

**DIENSTENWIJZER**  
**DEN OTTER**  
**VERZEKERINGEN, HYPOTHEKEN EN BANKZAKEN**



**Verzekeringen**  
**Hypotheken**  
**Bankzaken**

# Dienstenwijzer Den Otter

## Informatie over onze dienstverlening

Wij maken graag heldere afspraken met u over onze dienstverlening en de bijbehorende kosten. In deze brochure leest u daar meer over. Wij gaan hierbij verder dan de informatie die we u op grond van de Wet op het financieel toezicht moeten verstrekken. Wij geven u graag aanvullende informatie over onze dienstverlening zodat u een goed totaalbeeld krijgt. Heeft u hier vragen over, stel ze ons dan gerust!

## Naam en adres

Onze gegevens luiden: **Den Otter**,  
Molenstraat 20  
5314BZ Bruchem  
0418-642332  
[info@denotterbv.nl](mailto:info@denotterbv.nl)  
[www.denotterbv.nl](http://www.denotterbv.nl)

## Registratie AFM

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer: 12005845.

Op grond van deze vergunning mogen wij de volgende activiteiten verrichten:

- Adviseren en bemiddelen in particuliere schadeverzekeringen
- Adviseren en bemiddelen in zakelijke schadeverzekeringen
- 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 pensioenverzekeringen \*1
- Adviseren en bemiddelen in elektronisch geld
- Adviseren in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen

\*1 Op grond van onze vergunning mogen wij u adviseren en voor u bemiddelen als het gaat over pensioenen. Meestal zullen wij hiervoor doorverwijzen naar een met ons samenwerkende pensioenspecialist.

# Dienstenwijzer Den Otter

## Aard van onze dienstverlening

Binnen het kader van onze vergunning kunnen wij u op de volgende manieren van dienst zijn:

1. Wij kunnen u **inzicht** geven in uw huidige situatie als het gaat om het afdekken van bepaalde risico's.
2. Wanneer u in grote lijnen weet wat voor soort financieel product u zoekt, kunnen wij u helpen bij het **vergelijken** en selecteren van de beste optie.
3. Wij kunnen op uw verzoek **klankborden** over uw ideeën van een financieel product.
4. Wij kunnen u **coachen** bij het vormen van een beeld van de mogelijkheden voor het verzekeren van bepaalde risico's.
5. Wij kunnen het **volledig beheer** van financiële producten voor u verzorgen: advies, afsluiten en begeleiding na het tot stand komen van een financieel product. Bij het laatste kunt u bijvoorbeeld denken aan een mogelijk tussentijds advies tot aanpassing van het afgesloten product, of aan het in behandeling nemen van een schade.

## Klachten over de uitvoering van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct te laten weten. Wij doen dan ons uiterste best om uw klacht zo snel mogelijk te verhelpen.

Mocht u menen dat wij niet adequaat op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Tel. 070 – 333 8 999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Ons kantoor is bij het Kifid aangesloten onder nummer 300.003092.

## Adviesvrij

Alleen voor het openen van betaal- en spaarrekeningen zijn wij gebonden aan RegioBank. Verder is ons kantoor volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij geen enkele contractuele verplichting hebben om u te adviseren om te kiezen voor de financiële producten van bepaalde banken of verzekeringsmaatschappijen.

## Geen zeggenschap

Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten, aandelen of anderszins zeggenschap in ons bedrijf.

# Dienstenwijzer Den Otter

## Selectie van aanbieders

Periodiek maken wij een selectie van de financiële producten die banken en verzekeringsmaatschappijen voeren. Hierbij werken wij samen met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf welke. Wij zijn volledig vrij in onze advisering.

## Onze beloning voor advies en bemiddeling

De kosten van onze werkzaamheden kunnen worden gefinancierd door de bank of verzekeraar waarmee wij u in contact brengen. Dit heet provisie.

Voor levensverzekeringen, hypotheek, uitvaartverzekeringen, betalingsbeschermers, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en pensioenverzekeringen mogen wij geen provisie ontvangen van banken of verzekeraars. Wij brengen de kosten voor onze werkzaamheden bij deze producten bij u in rekening.

Voor een aantal werkzaamheden hebben wij de tarieven gestandaardiseerd. Voor zover de werkzaamheden voor u niet sterk afwijken zullen wij zoveel mogelijk deze tarieven hanteren.

Hypotheek advies	€ 1.400,-
Hypotheek advies + bemiddelen	€ 2.850,-
Korting starters	€ 250,-
Eventueel kosten van derden (indicatief):	
Taxatiekosten	€ 600,-
Kosten serviceprovider	€ 325,-
Inkomensverklaring eenmanszaak	€ 225,-
Inkomensverklaring VOF, Mts, BV	€ 405,-
Inkomensverklaring holding + werkmaatsch.	€ 495,-
AOV advies	€ 450,-
AOV advies en bemiddelen	€ 550,-
Uitvaartverzekering	€ 275,-
Overlijdensrisicoverzekering (excl. verpanding)	€ 275,-
Overlijdensrisicoverzekering (incl. verpanding)	€ 450,-
Betalingsbeschermers	€ 275,-

Mochten onze werkzaamheden voor u sterk afwijken van het gemiddelde of als de werkzaamheden niet zijn genoemd dan zullen wij het volgende uurtarief hanteren.

