



## Dienstenwijzer



### **Waarom deze dienstenwijzer?**

In deze dienstenwijzer kunt u, voordat u besluit van onze diensten gebruik te maken, lezen wie wij zijn, hoe wij werken, welke producten en diensten wij aanbieden, hoe wij worden beloofd, wat wij van u verwachten en wat u van ons mag verwachten.

### **Wie zijn wij?**

Juwon Onderlinge Schade Maatschappij U.A. (Juwon) is een onderlinge verzekeraar zonder winstoogmerk. Wij bieden als schadeverzekeraar opstal-, inboedel- en rechtsbijstandverzekeringen aan voor binnen Nederland gevestigde juweliers, goud- en zilvermeden, uurwerkherstellers en aanverwante bedrijven in de sieraden- en horlogebranche. De JUWON Blockpolis is een verzekering met een uitgebreide dekking voor de handelsvoorraad, winkelinventaris, bedrijfsschade, geldtransport, glas, gebouwen en rechtsbijstand.

Wij adviseren onze klanten bij het afsluiten van een passend verzekeringspakket en op het gebied van beveiliging.

Hieronder staat een overzicht van onze gegevens en bereikbaarheid.

Handelsnaam	: Juwon
Statutaire naam	: Juwon Onderlinge Schade Maatschappij U.A.
Website	: <a href="http://www.juwon.nl">www.juwon.nl</a>
E-mail	: <a href="mailto:info@juwon.nl">info@juwon.nl</a>
Vestigingsadres	: Poortdijk 34-A, 3402 BS IJsselstein
Postadres	: Postbus 92, 3400 AB IJsselstein
Telefoon	: 030-6878159
Bereikbaarheid	: op werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur
Kamer van Koophandel	: inschrijving handelsregister onder nummer 29042988
AFM registratie	: 12000588 ( <a href="#">AFM register</a> )
DNB registratie	: W1632 ( <a href="#">DNB register</a> )

### **Wij zijn verzekeraar en financiële dienstverlener**

Wij bieden een aantal schadeverzekeringen aan waarbij wij zelf het risico dragen en waarvoor wij optreden als verzekeraar. Het acceptatie- en schadebeleid voor deze verzekeringen stellen wij zelf op en wij handelen daarnaar.

Als u één of meer van deze verzekeringen afneemt dan bent u ook lid van ons en heeft u via de Algemene Ledenvergadering medezeggenschap over het te voeren beleid. Bij een positief bedrijfsresultaat wordt het resultaat (deels) aan de leden uitgekeerd in de vorm van een premierestitutie. Wij kennen alleen leden en hebben geen aandeelhouders.

Daarnaast adviseren wij over en bemiddelen wij in een beperkt aantal financiële producten van andere verzekeraars. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Ook hebben wij geen gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van de financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen.

Op basis van uw wensen en behoeften selecteren wij passende financiële producten van andere verzekeraars en geven wij advies. Onze selectie omvat een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare schadeverzekeringen. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor één of meer verzekeraars te adviseren of te bemiddelen. Wij adviseren op grond van een objectieve analyse. Wij bemiddelen in onder andere de volgende producten: bedrijfs- en gezins aansprakelijkheidsverzekering, WEGAS verzekering, zorgverzekering, verzuimverzekering, WIA verzekering, WGA verzekering, collectieve ongevallenverzekering en reisverzekering. Over deze verzekeringen, waarvoor wij financieel dienstverlener zijn, wordt geen premierestitutie toegepast.

### **Onze verzekeringsvoorwaarden**

Onze verzekeringsvoorwaarden en informatiedocumenten over het verzekeringsproduct kunt u inzien en downloaden via [www.juwon.nl/downloads](http://www.juwon.nl/downloads) of telefonisch opvragen. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

### **Hoe worden wij beloond?**

Als verzekeraar brengen wij premie in rekening. Deze gebruiken wij om het risico af te dekken en onze kosten te betalen.

