

# DIENSTENWIJZER

Otten & Flim

Makelaardij

Hypotheken

Verzekeringen

Pensioenen

MKB

# WAAROM OTTEN & FLIM

## ALLES ONDER EEN DAK

Ons team is uitstekend bereikbaar voor **persoonlijk advies**. We nemen mensen aan de arm; bijvoorbeeld bij de koop van een eerste huis. Daarbij streven we er altijd naar om **verwachtingen te overtreffen**. De ruime **levenservaring** van onze adviseurs is onmisbaar. We **nemen alle tijd** voor afspraken, maar **schakelen razendsnel** indien nodig. Onze werkzaamheden zijn altijd gericht op een **langdurige samenwerking**, waarbij we als financiële huisdokter breed adviseren. We geloven in het gemak van ‘alles onder één dak’. **Geen zorgen** over kleine lettertjes, maar altijd **begrijpelijke uitleg**.

**Daarom...** Otten & Flim



<b>Wie zijn wij?</b> .....	<b>4</b>
Geschiedenis van ons kantoor.....	4
Ons team.....	4
Wat wij voor u kunnen betekenen .....	4
Deskundigheid en vakkennis .....	4
<b>Onze dienstverlening</b> .....	<b>5</b>
Kennismaken, inventariseren en analyseren .....	5
Adviseren .....	5
Bemiddelen .....	5
Nazorg .....	5
<b>Vaste vergoeding of uurtarief</b> .....	<b>6</b>
Vaste vergoeding .....	6
Uurtarief.....	6
<b>Prijslijst</b> .....	<b>7</b>
<b>Serviceabonnement</b> .....	<b>9</b>
Serviceabonnement .....	9
Plusabonnement .....	9
Nulabonnement.....	9
<b>Algemene informatie</b> .....	<b>10</b>
Contactgegevens .....	10
SEH .....	10
College Bescherming Persoonsgegevens .....	10
Beroepsaansprakelijkheid.....	10
Kifid.....	11
Tot slot.....	11

# Wie zijn wij?

## Geschiedenis van ons kantoor

Otten & Flim Financiële Diensten 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. In 2013 startte Otten & Flim Barneveld, als nevenvestiging. Vanuit Barneveld bedienen wij een (eveneens) groeiende klantenkring. Eind 2017 verhuisde de hoofdvestiging in Rijssen naar het huidige adres aan de Stationsdwarsweg 9 in Rijssen.

Otten & Flim is een allround advieskantoor. Van pensioenen tot hypotheek, van verzekeringen tot makelaardij. Daarnaast zijn wij in Rijssen zelfstandig intermediair van RegioBank. De RegioBank biedt fantastische betaal- en spaarproducten. Daarmee is Otten & Flim in Rijssen ook een volwaardige bank.

## Ons team

Otten & Flim Financiële Diensten bestaat uit een hecht team. Een team met uitstekende kennis en expertise op alle terreinen van financiële dienstverlening. Wij bieden u alle passende puzzelstukjes die samen uw financiële plaatje vormen. Ons advies is integer en wordt altijd getoetst aan waarden en normen die bij ons hoog aangeschreven staan.

## Wat wij voor u kunnen betekenen

Het team van Otten & Flim is u graag van dienst. Voor de meest uiteenlopende financiële vraagstukken en problemen bieden wij passende oplossingen. De zoektocht naar- en het bieden van een oplossing doen wij aan de hand van een dienstverleningsopdracht; een bevestiging van de gemaakte afspraken. Zo weet u wat u van ons mag verwachten; nu en in de toekomst. Daarnaast leest u in de opdracht wat wij van u verwachten. Otten & Flim Financiële Diensten onderhoudt contacten met zorgvuldig geselecteerde 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 u optimaal te adviseren en bieden wij de oplossing die u zoekt!

## Deskundigheid en vakkennis

Of u nu een hypotheek nodig heeft om een woning te financieren, of uw pensioenregeling wilt aanpassen; bij Otten & Flim Financiële Diensten vraagt u niet mis. Iedere afdeling kent gecertificeerde en/of beëdigde adviseurs. De goede ervaringen van onze relaties, vormen de basis van ons succes. Otten & Flim Financiële Diensten heeft conform de Wet op het financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) met vergunningsnummer I2016925.

