

Dienstverleningsdocument en advieswijzer van Plesman & Partners

Ons kantoor heeft zich gespecialiseerd in financiële dienstverlening. Met dit Dienstverleningsdocument maken wij u wegwijs bij Plesman & Partners. 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. Wij hebben het document met veel zorg samengesteld. Als u vragen heeft na het doorlezen van het document, dan vernemen wij dit graag van u.

Wie zijn wij?

Plesman & Partners is een vertrouwde en onafhankelijk financiële dienstverlener die adviseert en bemiddelt in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, (bank) spaarproducten, hypotheek, kredieten en pensioenen. Wij doen dit voor zowel particuliere relaties als zakelijke relaties. Plesman & Partners Pensioenadvies houdt zich in het bijzonder bezig met advisering van pensioenen en andere oudedags- en nabestaandenvoorzieningen. Hieronder valt tevens advies over inkomens vervangende oplossingen in geval van arbeidsongeschiktheid. Naast advisering kunnen wij desgewenst ook de contacten begeleiden richting de uitvoerder(s) waar de aan bovengenoemde adviezen gerelateerde financiële producten zijn of worden ondergebracht.

Internet

Wij beschikken over een eigen internetsite. Hierop treft u regelmatig informatie en tips aan. Ga naar www.plesman.nl

Om u zo goed mogelijk van dienst willen zijn bieden wij op de website(s) online hulpmiddelen waarmee u zich kunt oriënteren op onze diensten en op de producten die wij bieden. Deze dienstverlening wijkt vaak af van het eerder genoemde. U treft hier meestal slechts één aanbieder aan. Indien u langs deze weg direct een financieel product afsluit, bedenk dan, dat er in dat geval van advies géén sprake is. Wij staan altijd klaar om u met onze persoonlijke adviezen te begeleiden in het nemen van de juiste beslissingen.

Adviseurs:

Onze adviseurs zijn mevrouw Y.P.A. Tóth-van Garderen en mr. A.J. van Garderen. Zij beschikken over alle benodigde diploma's om u te mogen adviseren. Ieder jaar volgen zij dan ook alle benodigde opleidingen in het kader van de Permanente Educatie.

Contactgegevens
Ons bedrijf: Plesman & Partners
Adres: Zwedenburg 82
Postcode/woonplaats 2591 BH 's- Gravenhage
Telefoon 070-3856108
E-mail info@plesman.nl
Internet www.plesman.nl

Lidmaatschappen en registraties

Registratie AFM

Wij staan onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor, onder nummer 12007960, een vergunning verleend voor onderstaande activiteiten:

- Levensverzekeringen
- Schadeverzekeringen
- Zorgverzekeringen
- Pensioenen
- Consumptief Krediet
- Hypothecair Krediet
- Sparen
- Beleggen
- Uitvaartverzekeringen
- Financiële Planning

Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs (SEH)

De Stichting Erkenning Hypotheekadviseurs (SEH), een initiatief van de gezamenlijke hypotheekaanbieders, helpt consumenten bij het vinden van deskundig hypotheekadvies. Zij doet dit via een erkenningsregeling voor hypotheekadviseurs die aantoonbaar genoeg kennis en ervaring hebben op het gebied van hypotheekadvies. De erkenningsregeling is bedoeld voor hypotheekadviseurs die werken bij een bank of een andere hypotheecair financier, assurantietussenpersonen, makelaars, intermediairs en zelfstandige bemiddelaars. De erkenning is persoonsgebonden; elke Erkend Hypotheekadviseur heeft de benodigde diploma's behaald en voldoet aan de praktijkvoorwaarden. Verder dient de hypotheekadviseur jaarlijks een programma voor permanente educatie te doorlopen. Meer informatie kunt u vinden op www.erkendhypotheekadviseur.nl.

Kamer van koophandel

In het handelsregister van de kamer van koophandel Haaglanden staan wij geregistreerd onder dossiernummer 27079041

Plesman & Partners



Hoe is onze werkwijze?

Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. Om tot een goed advies te komen dat zo volledig mogelijk is afgestemd op uw specifieke omstandigheden hanteren wij een werkwijze die wij zullen vastleggen in een dienstovereenkomst of opdrachtbevestiging, alsmede onze algemene voorwaarden en dit dienstverleningsdocument. Als basis van onze werkwijze maken wij samen met u een uitgebreide inventarisatie van uw huidige financiële situatie, uw wensen/doelen, uw kennis en risico bereidheid.

