



# MasterPlanning



## Dienstverleningsdocument

Hoe MasterPlanning te werk gaat



# MasterPlanning

## Dienstverleningsdocument

Het voorafgaand aan een adviesgesprek verstrekken van dit document aan de particuliere klant is sinds de invoering van de Wet op het Financieel Toezicht (Wft) wettelijk verplicht voor alle aanbieders van financiële producten en adviseurs, die zich met productadvies en bemiddeling richten op consumenten.

Dit geldt in de basis enkel indien advies ingewonnen wordt over zogenaamde 'complexe producten'.

Complexe producten zijn specifieke (financiële) producten die in de wet zijn terug te vinden. Voorbeelden hiervan zijn onder andere hypotheek, beleggingen, lijfrente-verzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen.

Dit document is met name bedoeld om de klant in staat te stellen een bewuste keuze te maken uit de vele aanbieders en adviseurs die op de Nederlandse markt actief zijn. De klant kan een objectieve vergelijking maken, mede op basis van het door de adviseur aangeboden dienstenpakket en de van toepassing zijnde kosten.

De Autoriteit Financiële Markten (hierna: AFM) heeft voor de gehele branche een gestandaardiseerd format voor het Dienstverleningsdocument verplicht gesteld voor de productgroepen 'Hypotheek', 'Risico' en 'Vermogen'.

Op onze website treft u deze wettelijk verplichte formats aan. [www.masterplanning.nl/over-ons/downloads/](http://www.masterplanning.nl/over-ons/downloads/)

## Wie zijn wij?

Wij zijn volledig onafhankelijke financieel adviseurs die zich sinds 2001 richten op het adviseren, begeleiden en 'ontzorgen' van met name particuliere relaties en ondernemers op gebied van hypotheek, inkomensplanning, vermogensadvies en verzekeringen.

Door ervaring, kennis en deskundigheid zijn wij in staat om vraagstukken van onze klanten te vertalen naar concreet advies en concrete oplossingen. Dit geldt voor oplossingen waarbij een product nodig kan zijn (denk hierbij aan een hypotheek voor de aankoop van een woning, of het afsluiten van een overlijdensrisicoverzekering), maar ook voor het inrichten van een beleggingsportefeuille. Wij adviseren, begeleiden en bemiddelen.

Vanuit ons kantoor in Baarn en ons bijkantoor in Dinteloord, bedienen wij onze klanten. Wij ontvangen klanten op deze kantoren, maar komen ook regelmatig bij de klant thuis. Dit kan zowel tijdens kantooruren als tijdens de avonden plaatsvinden.

MasterPlanning opereert als volledig onafhankelijk financieel adviseur. Dit betekent dat wij met geen enkele financiële instelling afspraken hebben over producten. En dat wij bovendien volledig onafhankelijk en ongebonden advies kunnen geven aan onze klanten. Wij zijn een particuliere onderneming waarbij de eigendomsrechten volledig in handen zijn van de partners. Wij zijn graag uw sparringpartner voor al uw financiële zaken en zetten ons in om passende oplossingen aan te dragen.

## Privacy

Uit hoofde van onze dienstverlening beschikken wij over gegevens, die volgens de Wet bescherming persoonsgegevens zullen worden behandeld. Ons kantoor is bij het College Bescherming Persoonsgegevens geregistreerd onder nummer m1170293.

## Klachtenprocedure en Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Wij zijn aangesloten bij het Kifid. Ons aansluitnummer bij het Kifid is 300.000.521. Ons kantoor beschikt conform de voorschriften over een interne klachtenprocedure.



## MasterPlanning

De uitspraken van het KifID worden door ons kantoor met respect beoordeeld. Wij hebben ons echter niet volledig geschaard achter dit instituut en hebben de keuze gemaakt de adviezen van het KifID als NIET-BINDEND te beschouwen.

### Kamer van Koophandel (KvK)

In het handelsregister van de KvK Gooi en Eemland staan wij geregistreerd onder nummers 32085970 (International Assets MasterPlanning B.V.) en 55951279 (MasterPlanning VOF).

### Autoriteit Financiële Markten (AFM)

International Assets Masterplanning BV (met handelsnaam MasterPlanning) is vergunninghouder bij de AFM onder nummer 12002692. MasterPlanning VOF opereert als zelfstandig financieel adviseur waarbij de werkzaamheden die vallen onder de vergunningplicht krachtens de Wft worden gevoerd onder de vergunning van MasterPlanning.

