



Dienstenwijzer OpGroen Verzekeringen B.V.

2024

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	OpGroen	3
1.2	Wat is ons doel?	3
2.	Met welke wet- en regelgeving heeft OpGroen te maken?	4
2.1	Vergunning	4
2.2	Handelsbeperkingen	4
2.3	Overige juridische bepalingen	4
3.	Onze werkwijze	5
3.1	Onze aanpak	5
3.2	Onafhankelijk advies	5
3.3	Het volmachtbedrijf OpGroen Assuradeuren	6
4.	Wat verwachten wij van u?	7
4.1	Informatie	7
4.2	Identificatie	7
4.3	Schademelding	7
5.	Hoe gaan wij om met uw privacy?	8
6.	Duidelijkheid over kosten	10
6.1	Beloning op basis van provisie	10
6.2	Beloning op basis van declaratie/vaste fee	10
6.3	Premiebetaling	10
6.4	Welke afspraken rondom premiebetaling zijn er nog meer?	11
6.5	Vragen over de afschrijving	11
6.6	Problemen met de premiebetaling	11
7.	Opzeggen	12
8.	Klachtregeling	13

Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat u goed geïnformeerd bent over OpGroen Verzekeringen B.V. (OpGroen). In deze Dienstenwijzer leest u wat wij voor u doen, hoe wij dat doen en welke kosten wij hiervoor rekenen. Ook leest u wat wij van u verwachten en hoe wij zorgvuldig omgaan met uw privacy en uw eventuele klacht.

OpGroen

OpGroen is een adviseur in employee benefits en verzekeringen. OpGroen draagt bij aan het realiseren van de ambities van haar cliënten. OpGroen is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12049825 en statutair gevestigd in Rotterdam, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer 91898080. OpGroen maakt deel uit van BlackFin Capital Partners.

Wat is ons doel?

U neemt dagelijks beslissingen die invloed hebben op u en uw omgeving. Aan het nemen van deze beslissingen zijn ook vaak risico's verbonden. Maar hoe herkent u risico's, hoe maakt u ze beheersbaar en hoe dekt u ze af? Goed risicomanagement, kennis van zaken en inzicht zijn hierbij essentieel. Wij analyseren de risico's, bieden daar onafhankelijke en duurzame (verzekerings-)oplossingen voor en staan u bij als een risico zich voordoet.

2. Met welke wet- en regelgeving heeft OpGroen te maken?

Vergunning

Wij beschikken over de juiste vergunningen voor het verlenen van financiële diensten, zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Deze vergunningen zijn wettelijk verplicht om te kunnen adviseren en bemiddelen. Dit doen wij op het gebied van:

- Schadeverzekeringen;
- Levensverzekeringen;
- Overige financiële diensten.

OpGroen is aangesloten bij:

- Adfiz (Adviseurs in Financiële Zekerheid);

Dit betekent dat wij zijn aangesloten bij een organisatie die van zijn leden eist dat zij voldoen aan bepaalde kwaliteitsnormen. Deze normen gelden zowel voor het advies, de wijze van advisering en de wijze waarop de vakkennis van medewerkers op peil wordt gehouden. Om up-to-date te blijven volgen onze adviseurs permanente scholing.

Handelsbeperkingen

OpGroen verbindt zich ertoe alle wetten en verordeningen met betrekking tot handelsbeperkingen die gelden in alle landen waar OpGroen operationeel is, na te leven. Hiertoe heeft OpGroen beleid opgesteld. Dit beleid geldt voor alle OpGroen medewerkers. Onder geen enkele omstandigheid zijn uitzonderingen op dit beleid toegestaan. Handelsbeperkingen worden gebruikt ter ondersteuning van 4 nationale veiligheid. Dit betekent dat transacties die betrekking hebben op een land of gebied waarvoor handelsbeperkingen van toepassing zijn vooraf door OpGroen worden gescreend. Wanneer blijkt dat een transactie in strijd is met het OpGroen beleid, dan kunnen wij met betrekking tot de desbetreffende transactie niet assisteren.

