



Dienstenwijzer

Wat we voor je kunnen betekenen.



vertrouwd, verzekerd, Veldsink.



Particulier of ondernemer? Veldsink - Otten & Flim begeleidt en geeft advies.

Van betalen en sparen tot pensioen: alles onder één dak!

Veldsink - Otten & Flim bouwt aan duurzame relaties.

We adviseren met een nuchtere kijk op de zaak.

Mede gefundeerd op eigen levenservaring.

Verzekerd van het beste advies!

GEWOON IN DE BUURT

Onze dienstverlening

Ons team

Otten & Flim is sinds 1996 actief in Rijssen en omstreken. In het jaar 2000 vestigde Otten & Flim Makelaardij o.z. zich in ons oude pand aan het Hogepad. Door intensieve samenwerking en groeiende naamsbekendheid is de handelsnaam voor onze uiteenlopende diensten 'Otten & Flim' geworden. Eind 2017 verhuisde ons kantoor naar het huidige adres aan de Stationsdwarsweg 9 in Rijssen. Sinds het jaar 2022 hebben we een intensieve samenwerking met Veldsink Advies uit Nuenen. Onze handelsnaam is daarom aangepast naar 'Veldsink - Otten & Flim'.

Veldsink - Otten & Flim bestaat uit een hecht team. Een team met uitstekende kennis en expertise op alle terreinen van financiële dienstverlening. Wij bieden je alle passende puzzelstukjes die samen jouw financiële plaatje vormen. Ons advies is integer en wordt altijd getoetst aan waarden en normen die bij ons hoog aangeschreven staan. Het team van Veldsink - Otten & Flim is je graag van dienst. Voor de meest uiteenlopende financiële vraagstukken en problemen bieden wij passende oplossingen. Of je nu een hypotheek nodig hebt om een woning te financieren of je jouw pensioenregeling wilt aanpassen; bij Veldsink - Otten & Flim vraagt je niet mis. Iedere afdeling kent gecertificeerde en/of beëdigde adviseurs. De goede ervaringen van onze relaties vormen de basis van ons succes.

Breed advies

Veldsink - Otten & Flim heeft conform de Wet op het financieel toezicht (WFT) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met vergunningsnummer 12016925. Veldsink - Otten & Flim is een allround advieskantoor. Van pensioenen tot hypotheek, van verzekeringen tot makelaardij. Daarnaast zijn wij zelfstandig intermediair van ASN Bank. Op gebied van betalen en regulier sparen (eenvoudige spaarrekeningen) bemiddelen wij uitsluitend in ASN Bank producten. Maar financiën gaan verder dan betalen en sparen. Veldsink - Otten & Flim onderhoudt daarom ook contacten met andere financiële aanbieders, zoals banken, verzekeringsmaatschappijen en pensioenfondsen. Wij baseren onze advisering op onze ervaringen met deze aanbieders. Daarnaast voeren wij een gedegen analyse uit met betrekking tot de financiële producten. Op die manier zijn wij in staat om je optimaal te adviseren en bieden wij de oplossing die je zoekt!

Onze dienstverlening op gebied van financieel advies en bemiddeling start met een kennismaking. Dat vinden wij belangrijk, want financiële dienstverlening is grotendeels gebaseerd op vertrouwen. Daarnaast ontvang je algemene informatie, zoals een Dienstverleningsdocument en deze Dienstenwijzer. Vervolgens beslis je of je gebruik wilt maken van onze diensten en start de zoektocht naar en het bieden van een financiële oplossing. De werkzaamheden die wij voor je uit zullen voeren en de gemaakte afspraken leggen wij vast in een Opdracht tot Dienstverlening; een bevestiging van de gemaakte afspraken. Zo weet je wat je van ons mag verwachten; nu en in de toekomst. Daarnaast lees je in de opdracht wat wij van jou verwachten. Wij zullen tal van documenten bij je opvragen. Immers, hoe meer informatie wij van jou ontvangen, des te beter zal het uiteindelijke advies aansluiten op jouw persoonlijke situatie. Wij gaan in op je wensen en behoeftes. We denken samen na over je toekomstplannen. Mogelijkheden en problemen brengen wij in kaart. Hoe sta je er in financieel opzicht voor in geval van arbeidsongeschiktheid, werkloosheid, pensionering of echtscheiding? Hoe blijven jouw nabestaanden achter in geval van jouw overlijden? Wij gaan in op je financiële positie, je wensen en doelen en je kennis en ervaring op financieel gebied. Nadat jouw profiel is opgesteld, volgt de financiële analyse.

