

Dichtbij en vertrouwd verzekerd bij Onderling Verzekerd

# DIENSTEN WIJZER

**Onderling  
verzekerd**

dichtbij & vertrouwd

# Waarom deze Dienstenwijzer?

**U wilt goed verzekerd zijn bij een verzekeraar die bij u past. In deze Dienstenwijzer kunt u lezen wie wij zijn en hoe wij u van dienst kunnen zijn. Daarnaast vindt u onze producten en diensten op een rij en wordt verteld hoe wij worden beloond. Tenslotte leest u wat u van ons mag verwachten, maar ook wat wij van u verwachten.**

## Wie zijn wij?

Wij zijn een onderlinge verzekeringsmaatschappij gevestigd te Woerden en Vinkeveen. We zijn opgericht in 1908. Onderling verzekeren betekent samen op een verantwoorde manier de risico's dragen, maar ook samen delen in de winst.

## Ons devies is: werken op basis van kostprijs zonder winsttoegmerk!

Met een zeer solide herverzekeraar en uiteraard toezicht door de overheid is 'onderling' verzekeren een prima methode om onze leden/verzekerden de nodige financiële zekerheid te geven. Voor alles wat te maken heeft met wonen en leven kunt u terecht bij Onderling Verzekerd!

De verenigingsstructuur zorgt ervoor dat de verzekerden rechtstreeks invloed kunnen uitoefenen op de maatschappij. Dit gebeurt tijdens de jaarlijkse algemene ledenvergadering (ALV).

Onderling Verzekerd verzekert op eigen polis de risico's van brand, storm, uitgebreide gevaren en glas. Voor de overige verzekeringen (aansprakelijkheid, auto, zorg, et cetera) zijn wij bemiddelaar voor de meeste in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen.

Onderling Verzekerd heeft als doel op klantgerichte wijze goede verzekeringsproducten en ondersteunende diensten te bieden. Persoonlijke aandacht, deskundig advies op maat en uitstekende schadeafhandeling staan bij ons centraal. Wij doen dat op onderscheidende wijze in de agrarische markt, het midden- en kleinbedrijf (MKB) en in de particuliere markt o.a. in de sector 'rietgedekte' woningen. Ons motto luidt: dichtbij en vertrouwd.

## Wij zijn u van dienst als verzekeraar en als financieel adviseur

Wij bieden een aantal brandverzekeringen aan waarbij wij zelf het risico dragen. Onze experts inventariseren de risico's en taxeren de waarde van de te verzekeren objecten. Ons acceptatie- en schadebeleid stellen wij zelf op en wij handelen daarnaar. Hier treden wij dus op als verzekeraar. Dit 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 ook lid bij ons.

Daarnaast bemiddelen wij in financiële producten van andere verzekeraars. Op basis van uw wensen en behoeften selecteren wij financiële producten van andere verzekeraars en geven wij advies. Onze selectie omvat een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare schadeverzekeringen. Over deze verzekeringen, waarvoor wij financiële dienstverlener zijn, wordt geen premierestitutie toegepast. Wij bemiddelen in onder andere de volgende producten.

### Schade- en zorgverzekeringen

Woonverzekering, autoverzekering, (brom)fietsverzekering, zorgverzekering, rechtsbijstandverzekering, (doorlopende) reisverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, (gezins)ongevallenverzekering, arbeidsongeschiktheidsverzekering, cyberverzekering en tractorverzekering.

### Levensverzekeringen

Overlijdensrisicoverzekering en uitvaartverzekering.

### Hypotheken

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

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

## Onze verzekerings- en productvoorwaarden

Onze (verzekerings-)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via [www.onderlingverzekerd.nl](http://www.onderlingverzekerd.nl) of telefonisch opvragen. Informatie over onze producten kunt u lezen in de **verzekeringskaarten** die wij u tijdens ons contact verstrekken of die u kunt raadplegen op onze website. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. U ontvangt onze voorwaarden tegelijkertijd met uw polis. Na de dag waarop u de informatie heeft ontvangen kunt u de overeenkomst binnen veertien kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden.

## Wij zijn zelfstandig en zijn er voor u!

Wij kennen alleen leden en hebben geen aandeelhouders. Wij hebben een 14,7% aandelenbelang in de verzekeringsmaatschappij SOM (Samenwerkende Onderlinge Verzekeringsmaatschappijen) om zodoende 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 te adviseren of te bemiddelen, maar werken wel met een aantal

voorkeursmaatschappijen. Wij adviseren op grond van een objectieve analyse. 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.

