



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?

Al sinds 1905 zijn wij een onderlinge brandverzekeraar zonder winstoogmerk. Wanneer u een brandverzekering van OVM Twente afsluit, bent u lid van de onderlinge en kunt u via de algemene 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 brandverzekering adviseren en bemiddelen wij in verzekeringen en hypotheek voor de meeste in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen en geldverstrekkers.

Wij zijn u van dienst als verzekeraar en als financieel adviseur

Wij bieden een aantal brandverzekeringen 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.

Een brandverzekering biedt dekking voor o.a. waterschade, stormschade, schade bij brand of inbraak in uw huis of bijvoorbeeld bij diefstal van uw bezittingen. 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.

Wanneer een product van een andere verzekeraar 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 te adviseren en bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, levensverzekeringen en hypotheek. Over een brandverzekering waarvoor wij bemiddelaar zijn, wordt geen winstdeling toegepast.

Wij adviseren over en bemiddelen in onder andere de volgende producten:

Schade- en zorgverzekeringen

Woonverzekering, motorrijtuigverzekering, zorgverzekering, rechtsbijstandverzekering, recreatieverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, ongevallenverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering, cyberverzekering en tractorverzekering.

Levensverzekeringen

Koopsompolis, lijfrentepolis, overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering of spaarverzekering.

Hypotheken

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

Voor een compleet overzicht van onze verzekeringen verwijzen wij u naar onze website.

Onze verzekerings- en productvoorwaarden

Onze (verzekerings-)voorwaarden kunt u via onze website 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 de dag waarop u de verzekeringsovereenkomst heeft ontvangen kunt u de overeenkomst zonder opgaaf van redenen ontbinden.

Wij zijn zelfstandig en zijn er voor u!

Als onderlinge verzekeraar kennen wij uitsluitend leden en geen aandeelhouders. Wij hebben een 9,3% aandelenbelang in de verzekeringsmaatschappij SOM (Samenwerkende Onderlinge Verzekeringsmaatschappijen) om zo invloed te hebben op het product- en dienstenaanbod dat aansluit op de onderlinge gedachte. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor één of meer verzekeraars/geldverstrekkers te adviseren of te bemiddelen, maar wij werken wel met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Er zijn geen afspraken of overeenkomsten die ons beperken in onze advisering aan u. 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.

Onze dienstverlening

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

- Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket.
- Advies over welke risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u eventueel 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 onroerende zaken (inboedel, inventaris etc.).
- Informatieverstrekking over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden. Indien van toepassing 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.
- Wij helpen u bij het invullen van de aanvraag voor een verzekering.
- Indien mogelijk zorgen wij voor een voorlopige dekking.

- Wanneer 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 in de omstandigheden kan het zijn dat u eerder dan gepland wijzigingen wilt aanbrengen in uw hypotheek of levensverzekering. Wij geven u inzicht in de financiële en fiscale consequenties van tussentijdse wijzigingen of beëindiging. Samen met u bespreken we de verschillende mogelijkheden voor bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van een levensverzekering.
- Wanneer wij weten wat de einddatum is van een levensverzekering, bespreken wij met u op welke wijze u de uitkering het beste kan gebruiken en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- Wij kunnen u helpen bij het opzeggen van een elders lopende verzekering.
- Wij controleren of de door ons ontvangen polis overeenkomt met de aanvraag.
- 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 de verzekeringsmaatschappijen.
- Tips en adviezen om een schade te voorkomen of te beperken.

In geval van schade:

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

Hoe worden wij beloond?

Als verzekeraar brengen wij u premie in rekening. Deze gebruiken wij vooral om het risico af te dekken, maar ook voor het betalen van herverzekeringspremie en het 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.

Voor complexe adviesproducten (zoals bijvoorbeeld een hypotheek, levensverzekering 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. U weet vooraf waar u aan toe bent en waarvoor u betaalt.

Wat verwachten wij van u?

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 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

Controleer documenten, zoals polissen en nota's, altijd op juistheid en volledigheid. Dit geldt zeker als u een wijziging mondeling of telefonisch hebt doorgegeven. Attendeer ons snel op mogelijke onjuistheden! U kunt uw gegevens en polissen ook inzien in MijnOnderlinge. 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.

Wij respecteren uw privacy

Uiteraard gaan wij zorgvuldig om 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:

- De Nederlandsche Bank (www.dnb.nl). Ons vergunningnummer is W1090.
- Autoriteit Financiële Markten (www.afm.nl). Ons vergunningnummer is 12044524.
- Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).
- Kamer van Koophandel (www.kvk.nl). Onze inschrijving is 06029308.

Ook zijn wij lid van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl), zo dragen wij bij aan de oplossing van maatschappelijke problemen in onze branche.

Kwaliteit en toezicht

Onze adviseurs beschikken over de juiste diploma's en certificaten. De vakbekwaamheid wordt in stand gehouden door het volgen van permanente educatie. Ook hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor assurantiebemiddeling. Dit geeft voor u 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. Richt uw bezwaar aan onze directie. 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 ons 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

Hoe kunt u ons bereiken?

In onze dienstverlening staan onze leden en klanten centraal. Wij vinden het daarom ook belangrijk om goed bereikbaar te zijn. U bent van harte welkom op één van onze drie kantoren, maar u kunt ook telefonisch, per e-mail of via onze website contact met ons opnemen. Wanneer u liever een afspraak heeft bij u thuis of op de zaak, neem dan contact met ons op voor het maken van een afspraak.

OVM Twente U.A.
Postbus 98
7640 AB WIERDEN

Telefoon: 0546 – 571675
Email: info@ovmtwente.nl
Website: 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 - 17.00 uur.

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

Beëindiging van de relatie

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

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