

## Onze dienstverlening in kaart

Hierbij treft u een complete beschrijving aan van onze dienstverlening en werkwijze op het gebied van hypotheken en verzekeringen. Dit in navolging van de Wet Financiële Diensten (WFD)

Ons kantoor geeft onafhankelijk advies aan particulieren en zakelijke klanten op het gebied van Hypotheken en verzekeringen. Op deze gebieden helpen wij bij het afsluiten van overeenkomsten tussen u en de verzekeraar en/of financiële instellingen. Onze taak is het om samen met u een inventarisatie te maken van uw behoeften en de risico's waar u mee te maken hebt. Vervolgens gaan wij met u na hoe wij die behoeften kunnen realiseren en hoe wij die risico's kunnen beperken. Hierbij geven wij adviezen welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden. Bij schades die onverhoopt kunnen ontstaan helpen wij u bij de verdere afwikkeling

Uw belangen staan centraal en onze dienstverlening sluit hierop aan. Wij streven een hoog niveau van dienstverlening na en investeren daarom in onze medewerkers op het gebied van opleidingen en informatievoorzieningen.

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen wij deze niet zonder u toestemming aan derden ter beschikking stellen.

### Wie zijn wij?

*Naam en adresgegevens:*  
Planmasters Hypotheken & Verzekeringen  
De Factorij 47F  
1689 AK Zwaag

*Correspondentie-adres:*  
Postbus 2109  
1620 EC Hoorn

*Bereikbaarheid:*  
Telefoon : 0229-247587  
Fax : 0229-297967  
E-mail : [info@planmasters.nl](mailto:info@planmasters.nl)  
Internet : [www.planmasters.nl](http://www.planmasters.nl)

In geval van nood zijn wij buiten kantooortijden bereikbaar via telefoon : 0229 - 578494 / 573859

Openingstijden van ons kantoor zijn maandag t/m vrijdag van 8:30 tot 17:00. Eventueel kunt u met ons ook een afspraak buiten kantooortijden maken.

Wij zijn in bezit van de volgende relevante diploma's en certificaten:

- Assurantie B
- Gecertificeerd financieel Planner
- Allround Financieel Adviseur

### *Lidmaatschappen en registraties*

Ons kantoor is bij verschillende organisaties aangesloten :

### **Autoriteit Financiële Markten (AFM)**

De AFM houdt krachtens de wet toezicht op deskundigheid en integriteit van de dienstverlening van onder meer financiële adviseurs.

Ons kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer **12002406**. Het register van vergunninghouders kunt u raadplagen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

### **Stichting Klachteninstituut Verzekeringen**

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze dienstverlening hebben, en wij komen er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot het SKV, een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. Ons aansluitnummer bij de SKV is **20026208**.

### **Federatie Financieel Planner (FFP)**

Een FFP'er voldoet aan hoge kwaliteitseisen. Deze eisen hebben betrekking op zowel vakinhoudelijke kennis, als gedrag en aanspreekbaarheid. De vakinhoudelijke kennis wordt getoetst bij de toelating; ook gedurende de certificering wordt de kennis bijgehouden door permanente educatie.

Het gedrag en de aanspreekbaarheid zijn vastgelegd in de Gedragscode van de FFP, die bij de toelating tot het register door elke gecertificeerd financieel planner wordt onderschreven. De Commissie van Toezicht van de FFP ziet toe op de naleving van de Gedragscode en behandelt in dat kader geschillen en klachten.

Kortom, een gecertificeerd financieel planner (FFP'er) staat voor kwaliteit, integriteit en deskundigheid en beschikt over enige jaren praktijkervaring.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer Van Koophandel staan wij geregistreerd onder nummer 36034349.

## Onze dienstverlening

Ons kantoor mag adviseren en bemiddelen in financiële producten en diensten van diverse aanbieders. Hierna leest u op welke gebieden wij u van dienst kunnen en mogen zijn.

### *Schadeverzekeringen.*

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt voor het geval dat u bijvoorbeeld ziek wordt en daardoor niet meer kunt werken, uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, er brand uitbreekt in uw huis etc. U kunt hierbij denken aan een ziektekostenverzekering, een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een reisverzekering, een autoverzekering en een brandverzekering. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen

### *Levensverzekeringen.*

Hierbij gaat het bijvoorbeeld om verzekeringen waarmee u spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of ander toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering in combinatie met een hypotheek of financiering. Wij hebben de bevoegdheid om zowel te adviseren als te bemiddelen op het gebied van levensverzekeringen

### *Hypotheken.*

Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden. Wij mogen u op het gebied van hypotheken van advies dienen. Ook mogen wij namens u de onderhandelingen voeren met financiële instellingen om te komen tot een voor u passende offerte.

