

Dienstenwijzer Optima Hypotheken & Verzekeringen



Optima fixt het!

Deze Dienstenwijzer geeft je informatie over welke dienstverlening je van Optima Hypotheken & Verzekeringen mag verwachten, hoe het toezicht is geregeld en waar je met jouw klachten naar toe kunt.

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 hypotheken, levensverzekeringen en krediet.

Transparantie en onafhankelijkheid

Optima biedt onafhankelijk en klantgericht advies. Onze gecertificeerde adviseurs leveren betrouwbare oplossingen die naadloos aansluiten bij uw persoonlijke situatie. We vergelijken producten van meer dan 30 zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen en selecteren de best passende optie met de meest gunstige voorwaarden. Optima begeleidt je tijdens het hele proces en biedt volledige transparantie over de kosten en andere zaken. Daarnaast kun je bij ons terecht voor verzekeringsproducten die aansluiten bij de aankoop van jouw woning.

Aard van de dienstverlening

Optima houdt zich bezig met begeleiden van klanten op verschillende vlakken. Bij het aankopen van een woning maar ook bij het afsluiten van passende verzekeringen, voor zowel particulieren als zakelijke klanten. Jij beslist zelf van welke onderdelen of combinatie van onderdelen je gebruik wenst te maken. Op de grond van onze AFM-vergunningen mogen wij de volgende diensten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in hypothecair krediet

- Adviseren en bemiddelen in consumptief krediet
- Adviseren en bemiddelen in levensverzekering
- Adviseren en bemiddelen in overlijdensrisicoverzekering
- Adviseren en bemiddelen in inkomensverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in sparen en beleggen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke en particuliere schadeverzekeringen

Ons adviestraject



Stap 1: Intake

Tijdens het eerste gesprek krijg je een duidelijk overzicht van de stappen die nodig zijn om jouw plannen te realiseren, waarbij Optima je ondersteunt met advies en ontzorging. We leggen transparant uit wat onze dienstverlening inhoudt en wat de kosten zijn, en we bespreken samen de vervolgstappen om het traject te starten. Daarnaast brengen we jouw wensen en doelen zorgvuldig in kaart, zodat we een oplossing kunnen bieden die perfect aansluit bij wat voor jou belangrijk is.

Stap 2: Inventariseren

Tijdens de inventarisatie nemen we je persoonlijke financiële situatie volledig onder de loep. Je wensen en doelen zijn hier een onderdeel van. Daarna zullen we onderzoeken waar je prioriteiten liggen als er bepaalde keuzes rondom de hypothecaire lening en de bijbehorende maandlasten moeten worden gemaakt. De adviseur zal in de loop van het gesprek een totaal plaatje moeten kunnen schetsen van je financiële situatie en de haalbaarheid van je wensen en doelen.

Om verdere stappen te kunnen ondernemen zal de adviseur een aantal gegevens van jou moeten verzamelen, denk daarbij aan een salarisstroom. Zodat al jou gegevens direct in een beveiligde omgeving gezet worden, maakt Optima gebruik van de Digimap. Deze wordt aangemaakt en hier kun jij de documenten in uploaden.

Stap 3: Analyseren

De adviseur zal in deze stap druk bezig zijn achter te schermen om jou gegevens te analyseren en een selectie te maken van verschillende hypotheek aanbieders.

Stap 4: Adviseren

Op basis van de informatie die we in de eerdere stappen hebben verzameld, adviseert je adviseur je over de best passende mogelijkheden en oplossingen om jouw wensen en doelen te realiseren. Dit advies wordt uitgebreid toegelicht in een adviesrapport, zodat je het na het gesprek op je gemak kunt nalezen. In het rapport vind je onder andere details over de maandlasten en de financiële risico's die je mogelijk loopt en niet zelf kunt dragen. Optima biedt daarnaast advies over hoe je deze risico's kunt afdekken.

Stap 5: Bemiddelen

Wij vragen een renteaanbod en/of een offerte aan bij de financiële instelling die het beste aansluit bij jouw wensen en doelen. Als er geen passend product beschikbaar is, zoeken we verder naar geschikte alternatieven.

Bij een akkoord bewaakt Optima de voortgang van je dossier. In deze fase nemen wij je zoveel mogelijk werk uit handen door als tussenpersoon op te treden. Optima onderhoudt het contact met de notaris, geldverstrekker en/of verzekeringsmaatschappij, zodat jij volledig wordt ontzorgd.

Stap 6: Nazorg

Na het afsluiten van jouw financiële product blijft Optima betrokken. We houden je op de hoogte van belangrijke wijzigingen die voor jou relevant zijn. Daarnaast helpen we je bij het doorvoeren van eventuele aanpassingen en nemen we periodiek je dossier onder de loep om te zorgen dat alles optimaal blijft aansluiten bij jouw situatie.

Financiële vergoeding en overige informatie



Financiële vergoeding

Je kunt kiezen uit verschillende vormen van vergoedingen. Voordat Optima begint aan de werkzaamheden kunnen wij jou adviseren welke vorm van vergoeding het beste bij jou situatie past. Voorafgaand aan onze dienstverlening worden de afspraken hierover schriftelijk vastgelegd in een dienstverleningsopdracht. Hierin leggen we alvast kort uit welke mogelijkheden er zijn.

Advies over schadeverzekeringen

Naast financieel advies helpt Optima je graag met advies over de best passende

schadeverzekering. Optima is een verzekeraarstussenpersoon en kan deze verzekeringen ook voor jou afsluiten bij de verzekeraar die het best past bij je situatie. Bij Optima als tussenpersoon kun je rekenen op:

- Advies over passende verzekeringen
- Snel en efficiënt proces
- Goede schadebehandeling

Wij ontvangen van de verzekeraars provisie, dit is een onderdeel van de premie die u betaald als klant. De hoogte van deze provisie, is afhankelijk van de hoogte van de premie en de verzekeringssoort. Onderstaand overzicht geeft de gemiddelde maandelijkse vergoeding weer die wij ontvangen per verzekeringssoort.

Soort verzekering	Gemiddelde maandelijkse vergoeding
Aansprakelijkheidsverzekering particulieren	€0,68
Inboedel	€2,83
Opstal	€6,83
Rechtsbijstand	€3,50
Ongevallen en ziekte	€1,79
Kostbaarheden	€0,88
Auto	€8,75
Bromfiets	€2,16
Reis en annuleringsverzekering	€2,48
Caravan	€4,76

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.

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.

Privacy

Om je van dienst te kunnen zijn, hebben we jouw persoonsgegevens nodig. Uiteraard gaan wij hier zorgvuldig en vertrouwelijk mee om. Meer informatie over hoe wij omgaan met jouw persoonsgegevens kun je vinden in onze privacyverklaring.

Je ontvangt van ons informatie per post of via e-mail. Wil je deze informatie niet meer ontvangen? Laat ons dat weten. Afmelden kan per post door een brief te sturen naar:

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

Algemene voorwaarden

We hebben een aantal afspraken over onze dienstverlening die voor iedereen van toepassing is. Je kan daarbij denken aan de afspraken over de betaling van onze diensten of hoe wij met je communiceren/ je informeren. Hierover kan je meer lezen in onze algemene voorwaarden.

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.

Contactgegevens

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

Website: www.optima.nl

Instagram: [optimahypotheekverzekeringen](https://www.instagram.com/optimahypotheekverzekeringen)

Optima fixt het!