



## **DIENSTENWIJZER**

Naast algemene informatie over PlanWijs Financieel Advies vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over ons kantoor, onze dienstverlening en onze klachtenregeling.

### **Wie zijn wij?**

PlanWijs

Bezoek- en Correspondentieadres:

Bloemenhoeve 11

6846 JE Arnhem

PlanWijs is een financieel advieskantoor dat ondernemers, particulieren en bedrijven adviseert op financieel vlak in de ruimste zin van het woord. Dit betekent dat u bij ons terecht kunt voor financiële planning van uw persoonlijke situatie voor nu en voor later, advies over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van verzekeringen die bij een individuele cliënt en bedrijf passen. Ook hebben wij een vergunning voor andere financiële diensten zoals hypothecair krediet, levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, spaar- en beleggingsrekeningen. Wij behartigen uw belangen op al deze gebieden als één geheel en als één loket zonder dat u telkens uw verhaal opnieuw hoeft te vertellen.

### **Onze bereikbaarheid en openingstijden**

Telefoon : 06 81 09 95 18

Internet : [www.planwijs.nu](http://www.planwijs.nu)

E-mail : [info@planwijs.nu](mailto:info@planwijs.nu)

Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur geopend en 's avonds op afspraak.

Op onze website [www.planwijs.nu](http://www.planwijs.nu) kunt u meer informatie vinden omtrent onze diensten.

### **Onze dienstverlening**

Een goed financieel plan en een gedegen verzekeringsadvies is ontzettend belangrijk. Wij geloven daarom niet louter en alleen in een hypotheekadvies, verzekeringsadvies of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een (financieel) product. PlanWijs ziet het als haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke (financiële) risico's en gebeurtenissen die bij de financiering van een woning, pensioen, inkomensverlies, vermogensopbouw en verzekering van uw eigendommen en aansprakelijkheden om de hoek komen kijken. Naar ons idee gaat een goed financieel plan dus verder dan alleen een bruto-netto berekening. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling over verzekeringen, hypotheek, een individuele pensioenvoorziening en andere financiële diensten zijn daarom de uitgangspunten van PlanWijs.

Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden hanteren wij de volgende werkwijze:

#### **1. Intake**

Voorafgaand aan het adviestraject houden wij een intakegesprek. U geeft aan waaruit uw adviesvraag bestaat en wij geven een indicatie van onze werkzaamheden die hiervoor benodigd zijn en onze beloning.

## **2. Inventariseren**

Als u akkoord bent met onze werkwijze en onze beloning, gaan wij over tot het inventariseren van uw persoonlijke omstandigheden en uw wensen. Wij kijken niet alleen naar uw huidige omstandigheden, maar ook naar de omstandigheden gedurende de looptijd van het financiële product en op het moment dat het financiële product afloopt of tot uitkering komt. Voor deze inventarisatie zullen wij in veel gevallen een klantprofiel gebruiken.

Hierbij is het van belang dat u zoveel mogelijk relevante informatie verzamelt en beschikbaar heeft tijdens ons adviesgesprek en dat u ons eerlijk informeert.

Vervolgens gaan wij na welke prioriteiten u heeft ten aanzien van uw doelstellingen.

Tenslotte zullen wij u, op basis van de ontvangen informatie, informeren over de oplossingsrichtingen en de daarbij behorende productkeuzes. Wij gaan hierbij na of u zich bewust bent van de gehanteerde uitgangspunten en de door u gemaakte keuzes.

### **2.1 Analyseren**

De onder punt 2 verzamelde informatie hanteren wij - voor zover relevant - als uitgangspunt voor ons advies. Wij maken een vertaling van deze informatie naar een oplossingsrichting en zoeken hierbij naar maatregelen en of producten die - naar onze mening - aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden, uw risicobereidheid en uw doelstellingen.

Hierbij is het voor u wel van belang om te weten dat wij niet met alle aanbieders zaken doen. Wij maken periodiek een selectie uit die aanbieders die naar onze mening de producten hebben met de beste prijs/kwaliteitverhouding en een goede dienstverlening.