Hoe ziet in het kort een advies traject er uit:

Tijdens het eerste gesprek maken wij kennis met u en inventariseren aan de hand van een klantprofiel het volgende:

- Uw huidige financiële situatie
- Uw wensen/doelen
- Uw kennis en ervaring m.b.t. financiële producten en de financiële markt.
- De mate waarin u bepaalde risico's kunt en wenst te lopen

Vervolgens verwerken wij deze gegevens in een analyse en gaan bekijken op welke manier(en) wij denken dat u uw wensen/doelen het beste kunt realiseren. Deze analyse wordt in een tweede en eventuele volgende gesprekken uitvoerig met u besproken en opties worden uitgelegd en onderbouwd door bijvoorbeeld offertes. Na de afronding van een adviesgesprek zijn wij verantwoordelijk voor de nazorg. Denk hierbij aan een wijziging in de fiscale wetgeving, die direct invloed heeft op het door ons aan u geadviseerde product. Als dit gebeurt, dan nemen wij direct contact met u op om dit te bespreken en eventuele oplossingen voor u aan te dragen.

Voor onze pensioenadviezen conformeren wij ons aan de leidraad pensioenadvies zoals deze door de AFM is gepubliceerd. U kunt ervoor kiezen ons voor één of meerdere van ondergenoemde diensten in te schakelen voor zover deze niet onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Het staat u vrij om voor bepaalde stappen gebruik te maken van diensten van derden. Ons stappenplan luidt als volgt:

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 de daarmee gepaard gaande advieskosten. Het intakegesprek zelf is gratis.
2. Inventarisatie: Pensioenadvies start met het inventariseren van uw doelstellingen. Wij maken een uitgebreide en grondige inventarisatie van uw specifieke situatie en wensen.
3. Analyse: Heeft u nog geen pensioenregeling of wilt u deze veranderen? Dan is een goed advies belangrijk. Op basis van de onder punt 2 verzamelde informatie en zo nodig ook externe bronnen maken wij een analyse.
4. Advies: Op basis van de gemaakte analyse, toetsing van de financiële haalbaarheid, berekeningen, vergelijkingen en bijvoorbeeld juridische advisering komen wij tot een advies. Hierbij vertalen wij de informatie uit de eerdere punten naar een oplossing die zo goed mogelijk aansluit bij uw specifieke omstandigheden, doelstellingen en prioriteiten.
5. Inkoopbegeleiding: Wanneer u dat wenst kunnen wij u tevens ondersteunen bij het inkoop- of wijzigingstraject. Dat kan bijvoorbeeld bestaan uit het beoordelen of vergelijken en controleren van offertes van verschillende aanbieders.
6. Implementatie en communicatie: Wij coördineren de totstandkoming of wijziging van een regeling. Wij verzorgen de contacten met de verzekeraars en/of pensioenuitvoerder(s) in dit traject en controleren o.a. de door de uitvoerder op te maken juridische stukken. U investeert in goede arbeidsvoorwaarden, maar weten uw medewerkers dat? Extra pensioencommunicatie kan u helpen uw medewerkers helder te informeren, waardoor uw medewerkers deze arbeidsvoorwaarde beter begrijpen en waarderen. Wij kunnen de communicatie richting de deelnemers aan de regeling verzorgen.
7. Beheer en controle: Wanneer de regeling eenmaal actief is, dan heeft u te maken met beheer en wijzigingen. Denk aan het doorgeven van in- en uitdiensttreding, salariswijzigingen of partimepercentages. Wij kunnen u ondersteuning bieden bij het beheer hiervan. Hoe actief of passief dat beheer is, is afhankelijk van uw wensen. Gemaakte afspraken hieromtrent zullen wij vastleggen in een beheerovereenkomst.

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen enkele verplichting en/of binding om verzekeringen en/of financiële producten bij één 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. Uit al deze aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen. Deze vergelijking maken wij op basis van een groot aantal factoren. Natuurlijk valt daar de hoogte van de premie of rente onder, maar belangrijker zijn de voorwaarden, kwaliteit en de ervaring met de instelling en hoe zij zich opstelt indien een beroep wordt gedaan op een uitkering van groot belang. Middels deze keuze van werken kunnen wij als een ongebonden, objectieve en integere bemiddelaar voor u optreden.



Kosten van advies, beheer en communicatie

Uiteraard brengen wij kosten in rekening voor de diensten die u afneemt. Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denkt u maar aan vergunningen, opleidingen, salarissen, kosten van huisvesting verplichte afdrachten aan de toezichthouder (AFM), kantoorkosten, afschrijvingen en overige kosten. Deze worden rechtstreeks bij u in rekening gebracht. Wilt u gebruik maken van onze diensten? Dan leggen wij dit vast in een opdrachtbevestiging. Zodat u weet waar u aan toe bent. Over de vermelde tarieven wordt geen BTW in rekening gebracht.

Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: Provisie, vaste tarieven en directe beloning op basis van een uurtarief. Plesman & Partners hanteert doorgaans een uurtarief van € 125.

Plesman & Partners Pensioenadvies kent 2 vormen van beloning, te weten:

1. Directe beloning op basis van een uurtarief

Plesman & Partners Pensioenadvies hanteert een uurtarief van € 125.