- Senior hypotheek / financieel adviseur € 110,-
- Junior hypotheek / financieel adviseur € 65,-

Bovengenoemde tarieven zijn excl. BTW. Alleen als enkel om advies gevraagd wordt zonder de intentie een verzekeringsproduct of hypotheek af te sluiten zal het te betalen tarief met 21% BTW verhoogd worden

# Dienstenwijzer Den Otter

Wij zullen vooraf aangeven hoelang wij verwachten nodig te hebben voor een degelijk advies. Op het moment dat wij boven het verwachte aantal uren komen zullen wij u hierover informeren.

## Onze beloning voor nazorg

Omdat uw situatie steeds verandert en ook de wet- en regelgeving kan wijzigen sluiten wij graag een abonnement met u af. Wij hebben hiervoor een aantal service abonnementen ontwikkeld. Wij informeren u graag nader over de inhoud en kosten van de verschillende abonnementen. Als u het service abonnement afsluit, nemen wij u voor een vast bedrag per maand het onderhoud van uw financiële producten uit handen en functioneren wij als vraagbaak voor u voor genoemde producten.

AOV primair	€ 21,74
AOV Premium	€ 32,59
Hypotheek en vermogensopbouw primair	€ 11,54
Hypotheek en vermogensopbouw premium	€ 15,54

## Richtlijnen voor zakelijk gebruik kasfunctie

Met de kasfunctie van ons kantoor willen wij graag onze zakelijke relaties van dienst zijn. Kastransacties brengen echter grote kosten met zich mee (denk o.a. aan geldtransport en beveiligingskosten). Daarnaast wil de overheid niet dat banken en bankrekeningen misbruikt worden voor het witwassen van crimineel geld en de financiering van terrorisme. RegioBank deelt deze mening. Daarom doen we er alles aan om dit te voorkomen. Wij hebben daarom een aantal richtlijnen opgesteld waarmee we hopen de komende jaren u te kunnen blijven ondersteunen met onze kasfunctie. Wij rekenen op uw begrip.

## Kosten contante transacties aan de balie.

Opname: €2,- per €1.000,- met een maximum van €5,-

Storting: €2,- per €1.000,- + €0,30 per rolletje muntgeld met een maximum van € 25,-

Bedrag	Kosten opname	Kosten storting
€0 t/m €1.000	€2,-	€2,-
€1.001 t/m €2.000	€4,-	€4,-
€2.001 t/m €3.000	€5,-	€6,-
€3.000 t/m €4.000	€5,-	€8,-
Enz.		
€11.000 t/m 12.000	€5,-	€24,-
€12.001 t/m onbeperkt	€5,-	€25,-

## Opnames groter dan €2.500,- 2 dagen vooraf melden.

De veiligheid van ons personeel vinden wij belangrijk, daarom zijn er geen grote hoeveelheden contant geld op voorraad. Opnames groter dan €2.500 vragen wij minimaal 2 dagen voor de opname datum te melden.

# Dienstenwijzer Den Otter

**Bij opnames en stortingen groter dan €10.000,- (en bij biljetten van €200,-) zullen wij altijd vragen om uitleg.**

Witwassen is het besteden of investeren van illegaal geld met als doel de illegale oorsprong te maskeren. Hier wil RegioBank niet bij betrokken raken. Bij een opname of storting groter dan €10.000,- en wanneer u biljetten van €200,- hebt zullen wij daarom altijd vragen om een uitleg en een verklarend document.

**Biljetten van €500,- worden niet geaccepteerd.**

Biljetten van €500,- worden vaak gebruikt in het criminele - en witwascircuit. De overheid ziet daar steeds strenger op toe. Om deze reden worden biljetten van € 500 niet meer bijgedrukt. Ook heeft RegioBank besloten ze niet meer te accepteren.

**Wij vragen ook iets van u**

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van u.

*Juiste en volledige informatieverstrekking*

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. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "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.

**Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat wij u informatie zenden. Soms gaat het om informatie die wij u wettelijk verplicht zijn te zenden. Maar ook kunnen wij u informatie toesturen omdat wij denken dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vragen wij u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

# Dienstenwijzer Den Otter

## **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 met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij 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. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

## **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 ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen 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 voor 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 gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw 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 gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

# Dienstenwijzer Den Otter

## **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 wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

- a) U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
- b) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om 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.
- c) 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 dat geval aan uw verzoek.
- d) 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 dan uiteraard voldoen.
- e) 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.
- f) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.



# Dienstenwijzer Den Otter

## **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

## **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.