



omnido **assurantiën**

Reduitlaan 33 • 4814 DC Breda • 076 - 303 63 08

# Dienstenwijzer

Kennismaking met onze

Dienstverlening



## Voorwoord

Op 1 april 1999 is Omnido Assurantiën opgericht. Aanvankelijk richtten wij ons op bedrijven, echter door aangroei van personeelsleden en directieleden van bestaande bedrijvenrelaties is het particulierenbestand van Omnido Assurantiën ontstaan. Door de jaren is mede hierdoor ons particulierenbestand uitgebreid tot een meer dan volwaardige activiteit van ons.

De werkwijze van ons kantoor kenmerkt zich door een hoge vakbekwaamheid in combinatie met het persoonlijke contact met onze relaties. Wij streven er naar om deze twee punten te gebruiken om uw vertrouwen te winnen en te behouden.

## INHOUDSOPGAVE

### **1. ALGEMEEN PROFIEL**

- 1. Dienstenassortiment**
- 2. Onafhankelijkheid**
- 3. Honorering**
- 4. Klachten**
- 5. Beroepsaansprakelijkheid**
- 6. Netwerk**
- 7. Code of ethics**
- 8. Referenties**
- 9. AFM- inschrijving**
- 10. Kwaliteitseisen**
- 11. Leveringsvoorwaarden**

### **2. ONZE WERKMETHODE**

- 1. Analyse van uw wensen**
  - 1.1 Garanties**
  - 1.2 Financiële Bijsluiter**
- 2. Aanvraag van de verzekering**
  - 2.1 Verzekeraars**
- 3. Verzorgen van een voorlopige dekking**
- 4. Opzeggen van de oude verzekering**
- 5. Controle verzekeringsdocumenten en verzekeringspremie**
- 6. Archivering en beheer van de afgesloten verzekeringen**
- 7. Actueel houden van de verzekering**
- 8. Het verzorgen van de uitkering**
- 9. Premie betaling**
- 10. Privacy**

### **3. WAT WIJ VAN U VRAGEN**

- 1. Informatie over elders lopende verzekeringen**
- 2. Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke verzekeringen**
- 3. Schades direct melden**
- 4. Eerlijkheid**



## 1. ALGEMEEN PROFIEL

### 1. Dienstenassortiment

Tot de adviesgebieden van ons kantoor behoren:

- Zakelijke verzekeringen
- particuliere verzekeringen
- ouderdomsvoorzieningen (anders dan pensioen via de werkgever)
- employee benefits

*Overige activiteiten:*

- risk management
- administratie

### 2. Onafhankelijkheid

Ons kantoor heeft geen enkele financiële binding met verzekeringsmaatschappijen, banken of andere financiële instellingen. Dit is een belangrijke voorwaarde om u een objectief advies te kunnen geven. De keuze van verzekeringsmaatschappij hangt dan ook af van de kwaliteit van de polisvoorwaarden en de premie die hiermee verbonden is. Ook de manier waarop de maatschappij schades afwikkelt en zekerheden kan bieden in de toekomst is van belang. Hierdoor komen wij tot een dienst die het beste aansluit bij de wensen van de cliënt die ons advies vraagt.

### 3. Honorering

Indien u een verzekering afsluit ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij een vergoeding van de door ons gemaakte kosten. Dit is verboden voor complexe producten waaronder hypotheeken, leven- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. In alle gevallen waarin wij onze cliënten rechtstreeks kosten in rekening brengen voor deze werkzaamheden zullen wij dit vooraf melden, alsmede een schatting geven van deze kosten.

### 4. Klachten

Wij doen ons best, toch kan het zijn dat iets niet verloopt zoals u wenst. Graag willen wij dat u dit meldt zodat wij alle kansen krijgen om eventuele ontevredenheid te verhelpen zodat onze relatie op een prettige basis kan verder lopen.



Daarnaast zijn wij aangesloten bij een onafhankelijk klachtencollege zijnde:  
**[Stichting Klachteninstituut Verzekeringen](#)**

Kon. Julianaplein 10

Postbus 93257

2595 AA Den Haag

2509 AG Den Haag

Telefoon 070 – 3338999

Telefax 070 – 3338900

Indien u nadere informatie over het Klachteninstituut Verzekeringen wilt ontvangen sturen wij u dit graag toe.

### **5. Beroepsaansprakelijkheid**

Om eventuele fouten die wij niet willen maken niet uw probleem te laten worden hebben wij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Indien u schade lijdt als gevolg van deze fouten zal de schade vergoed worden door deze verzekeraar. Dit betekent voor u een stuk extra zekerheid.