Financieel advies is altijd een momentopname. Omstandigheden kunnen immers snel wijzigen. De adviseur zal zijn advies motiveren en formuleren in een adviesrapport. Advies bestaat uit het samenvoegen van de inventarisatie, de analyse en de kennis van de adviseur. Wijk je af van ons advies dan neem je grote, misschien zelfs onverantwoorde risico's. Ons advies en jouw keuzes worden nauwkeurig geadministreerd. Het advies is de basis van onze bemiddelingswerkzaamheden. Wij bemiddelen rondom de aanvraag en ondertekening van

overeenkomsten met financiële aanbieders. Wij zijn jouw aanspreekpunt. Omdat (bijvoorbeeld bij het verkrijgen van een hypotheek) tal van termijnen een rol spelen, is snelheid vaak geboden. Als je adequaat reageert op onze verzoeken met betrekking tot het aanleveren van informatie, wordt vertraging in het aanvraagproces voorkomen.

Toekomst

Je situatie verandert, de wetgeving verandert en financiële producten veranderen. Factoren die nazorg ontzettend belangrijk maken. Financieel advies is dus niet eenmalig. Het is een doorlopend proces. Daarom blijft Veldsink - Otten & Flim met jou in contact. Persoonlijk of via de nieuwsbrieven die je van ons ontvangt! Ten aanzien van onze beheerswerkzaamheden en (toekomstige) administratie maken we afspraken met jou. Wat verwachten wij van je? En wat mag je van ons verwachten? Hierover leest je meer in deze Dienstenwijzer.

Beloning voor de adviseur

Wanneer je gebruikmaakt van de diensten van Veldsink - Otten & Flim weet je exact welke kosten je betaalt. Dat spreken we met je af in de Opdracht tot Dienstverlening. We onderscheiden met betrekking tot financiële producten zonder provisie een vaste vergoeding, een vergoeding op urenbasis en diverse abonnementen.

Vaste vergoeding

Op de volgende pagina zie je een tarievenoverzicht van de meest voorkomende werkzaamheden en de bijbehorende vergoedingen. Schadeverzekeringen en producten van ASN Bank tref je niet aan. Daarvoor ontvangen wij als intermediair een vergoeding in de vorm van provisie.

Uurtarief

In plaats van een vaste vergoeding zoals bovenstaand en op de volgende pagina beschreven kun je in sommige gevallen kiezen voor het betalen van onze dienstverlening op urenbasis. Ons uurtarief is afhankelijk van de inhoud van de werkzaamheden. Of een vergoeding op urenbasis tot de mogelijkheden behoort wordt per situatie beoordeeld door de adviseur.

Administratie- en beheerabonnement

Na de bemiddeling bij een hypotheekaanvraag waarbij de hypotheek als financieel product ondergebracht is bij de geldverstrekker, beheert en administreert Veldsink - Otten & Flim de gegevens rondom jouw hypotheek. Die uitvoering geschiedt offline en online, veelal in externe relatieadministratiesystemen (CRM). Om te voorkomen dat je in geval van adreswijzigingen, rekeningwijzigingen, etc. te maken krijgt met onverwachte kosten, biedt Veldsink - Otten & Flim een Administratie & Beheerabonnement. In de meeste gevallen is het aantrekkelijker om bij het afsluiten van je hypotheek (dus bij aanvang) reeds kosten te betalen die verband houden met *toekomstige* administratie- en beheerswerkzaamheden. Je adviseur vertelt u daar meer over.

