

## **DIENSTENWIJZER / DIENSTVERLENINGSDOCUMENT**

---

Deze dienstenwijzer wordt u aangeboden door:

Optima  
Voorstraat 30b  
2964 AK Groot-Ammers

Voordat u besluit om van onze dienstverlening gebruik te maken wilt u weten waar u aan toe bent en wat u van ons mag verwachten. In deze Dienstenwijzer stellen wij ons voor en informeren wij u over onze dienstverlening. Hiermee voldoet Optima aan de Wet financieel toezicht (Wft). Hierin is vastgelegd dat financiële dienstverleners verplicht zijn om u voorafgaand aan het uitbrengen van advies te informeren.

### **Wie is Optima?**

Optima is een onafhankelijk financiële dienstverlener met aangesloten instellingen door heel Nederland. Onze financiële dienstverlening bestaat uit persoonlijk en deskundig advies en bemiddeling op het gebied van:

- Hypotheken
- Pensioenen
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen
- Financieringen
- Financiële planning

Wij streven er voortdurend naar u op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop.

### **Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Wij kunnen voor u bemiddelen tussen ruim 50 zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend uw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om uw producten (op het gebied van hypotheken, pensioenen, verzekeringen, sparen en beleggen en financieringen) bij één bepaalde financiële instelling onder te brengen. Geen enkele financiële instelling heeft eigendomsrechten en/of zeggenschap in ons kantoor.

### **Onze diensten**

U kunt kiezen uit een groot aanbod van financiële producten. Het is zeer belangrijk dat u het product kiest dat nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Niet alleen omdat een deel van uw besteedbaar inkomen aan dit product wordt besteed, maar ook omdat u een overeenkomst aangaat die soms tientallen jaren duurt.

Wij helpen u bij het maken van de juiste keuze. U bent bij ons vrij in de (eind)keuze van aanbieder(s) en product(en). Om u hierin te adviseren volgen wij een standaard procedure welke bestaat uit vijf stappen:

#### *-Stap 1, inventariseren*

Het adviestraject start met het uitgebreid in kaart brengen van uw persoonlijke financiële situatie, uw wensen, behoeften en risicobereidheid. We leggen deze vast in een klantprofiel en willen ons ook een oordeel vormen over de materiekennis en ervaring van u met complexe financiële producten. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen;

#### *-Stap 2, analyseren*

Na het in kaart brengen van uw persoonlijke situatie en wensen voor nu én in de toekomst, voeren wij een zorgvuldige analyse uit. Aan de hand van deze gegevens maken wij een eerste selectie van mogelijke producten die aansluiten op uw wensen. In deze fase lichten wij de mogelijkheden toe en geven aan wat, naar ons oordeel, de voor- en nadelen zijn.

*-Stap 3, advies*

Op basis van de inventarisatie en analyse komen wij uiteindelijk tot een concreet advies. In dit advies geven wij aan welk(e) product(en) het beste aansluit bij uw wensen en mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke financiële instelling(en) en tegen welke voorwaarden dit kan worden afgenomen.

Ons advies wordt voor u vastgelegd in een op maat gerichte rapport waarin wij alle risico's met betrekking tot overlijden, werkloosheid etc. voor u in kaart brengen.

*-Stap 4, bemiddeling*

Over het algemeen lopen alle contacten met de financiële instelling(en) via Optima. Dit met als doel om de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de financiële instelling(en) uit te laten voeren.

*-Stap 5, nazorg*

Wij zullen u, nadat het financiële product is afgesloten, ondersteunen. U kunt met al uw vragen over het afgesloten product bij ons terecht. Verandert er iets in uw persoonlijke situatie? Dan is de kans groot dat ook uw product(en) moet(en) worden aangepast. Wij controleren daarom periodiek of uw financiële producten nog aansluiten op uw persoonlijke situatie.

**Tijdbesteding**

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. De best passende product is immers maatwerk, waarbij uw wensen centraal staan. Het aantal benodigde uren is sterk afhankelijk van deze wensen. Om u inzicht te geven in het aantal uren dat wij besteden aan de diverse productvormen waarover wij u kunnen adviseren volgt hieronder een indicatie van het gemiddelde aantal uur dat past bij deze producten.

