

# Dienstverleningsdocument

Dit dienstverleningsdocument wordt u aangeboden door Becker Verzekeringen & Hypotheken te Nieuwe Pekela.

Graag stellen wij ons aan u voor middels dit document. Hierin vindt u onze werkwijze terug. Door middel van dit document weet u voordat u zaken met ons gaat doen precies waar u aan toe bent en wat u van ons kunt verwachten. Ook kunt u terug vinden wat wij van u verwachten.

## Wie zijn wij

Becker Verzekeringen & Hypotheken adviseert over verzekeringen, hypotheek, pensioenen en spaar- en beleggingsvormen (financiële planning). Wij bemiddelen bij de totstandkoming van overeenkomsten op deze terreinen. Partijen hierbij kunnen zijn: verzekeraars, banken en andere instellingen.

Becker Verzekeringen & Hypotheken doet jaarlijks mee aan een self assessment van de Autoriteit Financiële Markten hiermee wordt de werkwijze en de kwaliteit van het kantoor getoetst. Wij volgen regelmatig cursussen en opleidingen en zijn onderworpen aan de jaarlijks terugkerende Permanente Educatie-eisen.

## Onze dienstverlening

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van schade- en levensverzekeringen, hypotheek, pensioenen, sparen, beleggen, kredieten en financiële planning.

Wij hanteren een generieke werkwijze voor al onze adviezen. Zodat u altijd weet wat u van ons kunt verwachten. Uiteraard wordt dit toegespitst op uw persoonlijke situatie. Om te komen tot een juiste advisering en/of bemiddeling worden een aantal stappen doorlopen. Afhankelijk van de complexiteit van het advies kunnen stappen worden samengevoegd. Allereerst wordt een inventarisatie gemaakt, deze wordt gecontroleerd, waar nodig worden prioriteiten gesteld in overleg met u. Eén en ander wordt cijfermatig onderbouwd, aan u gepresenteerd en nagekeken. Vervolgens wordt er op basis van de analyse een advies geformuleerd met daar bijhorende producten en/of aanbieders en indien nodig vastgelegd en gemotiveerd.

Ook na de advisering en bemiddeling blijven wij u, indien afgesproken, begeleiden met onze advisering en nazorg. Hiertoe onderhouden wij ook namens u de contacten met leveranciers van de producten en/of diensten.

Om zo efficiënt mogelijk te kunnen werken verzenden wij zoveel mogelijk de stukken digitaal. Veel contacten verlopen via mail en/of de website. U kunt als klant bij ons beschikken over een digitale polismap waarin u zelf ook mutaties kunt aanbrengen.

## Wat verwachten wij van u

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, verwachten wij ook een aantal zaken van u. Zodat uw verwachtingen ook waargemaakt kunnen worden. Wij verwachten dat u ons tijdig en volledig informeert over alle zaken die te maken kunnen hebben met de door u afgenomen verzekeringen of diensten. Dit houdt in het bijzonder in dat u ons informeert over wijzigingen in uw persoonlijke situatie of samenlevingssituatie zoals, adresgegevens, verhuizing, huwelijk, geregistreerd partnerschap, samenwonen, echtscheiding, geboorte, overlijden, een nieuwe baan, een eigen zaak, inkomstenwijzigingen, verbouwingen enzovoort. Let wel dit zijn slechts een aantal voorbeelden.

## Waar, wanneer en hoe zijn wij te bereiken?

U kunt ons bereiken op onderstaand adres. Telefonisch zijn wij in ieder geval van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 9.00 tot 17.00. Wilt u een adviesgesprek dan is het verstandig een afspraak te maken dan wordt er tijd voor u gereserveerd. In geval van nood zijn wij buiten kantooruren ook bereikbaar op telefoonnummer 0597 – 64 68 02  
Bezoekadres: A. Reijndersstraat B 40, 9663 PL Nieuwe Pekela  
Postadres: Postbus 2, 9663 ZG Nieuwe Pekela  
Telefoon: 0597 – 64 68 02  
E-mail: [info@beckerverzekeringen.nl](mailto:info@beckerverzekeringen.nl)  
Internet: [www.beckerverzekeringen.nl](http://www.beckerverzekeringen.nl)  
Rabobank: 1311.89.832

## Betalingen

### Schadeverzekeringen

Betalingen voor uw schadeverzekeringen kunt u altijd regelen via een machtiging. Premies zijn vooraf verschuldigd. Bij te late betaling ontvangt u herinneringen. Hieraan zijn vaak kosten verbonden. In principe geldt, dat wanneer u niet binnen de respijttermijn van 30 dagen heeft betaald er geen dekking meer is op uw polis. Verwacht u niet tijdig te kunnen betalen, informeert u ons dan hierover. Op deze manier kunnen we samen naar een oplossing zoeken. Zo kan voorkomen worden dat een vordering uit handen wordt weggegeven aan een deurwaarder/incassobureau. Kosten hiervan zijn voor uw rekening.

### Hypotheek, levensverzekeringen en begrafenisverzekeringen

De betaling van deze producten verloopt altijd rechtstreeks aan de verzekeraar of bank. In de polisvoorwaarden van de verzekeraar of bank kunt u lezen hoe en wanneer de betaling plaats dient te vinden en wat de gevolgen kunnen zijn van te late betaling.

