

Dienstenwijzer



Dienstenwijzer

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 beloofd, wat wij van u verwachten en wat u van ons mag verwachten.

Wie zijn wij?

Goed voor elkaar. Dat is waar OWM Achterhoek voor staat. Al sinds 1851 zijn wij een onderlinge brandverzekeraar. Als u een brandverzekering van OWM Achterhoek afsluit, bent u lid van de Onderlinge en kunt u via de ledenvergadering invloed uitoefenen op het beleid. Anders dan bij een commerciële verzekeraar, zijn wij een onderneming zonder winstoogmerk. In jaren van overwinst betalen wij een deel van de brandpremie terug aan onze leden. Zo staat het belang van onze leden altijd voorop. Wij verzekeren opstallen en inventarissen/inboedels van onze leden tegen brand, storm, water, inbraak en andere gevaren. Eventuele schaden handelen wij rechtstreeks met u af. Ook adviseren en bemiddelen wij in verzekeringen van andere verzekeraars.

Wij zijn u van dienst als verzekeraar en als financieel adviseur

Wij bieden brandverzekeringen aan waarbij wij zelf het risico dragen. Onze experts inventariseren de risico's en taxeren de waarde van de te verzekeren objecten. Ons acceptatie- en schadebeleid stellen wij zelf op en wij handelen daarnaar. Hier treden wij dus op als verzekeraar.

Brandverzekeringen richten zich op het vergoeden van schade bij brand of inbraak in uw huis of bijvoorbeeld bij diefstal van uw bezittingen. Dit betreft onder andere de volgende verzekeringen: woonhuizen en inboedels. En bij bedrijven: gebouwen, inventaris, voorraden, levende have en bedrijfsschade. Als u één of meer van deze verzekeringen afneemt, bent u lid van ons.

Als een product van een andere aanbieder beter past bij uw wensen en behoeften, kunnen wij adviseren en bemiddelen voor andere maatschappijen. Onze selectie omvat een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare schadeverzekeringen. Wij hebben een vergunning om u van dienst te zijn op het gebied van schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, levensverzekeringen en hypotheek. Over deze verzekeringen, waarvoor wij financiële dienstverlener zijn, wordt geen premierestitutie toegepast.

Onze verzekerings- en productvoorwaarden

Onze (verzekerings-)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via www.owmacherhoek.nl 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. U kunt de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen na de dag waarop u deze 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 10% of meer in andere verzekeraars. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor een of meer verzekeraars te adviseren of te bemiddelen. Wij werken wel met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. En er zijn geen afspraken of overeenkomsten die ons beperken in onze advisering aan u. 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.

Dienstverlening

Wanneer u ons inschakelt, kunnen wij u - afhankelijk van uw wensen - de volgende dienstverlening aanbieden:

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket.
- Advies over welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen.
- Advies over het vaststellen van de herbouwwaarde van uw woning of bedrijfspand en hulp bij het bepalen van de waarde van uw roerende zaken (inboedel/inventaris etc.).
- Informatieverstrekking over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement, zoals door de financiële instelling verstrekt, in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt.
- Ondersteuning bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.
- Indien mogelijk het verzorgen van een voorlopige dekking.
- Indien u dat wenst gaan wij na in welke mate veranderingen in de sociale of fiscale wetgeving specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie.
- Een levensverzekering sluit u af voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie kunnen wij u inzicht geven in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- Hulp bij opzegging van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Controle of de polis die u van ons ontvangt overeenkomt met de aanvraag.
- Archivering van uw persoonlijke dossier.
- Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons in om te zorgen dat uw verzekeringspakket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.
- Wij onderhouden de contacten met verzekeringsmaatschappijen.
- Tips en adviezen om schade te voorkomen of te beperken.

In geval van schade:

- Geven wij informatie over de verzekeringsdekking.
- Assisteren wij u bij het invullen van de formulieren.
- Verzorgen wij de schadeaangifte bij de verzekeringsmaatschappij.
- Maken wij afspraken met u over de procedure van het herstel of de vergoeding van schade.
- Controleren wij en hebben wij een proactieve houding op de voortgang van de schadeafwikkeling.

