



## DIENSTENWIJZER

### Inleiding

Deze dienstenwijzer is een puur informatief document en verplicht u niet om financiële diensten van ons kantoor af te nemen. Wij hechten veel waarde aan goede voorlichting op het gebied van financiële producten. Op het moment dat wij juridisch bindende afspraken met u maken betreffende onze dienstverlening en/of onze beloning, leggen wij dit via een aparte overeenkomst schriftelijk met u vast. Wij conformeren ons aan de Wet op het financieel toezicht (Wft) door u voorafgaand aan de totstandkoming van een financiële overeenkomst onderstaande informatie te verstrekken.

### Wie zijn wij?

Wij zijn een financieel advieskantoor dat adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het afsluiten van financiële producten. Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (Afm) om te kunnen adviseren en bemiddelen bij bankspaarrekeningen, hypotheek, kredieten, vermogen, schade- en inkomensverzekeringen. Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK), aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Tevens zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

### Wat doen wij?

#### **Algemeen**

Wij zetten ons in, uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Deze gegevens worden conform de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en vanaf 25 mei 2018 conform de Wet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) behandeld.

#### **Specifiek**

- a. Wij geven u inzicht in uw persoonlijke financiële situatie. Wij geven u hierover advies en indien van toepassing bemiddelen wij bij het afsluiten van financiële producten die aansluiten bij uw wensen en mogelijkheden;
- b. Wij controleren offertes, polissen en bijbehorende verschuldigde bedragen die de aanbieders bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van het product kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

### Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van de voorwaarden de aanbieder bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen met betrekking tot persoonlijke omstandigheden en verzekerde zaken aan ons of de aanbieder doorgeeft.
3. Wij verwachten van u dat u de ontvangen stukken controleert. Vooral bij telefonisch doorgegeven wijzigingen, maar ook in andere gevallen, kunnen in het communicatietraject fouten of misverstanden sluipen. Zijn de gegevens goed overgenomen, klopt de dekking? Als er iets niet duidelijk of onjuist is weergegeven, belt u ons dan even. Wij gaan er dan achterheen en zullen zo nodig de gegevens laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post of e-mail aan ons te bevestigen.

### Onze bereikbaarheid

Wij zijn geopend en telefonisch bereikbaar van maandag tot en met donderdag van 9.00 uur tot 17.00 uur en op vrijdag van 9.00 uur tot 12.00 uur. Tijdens afwezigheid kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.

### De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat u deze rechtstreeks aan de verzekeraar voldoet. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

### Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid en zonder contractuele verplichtingen financiële producten van de aanbieders waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Wij werken met professionele software programma's die het mogelijk maken om een goede objectieve analyse te maken van de financiële producten die de markt biedt. Uit de aanbieders zullen wij een aanbod selecteren dat goed past bij uw persoonlijke wensen en doelstellingen. Wij zijn een volledig zelfstandige onderneming geen enkele bank, verzekeraar of aanbieder heeft een belang of stemrecht in ons bedrijf.

### Hoe worden wij beloond?

Voor onze diensten brengen wij u een vergoeding in rekening. De hoogte hiervan komen wij overeen in de dienstverleningsopdracht. Bij facturatie op urenbasis of vaste fee is er alleen BTW verschuldigd voor zover de dienstverlening betrekking heeft op BTW belaste werkzaamheden. Wij zullen u daar van te voren over informeren. De stelregel is dat wanneer wij naast het geven van advies ook bemiddelen, er geen sprake is van BTW. Wij ontvangen van de maatschappijen waar uw contract gesloten is geen vergoeding. Alleen in geval van consumptieve kredieten en schadeverzekeringen ontvangen wij een provisie van de aanbieder. Deze provisie vormt een onderdeel van de kosten die door de aanbieder bij u in rekening worden gebracht.

## Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de desbetreffende aanbieder verzoeken lopende financiële producten over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.

## Privacy

### **Uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

### **Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering.

Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.



### **Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

1. U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
2. Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
3. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
4. Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.
5. Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
6. Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.

### **Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.



### **Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:  
[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

### **Klachten?**

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. Na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het Kifid. Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG. T: 0900-3552248 I: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **Natuurlijk is er nog veel meer te vertellen**

We hopen dat u een beeld heeft gekregen van wat wij voor u kunnen betekenen. Natuurlijk is dat veel meer dan u in deze brochure heeft kunnen lezen. Stel ons daarom gerust uw vragen. Wilt u meer weten of wat wij voor u kunnen doen of hoe wij werken? We vertellen het u graag in een persoonlijk gesprek.

### **Onze contactgegevens zijn**

Bezoekadres : Baandert 3, 6136 EM Sittard

Telefoon : 0031 (0)46 486 14 14

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

Internet : [www.continue-advies.nl](http://www.continue-advies.nl)

KIFID : 300.001489

KvK : 14 05 21 26

AFM : 12 00 39 20

Wbp/AP : m1638994