### **6. Netwerk**

Wij behartigen uw belangen op het gebied van verzekeringen en andere financiële diensten. Het komt daar wel eens bij voor dat hierbij ook andere beroepsdisciplines moeten ingeschakeld worden. Hiervan wordt u op voorhand over ingelicht

### **7. Code of ethics**

Wij hechten belang aan eerlijk zaken doen. Hierdoor hebben wij binnen ons kantoor een Code of ethics waaraan al onze medewerkers zich dienen te houden. Een afschrift hiervan treft u achter aan deze brochure aan.

### **8. Referenties**

Indien u overweegt cliënt van ons kantoor te worden, kunnen wij ons voorstellen dat u zeker wilt zijn van uw keuze. Naast deze brochure kunnen wij u ook referenties geven. Uiteraard hebben deze cliënten ingestemd met het feit dat wij hen als referentieadres vermelden.



## 9. AFM- inschrijving

Als voorwaarde om een assurantiëkantoor te beginnen moet men een vakopleiding hebben gevolgd. Vervolgens moet men zich melden bij de Autoriteiten Financiële Markten (AFM) met het verzoek opgenomen te worden in een speciaal voor assuratiebemiddelaars ingesteld register. AFM controleert de aanvrager en verleent toestemming en inschrijving in het register.

Niet iedereen mag in Nederland zomaar een assurantiëkantoor beginnen

Ons inschrijvingsnummer in het [AFM-register](#) luidt:  
Omnido Assurantiën V.o.F. 12008272

## 10. Kwaliteitseisen

Onze adviseurs beschikken uiteraard over de kwaliteitseisen conform de Wet Financieel Toezicht (WFT). Middels permanente educatie handhaven wij dit niveau van onze adviseurs. Naast permanente educatie voorzien wij ook in een persoonlijke opleidingsplan, om meer dan het gevraagde niveau te kunnen bieden.

## 11. Leveringsvoorwaarden

Op al onze diensten zijn algemene leveringsvoorwaarden van toepassing. De voorwaarden zijn gepubliceerd op onze website [www.omnido.com](http://www.omnido.com). Uiteraard zullen wij deze ook op uw verzoek toe mailen of op expliciet verzoek per post toezenden.

## 2. ONZE WERKMETHODE

### **1. Analyse van uw wensen**

Voor iedere verzekering die wij u aanbieden wordt door ons een analyse van uw persoonlijke situatie gemaakt. Naar aanleiding van deze analyse kunnen wij met behulp van onze kennis en ervaring enkele gepaste voorstellen doen rekening houdend met de polisvoorwaarden en de premie die het best bij u past.

#### **1.1 Garanties**

Omnido bemiddelt tussen u en de verzekeraar op basis van een analyse die wij verzorgen. Het kan hierbij voorkomen dat wij een offerte of berekening opstellen waarin een verwachting wordt geschept. Voor de goede orde delen



wij u mede dat aan onze berekeningen en voorbeelden geen rechten kunnen worden ontleend. Tevens kunnen wij u géén garanties geven over bijvoorbeeld minimumuitkeringen. Het stellen van garanties en het bieden van zekerheid is voorbehouden aan de verzekeringsmaatschappij, waardoor wij u dan ook aanraden uw polis en bijgevoegde bescheiden goed te lezen en te controleren op juistheid (zie ook punt 2.5)

### **1.2 Financiële Bijsluiter**

Voor levensverzekeringen wordt een financiële bijsluiter opgesteld. Deze financiële bijsluiter geeft u meer uitleg over de kosten en risico's van dit product. Wij adviseren u de financiële bijsluiter te lezen voor aanschaf van dit product.

## **2. Aanvraag van de verzekering**

Wij verzorgen voor u de aanvraag van de verzekering. Een belangrijk onderdeel hiervan is dat wij u behulpzaam zijn bij het invullen van het aanvraagformulier, Hierbij is het belangrijk om alle vragen van de maatschappij volledig en correct te beantwoorden. Wanneer deze vragen verkeerd beantwoord worden, kan dit er toe leiden dat bij een schade de maatschappij het recht heeft om de uitkering te weigeren. Uiteraard zorgen wij vervolgens dat de aanvraag zo snel mogelijk op de juiste plaats bij de verzekeringsmaatschappij van uw keuze in behandeling wordt genomen.

### **2.1. Verzekeraars**

Om de kwaliteit van onze dienstverlening en de geboden producten op hoog niveau te houden hebben wij bewust gekozen met een beperkt aantal topverzekeraars zaken te dien. Tevens beschikken wij over goede contacten met makelaars in assurantiën om een oplossing te bieden voor oa beursrisico's. Tevens beschikken wij nog over een aantal agentschappen bij Nicheverzekeraars.

