

## DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

### Informatie over onze dienstverlening

Op de dienstverlening van ons kantoor is de Wet op het Financieel Toezicht van toepassing. Niet omdat het wettelijk verplicht is, maar omdat ons bedrijf dienstverlenend is, vinden wij het normaal dat wij u tijdig informeren over wie wij zijn en hoe wij werken. Dit document dient mede tot deze informatievoorziening.

### Contactgegevens

efm varia b.v.

#### Bezoekadres:

Blankenstein 150, 7943 PE Meppel

#### Correspondentieadres:

Postbus 333, 7940 AH Meppel

#### Openingstijden:

Maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur.

#### Telefoon tijdens kantoortijden:

0522 – 498120

#### Telefoon buiten kantoortijden:

Buiten kantoortijden kunt u ons voor dringende gevallen bereiken onder speciale telefoonnummers. Deze telefoonnummers worden opgegeven via het antwoordapparaat.

#### Fax:

0522-243687

#### Email:

varia@efm.nl

#### Website:

www.efm.nl

### Onze kwaliteit

Ons kantoor is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer: 12009061. Door middel van permanente educatie houden onze medewerkers het kennisniveau steeds op peil.

### Wie zijn wij?

Wij zijn een 100% dochteronderneming van *efm* onderlinge schepenverzekering u.a. te Meppel, een grote zelfstandige scheepsverzekeraar. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Het beleid wordt bepaald door "de deelgenoten" van *efm* onderlinge schepenverzekering u.a.

### Onze diensten

Met de vergunningen die wij hebben mogen wij adviseren en bemiddelen in schadeverzekeringen.

### Adviesvrij

Ons kantoor is adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij op geen enkele wijze juridisch en/of financieel gebonden zijn aan de instellingen die wij adviseren.

### Selectie van aanbieders

Wij werken met een aantal maatschappijen. Wij selecteren uit het grote aanbod een aantal verzekeraars met een goede kwaliteit. Wij zijn dus volledig vrij in onze advisering.

### Hoe worden wij beloond?

Indien u een verzekering afsluit ontvangen wij van de verzekeringsmakelaar of verzekeraar een provisie voor de door ons gemaakte kosten. Indien wij u rechtstreeks kosten in rekening brengen voor onze dienstverlening, informeren wij u hierover vooraf. Zo komt u nooit voor onverwachte kosten te staan.

### Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u echter niet tevreden, dan vragen wij u dit aan ons te laten weten. Wij doen ons best uw klacht goed en snel op te lossen. Vindt u dat wij niet naar uw tevredenheid op uw klacht hebben gereageerd, dan kunt u contact opnemen met de volgende onafhankelijke klachteninstantie:

Klanteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)  
Postbus 93257 2509 AG Den Haag  
Telefoon 070-3338999, faxnummer 070-3338969  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)  
Ons aansluitnummer bij Kifid 300.005736

### Wat verwachten wij van u?

- ✓ dat u alle vragen en formulieren volledig en correct beantwoordt en invult;
- ✓ dat u na onze controle ook zelf alle correspondentie controleert en onvolkomenheden gelijk aan ons doorgeeft;
- ✓ dat u relevante wijzigingen van het verzekerde object of persoonlijke situatie aan ons doorgeeft.

### Aanvullende informatie

Op onze website [www.efm.nl](http://www.efm.nl) kunt u aanvullende informatie vinden. Indien u dit wenst kunt u zich via onze website gratis abonneren op de digitale versie van ons magazine *efm*- info.

06.2010