Bedenktijd

Wanneer u een verzekering afsluit, heeft u het recht om deze binnen 14 dagen na ontvangst van de polis en de polisvoorwaarden kosteloos en zonder opgave van redenen te annuleren. De bedenktijd gaat in op de dag nadat u alle contractstukken heeft ontvangen. Als u binnen deze termijn gebruik maakt van uw herroepingsrecht, wordt de verzekering beëindigd en betaald u geen premie.

Eventueel al betaalde premie ontvangt u terug.

Het herroepingsrecht geldt niet voor verzekeringen met een looptijd van minder dan één maand en ook niet wanneer u heeft aangegeven dat de dekking direct moest ingaan én er al een schade is gemeld binnen de bedenktijd.

Dienstverlening via internet

Via onze website (www.owmacherhoek.nl) kunt u zelf een verzekering afsluiten. Met behulp van diverse checks wordt er op basis van de door u gegeven antwoorden een overzicht gemaakt van de best passende verzekering(en). U dient zelf te bepalen welke verzekering past bij uw wensen en behoeften. De overeenkomst komt bij het afsluiten via internet tot stand zonder voorafgaand advies. U dient zelf een inschatting te maken van de risico's die deze vorm van dienstverlening voor u met zich mee kan brengen en een inschatting van de risico's en complexiteit van het product dat u koopt. U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste gegevens en het controleren of de polis correct is. Als u behoefte heeft aan persoonlijk advies, kunt u altijd bij ons terecht.

Overeenkomst op afstand

Indien u een verzekering afsluit via onze website, dan is er sprake van een 'overeenkomst' op afstand. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Via de website dient u een aanvraag voor een verzekering in. De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na acceptatie van de aanvraag door de verzekeraar.
- U ontvangt zo spoedig mogelijk bericht over de acceptatie van uw verzekeringsaanvraag.
- Na acceptatie ontvangt u de polis van uw verzekering digitaal.
- Indien u de polis heeft ontvangen, dan heeft u 14 dagen bedenktijd. Binnen die periode heeft u het recht de verzekering te ontbinden zonder boete of opgave van redenen. Deze bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een looptijd van minder dan een maand.
- De verzekering sluit u voor een periode van maximaal 1 jaar. Wij verlengen uw verzekering daarna elk jaar automatisch met 1 jaar.

Hoe worden wij beloond?

Als verzekeraar brengen wij u premie in rekening. Deze gebruiken wij vooral voor het uitbetalen van schaden, maar natuurlijk ook voor het betalen van herverzekeringspremie en dekken van onze kosten. Bemiddelen wij bij een product van een andere verzekeraar dan ontvangen wij advies- en bemiddelingsvergoeding van de verzekeraar die de polis heeft afgegeven. Deze vergoeding maakt onderdeel uit van de premie die u voor uw verzekering betaalt. Op uw verzoek kunnen wij u informeren over de hoogte van de advies- en bemiddelingsvergoeding.

Bij de zogenaamde complexe financiële producten betaalt u een vast bedrag voor advisering en/of bemiddeling. Beheer/nazorg van deze producten verrichten wij op basis van een vaste contributie, die wij rechtstreeks bij u in rekening brengen. De hoogte van ons tarieven zullen wij vooraf met u bespreken. U beslist vervolgens zelf of u op die manier van onze diensten gebruik wil maken. In ons dienstverleningsdocument vindt u meer informatie over de vergoeding voor advies, bemiddeling en beheer van hypotheek en complexe financiële producten.

Wat verwacht wij van u?

U mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen, maar wij vragen ook iets van u:

- Verstrek de juiste en volledige gegevens. Dit is vooral in uw eigen belang. Dan kunnen wij u het beste adviseren. En kan daarmee voorkomen worden dat schade niet of slechts gedeeltelijk wordt vergoed.
- Vertel ons welke verzekeringen en voorzieningen u elders heeft lopen. Deze informatie is nodig om te bepalen of er sprake is van toereikende verzekerde bedragen en geen dubbele dekkingen.
- Controleer documenten, zoals polissen en nota's. Met name bij mondeling of telefonisch doorgegeven wijzigingen. Geef eventuele onjuistheden zo snel mogelijk aan ons door.
- Geef tijdig wijzigingen door. Als zich wijzigingen voordoen in uw persoonlijke situatie, kan het zijn dat een eerder gegeven advies moet worden aangepast om te voorkomen dat u ongewenste risico's loopt. Denk aan: geboorte, huwelijk, echtscheiding, overlijden, werkloosheid, verhuizing, verbouwing en wijziging van de bestemming van uw woning. Zo kunnen wij u helpen uw belangrijkste risico's goed verzekerd te houden.

Wij respecteren uw privacy

Om ons werk goed te kunnen doen, beschikt OWM Achterhoek over gegevens van u als klant. U mag verwachten dat wij zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens. Hoe zorgvuldig dat is en waarvoor wij uw persoonsgegevens gebruiken, staat in onze privacyverklaring die te vinden is op onze website.

Hoe en waar kunt u ons bereiken?

In onze dienstverlening staan onze leden en onze klanten centraal. Mede daarom willen we graag zeer goed bereikbaar zijn. Hier zorgen onze kantoren voor, maar u kunt natuurlijk ook via telefoon, via internet of e-mail contact met ons opnemen. Mocht u liever een collega van ons thuis ontvangen? Belt u dan even voor het maken van een afspraak. We zijn u graag van dienst.

Handelsnamen	: OWM Achterhoek
Statutaire naam	: OWM Achterhoek Verzekeringen U.A.
Website	: www.owmachterhoek.nl
E-mail	: info@owmachterhoek.nl
Vestigingsadres	: Industriestraat 1, 7122 AP Aalten
Postadres	: Postbus 5, 7120 AA Aalten
Kantoren in	: Aalten (Industriestraat 1) en Eibergen (J.W. Hagemanstraat 24)
Telefoon	: 0543 – 47 27 88
Kamer van Koophandel	: inschrijving handelsregister onder nummer 09001698
AFM registratie	: 12000521 AFM register
DNB registratie	: W0393 DNB register

Op onze website (www.owmacherhoek.nl) geven wij u algemene informatie rond verzekeringen. Maak daar gebruik van als u vragen mocht hebben. U kunt op onze website ook onze openingstijden raadplegen.

Kwaliteit en toezicht

Als verzekeraar en financiële bemiddelaar beschikken wij over de juiste vergunningen. Als lid van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl) dragen wij bij aan de oplossing van maatschappelijke problemen in onze branche.

Onze adviseurs zijn het bezit van de vereiste en relevante diploma's en certificaten. Ze houden hun bekwaamheid in stand door het volgen van permanente educatie. Ook zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor assurantiebemiddeling. Voor u geeft dit extra zekerheid.

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. Klachten ontvangen wij graag schriftelijk op ons postadres of per e-mail. 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, binnen 3 maanden na reactie van de Onderlinge, wenden tot het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn daarbij aangesloten onder nummer 200000142 en hebben ons verplicht om neer te leggen bij de uitspraak die het Instituut doet.

De contactgegevens van KiFiD zijn: Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag; telefoon 070-3338999; e-mail: consumenten@kifid.nl; website: www.kifid.nl

Beëindiging van de relatie

Indien u dit wenst, kunt u uw huidige verzekering(en) op elk gewenst moment, eventueel na een opzegtermijn, stopzetten. U kunt uw verzekeringsmaatschappij vragen de bemiddeling door een andere tussenpersoon te laten overnemen.

Daarnaast hebben ook wij als tussenpersoon de mogelijkheid onze relatie met u te beëindigen. Uiteraard houden wij de zorg voor uw verzekeringen, totdat een andere verzekeringstussenpersoon de zorg overneemt. Uw verzekeringsovereenkomsten blijven dan overigens in stand.