

Dienstenwijzer

Waarom deze dienstenwijzer?

In deze dienstenwijzer kun je voordat je besluit van onze diensten gebruik te maken, lezen wie wij zijn, hoe wij je van dienst kunnen zijn, welke diensten wij aanbieden, hoe wij worden beloofd, en wat wij van je verwachten en wat je van ons mag verwachten.

Wie zijn wij?

Wij heten Onderlinge Verzekeringen Schalkwijk en zijn een coöperatie. Wij adviseren en bemiddelen in verzekeringen van diverse verzekeraars. Een klant die via ons een polis sluit kan invloed uitoefenen op het beleid door middel van het laten horen van je stem op de ledenavond. De ledenavond wordt jaarlijks gehouden en geleid door een bestuur. Dit bestuur wordt gekozen vanuit het klantenbestand. Als er winst wordt gemaakt in een jaar, dan wordt op deze ledenavond besloten of dit terug vloeit naar de klanten of een andere bestemming. Wij zijn regionaal actief en bereikbaar, waardoor wij dicht bij de klant staan. Het klantbelang staat altijd voorop.

Wij zijn jou van dienst als financieel adviseur

Wij adviseren over en bemiddelen in financiële producten van andere verzekeraars. Op basis van jouw wensen en behoeften selecteren wij passende producten en geven wij advies. Wij adviseren over en bemiddelen in onder andere de volgende producten:

Schade- en zorgverzekeringen

Woonverzekering, autoverzekering, zorgverzekering, rechtsbijstandverzekering, reisverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, fietsverzekering en ongevallenverzekering.

De productvoorwaarden

De verzekeringsvoorwaarden kan je inzien en downloaden via www.onderlingeschalkwijk.nl of telefonisch opvragen. Informatie over de verzekeringsproducten kan je lezen in de verzekerings-/productinfokaarten die wij tijdens ons contact verstrekken of die je kunt raadplegen op onze website.

Wij zijn onafhankelijk en zijn er voor jou!

Wij hebben geen aandeelhouders. Zelf hebben wij geen aandelen/deelneming van 10% of meer in verzekeraars. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor een of meer verzekeraars te adviseren of te bemiddelen. Op verzoek delen wij de namen van verzekeraars waarmee wij samenwerken.

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

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

Hoe worden wij beloond?

Wij bemiddelen bij producten van andere verzekeraars; hiervoor ontvangen wij provisie van de verzekeraar die de polis heeft afgegeven. Deze provisie maakt onderdeel uit van de premie die je voor jouw verzekering betaald. Op verzoek kunnen wij je informeren over de hoogte van de provisie. Voor complexe producten zoals bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheidsverzekering betaal je een vast bedrag voor advisering en/of bemiddeling. Onderhoud/nazorg van deze complexe adviesproducten kan via een jaarlijkse vaste vergoeding. Hierover informeren wij je vooraf. Helder, transparant en eerlijk!

Wij verwachten dat jij ons volledig informeert

Wij zetten ons in om jou zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarom is het belangrijk dat wij jouw persoonlijke situatie goed kennen (met bijvoorbeeld ook verzekeringen die je elders hebt lopen); wij baseren ons advies immers op jouw gegevens. Als wij een onjuist beeld van jouw omstandigheden hebben, kunnen wij je ook niet goed van dienst zijn. Verder zijn correcte gegevens van groot belang voor het juist opmaken van de verzekeringspolissen. Als bij schade blijkt dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het namelijk zijn dat je de schade niet (geheel) krijgt vergoed.

Houd je gegevens up-to-date

Je ontvangt periodiek een overzicht van de informatie die wij van jou hebben. Controleer dit altijd op juistheid en volledigheid. Dat geldt ook voor de polissen en nota's, zeker als je een verandering mondeling of telefonisch hebt doorgegeven. Attendeer ons snel op de onjuistheden, en houd ons ook op de hoogte als er zich wijzigingen voordoen in jouw persoonlijke situatie of met betrekking tot verzekerde zaken (denk aan: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, andere woning of verbouwing. Denk ook aan wijziging van de bestemming en leegstand van het gebouw, relevante veranderingen van inkomen of beroep, stoppen of veranderen van elders lopende verzekeringen). Zo kunnen wij je helpen de belangrijkste risico's goed verzekerd te houden.

Wij respecteren jouw privacy

Naast onze betrokken en uitstekende dienstverlening mag je verwachten dat wij zorgvuldig omgaan met jouw persoonsgegevens. Hoe zorgvuldig dat is en waarvoor wij jouw persoonsgegevens gebruiken staat in onze privacyverklaring die te vinden is op onze website www.onderlingeschalkwijk.nl.

Nog meer over ons

Als bemiddelaar beschikken wij over de juiste vergunning. Je kunt op verschillende manieren informatie van of over ons krijgen.

| | |
|-----------------|--|
| Handelsnaam | :Onderlinge Verzekeringen Schalkwijk |
| Statutaire naam | :Coöperatieve Verzekeringen Schalkwijk-Jutphaas U.A. |
| Website | : www.onderlingeschalkwijk.nl |
| E-mail | : info@onderlingeschalkwijk.nl |
| Vestigingsadres | :Jonkheer Ramweg 19, 3998 JP Schalkwijk |
| Postadres | :gelijk aan vestigingsadres |
| Telefoon | :030-6012070 |
| KVK | :inschrijving handelsregister onder nummer 30001512 |
| AFM registratie | :12042839 AFM Register |

Je kunt op onze website onze openingstijden raadplegen.

En als je toch eens een klacht hebt.....

Wij willen je zo goed mogelijk van dienst zijn. Als je 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 jou op te lossen. Mocht ons dat niet lukken, dan kan je contact opnemen met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Wij zijn daarbij aangesloten onder nummer 300.015951. De contactgegevens van KIFID zijn: Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag; telefoon 070-3338999; e-mail: consumenten@kifid.nl; website: www.kifid.nl

Op onze website www.onderlingeschalkwijk.nl geven wij u ook veel algemene informatie rond verzekeringen. Maar daar gebruik van als je vragen mocht hebben.