AOV- abonnement

Indien er naar aanleiding van het advies van de adviseur een Arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) wordt afgesloten zal er sprake zijn van een AOV-abonnement ten aanzien van het doornemen van eventuele wijzigingen. Een updategesprek kan jaarlijks of tweejaarlijks plaatsvinden, afhankelijk van je abonnementskeuze.

Overige particuliere abonnementen

In het verleden heeft Veldsink - Otten & Flim diverse abonnementen aangeboden, bijvoorbeeld ten aanzien van hulp bij de IB-aangifte of ten aanzien van uitvaartverzekeringen. De tarieven lees je (op hoofdlijnen beperkt) in deze Dienstenwijzer. De abonnementsvoorwaarden zijn vastgelegd in de Algemene Voorwaarden die ten tijde van het sluiten van het abonnement van toepassing waren. Heb je vragen over de abonnementsvoorwaarden? Stel je vragen gerust aan een adviseur van Veldsink - Otten & Flim.

Pensioenabonnement zakelijk

Veldsink - Otten & Flim biedt oplossingen met betrekking tot het Pensioen voor werknemers, waarbij een pensioenabonnement van toepassing is. De abonnementsprijs is afhankelijk van de grootte van de onderneming of de betreffende BV.

Hypotheek	
Hypotheekadvies - Hypotheekadvies voor starters - Hypotheekadvies voor oversluiters, 2e hypotheek, onderhands opname, doorstarters en echtscheiding	€ 1.410 € 1.760
Hypotheekbemiddeling - Bemiddeling bij de aanvraag van een hypotheek (*) waarbij een Administratie & Beheer abonnement gesloten wordt met een looptijd gelijk aan de looptijd van de hypotheek. - Bemiddeling bij de aanvraag van een hypotheek (*) waarbij toekomstige Administratie- & Beheerswerkzaamheden zijn inbegrepen (**) - Bemiddeling bij de aanvraag van een starterslening, als aanvulling op de bemiddeling bij de aanvraag van een hypotheek <i>* Tarief is inclusief advies over en mogelijke bemiddeling bij overlijdensrisicoverzekering en een woonlastenverzekering, mits beide gelijktijdig met de hypotheek aangevraagd</i> <i>** Er is een Administratie- & Beheerabonnement van toepassing zonder betalingsverplichting</i>	€ 1.545 € 3,50 per maand € 1.875 € 275
Hypotheek overig - Fiscale voortzetting van verzekeringspolis of bankspaarrekening - Bemiddeling bij een hoge storting of extra aflossing - Bemiddeling bij kleine aanpassing hypotheek, per wijziging - Advies en bemiddeling bij rentemiddeling - Doorvoeren wijzigen rekening- en/of adresgegevens - Korting op adviestarief bij onderhandse opname/ of 2e hypotheek - Korting op bemiddeling bij onderhandse opname	€ 550 € 330 € 330 € 515 € 97,50 per uur € -525 € -267,50 Minimumtarief 15 min.
Pensioen	
Particuliere pensioeninventarisatie Eerste check particulier pensioen. Wordt gecrediteerd indien aanvullend advies en bemiddeling van toepassing is (*)	€ 195
Advies Pensioen - Particulier pensioenadvies, op uurtarief (*) - Pensioenadvies IB ondernemer, advies en inrichten ouderdoms- en nabestaandenvoorziening - Pensioenadvies DGA met BV en holding - Collectief pensioenadvies tot 20 personeelsleden - Collectief pensioenadvies 21-50 personeelsleden - Collectief pensioenadvies bij 51-100 personeelsleden - Collectief pensioenadvies bij >100 personeelsleden <i>* Indien een particuliere opdrachtgever financieel adviseur inschakelt voor een inventarisatie of een advies zonder (intentie tot) bemiddeling is op het inventarisatietarief een opslag met btw van toepassing.</i>	€ 195 per uur € 1.940 € 3.850 € 3.850 € 5.500 € 7.150 Op offertebasis
Bemiddeling Pensioen - Particuliere pensioenbemiddeling, op uurtarief - Pensioenbemiddeling IB-ondernemer, advies en inrichten nabestaandenvoorziening - Pensioenbemiddeling DGA met BV en holding - Collectieve pensioenbemiddeling bij < 20 personeelsleden - Collectieve pensioenbemiddeling 21-50 personeelsleden - Collectieve pensioenbemiddeling bij 51-100 personeelsleden - Collectieve pensioenbemiddeling bij >100 personeelsleden - Externe deskundige, op tarief externe deskundige	€ 195 per uur € 1.375 € 1.655 € 1.655 € 2.480 € 3.305 Op offertebasis Op offertebasis

