



DIENSTENWIJZER

V2.0 augustus 2019

Dichtbij en vertrouwd verzekerd bij OVM Onderlinge Verzekeringen

Waarom deze Dienstenwijzer?

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

Wie zijn wij?

OVM Onderlinge Verzekeringen (OVM) is een onderlinge verzekeraar; een onderneming zonder winstoogmerk. Een klant die een polis bij OVM sluit is lid van OVM en kan via de Ledenraad invloed uitoefenen op het bedrijfsbeleid. Bij een onderlinge delen de leden mee in de winst en staat het klantbelang altijd voorop. Wij zijn, doordat wij regionaal actief zijn, gemakkelijk te bereiken en, altijd in de buurt. Naast onze eigen brandproducten adviseren en bemiddelen wij in verzekeringen en hypotheek van andere professionele partijen.

Wij zijn u van dienst als verzekeraar en als financieel adviseur

OVM biedt een aantal verzekeringen aan waarbij wij als onderlinge verzekeraar zelf het risico dragen. Onze deskundige medewerkers inventariseren risico's en taxeren de waarde van de te verzekeren objecten. Ons acceptatie- en schadebeleid stellen wij zelf op en handelen daarnaar. Hier treden wij dus op als een verzekeraar. Het 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 van OVM Onderlinge Verzekeringen.

Daarnaast adviseren en bemiddelen wij in financiële producten van andere professionele partijen. Op basis van uw wensen en behoeften inventariseren wij de mogelijkheden en geven advies. Onze selectie omvat een toereikend aantal op de markt vergelijkbare financiële producten. Wij adviseren over en bemiddelen in, onder andere, de volgende producten:

- **Schade- en zorgverzekeringen**

Woonverzekering, motorrijtuigverzekering, zorgverzekering, rechtsbijstandverzekering, recreatieverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, ongevallenverzekering en inkomensverzekering.

- **Levensverzekeringen**

Koopsompolis, lijfrentepolis, studieverzekering, overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering en spaarverzekering.

- **Hypotheken**

Onze dienstverlening bestaat ook uit het adviseren en bemiddelen in hypotheekleningen van diverse hypotheekverstrekkers.

- **Spaarproducten**

Onze dienstverlening bestaat ook uit het adviseren en bemiddelen in (bank)spaarproducten van diverse partijen.

Onze verzekerings- en productvoorwaarden

Onze (verzekerings-)voorwaarden kunt u via onze website www.ovm.nl inzien en downloaden. Op uw verzoek sturen wij u deze graag toe. Informatie over onze producten kunt u lezen in de verzekeringskaarten die wij u tijdens ons contact verstrekken en die u kunt raadplegen via onze website.

Op onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

Na ontvangst van de polis en de aanvullende informatie kunt u de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden.

Wij zijn zelfstandig en zijn er voor u!

Als onderlinge verzekeraar kennen wij uitsluitend leden en geen aandeelhouders. Wij hebben geen aandelen van 10% of meer in andere verzekeraars en geen contractuele verplichtingen om voor andere partijen te adviseren of te bemiddelen. Partijen waar wij mee samenwerken vermelden wij op onze website.

In relatie met onze eigen producten adviseren wij niet op grond van een objectieve analyse.

Wij werken samen met andere onderlinge verzekeraars, maar doen dit vanuit onze eigen zelfstandigheid.

Onze medewerkers krijgen een vaste beloning en 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 aanbieder 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 provisie. 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 of op uurloonbasis. Als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht dan informeren wij u hierover vooraf.

Wij verwachten dat u ons volledig informeert

Wij zetten ons in om u om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarom is het belangrijk dat wij uw persoonlijke situatie goed kennen (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) vergoed krijgt.

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 hierbij aan geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, andere woning of verbouwing, carrièresprong, ander beroep, stoppen of veranderen van elders lopende verzekeringen). Zo kunnen wij u helpen uw belangrijkste risico's goed verzekerd te houden.

Wij respecteren uw privacy

Uiteraard gaan wij zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. U leest hier meer over in onze privacyverklaring die te vinden is op onze website.

Wij zijn aangesloten bij de relevante organisaties

Als verzekeraar en financiële bemiddelaar zijn wij bij de nodige overkoepelende organisaties aangesloten. De belangrijkste daarvan zijn:

- Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl)
- Autoriteit Financiële Markten (www.afm.nl). Ons vergunningnummer is 12000515
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Ons aansluitnummer is 200.000136
- College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbpreweb.nl)
- Kamer van Koophandel (www.kvk.nl). Onze inschrijving is 08011281

Toezichthouders beschermen de belangen van de consument

De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden toezicht op financiële ondernemingen om te waarborgen dat zij op eerlijke wijze opereren en hun verplichtingen nakomen.

Onze Onderlinge staat bij hen geregistreerd onder nummer 12000515.

U kunt het vergunningenregister raadplegen bij www.afm.nl en www.dnb.nl.

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

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Als u toch ergens ontevreden over bent, laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Richt uw bezwaar aan onze Raad van Bestuur. 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 200.000136 en hebben ons verplicht ons neer te leggen bij de uitspraak die het Instituut doet.

KiFiD:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon (0900) 355 2248

www.kifid.nl

U kunt ons op de volgende manieren bereiken:

OVM Onderlinge Verzekeringen

Postbus 10
7270 AA Borculo

Telefoon: (0545) 483 483

Email: info@ovm.nl

Website: www.ovm.nl

Bezoekadressen:

- Borculo Needseweg 7
- Winterswijk Torenstraat 1-02
- Neede Markstraat 13

Onze vestigingen zijn van maandag tot en met vrijdag geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Op onze website (www.ovm.nl) geven wij u ook veel algemene informatie rond verzekeringen.
Maak daar gebruik van als u vragen mocht hebben.