



{ IK }

wil precies weten hoe  
Onderlingehulp werkt

 onderlingehulp  
uitvaartverzekeringen

IK BEPAAL ALLES ZELF



Keurmerk Klantgericht Verzekeren



# Inhoud

Ik weet precies waar ik aan toe ben	4
10 belangrijke aandachtspunten:	
1. Ik heb een Onderlingehulp-adviseur achter me staan	4
2. Mijn persoonlijke situatie moet altijd het uitgangspunt zijn	5
- Wij helpen u graag met uw aanvraag	5
- U krijgt eerst een voorlopige dekking	5
- Controleer alle documenten goed	6
- Voor het geval u de polis kwijtraakt	6
- Als uw situatie verandert, dan passen wij de polis aan	6
- Zorg dat uw verzekering up-to-date blijft	6
- Als er sprake is van een overlijden	6
3. Ik weet ook wat er van mij verwacht wordt	7
4. Ik kan Onderlingehulp altijd bereiken	7
5. Ik zorg dat de premie op tijd wordt betaald	8
6. Ik weet dat Onderlingehulp deel uitmaakt van een groter geheel	8
7. Ik houd van duidelijkheid over de beloningen	8
8. Ik kan rekenen op kennis en kwaliteit	9
9. Ik kan de relatie per direct beëindigen als ik dat wil	9
10. Ik laat het direct weten als ik een klacht heb	10
Contactgegevens	10



# wil precies weten hoe Onderlingehulp werkt

## “Ik weet precies waar ik aan toe ben”

Welkom bij Onderlingehulp. Wij zijn een landelijk werkende organisatie met adviseurs in loondienst die persoonlijk adviseren over (natura)uitvaartverzekeringen. Wij zijn blij u als nieuwe of toekomstige verzekerde te mogen begroeten. Wij doen er uiteraard alles aan om onze dienstverlening zo veel mogelijk af te stemmen op uw wensen. Wij willen u in de toekomst tenslotte ook graag als verzekerde houden. Daarom hebben wij deze brochure met 10 belangrijke aandachtspunten gemaakt. Als u deze heeft doorgelezen, dan weet u precies hoe Onderlingehulp werkt en wat u van ons mag verwachten. Heeft u nog vragen, dan horen wij graag van u.

Op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgf), moeten wij een kostenverklaring geven met informatie over de aard en reikwijdte van onze dienstverlening. De kostenverklaring kunt u vinden bij punt 7 “Ik houd van duidelijkheid over de beloningen.”

## 1 “Ik heb een Onderlingehulp-adviseur achter me staan”

Als u informatie wilt over een uitvaartverzekering of deze verzekering wilt afsluiten, dan kunt u altijd een beroep doen op de adviseur van Onderlingehulp. Die is gespecialiseerd in persoonlijk advies over (natura)uitvaartverzekeringen en weet dus precies welke verzekering het best aansluit op uw persoonlijke situatie.



## 2 “Mijn persoonlijke situatie moet altijd het uitgangspunt zijn”

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn en om u het beste advies te kunnen geven over uw uitvaartverzekering, maken wij vooraf een inventarisatie van uw persoonlijke situatie. Natuurlijk houden wij daarbij rekening met verschillende zaken. Bijvoorbeeld of de uitvaartverzekering financieel noodzakelijk is en wat de verschillen zijn tussen de verzekeringsproducten en de voorwaarden.

### Wij helpen u graag met uw aanvraag

Als uw verzekeringsaanvraag verkeerd of onvolledig wordt ingevuld, zoals het onvolledig invullen van de gezondheidsvragen, dan kan dat vervelende consequenties hebben. Het kan er zelfs toe leiden dat Onderlinge hulp de verzekering beëindigt of de uitkering weigert als er een overlijden plaatsvindt. En dat is natuurlijk niet de bedoeling. Daarom helpen wij u graag met het invullen van de aanvraag. Vervolgens wordt uw aanvraag zo snel mogelijk in behandeling genomen.

### U krijgt eerst een voorlopige dekking

Er ligt een bepaalde tijd tussen het moment waarop u de aanvraag indient en het moment waarop wij de verzekeringsdocumenten versturen.