Overige juridische bepalingen

- Op onze dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van OpGroen van toepassing. U vindt deze op opgroen.nl/service-en-contact/downloads
- Op onze dienstverlening is het Nederlands recht van toepassing, tenzij anders is aangegeven.
- De informatie en voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst worden u in de meeste gevallen verstrekt in de Nederlandse taal.

3. Onze werkwijze

Onze aanpak

Wij informeren en begeleiden onze klanten, zodat zij weloverwogen keuzes kunnen maken in het omgaan met risico's. In een aantal gevallen is ons advies gebaseerd op onze kennis en ervaring bij een selecte groep aanbieders waarvan wij weten dat zij een goede prijs en/of dekking kunnen aanbieden. Als wij u adviseren, dan kunt u het volgende verwachten:

- Een passend advies begint met een inventarisatie van uw huidige (financiële) situatie, doelstellingen, en risicobereidheid. U stelt samen met de adviseur uw wensen en behoeften vast. Deze gegevens worden bewaard in uw dossier;
- Na een analyse van de ontvangen informatie adviseren wij u over uw doelstellingen en over de maatregelen die u zou kunnen nemen om de haalbaarheid te verhogen of te verbeteren;
- Wij helpen u met de implementatie, waaronder het onderbrengen van het risico bij een verzekeraar.

Onafhankelijk advies

Er zijn geen eigendomsbelangen tussen ons en de aanbieders van financiële producten. OpGroen werkt op basis van onafhankelijkheid. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om uitsluitend voor bepaalde aanbieders te bemiddelen.

Het volmachtbedrijf OpGroen Assuradeuren B.V.

OpGroen werkt geregeld samen met gevollmachtigd agent OpGroen Assuradeuren. OpGroen Assuradeuren beschikt over volmachten van een groot aantal verzekeraars in de markt. Dit houdt in dat deze verzekeringsmaatschappijen OpGroen Assuradeuren de bevoegdheid hebben gegeven om in een aantal gevallen namens hen te handelen. Bijvoorbeeld bij het accepteren van risico's en het afwikkelen van schades. De specifieke OpGroen-producten in volmacht kunnen door één maar ook door meerdere verzekeraars zijn samengesteld.

OpGroen schakelt OpGroen Assuradeuren vooral in bij de verzekering van veelvoorkomende risico's.

OpGroen Assuradeuren werkt met een ruime groep speciaal geselecteerde verzekeraars. Dit betekent dat u als klant kunt rekenen op:

- Prijsvoordeel doordat niet over elk risico afzonderlijk hoeft te worden onderhandeld met verzekeringsmaatschappijen;
- Maatwerk door betere, op de risicogroep toegesneden polisvoorwaarden en premie;
- Een snel en efficiënt proces doordat per risicogroep vaste voorwaarden en premies zijn overeengekomen;
- Goede schadebehandeling door de samenwerking tussen OpGroen Assuradeuren en OpGroen.



OpGroen Assuradeuren maakt bij elk verzekeringsproduct de achterliggende partijen en de onderlinge verhoudingen bekend. Deze partijen en/of verhoudingen worden jaarlijks geëvalueerd en kunnen, bij een wijziging van omstandigheden, tussentijds worden aangepast. Van een eventuele wijziging wordt u per eerstkomende contractvervaldatum op de hoogte gesteld. OpGroen Assuradeuren is geregistreerd bij de AFM onder nummer 12049826.

4. Wat verwachten wij van u?

Informatie

Om u goed van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat wij juiste en volledige informatie van u ontvangen. Laat het ons weten als er bijvoorbeeld veranderingen zijn in uw risicoprofiel of uw situatie. Wanneer bijvoorbeeld bij schade blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan de verzekeraar gerechtigd zijn (op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet) de schade niet of niet geheel te vergoeden, de verzekering op te zeggen en uw gegevens te registreren in interne en externe (waarschuwings) systemen, zoals de database van de Stichting CIS.

Identificatie

Bij bepaalde diensten moeten wij uw identiteit vaststellen. Uw adviseur kan daar naar vragen.

