



# Dienstenwijzer

# Dichtbij en vertrouwd verzekerd bij OVM Twente

## 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?

Als onderlinge verzekeraar 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. 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. 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

Wij bieden 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 daardoor lid van OVM Twente.

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 en ongevallenverzekering.

### Levensverzekeringen

Koopsompolis, lijfrentepolis, studieverzekering, overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering en spaar- of beleggingsverzekering.

## **Hypotheken**

Onze dienstverlening bestaat ook uit het adviseren en bemiddeling in hypotheek van diverse hypotheekverstrekkers.

## **Spaarproducten**

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

## **Onze verzekerings- en productvoorwaarden**

Onze (verzekerings-)voorwaarden kunt u via onze website [www.ovmtwente.nl](http://www.ovmtwente.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 ervoor 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 zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarom is het belangrijk dat wij uw persoonlijke situatie goed 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, carrière sprong, 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 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 beschikken wij over de benodigde vergunningen en zijn wij bij diverse overkoepelende organisaties aangesloten. De belangrijkste daarvan zijn:

- Verbond van Verzekeraars ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl))
- De Nederlandsche Bank ([www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)). Ons vergunningnummer is W1090
- Autoriteit Financiële Markten ([www.afm.nl](http://www.afm.nl)). Ons vergunningnummer is 12044524
- Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl))
- Kamer van Koophandel ([www.kvk.nl](http://www.kvk.nl)). Onze inschrijving is 06029308

## 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 300.016463 en hebben ons verplicht om neer te leggen bij de uitspraak die het instituut doet.

Het adres van het Kifid is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag  
Telefoon 0900 355 2248  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

OVM Twente U.A.  
Postbus 98  
7640 AB WIERDEN

Telefoon: 0546 – 571675  
Email: [info@ovmtwente.nl](mailto:info@ovmtwente.nl)  
Website: [www.ovmtwente.nl](http://www.ovmtwente.nl)

Bezoekadressen:  
Anjelierstraat 1-A, 7641 CD WIERDEN  
Rijssenseweg 12-A, 7468 AC ENTER  
Grotestraat 215, 7622 GH BORNE

Onze kantoren zijn geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur - 12.15 uur en van 13.15 uur - 17.15 uur.

Op onze [website](#) geven wij u ook veel algemene informatie rond verzekeringen. Daar kunt u altijd gebruik van maken mocht u vragen hebben.