Voor de grosse van levensverzekeringen doen wij zaken met a.s.r. en Nationale-Nederlanden. Voor zorgverzekeringen hebben wij gekozen voor ONVZ en Stad Holland, rechtsbijstand ARAG en DAS en voor glasverzekeringen SWG. Uiteraard bieden wij u een alternatief voorstel indien blijkt dat deze maatschappijen géén gepaste oplossing kunnen bieden op basis van onze analyse.



### **3. Verzorgen van een voorlopige dekking**

Tussen het moment dat u een risico wilt verzekeren en het moment dat u de polis ontvangt zit een periode waarover in veel gevallen voorlopige dekking kan worden verleend. Indien aan u deze dekking wordt verleend bevestigen wij dit schriftelijk.

### **4. Opzeggen van de oude verzekering**

Bij het afsluiten van een nieuwe verzekering of het overdragen van een oude verzekering naar ons kantoor zorgen wij voor de administratie hiervan. Het is wel aan u om bij een opzegging bij uw huidige verzekeraar te controleren of deze verzekeraar de opzegging ook daadwerkelijk bevestigt. Daar waar u recht heeft op teruggave van de door u betaalde premie, zullen wij trachten deze voor u terug te krijgen.

### **5. Controle verzekeringsdocumenten en verzekeringspremie**

Bij ontvangst van de verzekeringspolis en andere verzekeringsdocumenten op ons kantoor controleren wij of deze conform uw aanvraag zijn opgemaakt, alsook berekening van de te betalen premie. Bij eventuele fouten door de verzekeringsmaatschappij zorgen wij ervoor dat deze fouten gecorrigeerd worden. Uiteraard adviseren wij u ook zelf alle stukken op juistheid te controleren.

### **6. Archivering en beheer van de afgesloten verzekeringen**

U ontvangt steeds de verzekeringsdocumenten, waar mogelijk per mail, toch archiveren wij geruime tijd een kopie hiervan in onze administratie.

### **7. Actueel houden van de verzekering**

Gedurende de looptijd van de door u afgesloten verzekering beheren wij namens u deze verzekering. Indien zich wijzigingen voordoen in uw persoonlijke omstandigheden zoals bijvoorbeeld een adreswijziging, gezinswijziging,.... zorgen wij dat uw verzekering aangepast wordt. Natuurlijk kunnen wij dit alleen doen wanneer u ons tijdig over deze veranderingen informeert. Indien de verzekeringsmaatschappij u over bepaalde zaken wil informeren, zullen wij er op toezien dat u deze informatie ontvangt. Ook zien wij het als taak dat de verzekering op langere termijn blijft aansluiten bij uw wensen. Hierbij gaat het met name om veranderingen die gevolgen hebben voor de aard van de dekking zoals bijvoorbeeld wijziging van risico's. Door het regelmatige contact dat wij met u hebben blijft het verzekeringspakket zo veel mogelijk aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden.



## 8. Het verzorgen van de uitkering

Bij schade, ongeval of overlijden kan het zijn dat u een beroep moet doen op de verzekering.

Namens u verzorgen wij alle contacten met de verzekeringsmaatschappij. Hierbij zien wij er op toe dat u zo spoedig mogelijk die uitkering ontvangt waarop u volgens de polisvoorwaarden recht heeft.

## 9. Premie betaling

In principe worden verzekeringspremies door ons kantoor automatisch geïncasseerd. Indien u hiertegen bezwaren hebt kunt u kiezen voor een factuur zonder automatische incasso, waarvoor kosten in rekening worden gebracht.

Na ontvangst van de premie door ons kantoor worden deze tijdig door ons overgedragen aan de verzekeringsmaatschappij.

Het tijdig betalen van de premie is erg belangrijk. Indien u namelijk niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij bij schade hier voor u vervelende consequenties aan verbinden.

Indien de verzekeringspremies door de verzekeringsmaatschappij geïncasseerd worden kunnen wij in geval van niet betaling zoals hierboven vermeld niet ingrijpen bij het zoeken van een oplossing van het niet kunnen betalen, zoals opschorten van de dekking, melding aan het R.D.W. met als gevolg boetes en incassokosten.

Bij storno of laattijdige betaling van een door u te betalen premie zullen wij per kalenderjaar eenmalig kosteloos herinneren. Bij een volgende herinnering of storno in ditzelfde jaar zullen incassokosten in rekening worden gebracht. Deze bedragen 15% van de premie met een minimum van €40. De volledige regeling vindt u terug in de leveringsvoorwaarden.

## 10. Privacy

### 10.1 Uw persoonsgegevens

Om u goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.