## **3. Adviseren**

Hierna presenteren wij aan u de mogelijkheden voorzien van de voor- en de nadelen per maatregel en of product. Wij gaan na of wij de uitgangspunten, in uw ogen, op een passende wijze hebben vertaald. Tevens gaan wij na of zich bewust bent van de gemaakte keuzes en de financiële consequenties van de geadviseerde maatregelen of het geadviseerde product.

In ons advies zullen wij altijd aangeven waarom wij voor een bepaalde oplossing hebben gekozen. Hierbij maken wij een vertaling van de relevante punten uit het klantprofiel naar het geadviseerde product of andere maatregelen.

## **4. Bemiddelen**

Als u zich kunt vinden in het door ons geadviseerde product dan kunnen wij bemiddelen in de totstandkoming van de overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product. Wij zullen dit traject actief begeleiden en nagaan of het door de aanbieder afgegeven product overeenstemt met hetgeen wij hebben geadviseerd. Indien u afwijkt van ons advies, zullen wij u daar altijd schriftelijk op wijzen en u op de hoogte brengen van de financiële consequenties van deze afwijking. Afhankelijk van de mate van afwijking kunnen wij nog wel bemiddelen in het product.

## **5. Nazorg**

Als u er prijs op stelt kunnen wij u ook gedurende de looptijd van uw persoonlijk plan of het financiële product van dienst blijven. Wij zullen u, samen met de aanbieder, op de hoogte houden van relevante wijziging in het product of de wet- en regelgeving. Ook zullen wij periodiek contact met u opnemen om na te gaan of het financiële product nog overeenstemt met uw persoonlijke omstandigheden en de gestelde doelen.



En niet onbelangrijk, u kunt altijd bij ons terecht met uw vragen omtrent het product. De tijd die wij aan een advies moeten besteden is geheel afhankelijk van het soort product en uw persoonlijke omstandigheden. Naast de gesprekken met u moet u denken aan:

- het verzamelen van informatie;
- het analyseren van de informatie;
- het opmaken/opvragen van offertes;
- het opstellen van een advies;
- het bijhouden van ons adviesdossier;
- het controleren van het adviesdossier;
- het overleggen met aanbieders;
- het bewaken van het bemiddelingstraject;
- het controleren van het uiteindelijke product.

### **Hoe vrij zijn wij in ons advies?**

#### **Adviesvrij**

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen die uiterst zorgvuldig zijn geselecteerd op basis van premie en/of voorwaarden. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen welke onze voorkeur geniet zenden wij u op aanvraag toe.

#### **Ondernemersvrijheid**

Geen enkele financiële instelling, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

#### **Keuze van aanbieders**

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen.

Wanneer wij u adviseren over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoeken wij eerst of een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen heeft, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen wij breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dit geval melden wij u dit altijd vooraf.



### **Waarvoor kunt u bij ons terecht?**

PlanWijs heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen in de volgende financiële diensten en/of producten:

- Betaalrekeningen
- Consumptief krediet
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Elektronisch geld
- Hypothecair krediet
- Inkomensverzekeringen
- Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- Spaarrekeningen
- Vermogen
- Zorgverzekeringen

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

#### **Betaalrekeningen**

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

#### **Consumptief krediet**

Indien u een consumptieve uitgave wilt of moet financieren kunnen wij hierin voor u adviseren en bemiddelen. Vormen van consumptieve kredieten zijn bijvoorbeeld een persoonlijke lening of een doorlopend krediet.

#### **Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)**

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het Nationaal Regime, kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een bankspaarhypotheek met beleggingsrekening (BEW), een beleggings- of effecthypotheek, een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of een beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

#### **Elektronisch geld**

Elektronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een chipknip.

#### **Hypothecair krediet (Hypotheken)**

Bij het financieren van een huis of verbouwing, hoort een goed financieel plan. Immers u beslist hier over een verplichting die u aangaat voor een langere periode. Zo zijn er naast de hoogte van de rente een aantal adviesaspecten die voor u van belang zijn. PlanWijs geeft u een heldere uitleg over de diverse hypotheekvormen, rentevast perioden, fiscaliteiten en andere voor u relevante adviesaspecten en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie.