Zodra wij uw aanvraag hebben ontvangen, bent u al volledig verzekerd als uw aanvraag aan een aantal voorwaarden voldoet. Dit wordt een voorlopige dekking genoemd.

Dit zijn de voorwaarden:

- De aanvraag moet volledig en correct zijn ingevuld.
- De verzekerde(n) mag (mogen) op het moment van de aanvraag niet lijden aan een ziekte die een meer dan normaal risico voor de verzekeraar met zich meebrengt. Deze aanvraag wordt namelijk beoordeeld door de afdeling Medisch van Onderlinge hulp.
- De verzekering moet ingaan op de 1e of de 16e van de maand die volgt op de datum van indienen van de aanvraag.

Voldoet de aanvraag aan bovenstaande voorwaarden? Dan duurt de voorlopige dekking tot de datum van de definitieve acceptatie of de afwijzing, maar niet langer dan 60 dagen nadat de aanvraag is ingediend. De definitieve aanvaarding blijkt uit de afgifte van de polis.

### Controleer alle documenten goed

Onderlingehulp stelt de definitieve verzekering samen aan de hand van de informatie die u ons in uw aanvraag verstrekt. En daarbij kan iets misgaan.

Daarom vragen wij u uw verzekeringspolis, zodra u deze heeft ontvangen, goed te controleren en te kijken of de gegevens met uw aanvraag kloppen. Als eventuele onjuistheden namelijk niet op tijd worden gesignaleerd, dan kan dat vervelende gevolgen hebben, als u een beroep op de verzekering moet doen.

Zijn er fouten gemaakt, geef deze dan zo snel mogelijk aan ons door.

Wij zorgen er dan voor dat deze worden gecorrigeerd.

### Voor het geval u de polis kwijtraakt

Als u uw polis kwijt bent, kunt u een nieuwe polis bij ons opvragen. Wij zijn niet altijd verplicht u deze te geven. Wij geven u alleen een nieuwe polis als wij het aannemelijk vinden dat u de polis kwijt bent. Wij maken de nieuwe polis met de informatie die wij in onze administratie hebben staan. Alle eerdere polissen vervallen dan. Voor een nieuwe polis berekenen wij u kosten. De hoogte van deze kosten worden jaarlijks opnieuw vastgesteld.

### Als uw situatie verandert, dan passen wij de polis aan

Als uw persoonlijke situatie verandert, bijvoorbeeld door een huwelijk, een scheiding of een verhuizing, dan zorgen wij ervoor dat uw verzekering wordt aangepast, binnen de mogelijkheden van het product. Geef de verandering wel zo snel mogelijk aan ons door.

### Zorg dat uw verzekering up-to-date blijft

Uw uitvaartverzekering moet, ook op langere termijn, goed aansluiten bij uw wensen. En omdat wensen kunnen veranderen, nemen wij regelmatig contact met u op om te kijken of de verzekering nog steeds is afgestemd op uw persoonlijke omstandigheden, uw wensen en de actuele uitvaartkosten. Als er iets in uw situatie verandert, voordat wij contact met u opnemen, geef ons dan wél zo snel mogelijk die verandering door.

### Als er sprake is van een overlijden

Ooit komt er een moment dat er een beroep op uw uitvaartverzekering moet worden gedaan. En dan is het voor de nabestaanden belangrijk te weten wat zij moeten regelen. Voor het regelen van de uitvaart kunnen nabestaanden het overlijden melden bij ons Meldpunt Uitvaartzorg, telefoonnummer (0800) 33 33 000. Dit nummer kan dag en nacht worden gebeld. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact op met de uitvaartverzorger.

