Dienstenwijzer



Dienstenwijzer

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?

Goed voor elkaar. Een persoonlijk advies, een eerlijk product en een kantoor bij u om de hoek. Dat vindt u bij Onderlinge Woerden Driebruggen. We kennen u en de regio waar u woont. Zo kunnen we uw vragen beantwoorden met heldere oplossingen.

U kunt bij ons terecht voor advies over verzekeringen. We adviseren particulieren, zakelijke klanten en agrarische ondernemers. Dat doen we zonder winstoogmerk. Hebben wij een positief resultaat dan kunne wij een deel van de algemene reserve uitkeren. Goed voor elkaar!

Menselijk

Anders dan bij andere bedrijven gaat het bij een coöperatie of onderlinge nooit om het genereren van zo veel mogelijk winst. Het gaat een coöperatie vooral om het voorzien in de belangen van de leden. Dát staat voorop. Altijd.

Lokaal

Wij kennen de regio als geen ander. We weten wat er speelt en zorgen er persoonlijk voor dat u krijgt waar u recht op heeft: een eerlijk product, menselijke service en een kantoor dichtbij. Zo wordt u altijd snel en persoonlijk geholpen. Ook in geval van nood.

Leden zijn in control

Als lid van een onderlinge of een coöperatie kunt u invloed uitoefenen op het beleid. Zo organiseren wij jaarlijks een algemene ledenvergadering (ALV) waar we het beleid aan u voorleggen. Er gebeurt dus niets waar de leden niet achter staan.

U beslist mee over de winst

Hebben wij een aan het eind van het jaar een positief resultaat en maken wij daardoor winst? Tijdens de ALV beslist u mee over wat er met die winst gebeurt.

Wij zijn u van dienst als financieel adviseur

Wij bieden verzekeringen aan waarbij verzekeraars het risico dragen. Onze experts inventariseren de risico’s.

Wij adviseren en bemiddelen voor verzekeringsmaatschappijen. Onze selectie omvat een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare schadeverzekeringen. Wij hebben een vergunning om u van dienst te zijn op het gebied van schadeverzekeringen en levensverzekeringen.

Wij zijn zelfstandig en zijn er voor u!

Wij hebben geen aandeelhouders en hebben geen aandelen van 10% in een of meer andere verzekeraars. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor een of meer verzekeraars te adviseren of te bemiddelen. Wij werken wel met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. En er zijn geen afspraken of overeenkomsten die ons beperken in onze advisering aan u. Op uw verzoek delen wij de namen van verzekeraars waarmee wij samenwerken.

Wij werken actief samen met onderlinge verzekeraars en coöperatieve bemiddelaars, maar doen dit vanuit onze zelfstandigheid.

Onze medewerkers krijgen geen vergoeding die in enige relatie staat met het adviseren, bemiddelen of sluiten van verzekeringen.

Dienstverlening

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

• Een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket.

• Advies over welk deel van de risico's u zou moeten verzekeren en welke risico's u wellicht 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 uw roerende zaken (inboedel/inventaris etc.).

• Informatieverstrekking over de belangrijkste verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij 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.

• Ondersteuning bij het invullen van de aanvraag van een verzekering.

• Indien mogelijk het verzorgen van een voorlopige dekking.

• Hulp bij opzegging van bestaande verzekeringen die elders lopen.

• Controle of de polis die u van ons ontvangt overeenkomt met de aanvraag.

• Archivering van uw persoonlijke dossier.

• 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 of zakelijke omstandigheden.

• Wij onderhouden de contacten met verzekeringsmaatschappijen.

• Tips en adviezen om schade te voorkomen of te beperken.

Dienstverlening via internet

Via onze website (www.obmwoerdendriebruggen.nl) kunt u zelf een verzekering afsluiten. Met behulp van diverse checks wordt er op basis van de door u gegeven antwoorden een overzicht gemaakt van de best passende verzekering(en). U dient zelf te bepalen welke verzekering past bij uw wensen en behoeften. De overeenkomst komt bij het afsluiten via internet tot stand zonder voorafgaand advies. U dient zelf een inschatting te maken van de risico's die deze vorm van dienstverlening voor u met zich mee kan brengen en een

inschatting van de risico's en complexiteit van het product dat u koopt. U bent zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste gegevens en het controleren of de polis correct is. Als u behoefte heeft aan persoonlijk advies, kunt u altijd bij ons terecht.

Overeenkomst op afstand

Indien u een verzekering afsluit via onze website, dan is er sprake van een 'overeenkomst' op afstand. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

• Via de website dient u een aanvraag voor een verzekering in. De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na acceptatie van de aanvraag door de verzekeraar.

• U ontvangt zo spoedig mogelijk bericht over de acceptatie van uw verzekeringsaanvraag.

• Na acceptatie ontvangt u de polis van uw verzekering digitaal.

• Indien u de polis heeft ontvangen, dan heeft u 14 dagen bedenktijd. Binnen die periode heeft u het recht de verzekering te ontbinden zonder boete of opgave van redenen. Deze bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een looptijd van minder dan een maand.

