

OVM Onderlinge Verzekeringen

---

# 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 beloond, wat wij van u verwachten en wat u van ons mag verwachten.

## Wie zijn wij?

OVM Onderlinge Verzekeringen is een onderlinge verzekeringmaatschappij met vestigingen in Borculo en Winterswijk. Wij zijn opgericht in 1873. Onderling verzekeren betekent samen op een verantwoorde manier risico's dragen, maar ook samen delen in de winst. Onze verenigingsstructuur zorgt ervoor dat de verzekerden rechtstreeks invloed kunnen uitoefenen op het beleid. Dit is één van de pijlers waaruit blijkt dat bij ons klantbelang altijd voorop staat.

OVM Onderlinge Verzekeringen verzekert op eigen polis de risico's van brand, storm, uitgebreide gevaren, glas en van buitenkomende onheilen. Voor de overige verzekeringen (aansprakelijkheid, auto, recreatie, zorg, et cetera) zijn wij bemiddelaar voor de meeste in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Daarnaast adviseren en bemiddelen wij in hypotheek. Dat doen wij voor gerenommeerde geldverstrekkers.

OVM Onderlinge Verzekeringen heeft als doel op klantgerichte wijze goede verzekeringsproducten en ondersteunende diensten te bieden. Persoonlijke aandacht, deskundig advies op maat en uitstekende schadeafhandeling staan bij ons centraal. Wij doen dat op onderscheidende wijze in de agrarische markt, het midden- en kleinbedrijf (MKB) en in de particuliere markt. Wij zijn regionaal actief, daardoor hebben wij goede kennis van ons werkgebied en zijn wij altijd dichtbij.

## 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 vergelijkbare verzekeringen. Wij hebben een vergunning om u van dienst te zijn op het gebied van schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, levensverzekeringen en hypotheek. Over verzekeringen waarvoor wij als bemiddelaar optreden wordt geen winstdeling toegepast.

## Onze verzekerings- en productvoorwaarden

Onze (verzekerings-)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via [www.ovm.nl](http://www.ovm.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 ontvangt onze voorwaarden tegelijkertijd met uw polis.

## 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 één of meer verzekeraars te adviseren of te bemiddelen. Wij werken wel met een aantal door ons zelf geselecteerde voorkeursmaatschappijen. Er zijn geen afspraken of overeenkomsten die ons beperken in onze advisering aan u. Partijen waarmee wij samenwerken vermelden wij op onze website.

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 hypotheek en/of 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 en geldverstrekkers.
- 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 veertien 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 betaalt 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.ovm.nl](http://www.ovm.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 veertien 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 en ook niet wanneer u heeft aangegeven dat de dekking direct moest ingaan én er al een schade is gemeld binnen de bedenktijd.
- De verzekering sluit u voor een periode van maximaal een jaar. Wij verlengen uw verzekering daarna elk jaar automatisch met een 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. Wij informeren u vooraf over de hoogte van de advies- en bemiddelingsvergoeding. Bij de zogenaamde complexe financiële producten zoals hypotheek, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, betaalt u een vast bedrag voor advisering en/of bemiddeling. Beheer/nazorg van deze producten verrichten wij op basis van een abonnement, die wij rechtstreeks bij u in rekening brengen. De hoogte van onze 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.

### **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 (bijvoorbeeld uw woonsituatie of eventuele verzekeringen bij een andere partij). 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. U kunt uw gegevens en polissen ook inzien in Mijn Onderlinge. 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. Zo kunnen wij u helpen uw belangrijkste risico's goed verzekerd te houden. Hierbij kunt u denken 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.

### **Wij respecteren uw privacy**

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 medewerker van ons thuis of bij uw bedrijf ontvangen? Belt u dan even voor het maken van een afspraak. We zijn u graag van dienst.

Handelsnamen: OVM Onderlinge Verzekeringen,  
Onderlinge Verzekeringen,  
OVM Verzekeringen  
Statutaire naam: OVM Onderlinge Verzekeringen U.A.  
Website: [www.ovm.nl](http://www.ovm.nl)  
E-mail: [info@ovm.nl](mailto:info@ovm.nl)  
Postadres: Needseweg 7, 7271 AB Borculo  
Vestigingen: Needseweg 7, Borculo  
Torenstraat 1-02, Winterswijk  
Telefoon: 0545 – 483 483  
KVK nummer: 08011281  
AFM registratie: 12000515 AFM register  
DNB registratie: W0355 DNB register

Op onze website ([www.ovm.nl](http://www.ovm.nl)) geven wij u algemene informatie over verzekeringen en hypotheek. Maak daar gebruik van als u vragen heeft. 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](http://www.verzekeraars.nl)) dragen wij bij aan de oplossing van maatschappelijke problemen in onze branche.  
Onze adviseurs zijn in 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 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. Klachten ontvangen wij bij voorkeur 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 drie maanden na onze reactie, wenden tot het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn daar aangesloten onder nummer 200000136 en hebben ons verplicht ons 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](mailto:consumenten@kifid.nl); website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)