENIGING
VAN FINANCIERINGSADVISEURS