

Dienstenwijzer van: **M. Ebbers Financiële Dienstverlening**

A. Inleiding

De wetgever hecht waarde aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom is wettelijk voorgeschreven aan welke punten een assurantiekantoor minimaal aandacht moet besteden in de voorlichting aan en advisering van consumenten (klanten).

In onze voorlichting trachten wij dan ook zo goed mogelijk te voldoen aan de inhoud van deze wettelijke verplichting.

B. Wie zijn wij?

M. Ebbers Financiële Dienstverlening is een op 11 december 2006 opgericht assurantiekantoor dat particulieren en bedrijven adviseert over financiële risico's en bemiddelt bij het vinden en afsluiten van verzekeringen die bij de individuele cliënt passen.

Onze adresgegevens zijn: Van den Broek-erf 308, 3315 SN Dordrecht.

Postbus 9020, 3301 AA Dordrecht

Telefoonnummer: 078-6309978

Faxnummer: 078-6309979

E-mail: info@efdonline.nl

Website: www.efdonline.nl

C. Wat doen wij?

1. Algemeen

Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet bescherming persoonsgegevens zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld.

2. Specifiek

- a. Wij adviseren u bij het vinden en afsluiten van het gewenste product. Bij deze advisering baseren wij ons advies niet op een onderzoek van de aanbiedingen van alle in Nederland werkzame verzekeraars. Wij doen zaken met ongeveer 25 verzekeraars waarvan wij de producten bij onze advisering betrekken. Zie verder onder G;
- b. Wij controleren de polis en de premie die verzekeraars bij u in rekening brengen;
- c. Tijdens de looptijd van de verzekering kunt u uitleg krijgen over en wijzigingen doorgeven met betrekking tot via onze bemiddeling afgesloten polissen en andere financiële producten;
- d. Mocht u schade ondervinden dan kunt u advies krijgen hoe verder te handelen.

D. Wat verwachten wij van u?

1. In elk geval dat u de 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 verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar bij schade gerechtigd is deze niet of niet geheel te vergoeden.
2. Dat u wijzigingen m.b.t. verzekerde zaken aan ons of de verzekeraar 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 kentekens of andere 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 zonodig laten corrigeren.
4. Indien u wijzigingen telefonisch aan ons doorgeeft verzoeken wij deze ook schriftelijk per post, per fax of e-mail aan ons te bevestigen.

E. Onze bereikbaarheid

1. Wij zijn op werkdagen van 9.00 uur t/m 17.00 uur geopend *en bij noodgevallen 's avonds en in het weekend telefonisch te bereiken onder nr. 06-25043217.*
2. *Als wij niet (direct) bereikbaar zijn kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen.*
3. *Tijdens afwezigheid in vakantieperiodes kunt u de aanwijzingen op ons antwoordapparaat volgen of direct contact opnemen met de verzekeraar.*

F. De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijzen plaatsvinden. Onze algemene regeling is dat de verzekeraars zullen zorgdragen voor de premie-incasso. Als daarvan afgeweken wordt maken wij daarover vooraf een afspraak.

G. Onze relatie met verzekeraars en/of financiële instellingen.

Wij zijn volledig adviesvrij. Dat wil zeggen dat wij in vrijheid financiële producten (verzekeringen) van de verzekeraars of financiële instellingen waar wij een agentschap of subagentschap van hebben kunnen adviseren. Dat neemt niet weg dat wij niet met alle verzekeraars of financiële instellingen zaken doen. Bij onze adviezen gaan wij uit van de producten van een beperkte groep verzekeraars of financiële instellingen. Een lijst met namen van verzekeraars of financiële instellingen met wie wij zaken doen zenden wij u op aanvraag toe.

Met betrekking tot Hypotheken bemiddelen wij uitsluitend voor inkooporganisatie Home Invest w.o. Bank of Scotland, Argenta, ABN AMRO, ING, Aegon, ASR Verzekeringen, Klaverblad, Florius, BLG, Nationale Nederlanden Hypotheken, Syntrus Achmea, SNS Bank, Westland Utrecht en BNP Paribas Personal Finance.

Met betrekking tot Schadeverzekeringen bemiddelen wij uitsluitend voor Unigarant, Van Kampen Groep, ASR, Klaverblad, Voogd & Voogd, Aegon

Met betrekking tot Consumptieve Kredieten bemiddelen wij uitsluitend via De Financiële Toekomstplanners w.o. Avero, Interbank etc.

Met betrekking tot Levensverzekeringen bemiddelen wij uitsluitend voor, Aegon, ASR, Avero Achmea, Delta Lloyd, Klaverblad, Reaal Verzekeringen.

Wij adviseren niet, zoals de wet dat noemt, op basis van een objectieve analyse, maar dat neemt niet weg dat onze adviezen objectief zijn en gebaseerd op een analyse van uw persoonlijke situatie.

Wij zijn niet in het bezit van 10% of meer van de aandelen van een verzekeraar of financiële instelling waarvoor wij bemiddelen.

H. Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van (de) maatschappij(en) en financiële instelling(en) waar uw contract gesloten is een kostenvergoeding die onderdeel vormt van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover steeds vooraf.

I. Onze kwaliteit

1. Ons kantoor heeft een vergunning van de AFM onder nummer 12016209. Een vergunning is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen.
2. Ons kantoor is ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 24405305.
3. Ons kantoor is ingeschreven bij het KiFid onder nummer 300.011004
4. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

J. Beëindiging relatie

U hebt het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt de betreffende verzekeringsmaatschappij verzoeken lopende verzekeringen over te dragen naar de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dit laat onverlet dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven.

K. 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.

Alle klachten worden door de directie behandeld.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting KiFid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, tel. 0900-fklacht ofwel 0900-3552248, e-mail: info@kifid.nl www.kifid.nl.

U kunt zich desgewenst tot de burgerlijke rechter wenden.