**Soorten Advies:**

Hypotheken

Betalingsbeschermers (woonlastenbeschermers)

Pensioenen

Levensverzekeringen

Bankspaarproducten

Uitvaartverzekeringen

Financiële planning

**indicatie aantal uur:**

24 à 47 uur

8 à 14 uur

12 à 20 uur

9 à 15 uur

12 à 19 uur

4 à 6 uur

25 à 40 uur

**Wat verwachten wij van u?**

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is uitermate belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- U dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in uw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om uw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in uw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of u ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van uw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dient u zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van u dat u deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Kunt u een gespreksafspraak niet nakomen, bel dan minimaal 24 uur van tevoren af. Niet nagekomen afspraken en afspraken die niet minimaal 24 uur tevoren zijn afgezegd, kunnen wij in rekening brengen.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat u tijdig uw betalingsverplichtingen nakomt.

### Hoe kunt u ons bereiken?

Ons kantoor is op werkdagen open van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Adres : Voorstraat 30b  
 Postcode : 2964 AK  
 Plaats : Groot-Ammers  
 Telefoon : 0184-669098  
 E-mail : info@optima-ga.nl  
 Internetadres : www.optima.nl

### Betalingen

U krijgt van de financiële instelling waar uw producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door u te betalen bedragen kunt u op de met hen overeengekomen wijze voldoen. U betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder.

Wij maken u erop attent dat indien u de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, u van de verzekeraar een waarschuwing (betalingsherinnering) krijgt. Blijft de betaling uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen.

### Hoe worden wij beloond?

In beloning voor onze dienstverlening heeft u de volgende keuzemogelijkheden:

- Beloning op basis van provisie
- Beloning op basis van een vaste vergoeding

Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht.

### Beloning op basis van provisie

De provisie is verwerkt in de premie die door de financiële instelling aan u in rekening wordt gebracht en is veelal afhankelijk van de hoogte van de verzekeringspremie en de betalingsduur van de verzekering of van de verzekerde som. Als het een hypothecaire geldlening betreft bedraagt de provisie een percentage van de hoofdsom, deze wordt apart in rekening gebracht.

Voorafgaand aan het afsluiten van het financiële product krijgt u inzage in de hoogte van deze provisie.

In onderstaande tabel ziet u de bandbreedtes van de verschillende provisievergoedingen. Onze dienstverlening en bemiddeling kosten u in dit geval verder niets. Er kunnen nog wel kosten door een andere partij in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor een taxatierapport.

Hypotheekvorm	Afsluitprovisie min. % van de hoofdsom	Afsluitprovisie max. % van de hoofdsom	Doorloopprovisie min. % van de hoofdsom	Doorloopprovisie max. % van de hoofdsom	Aantal termijnen in maanden
Aflossingsvrije hypotheek	0%	1,25%	0%	0,765%	120 – 360
Annuïtaire / Liniare hypotheek	0%	1,25%	0%	0,765%	120 – 360
Bankspaarhypotheek	0%	1,458%	0%	1,170%	120 – 360
Beleggingshypotheek	0%	1,46%	0%	6,0%	120 – 360
Krediethypotheek	0%	1,15%	0%	0,98%	120 – 360
Levenhypotheek	0%	1,25%	0%	0,765%	120 – 360
Hybridehypotheek	0%	2,1%	0%	1,16%	120 – 360
Spaarhypotheek	0%	2,16%	0%	6,0%	120 – 360

Verzekeringsvorm	Afsluitprovisie min. % van de premie x duur	Afsluitprovisie max. % van de premie x duur	Doorloopprovisie min. % van de premie	Doorloopprovisie max. % van de premie	Aantal termijnen in maanden
Beleggingsverzekering	0%	4,9%	0%	3,0%	Looptijd
Levensverzekering	0%	4,9%	0%	3,0%	Looptijd
	Jaarpremie	Jaarpremie	Premie	Premie	
Overlijdensrisico	0%	170%*	0%	15,0%	Looptijd
	* wordt in 2 jaar uitgekeerd				
Uitvaartverzekeringen tegen premiebetaling	Op basis van maandpremie: afsluitprovisie van 0% tot 17%				
	Op basis van jaarpremie: afsluitprovisie van 0% tot 9% / Doorlopend van 0% tot 25%				
	Op basis van verzekerd bedrag (of een equivalent ervan) Afsluitprovisie van 0% tot 6% / Doorlopend van 0% tot 25%				
Uitvaartverzekeringen tegen koopsom	Op basis van verzekerd bedrag (of een equivalent ervan) Afsluitprovisie van 0% tot 6%				
	Op basis van koopsomstorting Afsluitprovisie van 0% tot 10%				
Woonlastenverzekering tegen premiebetaling	Max 20% van de jaarpremie				
Woonlastenverzekering/ Inkomensbeschermers tegen koopsom	Max 20% van de koopsom				

Indien voor een advies op basis van een vaste vergoeding wordt gekozen gelden bovenstaande percentages niet. In deze situaties zal zoveel mogelijk op basis van 'netto' tarieven worden geadviseerd.

