

Dienstenwijzer

Wij willen ons graag aan u voorstellen en u informeren over wie wij zijn en hoe onze werkwijze is. In dit document geven wij u een beschrijving van onze diensten en hoe wij beloofd worden.

Wie zijn wij?

Financiële Diensten Groot-Amers, handelend onder de naam Optima is een in 1998 opgericht verzekeringskantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen.

Onze adresgegevens zijn:

Optima
Kade 40b
3371 EP Hardinxveld-Giessendam

Welke diensten verrichten wij?

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van:

- Hypotheken
- Verzekeringen (leven- en schadeverzekeringen)
- Sparen en beleggen
- Financieringen
- Financiële Planning
- Consumptief Krediet

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal onderdelen. U beslist zelf van welke onderdelen of combinatie van onderdelen u gebruik wenst te maken:

Stap 1: oriënteren/inventariseren

Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden.

Stap 2: adviseren

Wij adviseren u over de mogelijkheden en oplossingen waarmee u uw wensen kunt realiseren. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met circa 7 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Stap 3: bemiddelen

Wij hebben goede contacten met een groot aantal aanbieders van financiële producten. Wij verzorgen de contacten tussen u en de financiële instelling bij welke u overweegt een financieel product af te sluiten.

Stap 4: onderhoud/nazorg

Wij kunnen u ook van dienst zijn nadat u het door u gewenste financieel product heeft aangeschaft. Deze begeleiding kan bestaan uit beantwoording van algemene vragen over het betreffende product of aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld echtscheiding, verhuizing e.d.).

Hoe betaalt u ons?

U kunt kiezen uit verschillende vormen van beloning. Aan het begin van onze werkzaamheden kunnen wij u adviseren welk beloningssysteem voor uw situatie passend is.

Beloning op basis van uurtarief

Het is ook mogelijk dat wij met u de afspraak maken dat u ons de kosten rechtstreeks betaalt. U betaalt ons dan een uurtarief. Vooraf hebben wij een inschatting gemaakt hoeveel uur wij gemiddeld aan een advies voor een bepaald product besteden.

Beloning op basis van een vast bedrag

Voor een aantal producten hanteren wij vaste tarieven.

Beloning op basis van provisie (consumptief krediet)

De advieskosten voor uw financiering worden middels provisie betaald door de bank waar uw financiering wordt ondergebracht.

Beloning op basis van een service abonnement

Ook bestaat bij ons de mogelijkheid om een service-abonnement bij ons af te sluiten. Voor dit service-abonnement betaalt u maandelijks een vaste bijdrage van minimaal € 17 (afhankelijk van de modules welke u kiest) Op basis van dit service-abonnement heeft u recht op de volgende diensten:

- ⇒ Verzekeringen Basis,
Aanvragen en mutaties, overstappen, onderhoud en controle, vragenservice, premiebewaking, netto premie, schadeafhandeling
- ⇒ Verzekeringen Uitgebreid
Gelijk aan Basis + belastingaangifte + opbouw spaartegoed € 50 per jaar
- ⇒ Hypotheken
Aanvragen en mutaties, onderhoud, verlenging rentevaste periode van de bij het abonnement behorende hypothe(e)k(en)
- ⇒ Leven
Aanvragen en mutaties, overstappen, onderhoud en controle, vragenservice, netto premie
- ⇒ Leven en Arbeidsongeschiktheid
Aanvragen en mutaties, overstappen, onderhoud en controle, vragenservice, netto premie

BTW

Alleen de uitgebreide Verzekeringsmodule is vanwege de dienst Belastingaangifte gedeeltelijk belast met 21% BTW.

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 gespreksafspraken 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 : Kade 40b
Postcode : 3371 EP
Plaats : Hardinxveld Giessendam
Telefoon : 0184-669098
E-mail : info@optima.nl
Internet : 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.

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
Website. 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.