

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. Uw persoonsgegevens worden indien van toepassing door ons kantoor verwerkt. En kunnen tussen ons, de aanbieder van financiële producten en serviceproviders worden uitgewisseld. Wij gebruiken uw persoonlijke gegevens uitsluitend om het gewenste financiële product af te sluiten en te kunnen beheren.

Wat verandert er met de invoering van de AVG?

De AVG versterkt de positie van de betrokkenen. Dit zijn de mensen van wie de gegevens worden verwerkt. Zij krijgen nieuwe privacyrechten en bestaande rechten worden sterker. Wij, als verwerker van persoonsgegevens, krijgen meer verplichtingen.

Onder bestaande rechten vallen onder andere het recht van inzage in ons dossier van u en recht op correctie en verwijdering van gegevens in ons dossier van u.

Onder nieuwe rechten valt bijvoorbeeld het recht op dataportabiliteit. Hieronder wordt verstaan het recht dat u uw gegevens makkelijk van ons kunt krijgen om vervolgens deze gegevens door te kunnen geven aan andere organisaties.

Meer informatie?

Voor uitgebreide informatie inzake de wetgeving betreffende de AVG, verwijzen wij u naar de website van de AFM.

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 op werkdagen van 9:00 uur tot 17:30 uur geopend en telefonisch bereikbaar. 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.

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.

Onze contactgegevens zijn

| | | | |
|-------------|--|--------|---------------|
| Bezoekadres | : Baandert 3, 6136 EM Sittard | KIFID | : 300.001489 |
| Telefoon | : 0031 (0)46 486 14 14 | KvK | : 14 05 21 26 |
| E-mail | : info@continue-advies.nl | AFM | : 12 00 39 20 |
| Internet | : www.continue-advies.nl | Wbp/AP | : m1638994 |