

Met dit Dienstverleningsdocument (dvd) maken wij u wegwijs bij Privé Plan. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Privé Plan v.o.f.

Ton Smulders	Henri Tchornobay
Pastoor Spieringslaan 12	't Routje 1
5591 CT Heeze	6024 BP Budel-Dorplein

Privé Plan adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden en kleinbedrijf. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Bereikbaarheid

Tel. Heeze : 040 226 56 27
Tel. Dorplein : 0495 518 482
Fax : 040 226 01 91
Internet : www.priveplan.nl
E-mail : info@priveplan.nl

Kasuren Heeze

Dinsdag, donderdag en vrijdag van
10.00 tot 12.00 uur en van
19.00 tot 20.00 uur

Kasuren Dorplein

Maandag en vrijdag van
13.30 tot 15.00 uur
Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van
18.00 tot 19.30 uur

Voor financieel advies en zaken die meer tijd vergen, kunt u altijd een afspraak maken.

In geval van nood kunt u buiten kantoortijden inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact op.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Ten aanzien van de volgende financiële Privé Plan heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Spaarrekeningen(incl. producten voor banksparen)
- Beleggingsfondsen(incl. producten voor banksparen)
- Consumptief krediet

Onze dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal advies gebieden en bemiddeling in beleggingfondsen. Deze worden hieronder toegelicht.

1. Bank (Exclusiviteit Regio Bank)

Binnen het adviesgebied Bank bieden we, exclusief en alleen een pakket van spaarrekeningen en betaalrekeningen aan van de Regio Bank.

Deze exclusiviteit geldt niet voor fiscaal banksparen.

2. Hypotheek

Binnen het adviesgebied Hypotheek bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake de financiering van uw eigen woning.

3. Lenen

Binnen het adviesgebied Lenen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van lenen voor consumptieve doeleinden.

4. Toekomstvoorzieningen

Binnen het adviesgebied Toekomstvoorzieningen bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

5. Schade

Binnen het adviesgebied Schade bieden wij een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) inzake schadeverzekeringen (auto, woonhuis, aansprakelijkheid, etc.)

Beleggen

Voor beleggingen geven wij geen advies, maar bieden een pakket aan voor aan- en verkoop beleggingfondsen.

Dienstverlening

Elke klant is voor ons uniek. Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. Onze dienstverlening bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Kennismaking.** Wij bespreken onze werkwijze, beloning en de mogelijkheden die we U kunnen aanbieden.
- **Inventarisatie.** Wij inventariseren uw wensen en mogelijkheden en brengen uw financiële situatie in kaart.
- **Advies.** Wij adviseren over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseren wij ons advies op onze kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee wij regelmatig samenwerken. Wij zijn vrij in onze advisering. Alleen met de Regiobank hebben we een verplichting voor betaal- en spaarrekeningen.

Voor andere banken of verzekeringsmaatschappij zijn wij geen verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.

- **Bemiddeling.** Wij verzorgen de contacten tussen u als klant en de financiële instelling waarbij u overweegt een financieel product te kopen.
- **Nazorg.** Wij begeleiden u na aanschaf van het gewenste financiële product. Deze begeleiding bestaat uit het beantwoorden van algemene vragen over het betreffende product. Ook staan wij u bij wanneer u veranderingen wilt aanbrengen in dit product.

Hoe komen wij tot aan advies?

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting (behoudens voor betaal- en spaarrekeningen Regiobank) om financiële producten bij een of meer financiële instellingen onder te brengen. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om u te kunnen adviseren wat wij in uw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

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. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie onder. Maar ook 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 een 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.

Kosten van advies van bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan salarissen, kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij twee beloningsmodellen: provisie en vaste tarieven.

Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werken wij op provisiebasis:

- Bank
- Schade
- Lenen
- Aan- en verkoop beleggingsfondsen.

Van de aanbieders waar wij uw financiële producten (verzekeringen, betaal- en spaarrekeningen en consumptieve kredieten, beleggingsfondsen) onderbrengen ontvangen wij provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Wij brengen geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan hebt ook betaald voor onze dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werken wij met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Toekomstvoorzieningen

De hoogte het uiteindelijk tarief is afhankelijk van de exacte inhoud van het dienstenpakket dat u van ons afneemt. De hoogte van het tarief is dus niet afhankelijk van het financiële product dat u via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit.

In het geval dat u via onze bemiddeling een of meerdere financiële producten afsluit, ontvangen wij daarvoor in principe geen provisie van de bank of de verzekeraar.

Deze werkwijze garandeert een zeer onafhankelijke en objectieve benadering. Wij worden immers niet beloond door een financiële instelling.

Tarieven complexe producten en hypotheke

Binnen de adviesgebieden Hypotheek, Toekomstvoorzieningen adviseren wij over en bemiddelen wij in complexe producten en hypotheke. Hieronder vallen Levensverzekeringen, hypotheke, producten voor fiscaal banksparen.

In geval van advisering over en bemiddeling in complexe producten en hypotheke, zijn wij vanaf 1 juli 2009 verplicht u voorafgaand aan de advisering en/of bemiddeling te informeren over de dienstverlening die wij aanbieden alsmede de beloning die wij ontvangen voor deze dienstverlening.

In dat geval ontvangt u van ons in aanvulling op dit Dienstverleningsdocument een tarievenoverzicht (“Tarievenoverzicht complexe producten en hypotheke(n)”).

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 u ons regelmatig te informeren. 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 wanneer 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 maken op een bepaald risico omdat wij dachten 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 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.

Uw privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikt Privé Plan over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens 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 (geautomatiseerd) dossier. Onze gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder het meldingsnummer m1428561. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Privé Plan is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Beloningsbeleid medewerkers

In onze dienstverlening staan de belangen van onze klanten centraal. Dit vindt onder meer zijn uitwerking in de wijze waarop wij onze medewerkers belonen. De hoogte van de beloning (salaris en andere arbeidsvoorwaarden) van onze medewerkers zijn daarom niet afhankelijk van de hoeveelheid van hun werk.

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. Uw klacht wordt behandeld volgens onze klachtenregeling een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen vervolgens 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 het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), een onafhankelijke stichting die uw klacht verder zal beoordelen. U kunt zich hiervoor wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 0900 - 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: 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)
- Stichting certificering FFP
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Privé Plan is bij de AFM geregistreerd onder het nummer 12007747.

Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl.

Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-540 05 40.

Stichting Certificering FFP

Onze adviseur, de heer T. Smulders (onder nummer 9073) is als Gecertificeerd Financieel Planner ingeschreven bij Stichting Certificering FFP.

Financieel planners die zijn aangesloten bij de Federatie Financieel Planners (FFP) onderscheiden zich door integriteit, kwaliteit, deskundigheid en ervaring.

Uitsluitend dan mogen zij het FFP-keurmerk dragen.

Voor meer informatie: www.ffp.nl

Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs

Onze adviseurs, de heer T. Smulders (onder nummer 14217.) en de heer H. Tchorobay (onder nummer 14220), zijn als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs (SEH). Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur hebben wij de Beroepscode van de SEH ondertekend.

Voor meer informatie: www.erkendhypotheekadviseur.nl

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. Privé Plan is bij het Kifid geregistreerd onder het nummer 300.004651.

Voor meer informatie: www.kifid.nl

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Brabant staan wij geregistreerd onder het dossiernummer 17107654.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in dit Dienstverleningsdocument kunnen aangeven. Hebt u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst.