### 3 “Ik weet ook wat er van mij verwacht wordt”

Soms is het nodig dat u zelf actie onderneemt. Wij hebben dit in deze brochure al eerder aangegeven, maar een paar zaken kunnen wij niet genoeg benadrukken. Daarom zetten wij deze nog even voor u op een rij:

- **Als er veranderingen zijn in uw situatie, geef ze dan tijdig door.**  
Een huwelijk, een scheiding, een verhuizing, de geboorte van een kind... allemaal gebeurtenissen die gevolgen kunnen hebben voor uw uitvaartverzekering. Geef deze wijzigingen dus zo snel mogelijk aan ons door. Dan kunnen wij ervoor zorgen dat de uitvaartverzekering precies bij uw situatie blijft aansluiten.
- **Controleer alle stukken die u van ons krijgt.**  
Er kan iets misgaan bij het opmaken van de polis of bij het corrigeren van gegevens. Zeker als er telefonisch wijzigingen worden doorgegeven. Daarom is het zo belangrijk dat u alles goed controleert. Signaleert u onjuistheden, geef deze dan direct aan ons door. Dan zorgen wij ervoor dat deze worden gecorrigeerd.
- **Meld een overlijden direct**  
Als er sprake is van een overlijden, kunnen nabestaanden dit doorgeven via ons Meldpunt Uitvaartzorg, telefoonnummer (0800) 33 33 000. Dit nummer kan dag en nacht worden gebeld. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact op met de uitvaartverzorger.

### 4 “Ik kan Onderlingehulp altijd bereiken”

Een van de dingen die wij erg belangrijk vinden, is dat u ons altijd kunt bereiken. Bijvoorbeeld als u een wijziging in uw persoonlijke situatie wilt doorgeven, als u een adviseur wilt spreken of als u een vraag heeft voor onze klantenservice. Daarom kunt u ons op verschillende manieren bereiken. Telefonisch kan dat op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met uw adviseur: daarvoor kunt u het telefoonnummer opvragen bij onze Klantenservice, (053) 483 88 38. En dan kunt u natuurlijk ook nog terecht op onze website, waar u antwoorden op veel vragen kunt vinden: [www.onderlingehulp.nl](http://www.onderlingehulp.nl). Via onze website kunt u ook per e-mail uw vraag stellen of wijzigingen doorsturen. Als er sprake is van een overlijden, kunnen nabestaanden dit doorgeven via ons Meldpunt Uitvaartzorg, telefoonnummer (0800) 33 33 000.

## 5 “Ik zorg dat de premie op tijd wordt betaald”

De premie voor uw uitvaartverzekering wordt rechtstreeks door Onderlingehulp in rekening gebracht. En die kunt u op verschillende manieren betalen. U kunt ons bijvoorbeeld machtigen voor een automatische afschrijving. U heeft er dan verder geen omkijken meer naar. Overleg met uw adviseur hoe u uw premie wilt betalen. Zorgt u er in elk geval voor dat de premie op tijd wordt betaald. Daarmee voorkomt u vervelende situaties, zoals dat de verzekering wordt stopgezet, want u kunt dan ook geen aanspraak meer maken op een uitkering. Als er onduidelijkheden zijn over de nota's die u van ons ontvangt, dan kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

## 6 “Ik weet dat Onderlingehulp deel uitmaakt van een groter geheel”

Onderlingehulp maakt deel uit van een groter geheel. Onderlingehulp is namelijk een handelsnaam van ASR Levensverzekering N.V. ASR Levensverzekering N.V. maakt deel uit van ASR Nederland N.V. ASR Levensverzekering N.V. heeft een vergunning bij De Nederlandsche Bank N.V. en is opgenomen in het register Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12000396.

## 7 “Ik houd van duidelijkheid over de beloningen”

U kunt de informatie uit onze productbrochure gebruiken om uitvaartverzekeringen te vergelijken. En te beslissen van welke verzekeraar u het product wilt kopen. Het is daarom belangrijk dat u ook op de hoogte bent van onderstaande kostenverklaring. In de prijs van onze uitvaartverzekeringen zijn ook kosten voor advies opgenomen. Het advies dat u krijgt is dus niet gratis, maar de kosten zijn verwerkt in de premie die u betaalt. Wilt u weten hoe de premie is opgebouwd? Dan kunt u een voorbeeld van de premieopbouw vinden op [www.onderlingehulp.nl](http://www.onderlingehulp.nl). U betaalt pas voor het advies op het moment dat u een uitvaartverzekering van Onderlingehulp afsluit. De adviseurs van Onderlingehulp zijn in dienst van ASR Nederland N.V. Zij ontvangen een salaris dat mede afhankelijk is van kwaliteits- en productiedoelstellingen. Een adviseur van Onderlingehulp adviseert u alleen over de uitvaartverzekeringen van Onderlingehulp. Als u meer informatie wilt, neem dan contact op met Onderlingehulp.