### Beroepsaansprakelijkheid

Wij zijn verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid volgens de eisen van Wft annex de Autoriteit Financiële Markten.

### Onze dienstverlening en het toezicht door de AFM

Consumenten hebben een steeds grotere eigen verantwoordelijkheid voor het verzorgen van hun financiële welzijn en moeten dus ook steeds vaker moeilijke keuzes maken bij financiële vraagstukken. Hierbij wordt veelvuldig gebruik gemaakt van externe specialisten, waaronder hypotheekadviseurs, financieel adviseurs en banken.

Deze partijen vervullen naar het oordeel van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een belangrijke rol binnen de Nederlandse economie en het is hiermee van erg groot belang dat consumenten op hun adviseur kunnen vertrouwen.

De complexiteit van de financiële wereld is van dien aard dat de AFM van mening is dat een financieel dienstverlener op regelmatige basis dient te adviseren over de brede materie van hypotheek en vermogensvorming in samenhang met financiële planning om de benodigde kennis en vaardigheden goed te kunnen onderhouden.

### MasterPlanning

Wij delen de visie van de AFM en geloven dat een degelijke analyse als basis voor een goede advisering zeer wenselijk is. Een financiële analyse, waarin de financiële positie van de klant, de doelstellingen en aanwezige voorzieningen worden vertaald naar een maatwerkoplossing is onmisbaar. Zonder een deugdelijke financiële analyse is goed advies simpelweg onmogelijk.

Het maakt bijvoorbeeld bij het inrichten van een hypotheekdossier nogal wat uit welke fiscale voorwaarden van toepassing zijn. Is de rente wel of niet aftrekbaar? En zo ja, hoelang nog? Wat zijn uw inkomensverwachtingen voor de toekomst en op welke manier beïnvloeden uw huidige en toekomstige hypotheeklasten uw inkomen op het moment dat u met pensioen gaat? Welke risico's zijn uiteindelijk aanvaardbaar als het gaat om overlijden? Welk deel van uw hypotheek kunt u vrij van aflossing laten doorlopen?

Dit zijn voorbeelden van vragen die aan de hand van een analyse beantwoord worden, zodat aansluitend een maatwerkoplossing kan worden ingericht die voor u werkelijk toegevoegde waarde biedt. Onze adviesrol vullen wij in aan de hand van de door de toezichhouders opgestelde richtlijnen, ook wel leidraden genoemd.



## MasterPlanning

Hierna leggen wij u per fase uit wat u kunt verwachten.

### **Kennismaken**

In ons eerste gesprek kunt u met ons van gedachten wisselen over uw wensen, ideeën en behoeften rondom uw financiële zaken en producten. Hierbij kunt u aangeven welke hulp u zoekt of welke vragen u beantwoord wilt hebben.

Wij leggen u tijdens dit gesprek graag uit of wij uw vragen kunnen beantwoorden, welke diensten wij u kunnen aanbieden, op welke manier wij werken en welke vergoeding wij hiervoor in rekening brengen. Na afloop van deze kennismaking kunt u beslissen of en, zo ja, hoe u gebruik wilt maken van onze diensten en maken wij verdere afspraken over de vervolgtrajecten.

Wij bevestigen, op het moment dat u ons wilt inschakelen, de gemaakte afspraken aan u. Dit kan onder andere via een 'opdracht tot dienstverlening' welke als verdere basis geldt voor onze werkzaamheden. Andere vormen van opdrachtaanvaarding (per e-mail of telefonisch) kunnen in voorkomende dossiers prima volstaan. Het belangrijkste is dat u en wij overeenstemming bereiken over onze samenwerking en hierbij duidelijk is welke werkzaamheden er, tegen welke tarieven, verricht worden.

### **Fase van Inventariseren**

Na de kennismaking start de fase van inventariseren. Om een goed en passend advies te kunnen geven is het nodig om een zo compleet mogelijk beeld te hebben van uw persoonlijke gegevens en uw situatie.

De basis van uw dossier wordt gevormd door wie u bent. Hoe is uw inkomen nu en later samengesteld en welke voorzieningen heeft u getroffen? Heeft u spaargelden en ander vermogen? Welke verzekeringen heeft u lopen? Wat zijn uw wensen, uw doelstellingen en gedachten? Welke risico's kunt u zelf nemen en welke risico's bent u bereid te aanvaarden? Wat wilt u wel en wat wilt u niet verzekeren?