# Onze dienstverlening

## Kennismaken, inventariseren en analyseren

We starten uiteraard met een kennismaking, als we elkaar nog niet kennen. Belangrijk, want financiële dienstverlening is grotendeels gebaseerd op vertrouwen. Daarnaast ontvangt u algemene informatie, waaronder het dienstverleningsdocument en deze dienstenwijzer. U beslist zelf of u gebruik wilt maken van onze diensten. De werkzaamheden die wij de komende tijd voor u uit zullen voeren en de gemaakte afspraken leggen wij vast in een opdracht tot dienstverlening. Wij zullen tal van documenten bij u opvragen. Hoe meer informatie wij van u ontvangen, des te beter zal het uiteindelijke advies aansluiten op uw persoonlijke situatie. Wij gaan in op uw wensen en behoeftes. We denken samen na over uw toekomstplannen. Mogelijkheden en problemen brengen wij in kaart. Hoe staat u (of staan uw nabestaanden) er in financieel opzicht voor in geval van:

- Arbeidsongeschiktheid?
- Werkloosheid?
- Pensionering?
- Echtscheiding?
- Overlijden?

Wij gaan verder in op uw financiële positie, uw wensen en doelen en uw kennis en ervaring op financieel gebied. Nadat uw profiel is opgesteld, volgt de financiële analyse.

## Adviseren

Uw situatie en/of de wereld om ons heen kan – soms onverwacht – snel wijzigen. Advies is altijd een momentopname. 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. Wijkt u af van ons advies, dan neemt u grote (wellicht onverantwoorde) risico's. Wat u ook besluit, uw keuze leggen we altijd vast.

## Bemiddelen

De basis van onze bemiddelingswerkzaamheden vormt het advies. Bij het bemiddelen helpen wij u bij het aangaan van een overeenkomst met een financiële aanbieder. Wij vormen tevens uw aanspreekpunt. Omdat (bijvoorbeeld bij het verkrijgen van een hypotheek) tal van termijnen een rol spelen, is snelheid vaak geboden. Als u adequaat reageert op onze verzoeken tot het aanleveren van informatie, dan voorkomen we daarmee wellicht vertraging in het aanvraagproces.

## Nazorg

Uw situatie verandert, de wetgeving verandert en financiële producten veranderen. Factoren die nazorg ontzettend belangrijk maken. We maken hierover dan ook nauwkeurige afspraken. Wat verwachten wij van u? En – niet minder belangrijk – wat mag u van ons verwachten? E.e.a. staat in verband met het serviceabonnement. Hierover leest u verderop in deze Dienstenwijzer meer.

## Vaste vergoeding of uurtarief

Als adviseur worden wij natuurlijk beloond voor onze diensten. U weet exact welke kosten u betaalt. We kennen een aantal varianten. We onderscheiden:

- een vaste vergoeding, of
- een vergoeding op urenbasis

*Beiden in combinatie met een serviceabonnement!* Het serviceabonnement wordt verderop in deze Dienstenwijzer besproken.

### Vaste vergoeding

Spreken we een vaste vergoeding af, dan weet u waar u aan toe bent. U betaalt een vast bedrag. Op de volgende pagina (prijzlijst) ziet u een overzicht van de meest voorkomende werkzaamheden en de bijbehorende vergoedingen. Schadeverzekeringen treft u 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, kunt u kiezen voor het betalen van onze dienstverlening op urenbasis. Met name wanneer u gevraagde gegevens en documenten adequaat aanlevert, kan een uurvergoeding voordeel voor u betekenen. Gevaar is dat tijdens de bemiddeling allerlei vertraging ontstaat, waardoor de uurbeloning duurder uit kan pakken dan de bovenstaande, vaste tarieven.

Ons uurtarief is afhankelijk van de inhoud van de werkzaamheden:

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| - Administratief   | € 85,- p/u            |
| - Hypotheekonderhoud, -advies en - bemiddeling / Financiële planning | € 135,- p/u           |
| - Pensioenadvies met bemiddeling                                     | € 185,- p/u           |
| - Pensioenadvies zonder bemiddeling                                  | € 185,- p/u excl. btw |