8 }

## 8 “Ik kan rekenen op kennis en kwaliteit”

Onderlingehulp stelt hoge eisen aan haar adviseurs. Dat betekent dat de adviseurs regelmatig trainingen en opleidingen volgen op het gebied van vakbekwaamheid en professionaliteit. Wij willen u ook in de toekomst zo goed mogelijk van dienst blijven. Bent u tevreden over onze dienstverlening? Of heeft u klachten? Dan horen wij dat natuurlijk graag, zodat wij onszelf daar waar nodig kunnen blijven verbeteren.

### Wij respecteren uw privacy

Als u een uitvaartverzekering aanvraagt, dan hebben wij uw persoonsgegevens nodig. En daar gaan wij heel zorgvuldig mee om. U kunt er dan ook op rekenen dat wij uw privacy volledig respecteren en dat de verwerking van uw gegevens in overeenstemming is met de Wet bescherming persoonsgegevens.

### Klantgericht: daarvan kunt u zeker zijn

Onderlingehulp heeft het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. U kunt er dan ook op rekenen dat u als klant centraal staat bij ons. Wij komen onze beloftes na en doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Meer uitleg over het keurmerk kunt u vinden op [www.keurmerkverzekeraars.nl](http://www.keurmerkverzekeraars.nl).



Keurmerk Klantgericht Verzekeren

## 9 “Ik kan de relatie per direct beëindigen als ik dat wil”

U kunt uw verzekering op elk moment beëindigen als u dat wilt. En dat recht heeft Onderlingehulp ook, bijvoorbeeld als de premie niet (op tijd) wordt betaald. Wanneer u zelf het initiatief neemt om de verzekering te beëindigen, is het wel belangrijk dat u weet welke financiële consequenties dat heeft. In zulke situaties zijn wij natuurlijk ook graag bereid met u naar andere mogelijkheden te kijken.

## 10 “Ik laat het direct weten als ik een klacht heb”

U kunt ervan op aan dat wij ons uiterste best voor u doen. Als u toch niet tevreden bent over onze dienstverlening, dan hoort onze adviseur dit graag van u. De adviseur zoekt dan samen met u naar een passende oplossing. Als er geen passende oplossing kan worden gevonden met de adviseur dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij Onderlingehulp, Onderlingehulp Klantenservice, Postbus 3780, 7500 DT Enschede (Graag uw contract-/ polisnummer vermelden). De volledige klachtenprocedure en het klachtenformulier vindt u op [www.onderlingehulp.nl](http://www.onderlingehulp.nl).

Als uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost door Onderlingehulp, dan kunt u deze binnen drie maanden, nadat u een reactie van Onderlingehulp heeft gekregen, voorleggen aan Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon: 0900-fklacht of 0900-355 22 48. Meer informatie over dit instituut kunt u vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### Nog even een paar belangrijke gegevens:

#### Onderlingehulp Verzekeringen

De Ruyterlaan 8 • 7511 JH Enschede

Postbus 3780 • 7500 DT Enschede

Telefoonnummer algemeen (053) 483 88 38

Faxnummer (053) 430 03 26

Telefoonnummer Klantenservice (053) 483 88 40

[info@onderlingehulp.nl](mailto:info@onderlingehulp.nl)

[www.onderlingehulp.nl](http://www.onderlingehulp.nl)

10 }





Onderlingehulp Verzekeringen

Postbus 3780

7500 DT Enschede

Telefoon: (053) 4838 838

[info@onderlingehulp.nl](mailto:info@onderlingehulp.nl)

[www.onderlingehulp.nl](http://www.onderlingehulp.nl)