

## Dienstverleningsdocument

Met dit Dienstverleningsdocument (dvd) maak ik u wegwijs bij Continu Hypotheken & Verzekeringen. Naast algemene informatie over mijn kantoor vindt u hier informatie over mijn dienstverlening, de beloning die ik ontvang voor mijn dienstverlening, de klachtenregeling en over andere aspecten.

### Wie?

D.H.L. (Dominique) Boonman handelend onder de naam:  
Continu Hypotheken & Verzekeringen.

*Bezoekadres*  
Scottweg 1-07  
4462 GS Goes

*Postadres*  
Postbus 410  
4460 AV Goes

Continu Hypotheken & Verzekeringen adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair op het gebied van verzekeringen, hypotheeken, pensioenen en andere financiële diensten. Zowel aan particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Mijn werkwijze wordt gekenmerkt door een sterk persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit zijn het uitgangspunt.

### Bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0113-330766  
Fax : 0113-330765  
E-mail : mail@continuu.info  
Internet : www.continuu.info

### Openingstijden

Maandag tot en met vrijdag van 9:00 uur tot 17:00 uur en volgens afspraak.

In geval van nood kunt u buiten kantooruren inspreken op het antwoordapparaat. Ik neem zo spoedig mogelijk contact op.

### Waarvoor kunt u bij mij terecht?

Continu Hypotheken & Verzekeringen heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen ten aanzien van de volgende financiële diensten en/of producten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Hypothecair krediet
- Betaalrekeningen
- Electronisch geld
- Spaarrekeningen
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- Consumptief krediet

Nadrukkelijk vermeld ik hierbij, dat ik ook adviseer en bemiddel ten aanzien van producten voor fiscaal

banksparen, zoals de spaarrekening eigen woning en de lijfrentespaarrekening.

Mijn dienstverlening is onderverdeeld in een vijftal adviesgebieden. Deze worden hieronder toegelicht.

### Verzekering & Geld

Binnen het adviesgebied *Verzekering & Geld* worden al uw verzekerings- en bankzaken goed en voordelig geregeld. Met de persoonlijke aandacht van uw eigen adviseur.

### Hypotheek

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

### Pensioen & Inkomen

Binnen het adviesgebied *Pensioen & Inkomen* bied ik een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden.

### Vermogen

Binnen het adviesgebied *Vermogen* bied ik een breed pakket aan dienstverlening (advies en bemiddeling) op het gebied van vermogensopbouw, niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsreserve of een aflossingskapitaal.

### Lenen

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

### Dienstverlening

Elke klant is voor mij uniek. Wat ik exact voor u kan betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen ziet mijn dienstverlening er als volgt uit:

- **Inventarisatie.** Ik inventariseer uw wensen en mogelijkheden en breng uw financiële situatie in kaart.
- **Advies.** Ik adviseer over mogelijke oplossingen waarlangs u deze wensen kan realiseren. Hierbij baseer ik mijn advies op de kennis van de producten van een aantal financiële instellingen waarmee ik regelmatig samenwerk. Ik ben vrij in mijn advisering. Met geen enkele bank of verzekeringsmaatschappij ben ik een verplichting aangegaan om specifiek de producten van die instelling te adviseren of te bemiddelen.

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

## Hoe kom ik tot een advies?

### Adviesvrij

Mijn kantoor heeft geen enkele verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. Ik ben dus volledig vrij in mijn advisering.

### Ondernemersvrijheid

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

### Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van financiële producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende financiële producten. Ik maak een selectie van de maatschappijen waar ik zaken mee doe. Deze selectie maak ik 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 geef ik u een overzicht van de maatschappijen waarmee ik zaken doe.

Wanneer ik u adviseer over een bepaalde financiële dienst, dan onderzoek ik eerst of een product van één van de door mij geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Ben ik van oordeel, bijvoorbeeld omdat u zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kan ik breder op de markt van financiële producten gaan zoeken. In dat geval meld ik u dit vooraf.

### Kosten van advies en bemiddeling

Om mijn diensten te kunnen verlenen maak ik bedrijfskosten. Denkt u maar aan kosten van huisvesting, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die u afneemt ken ik twee beloningsmodellen: provisie of vaste tarieven.

### Provisie

Voor de volgende adviesgebieden werk ik op provisiebasis:

- Verzekering & Geld
- Lenen

Van de aanbieders waar ik uw financiële producten (verzekeringen, spaarrekeningen en consumptieve

kredieten) onderbreng ontvang ik provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). Ik breng geen aanvullende kosten in rekening.

In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mag ik uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Ik ontvang van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor mijn dienstverlening. Als u de rente hebt betaald, dan heeft u ook betaald voor mijn dienstverlening. Andere afspraken zijn wettelijk niet toegestaan.

### Vast tarief

Voor de volgende adviesgebieden werk ik met vaste tarieven:

- Hypotheek
- Pensioen & Inkomen
- Vermogen

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

In het geval dat u via mijn bemiddeling één of meerdere financiële producten afsluit, ontvang ik daarvoor in principe geen provisie van de bank of verzekeraar.

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

### Tarieven complexe producten en hypotheke

Binnen de adviesgebieden *Hypothek*, *Pensioen & Inkomen* en *Vermogen* adviseer ik over en bemiddel ik in complexe producten en hypotheke. Hieronder vallen levensverzekeringen, hypotheke, producten voor fiscaal banksparen en deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen).