Bij de offerte en/of in het adviesrapport ontvangt u van ons een gespecificeerd overzicht van de in rekening gebrachte kosten.

### Beloning op basis van een vaste vergoeding

Onze dienstverlening bestaat uit meerdere fases (adviesonderdelen). Voor iedere fase zal een aparte vaste vergoeding in rekening gebracht worden. De vergoeding voor de verschillende fases zal worden vastgelegd in de dienstverleningsopdracht.

U ontvangt een factuur op basis van de daadwerkelijk afgenomen adviesonderdelen.

Onze vaste vergoeding is gebaseerd op een uurtarief. Voor hypotheek en verzekeringen bedraagt ons uurtarief € 125,- en voor pensioenen en financiële planning is ons uurtarief € 135,-. De eventueel door ons te ontvangen provisie van de geldverstrekker en/of verzekeraar over de door u afgenomen financiële producten, zullen verrekend worden met de door in ons rekening te brengen adviesonderdelen. U weet derhalve van te voren wat u gaat betalen.

Soorten Advies	Vergoeding tot
Nieuwe Hypotheek bij aankoop van een woning of oversluiting lopende Hypotheek	€ 4.400,-
Hypotheek met bijverband Leven	€ 6.500,-
Hypotheek met bijverband Leven + Arbeidsongeschiktheids- en Werkeloosheidsverzekering	€ 7.625,-
Hypotheek met bijverband Leven + Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 6.000,-
Hypotheek met bijverband Leven + Werkeloosheidsverzekering	€ 6.000,-
Hypotheek met Arbeidsongeschiktheids en Werkeloosheidsverzekering	€ 5.900,-

Hypotheek met Arbeidsongeschiktheidsverzekering	€ 5.100,-
Hypotheek met Werkeloosheidsverzekering	€ 5.100,-
Aflossingsvrije Hypotheek	€ 2.600,-
2 <sup>o</sup> Hypotheek of verhoging bij bestaande klant	€ 1.600,-
2 <sup>o</sup> Hypotheek of verhoging bij nieuwe klant	€ 4.400,-
Levens- of beleggingsverzekeringen	€ 1.600,-
Bankspaarproduct	€ 1.750,-
Individueel pensioencontract	€ 2.300,-
Inkomensbeschermer (AO/WW)	€ 1.400,-
Overlijdensrisicoverzekering	€ 2.000,-
Uitvaartverzekering	€ 1.600,-
Financiële planning	€ 5.000,-

### Kwaliteit van onze dienstverlening

Onze organisatie heeft volgens de Wet financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12003238 voor het uitoefenen van ons bedrijf.

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat Optima geregistreerd onder nummer 23090888.

Onze medewerkers worden regelmatig bijgeschoold om hun vakkennis actueel en op hoog niveau te houden. Daarnaast zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Dit geeft u extra zekerheid.

### Beëindiging van de relatie

U bent geheel vrij om onze relatie te beëindigen zonder opgave van redenen, zonder kosten en zonder inachtneming van een opzeggingstermijn. Op uw verzoek zal de betreffende leverancier uw verzekering of andere financiële dienst – die wel blijft doorlopen – overdragen naar een andere tussenpersoon. Ook wij kunnen ervoor kiezen om niet langer zaken met u te doen. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering. Uw belangen worden dan behartigd door een andere tussenpersoon van uw keuze.

### Klachtenregeling

Als u niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. U kunt zich schriftelijk richten tot onze directie. Wij doen er dan alles aan om samen met u tot een passende oplossing te komen. Verloopt de klachtenafwikkeling niet naar wens dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de volgende instantie:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 0900 355 22 48  
Email. [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)  
Website. [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te geven van wat wij voor u kunnen betekenen. We hopen samen met u de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.