

## **Dienstenwijzer**

### **Zo zijn wij u graag van dienst**

Op de dienstverlening van ons kantoor zijn diverse wettelijke bepalingen van toepassing die ons verplichten u te informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient ter invulling daarvan.

### **Onze gegevens**

Bekaro B.V.

Nispensestraat 1, 4701 CR Roosendaal

Telefoon 0165 555166

E-mail [info@bekaro.nl](mailto:info@bekaro.nl)

Web-site [www.bekaro.nl](http://www.bekaro.nl)

Ingeschreven KvK Breda, onder nummer 20052072

Wft vergunning Autoriteit Financiële Markten, vergunning nr. 2007824

### **Openingstijden**

Ons kantoor is geopend op werkdagen van 08.30u tot 17.30u en op zaterdagen van 09.00u tot 13.00u. Eventueel kunt u ook buiten kantoor tijden een afspraak maken met een van onze adviseurs.

### **Adviesgebieden**

Door de omvang van ons kantoor zijn wij in staat u op een breed terrein van dienst te zijn. Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Schade verzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypotheken
- Financieringen
- Financial lease
- Spaar- en betaalrekeningen

### **Onze dienstverlening**

In kernwoorden omschrijven wij onze dienstverlening als volgt:

- Inventariseren van uw adviesvraag
- Uitleggen van onze werkwijze en de wijze waarop u ons beloont
- Het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden
- Het analyseren van de risico's, uw mogelijkheden en de beschikbare financiële producten
- U adviseren over passende mogelijkheden
- De overeenkomst tot stand brengen (bemiddelen)
- Controleren of de afgesloten financiële producten juist worden afgegeven door de aanbieder (bank/verzekeraar)
- U informeren over relevante wijzigingen in afgesloten financiële producten

Als wij dat met elkaar afspreken, dan kunnen wij u ook gedurende de looptijd van het financiële product van dienst zijn.

### **Ruime keuze in aanbod**

Nederland telt honderden aanbieders op het gebied van financiële diensten. Het is niet mogelijk om voor elke financiële dienst bij al deze aanbieders offertes op te vragen. Daarom maken wij een selectie uit al die verzekeringsmaatschappijen en banken. Op uw verzoek verstrekken wij graag een overzicht van de aanbieders die wij in ons advies betrekken.

### **Activiteiten voor u**

Wij komen in aanraking met veel vertrouwelijke gegevens. Onze medewerkers hebben een eed of gelofte afgelegd, waarin zij verklaren om zorgvuldig om te gaan met deze gegevens en geheim te houden wat hen in de uitoefening van hun werkzaamheden is toevertrouwd. Daarnaast hebben onze medewerkers beloofd de belangen van u als klant centraal te stellen bij hun werkzaamheden. Wij gebruiken deze gegevens enkel en alleen voor het doel waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt. Wij hechten aan eerlijk zaken doen!

Wij doen er alles aan om uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar als wij toch een fout maken mag u daar uiteraard nooit de dupe van worden. Vandaar dat wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Voor u geeft dit een stuk extra zekerheid.

## **Samenspel Bekaro B.V. en u**

Voor een optimale dienstverlening is het van belang dat onze cliënten hieraan meewerken. Daarom vragen wij aan u:

- Informatie over lopende verzekeringen en/of andere financiële producten
- Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Ontvangen stukken te controleren
- Eerlijke informatie

## **Vakbekwaamheid**

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 jarenlange ervaring hebben onze medewerkers veel theoretische kennis opgedaan. Zo zijn medewerkers van ons kantoor in het bezit van de noodzakelijke diploma's. Deze kennis wordt, zeker in deze veranderende tijd, door zowel in- als externe opleidingen up-to-date gehouden.

## **Beloning**

Indien u een schadeverzekering of een consumptief krediet afsluit ontvangen wij van de aanbieder een vergoeding voor de door ons gemaakte kosten. Voor onze andere werkzaamheden brengen wij onze beloning rechtstreeks bij u in rekening. Hierover maken wij voorafgaand aan onze dienstverlening afspraken.

## **Juridische positie**

Wij hebben geen enkele verplichting of productieafpraak met een aanbieder. Daarnaast is het voor u van belang te weten dat de aandelen van ons kantoor volledig in handen van de directie zijn. Wij zijn volledig onafhankelijk! Op onze dienstverlening is Nederlands recht van toepassing.

## **Lidmaatschappen**

Ons kantoor is aangesloten bij Adfiz, dit is een branchevereniging voor onafhankelijke assurantie adviseurs.

Ons kantoor is aangesloten bij de NVF, de branchevereniging voor financieringsadviseurs. Beide branche verenigingen kennen een eigen gedragscode, waarin onder meer afspraken worden gemaakt over het centraal stellen van de klant en over deskundigheid en integriteit.

## **Klachten**

Wij doen ons best. Maar het kan zijn dat u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij hopen dat u dat kenbaar wilt maken. U kunt dit telefonisch of schriftelijk doen ter attentie van de directie. U ontvangt uiterlijk binnen veertien werkdagen een reactie. Komen wij er samen niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Den Haag. Dit is een onafhankelijk klachtencollege waarbij wij zijn aangesloten. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.004716.

## **Persoonsgegevens**

Voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren (overeenkomst van opdracht) is het noodzakelijk dat wij persoonsgegevens bij u opvragen en deze verwerken in onze administratie of advies- en offerteprogramma's. Wij verstrekken deze informatie aan aanbieders waar wij offertes of financiële producten of diensten voor u opvragen. Daarnaast verstrekken wij deze gegevens aan partijen die betrokken zijn bij het uitvoeren van overeenkomsten, denk daarbij onder meer aan arbodiensten, experts, schaderegelaars of taxateurs.

De persoonsgegevens worden bewaard tot maximaal 7 jaar na beëindiging van het financiële product of dienst. Persoonsgegevens die betrekking hebben op een schade worden tenminste 5 jaar bewaard.

Als betrokkene heeft u het recht om in te zien welke informatie wij van u in onze administratie hebben opgeslagen. U kunt hiertoe een verzoek indienen via email of per post.

Bent u van mening dat de door ons aangehouden informatie niet juist is of onterecht wordt aangehouden, dan kunt u ons verzoeken om deze informatie aan te passen of te wissen. Ook kunt u ons verzoeken om deze informatie niet verder te verspreiden (beperking). Wij kunnen in een dergelijk geval wel om een nadere onderbouwing van uw verzoek vragen, om op deze wijze te kunnen vaststellen of uw verzoek juist is en of wij aan uw verzoek kunnen voldoen.

Hebben wij persoonsgegevens van u ontvangen doordat u ons hiervoor expliciet toestemming hebt gegeven, bijvoorbeeld voor het uitvoeren van marketing activiteiten, dan kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

Indien wij uw verzoek tot inzage, wijziging, wissen of beperking niet uitvoeren, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens of een beroep in te stellen bij de Burgerlijke rechter.

