

2.6.7 DIENSTENWIJZER

Dichtbij en vertrouwd verzekerd bij O.V.M. De Veenhoop U.A.

(en hoe wij dat met gezamenlijke inspanning zo houden)

Dichtbij en vertrouwd verzekerd

U bent bij ons verzekerd bij of via een onderlinge verzekeringsmaatschappij. Anders dan bij een commerciële verzekeraar (die het om de winst te doen is), dragen bij een onderlinge verzekeraar de verzekerden van oudsher onderling het risico. Vandaag de dag beperken wij dat risico door herverzekering.

Nog wel hetzelfde is dat wij in principe een onderneming zijn zonder winstoogmerk. Een klant die een onderlinge verzekering sluit, is 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. Bovendien zijn wij gemakkelijk te bereiken, doordat wij regionaal actief zijn.

Op deze pagina's geven wij u informatie over de manier waarop wij u van dienst zijn, en wat u zelf kunt doen om goed verzekerd te zijn.

Wij zijn u van dienst als verzekeraar

Wij bieden een aantal verzekeringen aan waarbij wij als onderlinge zelf het risico dragen. Hier treden wij dus op als een verzekeraar: in het kader ziet u om welke verzekeringen het gaat. Als u een of meer van deze verzekeringen afneemt, bent u ook lid van onze onderlinge. Wij laten het altijd weten als wij uw risico als verzekeraar voor eigen rekening nemen.

Daarnaast adviseren wij bij aanschaf van financiële producten van andere verzekeringen. Ook bij deze producten zetten wij ons in om u de zorgen zoveel mogelijk uit handen nemen.

Wij zijn niet gebonden aan enige andere financiële onderneming, noch direct noch indirect. Wij zullen dus altijd een aanbod kunnen doen dat het beste bij uw situatie past. Op onze website vermelden wij de belangrijkste aanbieders waarmee wij zaken kunnen doen.

Bij brand- en aanverwante verzekeringen treden wij zelf op als verzekeraar

Voor particulieren: woonhuis, bijgebouwen, huishoudelijke inboedels, woonschepen;
voor agrariërs: gebouwen, inventaris, levende have, bedrijfsschade, rundvee-catastrofe;
voor bedrijven: gebouwen, inventaris, voorraden, bedrijfs-schade.

Wij verwachten dat u ons volledig informeert

Wij zetten ons in, om u te adviseren op maat 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 ook niet goed van dienst zijn.

Verder zijn correcte gegevens van groot belang voor het juist opstellen van 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, 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 Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Onze beloning komt uit twee bronnen

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 provisie. Op uw verzoek geven wij u graag inzicht in deze beloningsvorm.

Wij adviseren en bemiddelen rond deze producten

Schade- en zorgverzekeringen

Woonverzekering,

motorrijtuigenverzekering,

caravanverzekering,

zorgverzekering,

rechtsbijstandverzekering,

reis- en annuleringsverzekering,

aansprakelijkheidverzekering en

ongevallenverzekering.

Wij zijn aangesloten bij de relevante organisaties

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

Federatie van Onderlinge Verzekeringmaatschappijen (www.fov.nl), die zelf weer is aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl)

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl)

College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbpweb.nl)

Kamer van Koophandel (www.kvk.nl); onze inschrijving is 36017011.

Toezichthouders 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. Onze onderlinge De Veenhoop staat bij hen geregistreerd.

U kunt het vergunningenregister raadplegen bij www.afm.nl en www.dnb.nl.

En als u tóch eens een klacht hebt...

Wij willen u zo goed mogelijk van dienst zijn. Als u ergens toch 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 met u 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 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 (€ 0,10 per minuut)

of www.kifid.nl

Alle manieren waarop u ons kunt bereiken

Telefoon: 0229-572257

Telefax: 0229-572006

E-mail: info@ovmdeveenhoop.nl

Website: www.ovmdeveenhoop.nl

Openingstijden van ons kantoor: maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur en voor dringende zaken ook buiten kantooruren onder hetzelfde telefoonnummer.

Deze dienstenwijzer wordt u aangeboden door:

Onderlinge Verzekeringsmaatschappij “De Veenhoop” u.a.

Hoornseweg 2

1687 ND Wognum

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

Dienstenwijzer goedgekeurd d.d. 19 augustus 2009.

Laatst aangepast d.d. 22 maart 2010.