Welke doelen heeft u met ons advies en wat verwacht u specifiek van ons? Allemaal vragen en onderwerpen die aan de hand van de antwoorden en informatie leiden tot een beeld van wie u bent, wat u heeft en wat u zou willen. En daarmee kunnen wij u vervolgens passend adviseren op de gebieden die wij hebben afgesproken. Welke informatie precies nodig is, hangt natuurlijk sterk af van de diensten die u van ons wilt afnemen en de producten die hierbij aansluiten. Vanzelfsprekend zullen wij u hierover helder informeren.

### **Fase van Analyseren en Adviseren**

Op basis van de opgestelde inventarisatie zullen wij uw dossier analyseren en u aansluitend een advies geven. Ook hiervoor geldt dat de relevante diensten en/of producten leidend zijn voor de wijze waarop ons advies gegeven wordt. Soms volstaat een korte uiteenzetting, maar net zo vaak is een uitgebreide presentatie met visuele ondersteuning nodig. Ons doel is om ons advies zo helder mogelijk aan u toe te lichten, zodat u weet waar u aan toe bent.

Bij complexe producten, zoals een hypotheek of lijfrenteverzekering, wordt het advies volgens de geldende wettelijke richtlijnen uitgebracht. Dit betekent concreet dat wij onze adviezen in bondige vorm op papier zetten en u bij voorkeur een uitgebreide mondelinge toelichting geven. Dit stelt u in de gelegenheid vragen te stellen en ons om deze te beantwoorden, waar nodig en mogelijk het advies te verfijnen en relevante 'bijzaken' aan de orde te stellen.

Onze ervaring leert dat deze werkwijze zeer verhelderend werkt en tot goede resultaten leidt. Het advies wordt, als dit specifiek wordt overeengekomen, eventueel afgesloten met een Adviesrapportage of Adviesverslag.

Wij zijn bij onze adviezen niet gebonden aan een bank of verzekeraar, noch zijn wij voor ons verdienmodel afhankelijk van provisies die banken of verzekeraars uitkeren. U schakelt ons in om uw belangen te behartigen



## MasterPlanning

en dat betekent dat wij enkel bij u een direct financieel belang hebben en ons voornaamste doel is een tevreden klantrelatie opbouwen.

### Fase van Bemiddelen

Als er sprake is van een advies wat leidt tot de aanschaf of mutatie van een financieel product, verzorgen wij in de fase van bemiddelen de praktische totstandkoming van het product of de producten. Dit uiteraard alleen als u ons hiervoor opdracht geeft.

Zo verzorgen wij in geval van bijvoorbeeld een hypotheek de aanvraagprocedure, onderhouden de contacten met banken en verzekeraars en controleren de correspondentie, de dossierstukken en voortgang. Wij hebben contacten met vele aanbieders van financiële producten en kunnen, onafhankelijk en ongebonden, bemiddelen tussen de aanbieder en u.

Ditzelfde traject geldt voor overige complexe producten zoals lijfrenteverzekerings. Hierbij laten wij ons leiden door het door ons gegeven advies en de adviesrapportage die op basis van de fase van adviseren tot stand is gekomen. De kwaliteit van de aanbieder, de administratieve performance en het productaanbod bepaalt mede de keuze van de bank of de verzekeraar.

Het enkel bemiddelen in een financieel product, zonder voorafgaande adviesfase, wordt door de Autoriteit Financiële Markten omschreven als 'execution-only'. In voorkomende gevallen kunnen wij, mits uitdrukkelijk overeengekomen, op basis van 'execution-only' voor u bemiddelen. Dit is bijvoorbeeld van toepassing als u door een externe partij al een financiële planning of adviesrapportage hebt laten opstellen.

De fase van bemiddeling eindigt zodra het betreffende product is ingegaan en de relevante dossierstukken, zoals bijvoorbeeld een polis of bevestiging van ingang van de geldverstrekker, zijn afgegeven. Of eerder in geval van annuleren of afwijzing van de aanvraag.

### Fase van Nazorg

Wij zijn u ook graag van dienst nadat u in de fase van bemiddeling een product of dienst heeft afgenomen; wij blijven immers het liefst zo lang mogelijk uw vertrouwde adviseur. Maar dit is voor beide partijen een traject wat separaat afgesproken dient te worden, u bent tot niets verplicht.