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

In dat geval ontvangt u van mij in aanvulling op dit Dienstverleningsdocument een tarievenoverzicht ('Tarieven complexe producten en hypotheke').

### Ik vraag ook iets aan u

Om uw belangen op het gebied van financiële diensten optimaal te kunnen behartigen, vraag ik ook een aantal zaken van u.

### Juiste en volledige informatieverstrekking

Voor mijn adviezen ben ik afhankelijk van de informatie die u mij verstrekt. In de relatie die ik met u heb vraag ik u mij,

afhankelijk van actualiteiten, regelmatig te informeren. Bijvoorbeeld of er wijzigingen zijn in uw inkomens- of gezinssituatie of dat u recent grote uitgaven hebt gedaan voor uw woning. De informatie die ik van u ontvang is mede bepalend voor de adviezen die ik u geef.

## Totaalbeeld

U 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 mij echter belangrijk een totaalbeeld te hebben.

Zo kan voorkomen worden dat ik u niet attent maak op een bepaald risico, omdat ik dacht dat u dit elders al geregeld heeft. Daarom vraag ik u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw financiële dienstenpakket.

## Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vraag ik u mij 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 ik voor u een bepaalde financiële dienst verzorg zal het vaak gebeuren dat ik u informatie zend. Soms gaat het om informatie die ik u wettelijk verplicht ben te zenden.

Maar ook kan ik u informatie toesturen, omdat ik denk dat u zich daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten of diensten. Ik vraag u al mijn informatie aandachtig door te nemen en mij zo nodig te raadplegen.

In ieder geval vraag ik u de polissen en andere contracten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform uw wensen. Vanzelfsprekend controleer ik deze documenten ook.

## Uw privacy

Uit hoofde van mijn dienstverlening beschikt ik 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 archiveer ik in een persoonlijk (geautomatiseerd) dossier. De gegevensverwerking is gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) te Den Haag onder het meldingsnummer: 1286831. De (persoons)gegevens worden gebruikt ten behoeve van onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie.

## Aansprakelijkheid

Ik ben in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van mij is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

## Als u een klacht heeft

Ik behartig uw belangen op het gebied van financiële diensten zo goed mogelijk. Maar ook ik kan fouten maken. En dat kan er toe leiden, dat u een klacht heeft.

### *Eerst de klacht aan mij kenbaar maken*

Indien u een klacht heeft, vraag ik u dit eerst aan mij kenbaar te maken. In de meeste gevallen zal ik uw klacht snel kunnen verhelpen. Uw klacht wordt behandeld volgens mijn klachtenregeling; een vaststaande procedure die voor u waarborgt dat de klacht correct, adequaat en vlot wordt behandeld. Binnen maximaal 72 uur zal ik schriftelijk reageren op uw klacht. Ik stel vervolgens alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

### *Daarna eventueel naar het klachteninstituut*

Indien we 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 : 0900-3552248  
E-mail : info@kifid.nl  
Internet : www.kifid.nl

Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

## Lidmaatschappen en registraties

Mijn kantoor is bij verschillende organisaties geregistreerd. De belangrijkste zijn:

- Autoriteit Financiële Markten (AFM)
- Stichting Erkenningsregeling Hypotheekadviseurs
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP)

## Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. Mijn kantoor is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12005359. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op [www.afm.nl](http://www.afm.nl). Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0900-5400540.

## **Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs**

Ik ben als Erkend Hypotheekadviseur ingeschreven bij de Stichting Erkenningregeling Hypotheekadviseurs (SEH) onder nummer 6002. Een hypotheekadviseur wordt door de SEH pas erkend als kennis en ervaring zijn aangetoond. Als Erkend Hypotheekadviseur heb ik de Beroepscode van de SEH ondertekend. Kijk op [www.erkendhypotheekadviseur.nl](http://www.erkendhypotheekadviseur.nl) voor meer informatie.

## **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Ik doe mijn uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over mijn 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. Mijn kantoor is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.002688. Kijk op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) voor meer informatie.

## **Vereniging van Hypothecair Planners**

De kwalificatie Erkend Hypothecair Planner is een initiatief van de Nederlandse Vereniging van Hypothecair Planners (NVHP). De NVHP is een vereniging van hypotheekadviseurs die de opleiding Leergang Hypothecaire Planning met succes hebben afgerond. Het idee achter deze opleiding is dat de Erkend Hypothecair Planner bij de aankoop van een woning niet alleen naar de hypotheek kijkt maar juist naar de gehele financiële situatie van de koper. Ik ben als Erkend Hypothecair Planner ingeschreven bij de NVHP.

## **Kamer van Koophandel**

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel staat mijn kantoor geregistreerd onder nummer 22049954.

## **Algemene Voorwaarden**

Op al mijn diensten en werkzaamheden zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden van Continu Hypotheken & Verzekeringen. In deze algemene voorwaarden is een beperking van aansprakelijkheid opgenomen.

## **Nog vragen?**

Mijn dienstverlening omvat meer, dan ik u in dit Dienstverleningsdocument kan aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om mij te benaderen. Ik ben u graag van dienst.

Op [www.continu.info](http://www.continu.info) vindt u telkens de meest actuele versie van het Dienstverleningsdocument.