

**Informatie over onze dienstverlening**

Wij willen u graag aan u voorstellen en u informeren over onze werkwijze. Als u besluit van onze dienstverlening gebruik te maken, weet u waar u aan toe bent en wat wij wederzijds van elkaar mogen verwachten.

**Wie zijn wij?**

Otterlo Financieel Advies biedt u deskundige advisering op het gebied van verzekeringen, krediet en hypotheek. Tevens treden wij op als bemiddelaar voor het afsluiten van de financiële producten die wij u adviseren en zijn wij zelfstandig adviseur van RegioBank. Ons bedrijf is verder aangesloten bij de branche vereniging Adfiz, Adviseurs in Financiële Zekerheid en wij zijn (EFA) Erkend Financieel Adviseur.

Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Alkmaar onder nummer 71832114.

**Onze diensten**

Wij kunnen u van dienst zijn op het gebied van verzekeringen, hypotheek en bankzaken. Omdat financiële dienstverlening zich vaak uitstrekt tot een bredere oriëntatie op financiële producten, kunt u van ons een integrale aanpak verwachten die rekening houdt met wat in uw specifieke situatie van belang is. In onze praktijk vormen uw wensen en persoonlijke situatie het uitgangspunt. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Op al deze gebieden helpen wij u met ons advies en bemiddelen bij het afsluiten van een overeenkomsten tussen u en de financiële instelling van uw keuze. Ook daarna blijven wij u begeleiden met onze periodieke nazorg. Indien u om advies vraagt over beleggingsfondsen zullen wij met u vooraf een cliëntenovereenkomst aangaan waarin duidelijk wordt aangegeven welke diensten wij voor u verrichten.

**Wat verwachten wij van u?**

Om ons werk goed te kunnen doen, in overeenstemming met uw verwachtingen en onze afspraken, vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van door u te sluiten of afgesloten overeenkomsten met financiële instellingen van belang zijn. Het gaat om wijzigingen in uw persoonlijke of samenlevings situatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing enz.) of uw inkomens- en arbeidssituatie e.d.

**Schadebehandeling**

Mocht u een schade hebben opgelopen dan kunt u deze schade bij ons kantoor melden. Wij begeleiden u graag persoonlijk en actief met de afhandeling zoals de melding aan de maatschappij, het schade herstel en zorgen zondig voor een expert. Wij houden contact met de reparateur en bevorderen een snelle uitbetaling van uw schadevergoeding.

**Hoe kunt u ons bereiken?**

Ons kantoor is op werkdagen open van 9.00 tot 17.00 uur maar op woensdag van 9.00 tot 12.30 uur.

Bezoekadres : Kanaaldijk 212 1831 BE Koedijk  
Telefoon : 072-5614000  
E mail : [info@otterlo-advies.nl](mailto:info@otterlo-advies.nl)  
Internet : [www.otterlo-advies.nl](http://www.otterlo-advies.nl)

**Betalingen**

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die u in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dient u rechtstreeks aan de geldgever te voldoen.

**Verzekeringen**

Betaling van verzekeringspremies (per maand, kwartaal, halfjaar, jaar) kunt u via ons kantoor doen door middel van automatische incasso of acceptgiro, of rechtstreeks aan de verzekering maatschappij. Per polis zullen wij daarover met u afspraken maken. Als u de premies via ons betaalt, heeft u direct aan uw betalingsverplichting tegenover de verzekeraar voldaan. De verzekeringsdekking blijft dus altijd ongewijzigd in stand. Blijft betaling (aan ons) uit, dan kan de verzekeraar de dekking opschorten of zelfs beëindigen. Mocht deze situatie zich - dreigen - voor te doen, dan zullen wij u tijdig waarschuwen.

**Onze relatie met geldverstrekkers en verzekeraars**

Ons kantoor is adviesvrij en volledig zelfstandig. Wel werken wij met door ons zorgvuldig geselecteerde financiële instellingen (bank, geldgevers en verzekeringsmaatschappijen) voor het afsluiten van verzekeringen en hypotheek. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op onze ervaringen met deze aanbieders en op een gedegen analyse van de ruime keus aan producten.

Voor particuliere schadeverzekeringen is de Nh1816 onze voorkeur verzekeringsmaatschappij.

Voor spaar en betaalrekeningen hebben wij een exclusieve samenwerking met RegioBank.

**Wettelijke verplichting**

Ons kantoor heeft volgens de Wet financieel toezicht (Wft) een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12045900 om te adviseren en te bemiddelen in:

- Schade- en levensverzekeringen
- Hypotheek en consumptief krediet
- Spaar en betaalrekeningen
- Elektronisch geld

Wij zijn ingeschreven in het AFM register Nationaal Regime MiFiD voor het adviseren over beleggingsfondsen en het doorgeven van orders over beleggingsfondsen aan de aanbieder.

De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd; ons bedrijf is ingeschreven bij het College Bescherming Persoonsgegevens onder nummer M1048620.

Wij streven ernaar 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.

**Hoe worden wij beloond?**

Voor schadeverzekeringen bestaat onze beloning voor advies en nazorg uit een vaste provisie. Deze is afhankelijk van de soort verzekering en is veelal tussen de 10% en 25% van uw premie en ontvangen wij van de maatschappij.

Voor complexe adviezen over arbeidsongeschiktheid, oude dag, overlijden of een hypotheek werken wij op basis van een directe vergoeding die wij met u afspreken. U ontvangt vooraf een dienstverleningsdocument (DVD) met onze vaste adviesvergoedingen.

**Intern beloningsbeleid**

De beloning van onze medewerkers bestaat voor het grootste deel uit een vast salaris. Het vaste salaris is markt conform. Afhankelijk van het gehele bedrijfsresultaat en de individuele beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen van maximaal 10% van het jaarloon. Wij sturen aan op klantgericht, solide en integer adviseren.

**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.

**Klachtenregeling**

Klachten over onze dienstverlening nemen wij serieus en lossen wij graag in goed overleg met u op. 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  
Wij zijn ingeschreven onder nummer: 300.005070.