

Dienstenwijzer

Wij willen ons graag even aan je voorstellen en je informeren over wie wij zijn, wat wij doen en hoe wij dit doen. In dit document geven wij je een beschrijving van onze diensten en hoe wij hiervoor beloofd worden.

Wie zijn wij?

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 situatie passen. We gaan hierbij uit van de specifieke situatie en wensen. Daarnaast hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals hypotheeken, levensverzekeringen en krediet.

Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars

Wij kunnen voor jou bemiddelen tussen ruim 50 zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Wij zijn volledig vrij in onze advisering en behartigen uitsluitend jouw belangen. Op geen enkele wijze zijn wij verplicht om jouw producten (op het gebied van hypotheeken, 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.

Welke diensten verrichten wij?

Wij helpen je graag op het gebied van:

- **Hypotheeken**
Wanneer je een woning koopt sluit je hier waarschijnlijk een hypotheek voor af. Dit is een belangrijke beslissing, je gaat hier immers een verplichting aan voor een lange periode. Bij deze beslissing moet je op veel zaken letten, zoals de hoogte van de rente, de periode waarvoor deze rente vast staat en wat de mogelijkheden zijn om de lening vervroegd af te lossen. Wij zijn bevoegd om te adviseren en te bemiddelen in levensverzekeringen.
- **Schadeverzekeringen**
Bij schadeverzekeringen kun je bijvoorbeeld denken aan bijvoorbeeld je inboedel-, opstal- of autoverzekering. Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Wij kunnen voor jou de meest gunstige verzekeringen adviseren en bemiddelen. Door alle verzekeringen mee te nemen in het advies wordt voorkomen dat er onnodige overlappings zitten in je verzekeringen.
- **Levensverzekeringen**
Er zijn verschillende vormen levensverzekeringen. Je kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld een uitvaartverzekering, maar ook aan een kapitaalverzekering om te zijner tijd je hypotheek af te lossen of als aanvulling op je pensioen. Er zijn zeer veel mogelijkheden op dit gebied waarbij wij kunnen adviseren en bemiddelen.
- **Consumptief Krediet**
Als je een lening af wilt sluiten voor bijvoorbeeld een nieuwe auto of een verbouwing kunnen wij adviseren en bemiddelen. Wij kunnen met jou kijken naar welke soort lening het beste bij jouw situatie past. Dit kan een persoonlijke lening zijn, maar ook bijvoorbeeld doorlopend krediet.
- **Sparen en beleggen**
Er zijn verschillende manieren om te sparen. Zo kun je denken aan banksparen, maar aan bijvoorbeeld lijfrente. Wij kunnen jou hierbij adviseren en kijken welke vorm van sparen het beste bij jouw situatie past. Daarnaast hebben wij de bevoegdheid om te adviseren bij beleggen.

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een aantal onderdelen. Jij beslist zelf van welke onderdelen of combinatie van onderdelen je gebruik wenst te maken. Om tot een perfect passend advies, afgestemd op jouw situatie en wensen te komen werken wij op de volgende manier:

Stap 1: oriënteren/inventariseren

Als eerst inventariseren we jouw wensen. Pas als we weten wat jij wilt kunnen we tot een passend advies komen. Tegelijkertijd houden wij in de gaten welke mogelijkheden er op jouw wensen aansluiten.

Stap 2: adviseren

Nadat we gekeken hebben naar jouw wensen adviseren wij je over de best passende mogelijkheden en oplossingen waarmee jij deze het beste kunt realiseren. Optima heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering. Geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming.

Stap 3: bemiddelen

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

Stap 4: onderhoud/nazorg

Ook nadat je het door jou gewenste financieel product hebt afgesloten kunnen wij je van dienst zijn. Wij kunnen je helpen door het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product of aanpassing van het product vanwege gewijzigde omstandigheden (bijvoorbeeld echtscheiding, verhuizing e.d.).

Hoe worden wij beloond?