### **Schadeverzekeringen.**

Indien u ons inschakelt op het gebied van deze verzekeringen, kunt u van ons de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij maken op basis van door u verstrekte gegevens een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket. Hierbij adviseren wij u welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
2. Wij helpen u met het tijdig opzeggen van bestaande verzekeringen die elders lopen.
3. Wij geven u tips en adviezen zodat u de kans op schade door bijvoorbeeld brand of diefstal kunt verminderen en daarmee onnodige premielasten kunt voorkomen.

4. Samen met u letten wij erop dat u niet te veel, maar ook niet te weinig, verzekert.

5. Wij lopen met u, mits u dat op prijs stelt, de belangrijkste verschillen in voorwaarden door tussen gelijksoortige, concurrerende verzekeringsproducten. Wij geven hierbij ons advies teneinde u te helpen bij de keuze van voorwaarden zodat deze naar onze mening het beste aansluiten bij uw specifieke wensen en omstandigheden.

6. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

7. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

8. In een later stadium controleren wij of de polis die u van de verzekeraar ontvangt conform de aanvraag is.

9. Indien noodzakelijk en gewenst besteden wij aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

10. In een aantal gevallen bespreken wij bij het einde van de verzekeringsperiode met u wat voor u de meest wenselijke keuze is: de verzekering voortzetten, aanpassen of bij een andere verzekeraar onderbrengen.

11. Wij controleren de premies die verzekeraars bij u in rekening brengen.

12. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

13. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

14. Mocht u schade ondervinden, dan behartigen wij uw belangen. Bijvoorbeeld in het contact met de verzekeringsmaatschappij.

15. Indien er sprake is van overlijden of blijvende invaliditeit, zullen wij die maatregelen namens u treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

## Wat te doen bij schade?

Schade aan (eigendommen van) derden of uzelf heeft vrijwel altijd financieel nadeel tot gevolg. Denk bijvoorbeeld aan herstel- of vervangingskosten van beschadigde of verloren objecten, maar ook aan ziektekosten of aan inkomstenderving bij arbeidsongeschiktheid. Met een schadeverzekering draagt u de financiële gevolgen die voortvloeien uit een schade over aan de verzekeraar. Uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst is de verzekeraar – voor zover het evenement gedekt is – verplicht de verzekerde of benadeelde derde een uitkering te verstrekken.

1. Als u te maken krijgt met schade, is het voor de snelle afwikkeling zaak dat u de schade zo snel mogelijk meldt bij ons kantoor. Wij zorgen ervoor dat de verzekeraar direct in kennis wordt gesteld. Voor uw schademelding zijn schadeformulieren ontwikkeld. Deze zijn bij ons verkrijgbaar.

2. U vult het schadeformulier zo volledig mogelijk in (vergeet u handtekening niet) en stuur dit tezamen met de originele nota's en eventuele getuigenverklaring op naar ons kantoor. Uiteraard kunnen wij u bij het invullen van uw schadeformulier assisteren. Wij zorgen ervoor dat uw claim zo snel mogelijk bij de betreffende verzekeraar terechtkomt. Wij voeren de correspondentie en houden u, tijdens de schadebehandeling, op de hoogte van het verloop. U kunt altijd contact met ons opnemen om na te gaan wat de precieze status is van uw schadegeval.

## Levensverzekeringen.

Indien u ons op het gebied van levensverzekeringen inschakelt, kunt u van ons desgewenst de volgende dienstverlening verwachten:

1. Wij inventariseren uw gezinssamenstelling en onderzoeken welke voorzieningen u al hebt. Desgewenst onderzoeken wij tevens welke voorzieningen u al hebt getroffen voor uw pensioen.

2. Wij onderzoeken vervolgens met u welke risico's u kunt verzekeren en welke risico's u zelf kunt dragen.

3. In onze adviezen houden wij rekening met de fiscale mogelijkheden die voor uw situatie gelden.

4. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.

5. Wij staan u terzijde bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

6. Wij controleren met u of de aanvraag van een verzekering correct en volledig is opgesteld.

7. In een later stadium controleren wij of de polis die u ontvangt conform de aanvraag is.

8. Indien noodzakelijk, bieden wij begeleiding bij het verzorgen van de medische keuring.

9. Net als bij schadeverzekeringen besteden wij voor zover noodzakelijk en gewenst aandacht aan een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer het gaat om een risico dat zich kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Indien precies in die periode een schade optreedt, kan het belangrijk voor u zijn dat u hiervoor verzekerd bent. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen.

10. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

11. Door middel van de periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

12. Wanneer zich in de sociale of fiscale wetgeving relevante veranderingen van algemene aard voordoen, informeren wij onze relaties over deze wijzigingen. Indien relaties daar prijs op stellen gaan wij na in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor hun individuele situatie.