Arbeidsongeschiktheid	
Advies en bemiddeling AOV	€ 615
Financieel algemeen advies	
- In kaart brengen situatie bij overlijden (ORV) - In kaart brengen situatie bij arbeidsongeschiktheid (AOV) - Advisering omtrent vermogensvorming d.m.v. banksparen (lijfrente, gouden handdruk etc.) - Bemiddeling bij Financiële oplossingen m.b.t. situatie bij overlijden (ORV) - Bemiddeling bij Financiële oplossingen m.b.t. situatie bij arbeidsongeschiktheid (AOV) - Bemiddeling bij openen of wijzigen van bankspaarrekening (lijfrente, gouden handdruk etc.) - Financieel planningsrapport	€ 285 € 285 € 285 € 395 € 395 € 395 € 148 per uur
Hulp bij belastingaangifte en toeslagen	
- Met plusabonnement - Zonder plusabonnement - Indien bankrelatie ASN Bank of schadeverzekeringen via Otten & Flim - Indien bankrelatie ASN Bank en schadeverzekeringen via Otten & Flim - Aanvragen voorlopige teruggave (mogelijk in combinatie met een ander onderdeel) - Toeslagen aanvragen en/of wijzigen (mogelijk in combinatie met een ander onderdeel) - Successiebelastingaangifte	€ - € 105 € 95 € 85 € 95 € 95 Regiebasis
Uitvaart particulier	
- Inventariseren, adviseren en bemiddelen uitvaartrisico's (1^e verzekerde) - Bemiddeling vanaf 2^e en volgende verzekerde	€ 85 € 15

Abonnementen

Hypotheken		Maandelijks
- Administratie & Beheer (<i>gedurende looptijd hypotheek</i>) - Serviceabonnement hypotheken		€ 3,30 € 10,60
Uitvaartverzekering of Overlijdensrisicoverzekering		Maandelijks
Driejaarlijkse update Uitvaart of ORV		€ 2,65 p/p/p/m
Pensioenen zakelijk		Maandelijks
- Pensioenabonnement bij 1-20 personeelsleden (*) - Pensioenabonnement bij 21-50 personeelsleden (*) - Pensioenabonnement bij >50 personeelsleden (*) <i>* de genoemde tarieven zijn excl. 21% btw</i>		€ 13,20 p/p/p/m € 12,20 p/p/p/m € 11,10 p/p/p/m
Ondernemersabonnement		Maandelijks
- Ondernemersabonnement met jaarlijkse update (*) - Ondernemersabonnement met tweejaarlijkse update (*) <i>* de genoemde tarieven zijn excl. 21% btw (zakelijk)</i>		€ 29,40 € 14,70

Uurtarieven

Uurtarieven		
- Administratieve werkzaamheden - Hypotheekonderhoud, -advies en bemiddelingswerkzaamheden - Financiële planning - Bedrijfsmatige inventarisatie, -advies en bemiddelingswerkzaamheden - Bedrijfsmatig(e) inventarisatie en -advies zonder bemiddelingswerkzaamheden - Pensioenadvies en -bemiddeling		€ 98 € 155 € 155 € 155 € 155 excl. btw € 195 excl. btw