## Onze relatie met verzekeraars en geldverstrekkers

Wij zijn adviesvrij en niet gebonden aan één of meer verzekeraars. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid producten van diverse verzekeraars kunnen adviseren. Onze aandelen zijn dan ook voor 100% eigen bezit. Op basis van een grondige risicoanalyse vergelijken wij tientallen verzekeraars met elkaar op gebied van voorwaarden en prijsstelling. Hierdoor zijn wij in staat u een product of dienst aan te bevelen die naar uw wens en oordeel goed zal aansluiten bij uw persoonlijke situatie.

## Hoe worden wij beloond

De beloning voor onze dienstverlening kent diverse vormen:

- beloning middels provisie
- beloning op basis van een uurtarief
- beloning o.b.v. een vaste prijs

## Beloning middels provisie

### Schadeverzekeringen

Voor de meeste schadeverzekeringen ontvangen wij een provisie van de verzekeringmaatschappij. Deze is verdisconteerd in de premie die u voor dit product betaalt. Deze provisie varieert van 10% tot 27,5%.

### Levensverzekeringen

De meeste levensverzekeringen worden gesloten op basis van een vooraf afgesproken vaste prijs. Beloning op basis van uurtarief is ook mogelijk.

### Uitvaart

De meeste uitvaartverzekeringen worden gesloten op basis van een vooraf afgesproken vaste prijs. Beloning op basis van uurtarief is ook mogelijk.

## Beloning op basis van vaste prijs

### Hypothecaire lening

Een eerste hypothecaire geldlening kost tussen de € 1.250,- en € 2.500. Dit bedrag kan hoger zijn afhankelijk van uw wensen of een specifieke situatie met bijvoorbeeld een BKR-codering. Het bedrag dat wij u in rekening brengen wordt voorafgaand aan de dienstverlening met u gecommuniceerd.

Een tweede hypotheek kan variëren tussen € 500,- en € 1750,-. Ook dit wordt voorafgaand aan de dienstverlening met u gecommuniceerd.

### Woonlastenbeschermers

Een woonlastenbeschermer kan worden afgesloten tegen op basis van een vaste beloning. Dit wordt tijdig met u doorgenomen.

### Beloning op basis van vaste prijs

Bij deze beloningsvariant weet u van tevoren precies wat u betaalt voor onze dienstverlening. Het bedrag dat wij u in rekening brengen is afhankelijk van uw wensen en onze mogelijkheden.

### Beloning op basis van uurtarief

Advieswerkzaamheden worden verricht op uurtarief. Het tarief dat hiervoor in rekening wordt gebracht is afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden en de persoon die dit uitvoert. De basisuurtarieven voor advieswerk is € 75,00 excl. BTW per uur. Voor administratieve werkzaamheden wordt een basisuurtarief van € 45,00 excl. BTW in rekening gebracht. Om u een indicatie te geven van de uren die wij gemiddeld bezig zijn met de diverse werkzaamheden volgt hieronder een globaal overzicht. Uiteraard is dit slechts een indicatie en kan dit per adviestraject verschillen. Dit wordt tijdig met u doorgenomen.

Advies en bemiddeling levensverzekering	gemiddeld	8 uren
Advies en bemiddeling hypotheek	gemiddeld	20 uren
Advies en bemiddeling schadeverzekeringen	gemiddeld	6 uren
Advies en bemiddeling arbeidsongeschiktheid	gemiddeld	8 uren
Advies en bemiddeling medische verzekeringen	gemiddeld	4 uren

### Wettelijke verplichtingen en kwaliteit

In onze samenwerking zullen wij er altijd naar streven kwaliteit te leveren. Wij hebben ook wettelijke verplichtingen waaronder een inschrijving bij de SER (Sociaal Economische Raad). Tevens beschikken wij over de benodigde vergunningen bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) ons inschrijffnummer is 12040092. Voorts hebben wij ons ingeschreven in het register Nationaal Regime MiFID voor het adviseren in beleggingen. Uiteraard staan wij ook ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 52319830. Tenslotte hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor het geval er toch iets mis gaat.

### Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de verzekeraar verzoeken uw lopende verzekeringen over te dragen aan een andere adviseur/tussenpersoon. Ook wij hebben het recht de relatie te beëindigen. Tot het moment dat u een nieuwe tussenpersoon heeft of uw verzekeringscontracten eindigen, houden wij hiervoor de zorgplicht. Een verzekeraar kan ook de relatie met u verbreken maar dit is aan stringente regels gebonden. Mocht dit het geval zijn dan kunnen wij samen met u op zoek gaan naar een alternatief.

### Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus. Wij hebben hiervoor een interne klachtenprocedure. Heeft u een klacht meld ons dit dan zo spoedig mogelijk. Wij kunnen dan samen met u zoeken naar een oplossing. Vindt u desondanks dat uw klacht niet goed wordt afgewikkeld dan kunt u uw klacht melden bij Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Informatie over het Kifid kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Deze dienstenwijzer is geldig vanaf 1 mei 2011.

U kunt de meest recente versie altijd opvragen via mail. De meest recente is altijd van toepassing.

Heeft u vragen over deze Dienstenwijzer, of wenst u aanvullende informatie, neemt u dan gerust contact met ons op. Wij zijn u dan graag van dienst.

Versie 01-2014

Plaats:

Datum:

Adviseur:

Paraaf ontvangst cliënt:

Paraaf adviseur:

Paraaf ontvangst partner: