

Dienstenwijzer



Naast algemene informatie over eFeM Verzekeringen vindt u in deze Dienstenwijzer uitgebreide informatie over onze dienstverlening, ons privacybeleid en onze klachtenregeling.

Wie zijn wij?

eFeM Verzekeringen
Bezoekadres
Meidoornstraat 37
5712 NP Someren
Correspondentieadres
Postbus 53
5710 AB Someren

eFeM Verzekeringen adviseert en bemiddelt als onafhankelijk intermediair. Zowel aan particulieren als aan ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Ons kantoor richt zich primair op de diverse soorten schade- en levensverzekeringen. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een sterke persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant.

eFeM Verzekeringen is een handelsnaam van eFeM Verzekeringen BV.

Onze bereikbaarheid en openingstijden

Telefoon : 0493-380438
Internet : www.efem-verzekeringen.nl
E-mail : info@efem-verzekeringen.nl

Openingstijden

Wij werken uitsluitend op afspraak. Afspraken vinden plaats op ons kantooradres of bij u thuis. In geval van nood kunt inspreken op ons antwoordapparaat. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact op.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

eFeM Verzekeringen heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voor het adviseren en bemiddelen van de volgende diensten en/of producten:

- ✓ Betaalrekeningen
- ✓ Elektronisch geld
- ✓ Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)
- ✓ Inkomensverzekeringen
- ✓ Schadeverzekeringen particulier en zakelijk
- ✓ Spaarrekeningen
- ✓ Vermogen
- ✓ Zorgverzekeringen

Deze vergunningsonderdelen worden hieronder toegelicht.

Betaalrekeningen

Een betaalrekening is een product waarmee u geld kunt aanhouden en girale betalingen kunt doen en

ontvangen. Wij kunnen voor u bemiddelen in het afsluiten van betaalrekeningen.

Elektronisch geld

Electronisch geld wordt in de Wet op het financieel toezicht ("Wft") omschreven als een geldswaarde die is opgeslagen op een elektronische drager of een geldswaarde die op afstand, dat wil zeggen buiten de bank, is opgeslagen in een centrale rekeningadministratie. Een voorbeeld van een elektronische drager is een bankpas met chip voor contactloos betalen..

Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen (beleggingsfondsen)

Voor advies en bemiddeling in producten welke vallen onder het toezicht van het zgn. Nationaal Regime kunt u bij ons terecht. Bij deze producten moet u denken aan een lijfrente beleggingsrekening of een losse beleggingsrekening, allemaal op basis van model- en profielportefeuilles of beleggingsfondsen van de bank of beleggingsinstelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze bank of instelling en nooit via ons kantoor.

Inkomensverzekeringen

Uw inkomen is een belangrijke factor om te kunnen voorzien in uw dagelijks levensonderhoud. Wij adviseren u over de relevante zaken hieromtrent, en komen daarmee tot een advies op maat voor uw persoonlijke situatie bij arbeidsongeschiktheid.

Schadeverzekeringen

Vrijwel iedereen heeft één of meerdere schadeverzekeringen. Dat kan gaan om uw auto-, inboedel-, opstal en aansprakelijkheidsverzekering. Maar ook bedrijfsmatige verzekeringen voor uw panden, vrachtauto's, inventaris en aansprakelijkheid. Wij selecteren de juiste producten bij uw persoonlijke wensen en mogelijkheden.

Spaarrekeningen

Sparen kunt u op vele manieren doen. Denk aan sparen bij uw eigen bank of via een internetspaarrekening met een overwegend hogere rentevergoeding. Door alle voor- en nadelen van de diverse spaarvarianten helder voor u uiteen te zetten kunt u gemakkelijker een keuze maken.

Vermogen

Vermogensopbouwproducten zijn er in veel vormen. Van een eenvoudige verzekering om de uitvaart te bekostigen tot complexe verzekeringen om uw pensioen te financieren. Wij informeren u over de mogelijkheden van de dekkingen, premies en kosten in uw situatie en staan u graag bij in uw keuze.

Onze dienstverlening

Een goed verzekeringsadvies is goud waard. Wij geloven daarom niet in een of een advies uitsluitend gericht op het sluiten van een product. eFeM Verzekeringen ziet het haar taak om u duidelijkheid te geven over alle belangrijke financiële risico's en gebeurtenissen die bij de verzekering van uw eigendommen, aansprakelijkheden en inkomen om de hoek komen kijken. Een goed advies en daaruit voortvloeiende adequate bemiddeling in verzekeringen zijn daarom de uitgangspunten van eFeM Verzekeringen.

Hoe vrij zijn wij in ons advies?

Adviesvrij

Wij zijn volledig vrij in onze advisering. Dit betekent dat ons kantoor geen enkele verplichting heeft om producten bij één of meer aanbieders onder te brengen.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele aanbieder, zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Onze vrijheid als ondernemer betekent concreet voor u dat wij informeren en adviseren in uw belang.

Keuze van aanbieders

De markt kent veel aanbieders van producten en diensten. Vaak hebben deze aanbieders tientallen verschillende producten. Wij maken een selectie van de maatschappijen waar we zaken mee doen. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria; de hoogte van de premie, de kwaliteit van de voorwaarden en de ervaring hoe de instelling zich opstelt als een beroep wordt gedaan op een uitkering. Op uw verzoek geven we u een overzicht van de maatschappijen waarmee wij zaken doen. Wanneer wij u adviseren over een bepaalde verzekering, dan maken wij samen met u de keuze voor een product van één van de door ons geselecteerde aanbieders voldoet aan uw wensen.

Onze kosten voor advies en bemiddeling

U betaalt voor onze dienstverlening op verschillende manieren.

- Voor onze dienstverlening op gebied van schadeverzekeringen ontvangen wij een doorlopende provisie van de aanbieder van uw verzekering.
- Dienstverlening met betrekking tot complexe en impactvolle producten verrichten wij altijd op basis van een vast tarief of uurtarief.

Ons interne beloningsbeleid

Binnen ons kantoor staan de belangen van onze relaties centraal en dient van het beloningsbeleid geen negatieve prikkels uit te gaan die strijdig zouden kunnen zijn met het centraal zetten van onze klant.

Door de compactheid van het bedrijf zal alle productie direct door de directie voorafgaand aan de realisatie ervan op kwaliteit en passendheid worden beoordeeld. Door beloningstransparantie en verdere invulling van directe beloning binnen ons kantoor wordt het risico op misselling tegengegaan.

Wat vragen wij van u?

Om uw belangen op het gebied van verzekeringen 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. Een goed verzekeringsadvies staat of valt namelijk met een volledig beeld van uw gegevens. Wij vragen u daarom alle informatie die mogelijk relevant kan zijn voor de aan u te verstrekken adviezen aan ons te overleggen. De informatie die wij van u ontvangen is mede bepalend voor de adviezen die wij u geven.

Totaalbeeld

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 goed totaalbeeld te hebben. Daarom vragen wij u mee te werken aan het vervolmaken van het totaalbeeld van uw persoonlijke en financiële situatie. Als u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan zullen wij u erop wijzen dat in het advies hiaten kunnen zitten en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn. Missen wij te veel informatie om een verantwoord advies op te kunnen stellen, dan zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

Wijzigingen doorgeven

Vanzelfsprekend vragen wij u ons te informeren over wijzigingen in uw persoonlijke situatie, die van invloed kunnen zijn op uw verzekeringspakket. Denkt u bijvoorbeeld aan een verhuizing, een andere baan, een huwelijk, een geboorte, werkloos of arbeidsongeschikt worden.

Informatie doornemen

Indien wij voor u in een bepaalde verzekering bemiddelen kunt u van ons informatie ontvangen die wij u wettelijk verplicht zijn aan te bieden en/of informatie waarmee u zich nog beter kunt oriënteren op de door ons aangeboden producten. Wij vragen u al onze informatie aandachtig door te nemen en ons indien nodig of gewenst 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.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de premies rechtstreeks door de betreffende verzekeraar worden geïncasseerd. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf met u een afspraak.

Ons privacybeleid

Verwerking persoonsgegevens

eFeM Verzekeringen BV verwerkt uw persoonsgegevens in het kader van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst welke wij met u hebben. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvragen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen.

Bewaartermijnen

Wij bewaren persoonsgegevens die we verwerken niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor ze verzameld zijn dan wel op grond van de wet is vereist. Doorgaans zal dit zijn tot vijf jaar na het beëindigen van onze dienstverlening en/of het uitvoeren van een overeenkomst.

Uw rechten

U heeft het recht om te weten welke persoonsgegevens wij van u hebben vastgelegd, bijvoorbeeld omdat u die wilt controleren, verbeteren, aanvullen of afschermen. Als u wenst kunt u, onder voorwaarden, zelfs uw persoonsgegevens laten verwijderen. U kunt dit doen door een schriftelijk verzoek te sturen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Wij zullen dan binnen vier weken op uw verzoek reageren. De contactinformatie van ons kantoor vindt u op de eerste pagina van dit document.