Dit bedrag is gebaseerd op de daadwerkelijk gemaakte uren, reiskosten, studie, etc.

Kiest u voor directe beloning op basis van een uurtarief, dan maken wij van tevoren een inschatting van de kosten. Achteraf krijgt u een rekening met de precieze kosten. Deze kunnen lager of hoger zijn dan onze inschatting.

Omschrijving advies werkzaamheden.	Prijs per uur
Opstellen klantprofiel / inventarisatie behoefte dienstverlening	€ 125
Vaststellen passende pensioenregeling / -toezegging	€ 125
Opvragen / maken van pensioenofferte bij verlenging	€ 125
Bespreken pensioenregeling / pensioenofferte	€ 125
Pensioenregeling vaststellen	€ 125
Vertalen van wetswijzigingen naar impact op de pensioenregeling	€ 125
Bespreken juridische documenten n.a.v. aanpassing van de regeling	€ 125
Omschrijving beheer werkzaamheden.	Prijs per uur
Controleren aangeleverde documenten op volledigheid en juistheid	€ 125
Algemene instructie/ondersteuning werkgever m.b.t portal(s)	€ 125
Ondersteuning werkgever bij aanmelden nieuwe deelnemers	€ 125
Ondersteuning werkgever bij wijzigingen gegevens van deelnemers	€ 125
Ondersteuning werkgever bij pensionering deelnemers	€ 125
Omschrijving communicatie werkzaamheden.	Prijs per uur
Verzorgen van een presentatie aan personeel; (per presentatie)	€ 500
Maken van pensioenscan t.b.v. individuele werknemer gesprekken	€ 125
Voeren van individuele gesprekken met deelnemers; (halfuur gesprek)	€ 80
Voeren van individuele gesprekken op locatie per dagdeel	€ 500
Verzorgen van pensioen inloopspreekuur voor werknemers	€ 125
Informeren (nieuwe) deelnemers over de pensioenregeling	€ 125
Persoonlijk gesprek werknemers bij pensionering	€ 125
Werknemers informeren over uitgevoerde mutaties	€ 125
Informeren over relevante wettelijke wijzigingen	€ 125

2. Directe beloning op basis van een vast bedrag (fee)

Wilt u liever vooraf precies weten hoe hoog de kosten zijn, dan kunt u kiezen voor een vaste prijs ongeacht het aantal adviesuren. De hoogte hiervan hangt af van de opdracht en het hieraan verbonden advies.

	Minimum
Advies en bemiddeling inzake oudedags- en nabestaandenvoorziening	€ 1.000
Conversie lijfrente verzekering of lijfrente spaarrekening (fiscaal banksparen)	€ 250
Periodiek onderhoud oudedags-en/of nabestaandenvoorziening	€ 125
Advies en bemiddeling inzake aanwending lijfrente- of pensioenkapitaal	€ 500
Advies en bemiddeling inzake aanwending ontslagvergoeding	€ 500
Advies en bemiddeling inzake arbeidsongeschiktheidsvoorziening	€ 500
Periodiek onderhoud arbeidsongeschiktheidsvoorziening	€ 125



3. Beloning op basis van provisie

Provisie bancaire producten

Financieel product	Provisie maatstaf	Minimum	Maximum
Lijfrente spaarrekening (banksparen)	% van uitstaande saldo (op jaarbasis)	0,20%	0,30%
Beleggingsfondsen	% van elk gestort bedrag	0,20%	0,50%
	% van uitstaande saldo (op jaarbasis)	0,20%	0,50%

Werkzaamheden in het kader van het afsluiten of het beheren van schadeverzekeringen worden belast met 21% assurantiebelasting.
Werkzaamheden in het kader van het afsluiten of het beheren van levensverzekeringen zijn vrijgesteld van 21% assurantiebelasting en 21% BTW.
Werkzaamheden anders dan gericht op het afsluiten of het beheren van schadeverzekeringen worden belast met 21% BTW.

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, afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomenssituatie, of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. Maar denkt u bijvoorbeeld ook aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden. 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.

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 beschikken wij 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 dossier. De (persoons-)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

Aansprakelijkheid

Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheids- verzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Plesman & Partners is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheids- verzekering aanspraak geeft.

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

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

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Als wij er samen niet uit kunnen komen, dan kunt u zich wenden tot het onafhankelijk klachtencollege KiFiD. Cliënten kunnen hier hun klacht voorleggen die dan door het onafhankelijke Klachteninstituut wordt onderzocht.

Het adres van het Instituut is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900-3552248

E-mail: consumenten@kifid.nl

website: www.kifid.nl

Aan het indienen van een klacht zijn voor u als consument geen kosten verbonden.

Ons aansluitnummer bij het KiFid is: 300.004833

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij 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.

Plesman & *Partners*