### **Inkomensverzekeringen**

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. PlanWijs adviseert u over de relevante zaken hieromtrent, en komt daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid. Hieronder vallen ook verzekeringen ter dekking van het verlies van uw inkomen door arbeidsongeschiktheid of werkloosheid.

### **Schadeverzekeringen**

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto, inboedel, opstal en aansprakelijkheidsverzekering. Maar ook bedrijfsmatige verzekeringen voor uw Personeel, panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

### **Spaarrekeningen**

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

### **Vermogen**

Vermogensopbouwproducten zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Maar ook een verzekering waarmee u te zijner tijd de schuld van uw hypotheek aflost, kan een vorm van vermogensopbouw zijn. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

### **Wat vragen wij 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. Een goed financieel plan of verzekeringsadvies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

### **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 en verzekeringen. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per e-mail aan ons te bevestigen.



### **Informatie doornemen**

Indien wij voor u een bepaalde financiële dienst verzorgen, kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden, en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden financiële producten en diensten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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 de door u doorgegeven specificaties en wensen. Met andere woorden zijn kentekens of andere gegevens goed overgenomen en klopt de dekking? Vanzelfsprekend controleren wij deze documenten ook.

### **De premie**

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies en/of abonnementsgelden worden geïncasseerd door onze serviceprovider Verzekeringscombinatie Nederland BV te Nuenen of rechtstreeks door de betreffende verzekeraar. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

### **Uw privacy**

Vanwege onze dienstverlening beschikt PlanWijs over gegevens van u als klant. Conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Alle gegevens die op uw situatie betrekking hebben archiveren wij in een persoonlijk dossier. De (persoons)gegevens worden gebruikt voor onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie conform de grondslagen van de AVG.

### **Beëindiging relatie met ons kantoor**

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken, heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen, hypotheek of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander financieel advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om financiële producten te moeten afkopen, premievrij te maken of over te sluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden. Dit laat dan onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

### **Als u een klacht heeft**

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**

Als u een klacht heeft over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening, verzoeken wij u ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.



### **Daarna eventueel naar het klachteninstituut**

Indien wij er samen niet uitkomen kunt u zich altijd wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Tel: 0900 - 3552248

E-mail: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

### **Lidmaatschappen en registraties**

Ons kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Kamer van Koophandel (KvK)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH)
- Federatie van Financieel Planners (FFP)

### **Autoriteit Financiële Markten**

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. PlanWijs is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12054723. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht kan beoordelen. PlanWijs is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300017060. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

### **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staan wij geregistreerd onder dossiernummer 71037160.

### **Federatie Financiële Planners**

Onze adviseur, Dave Beek, is als Financieel planner ingeschreven bij de Federatie Financiële Planners (FFP) onder nummer 10871. Een Gecertificeerd Financieel planner is in staat om u integraal te adviseren over uw financiële toekomst. Uw financiële planning is bij een financieel planner van FFP in goede handen. Als Financieel planner is de Beroepscode van de FFP ondertekend. Kijk op [www.ffp.nl](http://www.ffp.nl) voor meer informatie.





### **Erkend Financieel Adviseur**

Onze adviseur, Dave Beek is als Erkend Financieel Adviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder het nummer 10372. Een Erkend Financieel Adviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Financieel Adviseur is de Beroepscode van de EFA ondertekend. Kijk op [www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl](http://www.mijnerkendfinancieeladviseur.nl) voor meer informatie.

### **Aansprakelijkheid**

PlanWijs is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van PlanWijs is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

### **Algemene voorwaarden**

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van PlanWijs van toepassing. Deze worden op verzoek aan u toegezonden en kunt u terugvinden op onze website.

### **Nog vragen?**

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op [www.planwijs.nu](http://www.planwijs.nu) vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, Klachtenregeling en Algemene voorwaarden.