## Prijslijst

<b>Hypotheek</b>	
Starter : Hypotheekadvies	€ 1.515,-
Starter : Bemiddeling	€ 1.100,-
Starter : All-in Hypotheek: Hypotheekadvies en –bemiddeling (inclusief advies en bemiddeling bij overlijdensrisicoverzekering/ of woonlastenverzekering, mits in één keer aangevraagd)	€ 2.615,-
Oversluiten/Doorstarter : Hypotheekadvies	€ 1.700,-
Oversluiten/Doorstarter : Bemiddeling	€ 1.265,-
Oversluiten/Doorstarter : All-in Hypotheek: – Hypotheekadvies en –bemiddeling (inclusief advies en bemiddeling bij overlijdensrisicoverzekering/ of woonlastenverzekering, mits in één keer aangevraagd)	€ 2.965,-
Fiscale voortzetting van verzekeringspolis of bankspaarrekening	€ 500,- meerwerk
Bemiddeling bij starterslening	€ 250,- meerwerk
Hypotheekadvies en -bemiddeling bij inhoudelijke wijziging	€ 1.265,-
(Hypotheekadvies en) -bemiddeling bij een hoge storting of extra aflossing	€ 265,-
Bemiddeling bij kleine aanpassing hypotheek, per wijziging	€ 265,-
Advies en bemiddeling bij rentemiddeling	€ 455,-
Doorvoeren wijzigen rekening- en/of adresgegevens	€ 20,- per maatschappij
Hypotheekadvies en -bemiddeling tweede hypotheek	
- Onderhands	€ 1.265,-
- Notarieel	€ 1.515,-
Hypotheekadvies (en -bemiddeling) DGA: geheel maatwerk	In overleg
<b>Pensioen</b>	
Particuliere pensioeninventarisatie (eerste check, ter verrekenen indien aanvullend advies en bemiddeling is gewenst)	€ 75,-
Advisering	
- DGA pensioen met BV en holding	Vanaf € 3.495,-
- DGA pensioen met meerdere BV's	Vanaf € 3.495,-
+ Uren beoordelen boekhouding	Nader te bepalen
- Collectief pensioen tot 10 medewerkers	Vanaf € 3.495,-
- Collectief pensioen 11-20 medewerkers	Vanaf € 4.450,-
- Collectief pensioen van 21 medewerkers of meer	Vanaf € 4.950,-
- Externe deskundige	Tarief externe deskundige
Bemiddeling	Tarief in overleg; vanaf € 1.500,-
Communicatie en nazorg (verplicht Wft)	
DGA	Tarief in overleg
Bedrijf met enkele personeelsleden	Tarief in overleg
10- 25 personeelsleden	€ 11,= p/p per maand
25- 50 personeelsleden	€ 10,= p/p per maand
>50 personeelsleden	€ 9,= p/p per maand

<b>Arbeidsongeschiktheid zakelijk</b>	
Advies en bemiddeling AOV met jaarlijkse update	€ 500,- eenmalig + € 25,- maandelijks
Advies en bemiddeling AOV met tweejaarlijkse update	€ 500,- eenmalig + € 12,50 maandelijks
<b>Financieel algemeen particulier</b>	
In kaart brengen situatie bij overlijden	€ 250,-
In kaart brengen situatie bij arbeidsongeschiktheid	€ 250,-
Advisering omtrent vermogensvorming d.m.v. banksparen (lijfrente, gouden handdruk etc.)	€ 250,-
Bemiddeling bij:	
- Financiële oplossingen m.b.t. situatie bij overlijden	€ 250,-
- Financiële oplossingen m.b.t. situatie bij arbeidsongeschiktheid	€ 250,-
- Openen of wijzigen van bankspaarrekening (lijfrente, gouden handdruk etc.)	€ 250,-
Financieel planningsrapport: geheel maatwerk	In overleg
<b>Belastingaangifte</b>	
Hulp bij belastingaangifte <b>zonder plusabonnement</b>	€ 70,- per aanvraag
- Indien bankklant RegioBank <b>of</b> schadeverzekeringen via Otten & Flim	€ 10,- korting per aanvraag
- Indien bankklant RegioBank <b>en</b> schadeverzekeringen via Otten & Flim	€ 20,- korting per aanvraag
Aanvragen voorlopige teruggave	€ 50,- per aanvraag
Toeslagen aanvragen en/of wijzigen	€ 50,- per aanvraag
Successiebelastingaangifte (ook in geval van plusabonnement)	In overleg
<b>Uitvaart</b>	
Starttarief in kaart brengen wensen	€ 125,-
Aanvragen per verzekerde	€ 75,-



## Serviceabonnement

Zoals gezegd: Uw situatie, de wereld om ons heen, wetgeving en financiële producten veranderen – soms onverwacht - snel. Advies is dus duidelijk een momentopname. De kleinste wijziging kan immers grote gevolgen hebben. Ons advies en/of onderhoud blijft ook in de toekomst noodzakelijk. Toekomstig onderhoud betaalt u bij Otten & Flim via een Serviceabonnement, eventueel aangevuld met een Plusabonnement. De voorwaarden leggen we graag aan u uit.

