



Dienstenwijzer 2024

Waarom deze dienstenwijzer?

In deze dienstenwijzer kunt u, voordat u besluit van onze diensten gebruik te maken, lezen wie wij zijn en hoe wij u van dienst kunnen zijn. Maar ook welke producten en diensten wij aanbieden, hoe wij worden beloofd, wat wij van u verwachten en wat u van ons mag verwachten.

Wie zijn wij?

Wij zijn O.V.M. De Onderlingen. Wij zijn een onderlinge verzekeraar zonder winstoogmerk. Een klant die bij ons een polis sluit met daarop De Onderlingen als verzekeraar, wordt automatisch lid en kan via de ledenvergadering daarmee invloed uitoefenen op het beleid. Wij zijn, doordat wij regionaal actief zijn en omdat wij dit belangrijk vinden, gemakkelijk te bereiken. Wij hebben drie kantoren waar u van harte welkom bent, maar ook telefonisch, via e-mail of bijv. Whatsapp kunt u ons bereiken.

Is de som van onze totale schades in een jaar lager dan de geïncasseerde premies? Dan betalen wij een deel van de brandpremie terug. Zo hebben wij altijd het belang van de klanten voorop staan. Wij verzekeren opstallen en inventarissen/inboedels van onze leden tegen brand, storm en andere gevaren. Ook adviseren en bemiddelen wij in verzekeringen van andere verzekeraars.

Wij zijn u van dienst als verzekeraar én als financieel adviseur

Wij bieden een aantal verzekeringen aan waarbij wij zelf het risico dragen. Onze experts inventariseren risico's en adviseren bij het bepalen van de verzekerde bedragen. Ons acceptatie- en schadebeleid stellen wij zelf op en handelen daarnaar.

Hier treden wij op als verzekeraar en dit betreft onder andere de volgende verzekeringen:

Particulier: Woonhuizen (bijgebouwen) en inboedels

Agrarisch: Gebouwen, inventaris, voorraden, levende have en bedrijfsschade

Overige bedrijven: Gebouwen, inventaris, voorraden en bedrijfsschade.

Als u één of meer van deze verzekeringen afneemt, bent u ook lid bij ons.

Daarnaast adviseren wij over - en bemiddelen in - financiële producten van andere verzekeraars. Op basis van uw wensen en behoeften selecteren wij passende financiële producten van andere verzekeraars en geven wij u advies. Onze selectie omvat een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare schadeverzekeringen. Over deze verzekeringen, waarvoor wij uitsluitend financieel adviseur zijn, wordt geen premierestitutie toegepast.

Wij adviseren over en bemiddelen in onder andere de volgende producten:

Schade- en zorgverzekeringen: Woonverzekering, autoverzekering, zorgverzekering, rechtsbijstandverzekering, reisverzekering, aansprakelijkheidsverzekering en ongevallenverzekering.

Levensverzekeringen: Koopsompolis, lijfrentepolis, studieverzekering, overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering en spaar- of beleggingsverzekering.





Onze verzekerings- en productvoorwaarden

Onze (verzekerings-)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via www.onderlingen.nl/downloads of telefonisch opvragen. Informatie over onze producten kunt u lezen in de verzekeringskaarten die wij u tijdens ons contact verstrekken of die u kunt raadplegen op onze website. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Ontvangt u onze voorwaarden tegelijkertijd met onze polis dan kunt u de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen na de dag waarop u de informatie heeft ontvangen ontbinden.

Wij zijn zelfstandig en zijn er voor u!

Wij kennen alleen leden en hebben geen aandeelhouders. Zelf hebben wij geen aandelen van meer dan 10% in andere verzekeraars. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor één of meer verzekeraars te adviseren of te bemiddelen. Wij adviseren uitsluitend op grond van een objectieve analyse. Op uw verzoek delen wij de namen van verzekeraars waarmee wij samenwerken. Wij werken actief samen met andere onderlinge verzekeraars, maar doen dit vanuit onze zelfstandigheid. Onze medewerkers krijgen geen vergoeding die in enige relatie staat met het adviseren, bemiddelen of sluiten van verzekeringen.

Hoe worden wij beloond?

