



Dienstenwijzer

Dichtbij en vertrouwd verzekerd bij OVM Twente

Waarom deze Dienstenwijzer?

In deze Dienstenwijzer leest u, voordat u besluit van onze diensten gebruik te maken, 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 onze 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. Dankzij onze vier kantoren in Twente zijn wij dichtbij en gemakkelijk bereikbaar voor onze leden en klanten. Naast onze eigen brandverzekering adviseren en bemiddelen wij in verzekeringen en hypotheeklen voor een groot aantal verzekeraars 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. Waar nodig inventariseren onze deskundige medewerkers risico's en stellen zij de waarde van de te verzekeren objecten vast. Ons acceptatie- en schadebeleid stellen wij zelf op en handelen daarnaar. Hier treden wij dus op als een verzekeraar.

Wij bieden brandverzekeringen aan voor particuliere, agrarische en zakelijke risico's. De dekking kan onder meer bestaan uit schade door brand, storm, water, inbraak en diefstal.

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 brandverzekeringen afneemt, bent u 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 te bemiddelen op het gebied van schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, levensverzekeringen en hypotheeklen. 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 uit het adviseren over en bemiddelen in hypotheek van diverse hypotheekverstrekkers.

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 via onze website kunt raadplegen.

Op onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

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.

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 de voortgang van de schadeafwikkeling en nemen waar nodig initiatief.

Bedenktijd

Nadat u uw polis heeft ontvangen, heeft u een bedenktijd van veertien dagen.

Binnen deze termijn kunt u de verzekering zonder kosten en zonder opgave van redenen beëindigen. Als u binnen deze termijn aangeeft dat u afziet van de verzekering, wordt de verzekering geacht nooit te hebben bestaan. In dat geval brengen wij geen premie en kosten in rekening.

De bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een looptijd van minder dan één maand.

Dienstverlening via internet

Wij vinden het belangrijk dat een verzekering aansluit bij uw persoonlijke situatie. Daarom bieden wij graag persoonlijk advies. Via onze website is het daarnaast mogelijk om voor een aantal schadeverzekeringen zelf online een verzekering aan te vragen, zonder voorafgaand advies.

Wanneer u online een verzekering aanvraagt, gebeurt dit zonder advies van OVM Twente. U bent zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of de verzekering past bij uw wensen en behoeften en voor het controleren van de polis na ontvangst. De informatie op onze website is algemeen van aard en bedoeld ter ondersteuning bij het maken van een keuze. Deze informatie geldt niet als persoonlijk advies.

Bij deze vorm van dienstverlening is het belangrijk dat u zelf een inschatting maakt van de risico's die hieraan verbonden zijn en van de aard en complexiteit van het product. De schadeverzekeringen die u online kunt afsluiten worden ondergebracht bij OVM Twente of Onderlinge Verzekeringmaatschappij SOM U.A. Welke verzekeraar van toepassing is, blijkt uit de offerte, polis en verzekeringsvoorwaarden.

Wanneer u behoefte hebt aan persoonlijk advies, kunt u hiervoor altijd contact met ons opnemen.

Overeenkomst op afstand

Wanneer u via onze website een verzekering afsluit, is sprake van een overeenkomst op afstand. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

- U dient via de website een aanvraag voor een verzekering in. De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand nadat de verzekeraar uw aanvraag heeft geaccepteerd.
- U ontvangt zo spoedig mogelijk bericht over de acceptatie van uw aanvraag. Na acceptatie ontvangt u de polis digitaal.
- Na ontvangst van de polis heeft u een bedenktijd van veertien dagen. Binnen deze termijn kunt u de verzekering zonder kosten en zonder opgave van redenen ontbinden. Deze bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een looptijd korter dan één maand.
- De verzekering wordt afgesloten voor een periode van maximaal één jaar en daarna jaarlijks automatisch verlengd met één jaar.

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. Beheer/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 beslist zelf of u op deze manier gebruik wenst te maken van onze diensten. In ons dienstverleningsdocument vindt u meer informatie over de vergoeding voor advies, bemiddeling en beheer van hypotheek en complexe financiële producten.

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. Mocht u vragen hebben of iets tegenkomen dat niet juist lijkt, dan horen wij dat graag van u. 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 in de zaken die u bij ons heeft verzekerd. Denk bijvoorbeeld aan een geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, een carrièresprong, een ander beroep, stoppen met werken, een verhuizing of verbouwing, of wijzigingen in uw 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](#).

Beëindiging van de relatie

Wanneer u dat wenst, kunt u uw verzekering(en), rekening houdend met eventuele opzegtermijnen, beëindigen. Ook kunt u ervoor kiezen de bemiddeling door een andere tussenpersoon te laten verzorgen.

Ook wij hebben als tussenpersoon de mogelijkheid om de relatie met u te beëindigen. In dat geval blijven wij uw verzekeringen begeleiden totdat een andere tussenpersoon deze taak heeft overgenomen. Uw verzekeringsovereenkomsten blijven daarbij in stand.

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). Via het Verbond blijven wij op de hoogte van ontwikkelingen binnen de verzekeringsbranche en dragen wij bij aan een sterke en toekomstbestendige verzekeringssector.

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 zo snel mogelijk 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 zijn gebonden aan de uitspraken van KiFiD.

Het adres van het KiFiD is:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon 070 – 333 8 999

E-mail consumenten@kifid.nl

www.kifid.nl

Hoe kunt u ons bereiken?

In onze dienstverlening staan onze leden en klanten centraal. Daarom vinden wij het belangrijk goed bereikbaar te zijn. U bent van harte welkom op één van onze vier kantoren. Uiteraard kunt u ook telefonisch, per e-mail of via onze website contact met ons opnemen.

Heeft u liever een afspraak bij u thuis of op uw bedrijf? Neem dan gerust contact met ons op.

Onze kantoren:

Wierden

Anjelierstraat 1a, 7641 CD

Tel. 0546 – 571675

Enter

Rijssenseweg 12-A, 7468 AC
Tel. 0547 - 381888

Borne

Grotestraat 215, 7622 GH
Tel. 074 - 2666007

Rijssen

Bouwstraat 39, 7462 AX
Tel. 0548 - 218218

Algemene contactgegevens

Email: info@ovmtwente.nl
Website: www.ovmtwente.nl

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](http://www.ovmtwente.nl) vindt u ook veel algemene informatie over verzekeringen. U kunt daar altijd terecht voor meer informatie.