### **10.2 Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om**

Met de gegevens die wij van u ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis kunnen nemen van deze gegevens. Ook hebben al onze medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### **10.3 Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de informatie die zij nodig hebben om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureaus gaat het om gegevens die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door wanneer dat nodig is om een bepaald onderdeel van uw opdracht uit te voeren. Wij geven daarbij alleen die gegevens door die deze derden ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.



#### **10.4 Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan nodig om de opgedragen werkzaamheden voor u uit te voeren. Uiterlijk vijf jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn geëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen.

#### **10.5 Wat zijn uw rechten?**

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij van u wij wel of niet ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.

- a) Wanneer u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn.
- b) Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek.
- c) Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens door te zenden aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.

- d) Wanneer wij van derden persoonlijke informatie over u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.



### **10.6 Wat is de situatie wanneer u ons bepaalde informatie niet geeft, of ons beperkt in het gebruik daarvan?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u mededelen dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

### **10.7 Klachten over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Mocht u klachten hebben over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).



### 3. WAT WIJ VAN U VRAGEN

#### **1. Informatie over elders lopende verzekeringen**

Indien u verzekeringen heeft gesloten bij een ander assurantiëkantoor dan bij ons moeten wij wel weten om welke verzekeringen het gaat. Wanneer u dit niet doet kunnen gaten in uw verzekeringsportefeuille ontstaan. Ook kan het dan gebeuren dat u dubbel verzekerd bent en ook teveel premie betaalt. Daarom bieden wij u een intermediairwijziging aan, zodat deze verzekeringen gedurende de looptijd via ons kantoor zullen lopen. Per vervaldatum zullen wij zorgen voor een goed alternatief.

#### **2. Informatie over wijzigingen in uw persoonlijke verzekeringen**

Het is belangrijk dat u ons informeert over veranderingen in uw persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld verhuizing, andere baan of geboorte van een kind. Deze wijzigingen in uw situatie kunnen gevolgen hebben voor uw verzekeringspakket.

#### **3. Schades direct melden**

Wanneer u schade heeft waarvoor u beroep wilt doen op een lopende verzekering is het belangrijk dat u ons dit zo snel mogelijk meldt. Op dat moment kunnen wij namelijk direct maatregelen treffen om uw belangen veilig te stellen om discussies met verzekeringsmaatschappijen te voorkomen.

#### **4. Eerlijkheid**

Wij zijn op het gebied van verzekeringen uw belangenbehartiger. Dit kan enkel en alleen als de cliënt ons altijd naar waarheid informeert. Zowel bij het aangaan van de verzekering als wanneer een beroep wordt gedaan op deze verzekering.

Indien wij onverhoopt geconfronteerd worden met een cliënt die opzettelijk foutieve informatie verschaft met het doel de verzekeringsmaatschappij op oneigenlijke gronden te bewegen een verzekering af te sluiten of ten onrechte een uitkering te doen, dan zullen wij in algemeen direct de relatie met deze cliënt beëindigen. Uiteraard zorgen wij in dat geval wel dat de overdracht van de verzekeringen naar de nieuwe adviseur van deze cliënt correct zal verlopen.



## Code of ethics

### Omnido Assurantiën

Directie en medewerkers van Omnido Assurantiën verklaren zich in hun dagelijks handelen te laten leiden door de volgende uitgangspunten:

- Aan onze cliënten geven wij adviezen die naar onze eer en geweten het meest passend zijn bij de wensen en omstandigheden van de betreffende cliënt.
- In onze adviezen aan cliënten houden wij rekening met de belangen van de cliënt op langere termijn voor zover wij hiermee bekend zijn.
- Wij werken niet mee aan constructies die naar ons oordeel in strijd zijn met de belangen van onze cliënten. Ook niet in het geval de cliënt hierom expliciet verzoekt en ons juridisch vrijwaart voor de eventuele gevolgen.
- Als strijdig met de belangen van cliënten wordt in ieder geval aangemerkt het geven van adviezen of het meewerken aan transacties die leiden tot overkreditering van de cliënt op een zodanige wijze dat een redelijk handelend beroepsgenoot bij het afsluiten van de transactie kan voorzien dat de cliënt in financiële problemen geraakt mede als gevolg van de geadviseerde transactie.
- Alle gegevens van cliënten worden als strikt vertrouwelijk beschouwd en behandeld. Informatie over en van cliënten wordt door ons alleen gebruikt wanneer dit past in de behartiging van de belangen die de cliënt ons heeft toevertrouwd.
- Op geen enkele wijze werken wij mee met het bewust geven van verkeerde informatie aan verzekeringsmaatschappijen of andere financiële instellingen bij het aangaan van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering of indien een beroep op de verzekering wordt gedaan.