Schademelding

Bij schade en/of verlies moet u OpGroen hierover zo snel mogelijk informeren. Wij nemen uw schademelding dan direct in behandeling. Dat betekent dat wij u als adviseur helpen om tot een oplossing te komen.

Onze inkoopkracht maakt ook bij schadebehandeling een groot verschil. Als een verzekeraar van mening is dat een schade niet of niet volledig binnen de verzekeringsdekking valt, dan gaan wij voor u in voorkomende gevallen de onderhandeling aan met verzekeraars en andere bij de schade betrokken partijen, zoals experts, advocaten en tegenpartij(en).

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, vragen wij u om in uw e-mailbericht aan mijnschade@opgroen.nl de volgende gegevens te vermelden (indien bekend):

Naam;

Polisnummer;

Schadedatum;

Korte omschrijving van het voorval;

De contactgegevens (telefoonnummer, e-mail) van diegene met wie wij contact kunnen opnemen.

5. Hoe gaan wij om met uw privacy?

Om u van dienst te zijn, verwerken wij privacygevoelige informatie, ook wel persoonsgegevens genoemd. Persoonsgegevens worden door ons zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Daarbij houden wij ons aan de eisen uit de privacywetgeving. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij:

- Duidelijk vermelden voor welke doeleinden wij persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij op het moment dat wij persoonsgegevens uitvragen en via onze privacyverklaring op onze website.
- Eerst uitdrukkelijk toestemming vragen om persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin toestemming is vereist;
- Het verzamelen van persoonsgegevens beperken tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt. Wanneer wij meer uitvragen dan noodzakelijk is, dan doen wij dat alleen met expliciete toestemming;
- Gegevens niet doorgeven aan derde partijen, tenzij dat nodig is om de gevraagde dienst te kunnen leveren, wanneer wij daar wettelijk toe verplicht zijn of voor eigen doeleinden, zoals productontwikkeling;
- Wanneer wij persoonsgegevens delen met derde partijen er afspraken met de derde partij worden gemaakt om er onder andere voor te zorgen dat deze niet voor andere doeleinden worden gebruikt;
- Passende beveiligingsmaatregelen hebben genomen om persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken.

U ontvangt van ons informatie per post, per e-mail en/of via internet. Wilt u deze informatie niet meer ontvangen? Laat ons dat weten. Voor informatie die u per post ontvangt kunt u zich afmelden door een brief te sturen naar het onderstaande adres. Een postzegel is niet nodig.

OpGroen
Postbus 1919
3000 BX Rotterdam

Voor e-mailnieuwsbrieven en andere informatie die u per e-mail ontvangt, kunt u zich afmelden via de link in de e-mail. Voor onze volledige privacyverklaring verwijzen wij u naar onze website. Wij kunnen onze privacyverklaring van tijd tot tijd wijzigen. Het is aan te raden om onze privacyverklaring geregeld te raadplegen. Als u naar aanleiding hiervan contact met ons wil opnemen, dan kan dat via onderstaande contactgegevens:



OpGroen
t.a.v. afdeling Juridische Zaken
Coolsingel 120
3011 AG Rotterdam

U kunt ook contact opnemen met onze functionaris voor de privacy: mw. mr D.J.P. Veltman,
deirdre.veltman@opgroen.nl

6. Duidelijkheid over kosten

Een adviseur brengt voor financieel advies en bemiddeling kosten in rekening. Wij kunnen van de verzekeringsmaatschappij waar u uw verzekering heeft afgesloten een vergoeding ontvangen die onderdeel is van de premie die wij bij u in rekening brengen. Vanaf 1 januari 2013 mag dat bij bepaalde financiële producten niet meer. Bij deze producten zijn de kosten voor het advies en bemiddeling niet meer verwerkt in de prijs, maar krijgt u hiervoor van ons een aparte rekening.

Er zijn twee soorten beloning:

- op basis van provisie;
- op basis van fee.