Bemiddelen wij bij een product van een andere verzekeraar dan ontvangen wij ter dekking van onze administratie- en beheerkosten 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 deze provisie. Als er extra diensten aan u worden geleverd waarvoor u reeds reeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover.

Onze medewerkers krijgen geen (extra) vergoeding die in enige relatie staat tot het adviseren, bemiddelen of sluiten van verzekeringen.

### **Wat mag u van ons verwachten?**

Wij verlenen de volgende (financiële) diensten:

*Advies:* Op basis van uw wensen, behoeften en situatie kunnen wij u een passende en concrete oplossing aanbevelen, die aansluit bij uw wensen en behoeften.

*Bemiddeling met voorafgaand advies:* Wij helpen u bij het afsluiten van producten na afronding van het advies.

*Bemiddeling zonder voorafgaand advies (execution only):* wij helpen u bij het afsluiten van producten die u zelfstandig heeft gekozen.

*Nazorg:* Wij helpen u ervoor te zorgen dat de bij of via ons afgesloten producten gedurende de looptijd bij u blijvend passen. Zo informeren wij u over wezenlijke (wets-)wijzigingen en benaderen wij u periodiek voor een adviesgesprek. Uiteraard kunt u bij ons terecht voor vragen, advies of ondersteuning bij het melden van een schade.

### **Wat verwachten wij van u?**

Het is belangrijk dat wij van u alle relevante informatie ontvangen. Wij baseren onze diensten immers op deze informatie. Heeft u elders verzekeringen lopen dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Bij onjuiste of onvolledige informatie kunnen wij u niet goed van dienst zijn. 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.

Wanneer uw (persoonlijke) situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: wijziging in de waarde van de handelsvoorraad of winkelinventaris, wijziging van bestemming en leegstand van uw gebouw, aan-, verbouw en renovatie van uw gebouw. Maar ook als uw alarmsysteem of camerasysteem niet meer functioneert dient dit gemeld te worden. Verder ook beëindiging van of wijzigingen in elders lopende verzekeringen.

Ook het starten van een nieuw bedrijf of nevenvestiging, wijziging in rechtsvorm van uw bedrijf of andere zaken die van invloed kunnen zijn op uw financiële producten, verwachten wij dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat om uw financiële producten aan uw nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

### **Privacy**

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld. Bij de aanvraag of wijziging van een financieel product of een financiële dienst vragen wij om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze gegevens gebruiken wij voor het aangaan en uitvoeren van uw financieel product of financiële dienst, het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties, voor marketingactiviteiten, voor statistische analyses, om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen en in het kader van het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en cliënten. Voor de uitvoering van onze dienstverlening worden soms derden ingeschakeld. Meer informatie hierover is te vinden op onze website [www.juwon.nl/privacy-statement-juwon](http://www.juwon.nl/privacy-statement-juwon)

### **Klachten**

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u over onze dienstverlening ontevreden bent laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Klachten kunt u telefonisch en schriftelijk op ons postadres of per e-mail indienen. Wij nemen dan snel contact met u op en zullen ons uiterste best doen om de zaak met u op te lossen. Mocht ons dat niet lukken dan kunt u - indien sprake is van een klacht over een particuliere verzekering - zich wenden tot het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Wij zijn daarbij aangesloten onder nummer 200.000207). Het adres van KiFiD is:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag,

Telefoon: 070-3338999

E-mail: [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl)

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

Het Kifid behandelt uitsluitend klachten van particulieren. Voor zakelijke klanten staat de gang naar het Kifid helaas niet open. Uiteraard kunt u zich ook wenden tot de burgerlijk rechter.

Ook bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een tuchtklacht bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (assurantiën). Meer informatie over welke soort klachten, door wie en op welke wijze deze ingediend kunnen worden is te vinden op [www.tuchtraadfd.nl](http://www.tuchtraadfd.nl) of [www.vanatotzekerheid.nl](http://www.vanatotzekerheid.nl).