Je kunt kiezen uit verschillende vormen van beloning. Voor we beginnen aan onze werkzaamheden kunnen wij jou adviseren welk beloningssysteem voor jouw situatie het meest passend is. Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht. We leggen hier vast kort uit welke mogelijkheden er zijn.

Beloning op basis van provisie

Bij schadeverzekeringen ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappijen een percentage van de premie. Jij betaalt de volledige premie aan de verzekeringsmaatschappij. Deze draagt vervolgens een deel hiervan af aan ons.

Beloning op basis van uurtarief

Het is mogelijk dat wij met jou de afspraak maken dat je ons de kosten rechtstreeks betaalt. Je betaalt ons dan een uurtarief. Vooraf maken wij een inschatting hoeveel uur wij aan een advies voor een bepaald product besteden.

Beloning op basis van een vast bedrag

Voor een aantal financiële producten hanteren wij vaste tarieven.

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 betaal je maandelijks een vaste bijdrage. Hoe hoog deze maandelijkse bijdrage is, is afhankelijk van welke modules je kiest. Wij leveren de volgende modules:

- **Verzekeringen Basis**
Aanvragen en mutaties, overstappen, onderhoud en controle, vragenservice, premiebewaking, netto premie, schadeafhandeling
- **Belastingaangifte**
Gelijk aan Basis + belastingaangifte
- **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 module belastingaangifte is deels belast met 21% BTW.

Wat verwachten wij van jou?

- Het verstrekken van juiste en volledige gegevens is heel erg belangrijk. Bij onjuiste of onvolledige informatie kan de financiële dienstverlener uitkeringen weigeren, contracten verbreken of overeenkomsten niet erkennen.
- Je dient ons tijdig en volledig te informeren over alle wijzigingen in jouw persoonlijke situatie, zodat wij in staat zijn om jouw financiële producten actueel te houden. Het gaat in het bijzonder om wijzigingen in jouw persoonlijke situatie (geboorte, scheiding, overlijden, verhuizen etc.), veranderingen in inkomens- en arbeidssituatie of beëindiging van lopende verzekeringen.
- Het is van belang te weten of je ergens anders verzekeringen hebt lopen. Een compleet beeld van jouw verzekeringen is essentieel om over- of juist onderverzekering te voorkomen.
- Alle informatie en bijbehorende documenten dien je zorgvuldig op juistheid te controleren. In geval van onjuistheden of onvolledigheden verwachten wij van jou dat je deze zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen 10 dagen, schriftelijk aan ons doorgeeft.
- Om achterstanden te voorkomen verwachten wij dat je tijdig je betalingsverplichtingen nakomt.

Hoe kun je ons bereiken?

Ons hoofdkantoor is op maandag tot en met donderdag telefonisch bereikbaar van 8:00 tot 20:00 en op vrijdag van 8:00 tot 17:00 op 088-5434330.

Adres : Kade 40b
Postcode : 3371 EP
Plaats : Hardinxveld Giessendam
Telefoon : 088-5434330
E-mail : info@optima.nl
Internet : www.optima.nl

Betalingen

Je krijgt van de financiële instelling waar je producten zijn ondergebracht periodiek een overzicht van de betreffende producten en de te betalen bedragen. De door jou te betalen bedragen kun je op de met hen overeengekomen wijze voldoen. Je betaalt dus steeds rechtstreeks aan de betreffende verzekeringsmaatschappij, bank, hypotheekverstrekker of vermogensbeheerder. Wij maken je erop attent dat indien je de premie van verzekeringspremies niet tijdig voldoet, je 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 je extra zekerheid.

Beëindiging van de relatie

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

Klachtenregeling

Als je niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. Je kunt je schriftelijk richten tot onze directie. Wij doen er dan alles aan om samen met jou tot een passende oplossing te komen. Verloopt de klachtenafwikkeling niet naar wens dan kun je 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 je met deze dienstenwijzer een goed beeld te geven van wat wij voor je kunnen betekenen. We hopen samen met jou de (klant)relatie aan te gaan die langdurig naar beider tevredenheid zal duren.