



**Dichtbij en vertrouwd verzekerd bij uw Onderlinge**

*(en hoe wij dat met gezamenlijke inspanning zo houden)*

# **DIENSTENWIJZER**

V1.3 maart 2024

# Dichtbij en vertrouwd verzekerd bij uw Onderlinge

U bent bij ons verzekerd bij een Onderlinge. Anders dan bij een commerciële verzekeraar (die het om de winst te doen is), zijn wij een onderneming zonder winstoogmerk. Een klant die een polis van de Onderlinge sluit, is lid van de Onderlinge en kan via de ledenvergadering invloed uitoefenen op het bedrijfsbeleid. Zo heeft een Onderlinge verzekeraar altijd het belang van de klanten voorop staan. Wij zijn, doordat wij regionaal actief zijn, gemakkelijk te bereiken. In deze dienstenwijzer geven wij u informatie over de manier waarop wij u van dienst zijn en wat u zelf kunt doen om goed verzekerd te zijn.

## Wij zijn u van dienst als verzekeraar en als financieel adviseur

Wij bieden een aantal verzekeringen aan waarbij wij als Onderlinge zelf het risico dragen. 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 onze Onderlinge. Wij laten het altijd weten als wij uw risico als verzekeraar voor eigen rekening nemen.

Daarnaast adviseren wij bij aanschaf van financiële producten van andere verzekeringsmaatschappijen. Ook bij deze producten zetten wij ons in om u de zorg zoveel mogelijk uit handen nemen. Wij adviseren en bemiddelen 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.

### Hypotheken

## Onafhankelijk

Wij zijn niet gebonden aan enige andere financiële onderneming, noch direct noch indirect. Wij zullen altijd trachten een aanbod te doen dat het beste bij uw situatie past. Op onze website vermelden wij de belangrijkste aanbieders waarmee wij zaken kunnen doen.

## 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 ten volle 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, carrièresprong, ander 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 Wet Bescherming Persoonsgegevens.

## Onze beloning komt uit vijf bronnen

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 als de polis wordt afgesloten, provisie. Voor de zogenaamde Complexe Producten (zoals bijvoorbeeld een hypotheek of een arbeidsongeschiktheidsverzekering) betaalt u een vast bedrag voor advisering en/of bemiddeling. Onderhoud/nazorg van deze Complexe Producten kan via een abonnement of op uurloonbasis. Hierover overleggen wij vooraf met u; het is niet zo dat wij u ineens confronteren met een onverwachte rekening.

U weet vooraf waar u aan toe bent en waarvoor u betaalt. Helder, transparant en eerlijk!

## 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](http://www.verzekeraars.nl))
- Autoriteit Financiële Markten ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). Ons vergunningsnummer is 12000515
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Ons aansluitnummer is 200.000136
- Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).
- Kamer van Koophandel ([www.kvk.nl](http://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 na kunnen komen. Onze Onderlinge staat bij hen geregistreerd onder nummer 12000515.

U kunt het vergunningenregister raadplegen bij [www.afm.nl](http://www.afm.nl) en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

### **En als u toch 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 directie en/of het 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. U kunt zich ook wenden tot een bevoegde rechter.

Het adres van het KiFiD is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
Telefoon 070 - 3338999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **U kunt ons op de volgende manieren bereiken:**

OVM Onderlinge Verzekeringen  
Postbus 10, 7270 AA Borculo

<b>Kantoor Borculo</b>	<b>Kantoor Winterswijk</b>
Needseweg 7	Torenstraat 1-02
7271 AB Borculo	7101 DC Winterswijk

Telefoon: 0545 - 483483  
Email: [info@ovm.nl](mailto:info@ovm.nl)  
Website: [www.ovm.nl](http://www.ovm.nl)

Ons kantoor is van maandag tot en met vrijdag geopend van 8.30 uur tot 17.00 uur.

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

---

*Borculo, februari 2024*