13. Indien relaties van ons kantoor wijzigingen willen aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens onze relaties door verzekeringsmaatschappijen worden belegd, begeleiden wij op uw verzoek de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling.

14. Een levensverzekering sluit u voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie geven wij u inzicht in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.

15. Ook kunnen wij u bijstaan bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan.

16. Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden

17. Wij toetsen de uitkering aan de hand van de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden.

18. Indien recht op een uitkering ontstaat door overlijden van de verzekerde zullen wij namens u maatregelen treffen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

### Hypotheken.

1. U krijgt een weloverwogen advies, waarin de financiële, juridische en fiscale gevolgen horen.

2. Wij geven advies over het bepalen van de rente vastperiode.

3. Wij geven u informatie over de verschillen in producten en voorwaarden

4. U ontvangt een hypotheekvoorstel die aansluit op uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

5. Met u bespreken wij de informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt in de financiële bijsluiter, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.

6. U ontvangt begeleiding in de contacten naar de makelaar, taxateur en notaris.

7. Wij archiveren alle stukken die op uw situatie betrekking hebben in een persoonlijk dossier.

8. Door middel van de periodieke (persoonlijke) contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw hypotheek zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

### Premie betalingen

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Bij elke polis wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

#### *Incasso door verzekeraar*

1. U kunt de verzekeraar machtigen om de premie via automatische incasso van uw bank- of girorekening te laten schrijven.

2. Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.

3. Ook kunt u uw premie overmaken met behulp van een acceptgiro.

4. Premies worden in principe per jaar betaald.

5. In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen .

6. Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover ingelicht.

7. Als u vragen hebt over de afschrijving, het niet eens bent met de hoogte van de afschrijving of een afschrijving wilt terugvorderen, kunnen wij u hierin adviseren en bijstaan.

8. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, dan betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

#### *Afspraken rondom premiebetaling*

1. Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

2. Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.

3. Indien u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht hebt op gehele of gedeeltelijke premierestitutie zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

### Hoe worden wij beloond.

1. Beloning op basis van provisie. Wij ontvangen van (de) verzekeringsmaatschappij(en) of financiële instelling waar uw verzekering of hypotheek gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht informeren wij u hierover vooraf.

2. Sommige van onze diensten berekenen wij u op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd.

3. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn.

4. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft.

5. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten.

6. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

## Onze relatie met verzekeraars en financiële instellingen.

1. Wij zijn adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij vrij zijn om u een product van verschillende verzekeringsmaatschappijen en financiële instelling te adviseren.

2. Onze verzekeringsadministratie loopt via de Van Kampen Groep. De Van Kampen Groep doet zaken met meer dan 100 verzekeraars en hypotheekverstrekkers. Wij zijn subagent van de Van Kampen Groep en kunnen hierdoor met al deze verzekeraars en hypotheekverstrekkers zaken doen.

## Beëindiging relatie.

1. U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt uw verzekeringsmaatschappij verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze.

2. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat een ander intermediair deze zorgplicht overneemt.

## 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  
Voor onze adviezen zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. In de relatie die wij met u hebben vragen wij van u, afhankelijk van actualiteiten, dat u ons regelmatig informeert. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### *Totaalbeeld*

Uw financiële portefeuille kunt u het best vergelijken met een puzzel. Het beeld is pas compleet te maken als alle puzzelstukjes bekend zijn. Het is mogelijk dat u bepaalde financiële producten elders hebt afgesloten en ook elders laat begeleiden. Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen is het voor ons echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat wij u niet attent zouden maken op een bepaald risico omdat wij konden denken dat u dit elders al geregeld had. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

### *Wijzigingen doorgeven*

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw pakket van financiële diensten. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

### *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 zondig 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.

## Als u een klacht hebt

Wij behartigen uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook wij kunnen fouten maken. En dat kan ertoe leiden dat u een klacht hebt.

### *Eerst de klacht kenbaar maken aan ons*

Indien u een klacht hebt, vragen wij u dit eerst kenbaar te maken aan de directie van ons kantoor. In de meeste gevallen zullen wij uw klacht snel kunnen verhelpen.

### *Daarna eventueel naar het klachteninstituut*

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot het Klachteninstituut Verzekeringen, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen.

## Klachteninstituut Verzekeringen

Postbus 93560  
2509 AN Den Haag  
Tel.: 070 - 333 89 99  
Fax: 070 - 333 89 00  
[www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Wij doen meer voor u

Wij behartigen de belangen van onze klanten op het brede terrein van financiële diensten. Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze dienstenwijzer kunnen aangeven. Hebt u vragen, aarzelt u dan niet ons om een verdere toelichting te vragen. Wij zijn u graag van dienst.