Beloning op basis van provisie

Voor onze dienstverlening ontvangen wij een kostenvergoeding. Wij krijgen deze vergoeding van (de) verzekeringsmaatschappij(en) waar uw verzekering gesloten is of wordt. Deze vergoeding (provisie) is onderdeel van de premie die u betaalt. Wij zullen u voorafgaand aan het sluiten van de verzekering aangeven hoe hoog deze provisie (gemiddeld) is.

Beloning op basis van declaratie/vaste fee

In een aantal gevallen kunt u onze dienstverlening ook afnemen op basis van een uurtarief. Voordat wij uw opdracht aannemen, maken wij een inschatting van de inhoud van de dienstverlening en de kosten die het met zich meebrengt. Op het moment dat er meerwerk ontstaat, laten wij weten wat u dat kost. Bij sommige opdrachten vragen wij een voorschot op de te maken kosten.

Premiebetaling

U kunt de premie op verschillende manieren betalen. Dat kan per verzekering verschillen.

- Incasso door OpGroen;
- Incasso door de verzekeraar of de gevolmachtigde agent.

Naast de premie brengen wij ook administratiekosten of een servicevergoeding bij u in rekening.

Meer over de servicekosten vindt u op opgroen.nl.

Welke afspraken rondom premiebetaling zijn er nog meer?

U hoort vooraf op welk moment de premiebetaling of -afschrijving plaatsvindt. U betaalt de premies in principe per jaar. In overleg kunt u premies in termijnen betalen. Soms brengen deze periodieke premiebetalingen kosten met zich mee. Dat hoort u dan van tevoren van ons. Wordt uw premie belegd in bijvoorbeeld aandelen? Dan ontvangt u jaarlijks een overzicht van de opgebouwde waarde van de polis.

Vragen over de afschrijving

Heeft u vragen over de afschrijving? Bent u het bijvoorbeeld niet eens met de hoogte van de afschrijving? Of wilt u een afschrijving terug? Neem contact op met uw gebruikelijke contactpersoon binnen OpGroen voor hulp en advies.

Problemen met de premiebetaling

Het is belangrijk dat u de premies altijd op tijd betaalt. Doet u dit niet en heeft u schade? Dan kan de verzekeringsmaatschappij in bepaalde omstandigheden weigeren de schade te betalen. Ook kan dan de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïnd. De hieraan verbonden kosten moet u dan vaak zelf betalen. Verwacht u niet op tijd te kunnen betalen of bent u het niet eens met de factuur?

Laat het ons weten, zodat wij samen naar een oplossing kunnen zoeken. Heeft u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op gehele of gedeeltelijke premieteruggave? Dan verzorgen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij.

7. Opzeggen

Afhankelijk van de verzekering en de overeenkomst die u met ons heeft afgesloten kunt u de relatie met ons beëindigen. In sommige gevallen is het mogelijk om de lopende verzekeringen over te dragen aan de adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen. Dat neemt niet weg dat bestaande verzekeringscontracten in stand blijven. De zorgplicht met betrekking tot uw verzekering ligt bij de adviseur van OpGroen, totdat een andere adviseur deze zorgplicht overneemt.

8. Klachtregeling

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dan horen wij dat graag zo snel mogelijk. U

kunt uw klacht sturen naar:

OpGroen klachtafdeling

Postbus 1919

3000 BX Rotterdam

klachten@opgroen.nl

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, vragen wij u om in uw bericht de volgende gegevens te vermelden:

- naam;
- polisnummer (wanneer bekend);
- omschrijving van uw klacht;
- de contactgegevens (telefoonnummer, e-mail) van diegene met wie wij contact kunnen opnemen.

Wij behandelen uw klacht zorgvuldig. Als u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kunt u uw klacht binnen drie maanden na behandeling voorleggen aan:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Postbus 93257 - 2509 AG Den Haag

T 070 333 89 99

www.kifid.nl

Aansluitnummer: 300.018826

OpGroen volgt de uitspraken van het Kifid. U kunt zich ook tot de burgerlijke rechter wenden.