Als verzekeraar brengen wij u **premie** in rekening. Deze gebruiken wij vooral om het risico af te dekken, maar natuurlijk ook om onze kosten te betalen. Bemiddelen wij bij een product van een andere verzekeraar, dan ontvangen wij **provisie** van de verzekeraar die de polis heeft afgegeven. Deze provisie maakt onderdeel uit van de premie die u voor uw verzekering betaalt. Op uw verzoek kunnen wij u informeren over de hoogte van de premie. Voor complexe adviesproducten (zoals bijvoorbeeld een hypotheek of een arbeidsongeschiktheidsverzekering) betaalt u een **vast bedrag** voor advisering en/of bemiddeling. Onderhoud/nazorg van deze complexe adviesproducten kan via een **abonnement**. Als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf. U weet vooraf waar u aan toe bent en waarvoor u betaalt. Helder, transparant en eerlijk!

Wij verwachten dat u ons volledig informeert

Wij zetten ons in om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarom is het belangrijk dat wij uw persoonlijke situatie goed kennen (met bijvoorbeeld ook verzekeringen die u elders hebt lopen); wij baseren ons advies immers op uw gegevens. Als wij een onjuist beeld van uw omstandigheden hebben, kunnen wij u ook niet goed van dienst zijn.

Verder zijn correcte gegevens van groot belang voor het juist opstellen van financiële overeenkomsten en verzekeringspolissen. Als bij schade blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het namelijk zijn dat u de schade niet (geheel) krijgt vergoed.





Houd uw gegevens up-to-date

U ontvangt periodiek een overzicht van de informatie die wij van u hebben. Controleer dit altijd op juistheid en volledigheid. Dat geldt ook voor uw polis(sen) en nota's, zeker als u een verandering mondeling of telefonisch hebt doorgegeven. Attendeer ons snel op mogelijke onjuistheden! En houd ons ook op de hoogte als er zich wijzigingen voordoen in uw persoonlijke situatie of met betrekking tot verzekerde zaken (denk aan: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, andere woning of verbouwing, wijziging van de bestemming en leegstand van uw gebouw, relevante veranderingen van inkomen of beroep, stoppen of veranderen van elders lopende verzekeringen). Zo kunnen wij u helpen uw belangrijkste risico's goed verzekerd te houden. Uiteraard behandelen wij uw gegevens vertrouwelijk conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Meer informatie hierover is te vinden op onze website.

Nog meer over ons

Als verzekeraar en financiële bemiddelaar beschikken wij over de juiste vergunningen. U kunt op verschillende manieren informatie van of over ons krijgen.

| | |
|----------------------|---|
| Handelsnamen | OVM De Onderlingen, OVM De Waarden, OVM Lek & IJssel, OVM De Onze |
| Statutaire naam | OVM De Onderlingen U.A. |
| Website | http://www.onderlingen.nl |
| E-mail | info@onderlingen.nl |
| Vestigingsadres | Doelenplein 11, 2871 CV Schoonhoven |
| Postadres | Postbus 520, 2870 AH Schoonhoven |
| Kantoren in | Schoonhoven (Doelenplein 11), Lekkerkerk (Raadhuisplein 2) en Benschop (Dorp 201-a) |
| Telefoon | 085-0298600 |
| Kamer van Koophandel | inschrijving handelsregister onder nummer 29002051 |
| AFM registratie | 12044532 |
| DNB registratie | https://www.dnb.nl/openbaar-register/ |

U kunt op onze website onze openingstijden en overige contactgegevens raadplegen.

En als u tóch eens een klacht heeft.....

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Als u toch ergens ontevreden over bent, laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Klachten ontvangen wij graag schriftelijk op ons postadres of per email. Wij nemen dan snel contact op en zetten ons in om de zaak met u op te lossen. Mocht ons dat niet lukken, dan kunt u zich wenden tot het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn daarbij aangesloten onder nummer 300.016476 en hebben ons verplicht ons neer te leggen bij de uitspraak die het Instituut doet.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening - Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag.
Telefoon: 070-3338999, e-mail: consumenten@kifid.nl & website: <http://www.kifid.nl>

Op onze website geven wij u ook veel algemene informatie over verzekeringen. Maak daar vooral gebruik van als u vragen mocht hebben.