* Bij uitvoering van werkzaamheden op basis van uurtarief geldt een minimumtarief van 15 minuten

Algemene informatie

Contactgegevens

Bezoekadres	Stationsdwarsweg 9 7461 AR Rijssen
Postadres	Postbus 264 7460 AG Rijssen
Telefoonnummer	0548- 544 333
Website	www.otten-flim.nl
E-mailadres	otten-flim@veldsink.nl
Openingstijden	Maandag t/m vrijdag: 9.00 uur – 17.00 uur <i>Avondafspraak in overleg</i>

Jouw persoonsgegevens

Vanwege onze dienstverlening hebben wij dagelijks te maken met vertrouwelijke persoonsgegevens. Zoals je van ons mag verwachten, worden deze gegevens alleen gebruikt om je van dienst te zijn zoals dat met jou zal worden/is afgesproken. Gegevens worden zorgvuldig bewaard, waarbij hoge eisen gesteld worden aan de veiligheid van onze systemen. Persoonsgegevens worden opgeslagen binnen de kaders van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG). Dit wordt uitgelegd in onze Privacy-voorwaarden die je kunt downloaden op onze website. Op aanvraag worden die Privacy-voorwaarden, net als deze Dienstenwijzer fysiek aan je verstrekt.

De privacy van persoonlijke gegevens is bij ons dus gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

SEH

Ons kantoor voldoet aan de door de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs vastgestelde eisen met betrekking tot kennis, ervaring en integriteit.

Klachtenprocedure

Advies is mensenwerk. Waar mensen werken, kunnen fouten worden gemaakt. Hoewel we er alles aan doen om fouten te voorkomen kan een fout leiden tot een klacht. Hiervoor heeft Veldsink - Otten & Flim een klachtenprocedure. Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus. Vanuit onze klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Wij verzoeken je daarom om jouw klacht altijd eerst bij ons te melden. De klacht wordt dan beoordeeld, behandeld en zo mogelijk naar tevredenheid afgewikkeld. Mocht dat niet naar tevredenheid lukken dan heb je de mogelijkheid om je klacht voor te leggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Informatie over het Klachteninstituut kunt u vinden op de website www.kifid.nl. Wij zijn ingeschreven met nummer 300.012434.

Beroepsaansprakelijkheid

Wij streven ernaar om je zo goed en zorgvuldig mogelijk van dienst te zijn. Mocht er onverhoopt iets fout gaan dan zijn wij ruim toereikend verzekerd via een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Algemene Documenten

Deze Dienstenwijzer is onlosmakelijk verbonden met de Algemene Voorwaarden en Privacy voorwaarden van Veldsink - Otten & Flim. De actuele versies van deze documenten zijn allemaal eenvoudig te downloaden op www.otten-flim.nl/downloads.

Versiebeheer

Veldsink - Otten & Flim administreert alle in het verleden van toepassing verklaarde versies. Op aanvraag zullen deze worden verstrekt. Ten aanzien van de Opdracht tot Dienstverlening geldt dat daarin de van toepassing zijnde Dienstenwijzer wordt benoemd. De Dienstenwijzer vormt daarmee een onlosmakelijke verbinding met de Opdracht tot Dienstverlening.

Tot slot

Wij hopen met deze Dienstenwijzer een duidelijk beeld te geven van de oplossingen die Veldsink - Otten & Flim je heeft te bieden en de manier waar Veldsink - Otten & Flim daar (ten aanzien van complexe financiële producten) voor wordt beloond. Heb je vragen? Stel deze dan gerust aan ons. Telefonisch, per e-mail of gewoon aan de balie. Want... persoonlijke aandacht blijft bij Veldsink - Otten & Flim hoog in het vaandel staan!