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

### **Onze dienstverlening**

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

- Een inventarisatie/analyse 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.).
- Informatie over de producten en voorwaarden en de belangrijkste verschillen daartussen. 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. Vanzelfsprekend verklaart u zich, na ondertekening van de aanvraag, akkoord met de inhoud.
- Indien mogelijk het verzorgen van een voorlopige dekking.
- Indien 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 een levensverzekering sluit u af voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie kunnen wij u inzicht geven in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering.
- Indien de datum waarop de levensverzekering tot uitkering komt bekend is, bespreken wij met u op welke wijze de uitkering het best kan geschieden en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging.
- Hulp bij opzegging van bestaande verzekeringen die elders lopen.
- Controle of de polis die u van ons ontvangt overeenkomt met de aanvraag.
- Door middel van periodieke contacten die tussen u en ons plaatsvinden, spannen wij ons proactief in om ervoor te zorgen dat uw verzekeringspak-

ket zo goed mogelijk blijft aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.

- Wij onderhouden de contacten met verzekeringsmaatschappijen.
- Preventietips en adviezen om schade te voorkomen of te beperken

### **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 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 natuurlijk ook om onze kosten te betalen. Bemiddelen wij bij een product van een andere verzekeraar, 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.

Bij de zogenaamde complexe financiële producten, zoals hypotheek, levensverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, betaalt u een vast bedrag voor advisering en/of bemiddeling. Beheer/nazorg van deze producten verrichten wij op basis van een vaste contributie die wij rechtstreeks bij u in rekening brengen. De hoogte van onze tarieven zullen wij vooraf met u bespreken. U beslist vervolgens zelf of u op die manier van onze diensten gebruik wilt maken. In ons dienstverleningsdocument vindt u meer informatie over de vergoeding voor advies, bemiddeling en beheer van complexe financiële producten.

### **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 (bijvoorbeeld uw woonsituatie of eventuele verzekeringen bij een andere partij). 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 po-

lis(sen) en nota's, zeker als u een verandering mondeling of telefonisch hebt doorgegeven. U kunt uw gegevens en polissen ook inzien in **Mijn Onderlinge**. 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. Zo kunnen wij u helpen uw belangrijkste risico's goed verzekerd te houden. Hierbij kunt u denken aan: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, andere woning of verbouwing, wijziging van de bestemming en leegstand van uw gebouw, relevante veranderingen van inkomen of beroep, stoppen of veranderen van elders lopende verzekeringen.

### Wij respecteren uw privacy

Naast onze betrokken en uitstekende dienstverlening mag u 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.

### Nog meer over ons

Als verzekeraar en 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. U kunt op verschillende manieren informatie van of over ons krijgen.

Handelsnaam : Onderling Verzekerd  
Statutaire naam : Onderling Verzekerd U.A.  
Website : **www.onderlingverzekerd.nl**  
E-mail : **klant@onderlingverzekerd.nl**  
E-mail schade : **schade@onderlingverzekerd.nl**  
Kantoor Woerden : Pompmolenlaan 19,  
3447 GK Woerden  
Kantoor Vinkeveen : Herenweg 49a,  
3645 DE Vinkeveen  
Telefoon : 030 677 16 96  
Telefoon schade : 030 820 10 22  
Kamer van : inschrijving handelsregister  
Koophandel : onder nummer 30182050  
AFM registratie : 12044528  
DNB registratie : W 1868

Op onze website geven wij u veel algemene informatie over verzekeringen. Maak daar gebruik van als u vragen mocht hebben. U kunt op onze website ook onze openingstijden raadplegen.

In onze dienstverlening staan onze leden en onze klanten centraal. Mede daarom willen wij graag zeer goed bereikbaar zijn. Hier zorgen onze kantoren voor, maar u kunt natuurlijk ook via de hierboven vermelde telefoonnummers, internet of e-mail contact met ons opnemen. Mocht u liever een collega van ons bij u thuis ontvangen of een videoafspraak willen inplannen? Bel of mail voor het maken van een afspraak. Wij zijn u graag van dienst

### 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 kantooradres in Woerden en Vinkeveen of per e-mail. Wij nemen dan snel contact op en zetten ons in om de zaak samen 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 200.000506 en hebben ons verplicht om neer te leggen bij de uitspraak die het Instituut doet.

De contactgegevens van KiFiD zijn: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 070 333 89 99, e-mail: **consumenten@kifid.nl**, website: **www.kifid.nl**.

### Beëindiging van de relatie

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

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

Versie februari 2024

**Onderling**  
**verzekerd**  
dichtbij & vertrouwd