



DIENSTVERLENINGSDOCUMENT

Dichtbij en vertrouwd verzekerd bij uw Onderlinge

Verzekeraar

Onderlinge Verzekering Maatschappij Rijn en Aar U.A. (hierna te noemen; De Onderlinge) is een zelfstandige onderlinge brandverzekeraar. Anders dan bij een commerciële verzekeraar, zijn wij een onderneming zonder winst oogmerk. Een klant die een brandpolis van de Onderlinge sluit, is direct 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 willen zijn en wat u zelf kunt doen om goed verzekerd te zijn.

Wij bieden een aantal verzekeringen aan waarbij wij in de regel als onderlinge zelf het risico dragen. Hier treden wij dus op als verzekeraar. Het betreft de volgende verzekeringen:

Particulier:

Woonhuizen, bijgebouwen, inboedels, bijzondere bezittingen en kostbaarheden;

Agrarisch:

Gebouwen, inventaris, voorraden, levende have en bedrijfsschade;

Overige bedrijven:

Gebouwen, inventaris, voorraden en bedrijfsschade

Adviseur en tussenpersoon

De Onderlinge adviseert en bemiddelt daarnaast ook voor producten van andere verzekeringsmaatschappijen. Nederland telt een groot aantal financiële instellingen en dienstverleners. Op basis van onze vakkennis hebben wij hieruit een selectie gemaakt. Op uw verzoek wordt aangegeven welke maatschappijen dit zijn. Bij deze maatschappijen zoeken wij het product dat past bij uw specifieke eisen en wensen. Wij geven advies en begeleiden ook de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen waar de verzekeringen zijn ondergebracht. Ook bij deze producten zetten wij ons in om u de zorg zoveel mogelijk uit handen nemen.

Voor u is het belangrijk te weten dat wij met geen enkele financiële instelling contractuele verplichtingen hebben om specifiek de producten van die instelling in ons advies te betrekken. Hierdoor kunnen wij u van onafhankelijk advies voorzien.

Wij adviseren en bemiddelen onder andere de volgende producten:

Schade- en Zorgverzekeringen

U kunt hierbij onder andere denken aan woonverzekering, motorrijtuigenverzekering, zorgverzekering, rechtsbijstandverzekering, reisverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, ongevallenverzekering, inkomensverzekering, zakelijke brand- en overige zakelijke verzekeringen.

Levensverzekeringen

Uitvaartverzekering

Onze dienstverlening

Algemeen

Wat wij exact voor u kunnen betekenen hangt af van uw specifieke wensen en omstandigheden. In het algemeen kunnen wij onze klanten de volgende dienstverlening aanbieden:

- Vaststellen van de verzekeringsbehoefte
- Verzorgen van voorlopige dekking, (indien mogelijk en gewenst)
- Verzorgen van premieofferte, aanvraagformulier en verzekeringsdekking
- Hulp bij opzeggen elders lopende verzekeringen
- Tips en preventieadvies
- Controle van aanvraagformulier, premie en polis
- Archivering van uw dossier
- Advies en bijstand bij, voor uw verzekeringen relevante, veranderingen in uw persoonlijke omstandigheden
- Het namens u onderhouden van contacten met verzekeringsmaatschappijen

Bij een claim (schade) op de polis:

- Informatie en advies over de verzekeringsdekking
- Assistentie bij invullen van de formulieren
- Verzorgen van de schadeaangifte bij de verzekeringsmaatschappij.
- Controle op voortgang van schadeafwikkeling

Financiële Dienstverlening

Voor advisering op het gebied van pensioenen, hypotheek en levensverzekeringen werken wij samen met de Onderlinge Advies B.V.. Als u behoefte heeft aan een financieel advies brengen wij u in contact met een adviseur van de Onderlinge Advies B.V. welke wij in 2009, samen met de OnderlingVerzekerd, speciaal hiervoor hebben opgericht. Voor meer informatie: www.onderlingeadvies.nl

Wat verwachten wij van u?

Wij spannen ons in om u op maat te adviseren op grond van uw persoonlijke situatie. Daarom is het belangrijk dat wij deze 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 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

Op aanvraag verstrekken wij een overzicht van de informatie die wij van u hebben. Controleer dit na ontvangst 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 AVG.

Samenvattend:

Uiteraard mag u aan onze adviezen en dienstverlening de nodige eisen stellen, maar wij verwachten ook een aantal zaken van u:

- Juiste, tijdige en volledige informatieverstrekking, ook bij wijzigingen in uw persoonlijke situatie
- Controle van ontvangen polissen en nota's
- Correcte premiebetaling binnen 30 dagen
- Juiste, tijdige en volledige schademelding

Hoe worden wij beloofd?

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 daarvoor bij succes een provisie. Op uw verzoek geven wij u graag inzicht in deze beloningsvorm.

Voor de zogenaamde complexe producten (zoals een arbeidsongeschiktheids- of uitvaartverzekering) 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 !

Kwaliteit en Toezicht

Wij zijn in het bezit van de vereiste en relevante diploma's. Onze assurantieadviseurs bekwamen zich in hun vak via permanente educatie. Ook zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor assurantie bemiddeling. Voor u geeft dit extra zekerheid.

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

- Het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl)
- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, aansluitnummer 300.016647 (www.kifid.nl)
- College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbpreweb.nl)
- Kamer van Koophandel (www.kvk.nl); wij staan ingeschreven onder nr. 29010564

Toezichhouders 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. OVM Rijn en Aar U.A. valt onder rechtstreeks toezicht van De Nederlandsche Bank. U kunt het vergunningenregister raadplegen bij www.dnb.nl.

Klachten

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 klacht altijd schriftelijk aan de directie. Uw klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld doch in elk geval binnen een redelijke termijn in verhouding tot de tijd die nodig is om informatie te verzamelen. Uiterlijk 6 weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons een reactie en standpunt.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing van uw klacht komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn daarbij aangesloten onder nummer 200.000415 en hebben ons verplicht om neer te leggen bij de uitspraak die het Klachteninstituut doet.

Het adres van het KiFiD is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
telefoon 0900 355 2248 (€ 0,10 per minuut) of www.kifid.nl

Ook kunt u zich wenden tot de burgerlijke rechter.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze klanten. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

- Bezoek aan kantoor
- Telefonisch
- Fax en e-mail
- Bezoek aan de website (www.onderlingerijnaar.nl)
- Desgewenst kunt u verzoeken om een bezoek bij u thuis of op uw bedrijf door één van onze adviseurs.

Kantoorgegevens

Onderlinge Verzekeringsmaatschappij ' Rijn en Aar' U.A. (Kortweg: Onderlinge Rijn en Aar)
Vestiging Nieuwerbrug : Graaf Albrechtstraat 2-A, 2415 AW Nieuwerbrug
Vestiging Ter Aar : Vosholstraat 1, 2461 AB Ter Aar
Postadres : Postbus 1002, 2410 CA Bodegraven
Telefoon Nieuwerbrug : (0348) 688 316
Telefoon Ter Aar : (0172) 605 700
Fax : (0348) 688 822
E-mail : info@ovmrijnaar.nl
Internet : <https://onderlingerijnaar.nl>

Openingstijden van onze kantoren:

Zowel vestiging Nieuwerbrug als Ter Aar: maandag tot en met donderdag van 08.30 tot 17.00 uur
vrijdag van 08.30 tot 16.00 uur

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