De wereld verandert en uw persoonlijke omstandigheden kunnen ook veranderen. Het is dan zaak om de producten en diensten periodiek te evalueren om te bezien of deze nog steeds aansluiten bij uw wensen en doelstellingen. Denk hierbij aan de wetgeving die verandert, producten die verouderen en uw persoonlijke situatie die onderhevig is aan veranderingen (andere baan, trouwen, scheiden, etc.). Rentes stijgen of dalen, wat impact kan hebben op uw hypotheek. Maar ook uw verzekeringen en beleggingen behoeven periodieke aandacht.

De informatievoorziening over relevante ontwikkelingen, maar ook de eventueel benodigde actie valt onder nazorg.

## De vergoeding voor onze dienstverlening

Voor onze dienstverlening brengen wij vanzelfsprekend kosten bij u in rekening. Deze kosten zijn transparant en modulair opgebouwd. Hierbij heeft u als klant de keuze uit een aantal mogelijkheden die hieronder nader worden toegelicht.

### De basis: uurtarief

In de basis leveren wij al onze diensten op basis van een uurtarief, waarbij er periodiek (veelal maandelijks achteraf) een opstelling van de gemaakte uren wordt gemaakt en deze besteedde tijd aan u wordt gefactureerd. Hierbij zenden wij, indien gewenst, een specificatie mee van de gemaakte en geboekte uren.



## MasterPlanning

### Vaste vergoedingen per dossier

Voor specifieke diensten en producten, zoals hypotheekadvies met aansluitend de bemiddeling, hanteren wij een vaste vergoeding die is afgestemd op de aard en inrichting van uw dossier en de te leveren inspanningen om onze opdracht uit te kunnen voeren.

In de uit te brengen adviezen en rapportages wordt specifiek aangegeven welk bedrag wij in rekening brengen voor uw dossier, veelal opgenomen in de Financieringsopzet en/of Beknopte Hypotheek Analyse.

### Inkomensregie, Vermogensadvies en creditmanagement

Voor het actief beheren en adviseren over uw spaargelden, beleggingen en (polis)vermogen rekenen wij een vaste fee die varieert van 0,50% tot 1,00% per jaar over het totale vermogen, met een minimumfee van € 450 per jaar. In het separaat op te stellen contract worden afspraken over deze dienstverlening op dossierniveau schriftelijk vastgelegd.

### Nazorg

Voor de fase van nazorg werken wij in de regel op basis van een uurtarief welke op onze website is vermeld.

### Productvergoedingen en doorberekende kosten van derden

Wij belasten de kosten, waaronder retourprovisies en afhandelingskosten, die de bank en/of verzekeraar of andere externe partijen rechtstreeks bij ons in rekening brengen ten behoeve van uw dossier 1-op-1 door zonder kostenopslag of administratiekosten.

Hierbij is het niet relevant op basis waarvan de kosten of provisies worden doorbelast, noch is het relevant wat de onderliggende oorzaak is van de doorbelasting.

### Onze incassoprocedure

Voor de werkzaamheden die wij voor u verrichten onder de noemer nazorg wordt, behoudens andere schriftelijk

gemaakte afspraken, maandelijks of per kwartaal achteraf een nota verzonden, eventueel inclusief een gespecificeerd overzicht. De verrichte werkzaamheden worden gefactureerd op basis van de besteedde tijd of op basis van een overeengekomen vaste vergoeding. Onze standaard betalingstermijn bedraagt 14 dagen.

Voor specifieke dossiernota's (bijvoorbeeld bij een hypotheekbemiddeling) geldt veelal een afrekenmoment na afronding van onze werkzaamheden, bijvoorbeeld op het moment van passeren van een hypotheekakte of afronding van een projectonderdeel (denk hierbij aan het completeren van een dossier en het ter finale afwikkeling aanbieden aan de bank of verzekeraar). In rekening te brengen advieskosten worden gefactureerd na afronding van de advieswerkzaamheden. Bemiddelingskosten worden gefactureerd na afronding van de bemiddelingswerkzaamheden.

### Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen en dienstverlening realistische eisen stellen. Maar wij verwachten uiteraard ook een aantal dingen van u. In elk geval dat u aan ons de juiste en actuele gegevens verstrekt. Mocht bijvoorbeeld achteraf blijken dat er, onbewust, onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt, dan kan het zijn dat de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet te vergoeden. Dat dit onwenselijk is spreekt voor zich en dat willen wij samen met u voorkomen.

Hebt u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons erg belangrijk dat wij daarvan op de hoogte worden gebracht. Deze informatie is nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van onder- of juist oververzekering. Als uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot uw inkomen, uw persoonlijke omstandigheden of verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Het is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven en dat wij op de hoogte blijven van uw persoonlijke situatie.