• De verzekering sluit u voor een periode van maximaal 1 jaar. Wij verlengen uw verzekering daarna elk jaar automatisch met 1 jaar.

In geval van schade:

• Geven wij informatie over de verzekeringsdekking.

• Assisteren wij u bij het invullen van de formulieren.

• Verzorgen wij de schadeaangifte bij de verzekeringsmaatschappij.

• Maken wij afspraken met u over de procedure van het herstel of de vergoeding van schade.

• Controleren wij en hebben wij een proactieve houding op de voortgang van de schadeafwikkeling.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van de verzekeraars waar wij mee samenwerken een vergoeding (beloning) voor onze bemiddeling, het onderhoud en het beheer van uw verzekeringen.

Onze beloning op basis van provisie

Als wij voor u een verzekering onderbrengen bij een verzekeringsmaatschappij, dan ontvangen wij een kostenvergoeding (provisie). Deze vergoeding is bij verzekeringen onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd, waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, dan informeren wij u schriftelijk vooraf.

Onze beloning voor complexe producten

Voor zogenaamde complexe producten ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij **geen beloning** voor het adviseren en bemiddelen. U moet dan denken aan uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. U betaalt dus een netto premie voor uw verzekering, waarbij wij de advies-, bemiddelings- en onderhoudskosten apart in rekening brengen.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen, maar wij vragen ook iets van u:

• Verstrek de juiste en volledige gegevens. Dit is vooral in uw eigen belang. Dan kunnen wij u het beste adviseren. En kan daarmee voorkomen worden dat schade niet of slechts gedeeltelijk wordt vergoed.

• Vertel ons welke verzekeringen en voorzieningen u elders heeft lopen. Deze informatie is nodig om te bepalen of er sprake is van toereikende verzekerde bedragen en geen dubbele dekkingen. • Controleer documenten, zoals polissen en nota's. Met name bij mondeling of telefonisch doorgegeven wijzigingen. Geef eventuele onjuistheden zo snel mogelijk aan ons door.

• Geef tijdig wijzigingen door. Als zich wijzigingen voordoen in uw persoonlijke of zakelijke situatie, kan het zijn dat een eerder gegeven advies moet worden aangepast om te voorkomen dat u ongewenste risico's loopt. Denk aan: geboorte, huwelijk, echtscheiding, overlijden, werkloosheid, verhuizing, verbouwing en wijziging van de bestemming van uw woning. Zo kunnen wij u helpen uw belangrijkste risico's goed verzekerd te houden.

Wij respecteren uw privacy

Om ons werk goed te kunnen doen, beschikt OBM Woerden Driebruggen over gegevens van u als klant. U mag verwachten dat wij zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens. Hoe zorgvuldig dat is en waarvoor wij uw persoonsgegevens gebruiken, staat in onze privacyverklaring die te vinden is op onze website.

Hoe en waar kunt u ons bereiken?

In onze dienstverlening staan onze leden en onze klanten centraal. Mede daarom willen we graag zeer goed bereikbaar zijn. Hier zorgt ons kantoor voor, maar u kunt natuurlijk ook via telefoon, via internet of e-mail contact met ons opnemen. Mocht u liever een collega van ons thuis ontvangen? Belt u dan even voor het maken van een afspraak. We zijn u graag van dienst.

Handelsnamen : Onderlinge Woerden Driebruggen

Statutaire naam : Coöperatieve Verzekeringen "Onderlinge Woerden-Driebruggen" U.A.

Website : www.obmwoerdendriebruggen.nl

E-mail : info@obmwoerdendriebruggen.nl

Vestigingsadres : Haven 4, 3441 AS Woerden

Telefoon : 0348-238662

Kamer van Koophandel : inschrijving handelsregister onder nummer 30088133

AFM registratie : 12042868

Op onze website (www.obmwoerdendriebruggen.nl) geven wij u algemene informatie rond verzekeringen. Maak daar gebruik van als u vragen mocht hebben. U kunt op onze website ook onze openingstijden raadplegen.

Kwaliteit en toezicht

Als financiële bemiddelaar beschikken wij over de juiste vergunningen. Als lid van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl) dragen wij bij aan de oplossing van maatschappelijke problemen in onze branche.

Onze adviseurs zijn het bezit van de vereiste en relevante diploma's en certificaten. Ze houden hun bekwaamheid in stand door het volgen van permanente educatie. Ook zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor assurantiebemiddeling. Voor u geeft dit extra zekerheid.

En als u tóch 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. Klachten ontvangen wij graag schriftelijk op ons postadres of per e-mail. 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 binnen 3 maanden na reactie van Onderlinge Woerden Driebruggen wenden tot het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn daarbij aangesloten onder nummer 200.000506en hebben ons verplicht ons neer te leggen bij de uitspraak die het Instituut doet.

De contactgegevens van KiFiD zijn: Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag; telefoon 070-3338999; e-mail: consumenten@kifid.nl; website: www.kifid.nl

Beëindiging van de relatie

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

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