### Serviceabonnement

Bij een Serviceabonnement betaalt u maandelijks € 9,00, waarbij u als het ware onderhoudsuren inkoop. Die ingekochte uren hoeft u later niet nog eens te betalen. Dit abonnement geeft u recht op één *onderhoudsadviesuur* per jaar. Is er voordeel te behalen, of is het een tijdje geleden dat we elkaar gesproken hebben? Dan wordt u door Otten & Flim benaderd voor een onderhoudsafspraak. Uiteraard mag u ook zelf contact opnemen als u dat wenst. Leidt het onderhoudsgesprek tot aanvullend advies, of bemiddeling bij wijzigingen of nieuwe producten, dan is de voorgenoemde urenvergoeding of tarievenlijst van toepassing.

### Plusabonnement

Een Plusabonnement is een mooie aanvulling op het Serviceabonnement. Dit abonnement kost maandelijks € 5,00 inclusief btw en geeft recht op jaarlijkse hulp bij de opgave van inkomstenbelasting, het aanvragen of wijzigen van de (voorlopige) teruggave en het wijzigen of aanvragen van toeslagen.

### Nulabonnement

Als u gebruik wilt maken van de diensten van Otten & Flim, maar *geén* maandelijkse verplichting wenst, dan respecteren wij dat. Otten & Flim heeft daarvoor een oplossing in de vorm van een Nulabonnement. U bent ons dan geen maandelijkse betaling verschuldigd. In dat geval kan Otten & Flim u echter ook niet op de wijze als bij het Serviceabonnement van dienst zijn. Voor onderhoud, of nazorg dient u dan zelf contact met ons op te nemen.

Voor de overige advies- en bemiddelingsvergoedingen geldt altijd de prijslijst, of de eerder genoemde uurvergoeding. Deze Dienstenwijzer, de Algemene Voorwaarden en de verschillende Dienstverleningsdocumenten (allen te downloaden op [www.otten-flim.nl](http://www.otten-flim.nl)) vormen een onlosmakelijk geheel.

## Algemene informatie

### Contactgegevens

Bezoekadres Rijssen	Stationsdwarsweg 9 7461 AR Rijssen
Bezoekadres Barneveld	Stationsweg 75 3771 VD Barneveld
Centraal postadres	Postbus 264 7460 AG Rijssen
Centraal telefoonnummer	0548- 544 333
Website	<a href="http://www.otten-flim.nl">www.otten-flim.nl</a>
E-mailadres	<a href="mailto:secretariaat@otten-flim.nl">secretariaat@otten-flim.nl</a>
Openingstijden <b>Rijssen</b>	<b>maandag t/m vrijdag: 9.00 uur - 17.00 uur</b> <b>Donderdagavond: 18.00 uur - 20.00 uur</b> <i>Andere avonden op afspraak</i>
Openingstijden <b>Barneveld</b>	<i>Alleen op afspraak</i>

### SEH

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

### College Bescherming Persoonsgegevens

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens.

### Beroepsaansprakelijkheid

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

## **Kifid**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus. Vanuit onze interne klachtenprocedure kunnen wij nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen. Mocht dat niet naar uw tevredenheid lukken, dan heeft u de mogelijkheid om 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). Wij zijn ingeschreven met nummer 300.012434.

## **Tot slot**

Wij hopen met deze Dienstenwijzer een duidelijk beeld te hebben gegeven van de oplossingen die Otten & Flim Financiële Diensten u heeft te bieden. U heeft meer kunnen lezen over de verschillende mogelijkheden waarop Otten & Flim voor het bieden van die oplossingen wordt beloond. Wij beseffen heel goed dat het lezen van deze Dienstenwijzer vragen op kan roepen. Schroom niet deze vragen te stellen. Telefonisch, per e-mail of op één van onze kantoren aan de balie.

Want... persoonlijke aandacht blijft bij Otten & Flim hoog in het vaandel staan.



**BEZOEK** ONS  
WIJ ADVISEREN U GRAAG