## MasterPlanning

Verandering van werkgever leidt bijvoorbeeld vrijwel altijd tot een andere pensioenregeling. Met soms grote gevolgen voor uw persoonlijke inkomensplanning. Denk aan versobering van het partnerpensioen of wijziging van uw pensioenopbouw.

Wij onderhouden tijdens het adviestraject alle contacten met de bank of verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, dan stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Tot slot vragen wij u de gegevens en stukken die u ontvangt altijd te controleren op juistheid en om eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.

### Aansprakelijkheid

Ons kantoor is slechts aansprakelijk voor tekortkomingen in onze advisering voor zover deze het gevolg zijn van het niet door ons in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop u in de gegeven situatie mocht rekenen.

In het geval ons kantoor aansprakelijk mocht zijn voor door u geleden schade, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat wij aan fee of honorarium hebben ontvangen ter zake van de werkzaamheden waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis betrekking heeft, of waarmee deze verband houdt, echter tot een maximum van € 4.538.

Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval drie maanden na het moment waarop u bekend werd, of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met het bestaan van een recht op schadevergoeding.

### Klachten

Ons kantoor beschikt over een interne klachtenprocedure. In het geval dat u onverhoopt niet tevreden bent over onze dienstverlening, het door ons uitgebrachte advies of de geadviseerde producten, verzoeken wij u dit direct schriftelijk aan ons kenbaar te maken. In uw klachtenbrief dient tenminste een zo uitvoerig mogelijk uiteenzetting van uw klacht te staan, eventueel de redenen waarom u ons aansprakelijk acht en uw voorstel om de klacht op te lossen.

Schriftelijke klachten die zijn ingediend binnen 3 maanden na het gegeven advies of de ingangsdatum van de aangeboden producten zullen in behandeling worden genomen. Uw schriftelijke klacht wordt intern besproken. Vervolgens brengen wij u, behoudens calamiteiten of onvoorziene omstandigheden, binnen 14 dagen op de hoogte van ons standpunt. Het streven is om in voorkomende gevallen door onderling overleg tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen.

Lukt dit niet, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie financiële dienstverlening van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), mits het geschil eerst nog is voorgelegd aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening. (Informatie over het KiFiD, het Reglement Ombudsman Financiële Dienstverlening en het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening zijn te vinden op de website van het KiFiD: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

Daarbij geldt dat wij gebruik maken van de mogelijkheid om ons niet bij voorbaat te binden aan de door dit instituut gedane uitspraken, zodat een geschil uiteindelijk ook nog aan de rechtbank voorgelegd kan worden.



## MasterPlanning

### Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie, zonder opgave van redenen, met ons kantoor te beëindigen. Ook wij hebben het recht onze relatie met u te beëindigen en onze werkzaamheden te staken.

U kunt uw verzekeringsmaatschappij of bank verzoeken de lopende producten over te dragen aan een adviseur van uw keuze. Een schriftelijke melding (daaraan gelijkgesteld een e-mail) hiervan, met of zonder opgave van reden, volstaat. Dit geldt ook in geval ons kantoor de relatie met u beëindigt.

Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht van uw verzekering en andere financiële producten die via onze bemiddeling of advisering tot stand zijn gekomen of op ons agentschap

ondergebracht zijn, ligt bij ons totdat wij u schriftelijk (hiermee gelijkgeschakeld e-mail) hebben geïnformeerd of u uw opzegging hebt verzonden aan ons. Onze zorgplicht eindigt direct na onze schriftelijke kennisgeving. Hierna leveren wij, behoudens uitdrukkelijk anders schriftelijk met u overeengekomen, geen diensten meer.

Bij wanbetaling eindigt onze zorgplicht automatisch. Dit geldt bij het overschrijden van de normale betalingstermijnen van onze facturen en/of op het moment dat de bank of verzekeraar de premievordering uit handen geeft aan een incassobureau. Op grond hiervan kunnen en zullen wij, behoudens afwijkende schriftelijke afspraken, in voorkomende gevallen geen actieve bemiddelende rol meer spelen. Op het moment dat wij een opzegging hebben ontvangen of hebben verzonden, dragen wij de verantwoordelijkheid voor uw dossier over aan uzelf.

## Contact

Bij vragen kunt u contact opnemen met MasterPlanning

T: 035 - 543 04 54

E: [info@masterplanning.nl](mailto:info@masterplanning.nl)

I: [www.masterplanning.nl](http://www.masterplanning.nl)