Ook kunt ons laten weten dat er geen persoonsgegevens van u mogen worden verwerkt in het kader van marketingactiviteiten. We zullen er dan voor zorgen dat wij u niet meer benaderen voor andere diensten of producten dan die u al van of via ons heeft afgenomen. U kunt dit schriftelijk kenbaar maken aan ons.

Delen met derden

Om uitvoering te kunnen geven aan onze advies-, bemiddelings- en schaderegelingsfunctie kan dit betekenen dat wij gegevens, inclusief persoonsgegevens, delen met onder andere aanbieders, schade-experts, schade-herstelbedrijven, taxateurs, juristen, arbeidsdeskundigen, reïntegratiebedrijven, zorgverleners, KiFiD en toezichthouders. Dit gebeurt op basis van een contract cq. overeenkomst die wij met u hebben of op basis van een wettelijke grondslag. U heeft bij deze ontvangers van uw persoonsgegevens dezelfde rechten als binnen ons kantoor. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de betreffende organisaties.

Beveiliging

Wij beschermen de ons toevertrouwde gegevens met behulp van technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om het risico van verlies, misbruik, onbevoegde toegang, openbaarmaking en wijziging zo klein mogelijk te maken. Indien u toch denkt dat er misbruik is gemaakt van data, dan kunt u contact opnemen met ons.

Beëindiging relatie met ons kantoor

Indien er omstandigheden zijn waardoor u niet meer van de diensten van ons kantoor gebruik kan of wilt maken dan heeft u het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de bewuste aanbieders verzoeken lopende verzekeringen of beleggingsrekeningen over te dragen naar een ander advieskantoor van uw keuze. De genoemde producten blijven dan gewoon doorlopen waardoor het niet nodig is om verzekeringen te moeten afkopen, premievrij maken of oversluiten. Mochten wij onverhoopt aanleiding hebben om de relatie met u te beëindigen dan zullen wij u dit tijdig en schriftelijk melden.

Als u een klacht heeft

Wij behartigen uw belangen op het gebied van verzekeringen 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. 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 48 uur zullen wij schriftelijk reageren op uw klacht. Wij stellen uiteraard alles in het werk om te komen tot een oplossing waarmee u kunt instemmen.

Daarna eventueel naar het klachteninstituut

Indien wij er samen niet uitkomen en uw klacht heeft betrekking op onze financiële diensten dan 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 – 355 22 48
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Heeft uw klacht betrekking op de verwerking van uw persoonsgegevens door ons dan kunt u zich altijd wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.
Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 0900 – 200 12 01
E-mail: info@autoriteitpersoonsgegevens.nl
Internet: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
Aan de behandeling van uw klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Lidmaatschappen en registraties

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

✓ Autoriteit Financiële Markten (AFM)

- ✓ Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
- ✓ Kamer van Koophandel (KvK)

Autoriteit Financiële Markten

De Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt namens de overheid toezicht op de deskundigheid en integriteit van financiële dienstverleners. eFeM Verzekeringen is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017109. Het register van vergunninghouders kunt u raadplegen op www.afm.nl. Voor vragen over toezicht kunt u terecht bij het Meldpunt Financiële Markten via telefoonnummer 0800 – 540 05 40.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar mocht u toch een klacht over onze 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. eFeM Verzekeringen is bij het Kifid geregistreerd onder nummer 300.012559. Kijk op www.kifid.nl voor meer informatie.

Kamer van Koophandel

In het handelsregister van de Kamer van Koophandel Brabant. staan wij geregistreerd onder dossiernummer 17212123.

Aansprakelijkheid

eFeM Verzekeringen is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor u geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van eFeM Verzekeringen is beperkt tot het bedrag waarop de door de betrokken rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn de Algemene voorwaarden van eFeM Verzekeringen van toepassing. Deze worden ook op verzoek aan u toegezonden.

Nog vragen?

Onze dienstverlening omvat meer dan wij u in deze Dienstenwijzer kunnen aangeven. Heeft u vragen of wenst u een nadere toelichting, aarzelt u dan niet om ons te benaderen. Wij zijn u graag van dienst. Op www.efem-verzekeringen.nl vindt u telkens de meest actuele versie van onze Dienstenwijzer, standaard DVD's, onze privacyverklaring en Algemene voorwaarden.