

## **DIENSTENWIJZER**

Deze dienstenwijzer wordt u aangeboden door:

Optima Drachten B.V. h.o.d.n. Op10ma Hypotheken & Verzekeringen  
Folgeren 10  
9207 AB Drachten

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 Op10ma 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 Op10ma Hypotheken & Verzekeringen?**

Op10ma Hypotheken & Verzekeringen, verder te noemen Op10ma, is een onafhankelijk financiële dienstverlener. 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 zijn aangesloten bij SEH.

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

Wij kunnen voor u bemiddelen tussen ruim 50 zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (banken, verzekeraars, hypotheekverstrekkers en vermogensbeheerders). Daarnaast heeft ons kantoor via inkooporganisaties voor sommige producten een volmacht van Argenta, Bank of Scotland, Hypotrust. Wij blijven 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 heeft een grote keuze uit financiële producten. Vaak zijn er bepaalde voor- en nadelen. Voor u is het zeer belangrijk dat u het product kiest dat nu maar ook in de toekomst past bij uw specifieke situatie. Het is belangrijk dat u beseft dat een deel van uw besteedbaar inkomen zal worden besteed aan dit product. Maar ook dat het hier gaat om een overeenkomst die soms voor tientallen jaren wordt aangegaan.

Onze taak is u te helpen bij het maken van een keuze die goed aansluit bij uw persoonlijke situatie. 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 die 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;

#### *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 exact aan welk product naar ons oordeel het best aansluit bij uw wensen en mogelijkheden. Daarnaast geven we aan bij welke financiële instelling 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 via Op10ma. Dit met als doel om de door ons geadviseerde constructie ook op correcte wijze door de bank of verzekeringsmaatschappij uit te laten voeren.

#### *Stap 5, nazorg*

Wij zullen u nadat het financiële product is afgesloten blijven 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 productaanbod moet worden aangepast. Wij controleren daarom periodiek of uw financiële producten nog aansluiten op uw persoonlijke situatie. Uw situatie kan immers in de toekomst wijzigen.

### **Tijdbesteding**

Om u goed te kunnen adviseren, moeten wij de nodige tijd investeren. Het best passende advies 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 uren bij de verschillende soorten advies.

#### **Soorten Advies:**

	<b>indicatie aantal uur:</b>
Hypotheken	30 à 47 uur
Betalingsbeschermers	8 à 11 uur
Pensioenen	15 à 31 uur
Levensverzekeringen	8 à 13 uur
Bankspaarproducten	9 à 14 uur
Uitvaartverzekeringen	5 à 9 uur
Financieringen	9 à 14 uur
Financiële planning	25 à 55 uur

Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen of als wij orders over beleggingsfondsen voor u gaan doorgeven aan de aanbieder, zullen wij met u vooraf een cliëntovereenkomst aangaan, waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten en hoe wij daarvoor worden beloond.

### **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 9.00 tot 17.00 uur.

Bezoekadres : Folgeren 10  
Postadres : Folgeren 10  
Postcode : 9207 AB  
Plaats : Folgeren  
Telefoon : 0512-513985  
E-mail : [alexander@op10ma.nl](mailto:alexander@op10ma.nl)  
Internetadres : [www.op10ma.nl](http://www.op10ma.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 kunnen wij op de volgende manieren worden beloond

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

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 van schadeverzekeringen die door de desbetreffende verzekeraar aan u in rekening wordt gebracht en geïnd, deze is veelal afhankelijk van de hoogte van de verzekeringspremie en van de verzekering of van de verzekerde som. Voorafgaand aan het afsluiten van het financiële product krijgt u inzage in de hoogte van deze provisie.

Onze dienstverlening en de bemiddeling kosten u in dit geval verder niets. Er kunnen nog wel kosten door een verzekeraar in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld voor een administratie of poliskosten.

## 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. U weet derhalve van te voren wat u gaat betalen.

## Beloning op basis van uurtarief

Voor onze diensten berekenen wij u een vergoeding op basis van uurtarieven. Vooraf stellen wij u daarvan op de hoogte en geven u een schatting van de kosten. Wij specificeren onze nota's en de in rekening gebrachte uren en werkzaamheden. Ons standaard uurtarief bedraagt € 85,-.

## Wettelijke verplichtingen

Ons kantoor heeft volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12017672, voor het uitoefenen van ons bedrijf. Wij zijn voorts ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MIFID voor het adviseren over beleggingsfondsen en/of het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel staat ons bedrijf geregistreerd onder nummer 1121287.

Wij streven er naar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan; voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

Op grond van onze AFM vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere verzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke verzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zorgverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in vermogensopbouwende producten
- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet
- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in betaalrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in spaarrekeningen
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren en bemiddelen in pensioenverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in premiepensioenvorderingen
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

#### Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens

Met de gegevens die van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens.

Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan een advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dan kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het krijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de door u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om de gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons aangevraagde werkzaamheden uit te voeren.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten:

- U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit verstrekken wij kosteloos.
- Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om een correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn
- Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dit geval aan uw verzoek.

- Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij uiteraard voldoen.
- Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
- Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financiële adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan? Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerder stukjes van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

## **Beëindiging van de relatie**

U hebt het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzeggingstermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn ook wij vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

## **Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet tot uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan Het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Het Kifid is ook bereikbaar op het volgende postadres:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.012742.

*Wij streven er voortdurend naar onze klanten op goede en professionele wijze te ondersteunen met deskundig en betrouwbaar financieel advies. De kwaliteit van onze dienstverlening staat daarbij voorop. Wij vertrouwen erop u met deze dienstenwijzer een goed beeld te hebben gegeven 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.*

