

## DIENSTENWIJZER

### Inleiding

Banken, verzekeraars, beleggingsinstellingen, tussenpersonen, adviseurs en alle andere bedrijven die in de financiële dienstverlening actief zijn, moeten een vergunning hebben. Dat eist de Wet op het financieel toezicht (Wft). Deze wet is bedoeld om de consument te beschermen.

De Wft regelt ook aan welke eisen een financieel dienstverlener moet voldoen voor een vergunning. Dat zijn onder andere eisen op het terrein van vakbekwaamheid en zorgplicht.

### Wat is vakbekwaamheid?

De Wft stelt vakbekwaamheidseisen. Eisen aan de vakbekwaamheid van medewerkers met klantcontacten en hun directe leidinggevenden. Elke financiële dienstverlener moet kunnen aantonen dat voldoende leidinggevenden en alle medewerkers die klantcontact hebben vakbekwaam zijn. Die vakbekwaamheid kan aangetoond worden met Wft-diploma's.

### Wat is zorgplicht?

De Wft stelt eisen aan het gedrag van de financiële dienstverlener richting de consument. Deze zorgplicht geldt voor elke financiële dienstverlener en heeft betrekking op informatieverstrekking, adviesregels en aansluiting bij erkende Geschillencommissie.

De verzekeringsbedrijfstaking hecht aan goede voorlichting op het gebied van verzekeringen. Daarom dienen consumenten voorafgaand aan het tot stand komen van een overeenkomst, inzicht te krijgen in de aard van de dienstverlening die geboden wordt.

### Wie zijn wij

In 1883 werd in Steenwijk een onderlinge begrafenisvereniging opgericht. Voordien bestond de "burenplicht" of "noaberplicht", die voorschreef dat burens van de overledene voor de uitvaart zorg dienden te dragen. De oprichting van de vereniging kwam voort uit de wens die zorgplicht te spreiden en over te laten aan "deskundigen". Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. bestaat sinds 1935 en is actief onder de naam DLE Uitvaartverzekering. Wij staan natuurlijke personen bij en adviseren desgewenst op gebied van uitvaartverzekeringen. Wij inventariseren dan uw risico's en op basis van uw wensen en persoonlijke omstandigheden adviseren wij of een uitvaartverzekering voor u geschikt is en zo ja, welk product. Onze uitvaartverzekeringen keren altijd het kapitaal uit dat verzekerd is. Met dit kapitaal bepaalt u zelf waar en hoe u de uitvaart regelt.

## Bereikbaarheid

Kantooradres: Kornputsingel 40-42a  
8331 JV Steenwijk  
Postadres: Postbus 126  
8330 AC Steenwijk  
Telefoonnummer: 0521-513660  
Faxnummer: 0521-510109  
E-mail: info@dle-verzekering.nl  
Website: www.dle-verzekering.nl

U kunt ons natuurlijk ook op ons kantoor bezoeken. Op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur. Een afspraak buiten kantooruren behoort uiteraard ook tot de mogelijkheden.

## Toezicht

Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. is ingeschreven bij de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder inschrijffnummer 12000683. De AFM houdt toezicht op de financiële markten. Het is belangrijk dat het publiek, het bedrijfsleven en de overheid vertrouwen heeft in de financiële markten en dat de markten op een duidelijke en eerlijke manier werken. De AFM controleert vooral de werkwijze van de financiële dienstverleners.

Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. viel met haar verzekeringsbedrijf altijd onder toezicht van DNB (De Nederlandsche Bank). Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. treedt op als verzekeraar en beschikt namelijk over een vergunning. Alle verzekeraars met een vergunning zijn opgenomen in de registers van DNB. Vergunningen worden alleen verstrekt als een verzekeraar over voldoende financiële middelen beschikt en wordt geleid door betrouwbare en deskundige bestuurders. DNB controleert vooral de financiële betrouwbaarheid van de financiële dienstverleners en of zij hun financiële verplichtingen kunnen nakomen. Daarnaast zijn de bestuurders en directie van Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. altijd door DNB getoetst op zowel geschiktheid als betrouwbaarheid.

Per 1 januari 2016 heeft Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. gebruik gemaakt van de aangeboden Vrijstellingsregeling Wft zoals deze door de Minister van Financiën is gepubliceerd in de Staatscourant 2015 nr. 34610. Deze regeling houdt ondermeer in dat Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. wordt vrijgesteld van het verbod om zonder vergunning van De Nederlandsche Bank het verzekeringsbedrijf uit te oefenen alsmede van het doorlopend prudentiële toezicht. Deze vrijstelling geldt alleen voor een bepaalde groep verzekeraars die aan specifieke voorwaarden voldoen. Deze voorwaarden zijn door het Ministerie van Financiën vastgesteld.

#### Geschillen

Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. is aangesloten bij KiFid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) onder aansluitnummer 200.000300.

Consumenten en financiële dienstverleners kunnen hier terecht voor onpartijdige bemiddeling bij geschillen. Elke bank, verzekeraar, intermediair of andere financiële dienstverlener is verplicht zich aan te sluiten bij KiFid. De leden zijn opgenomen in een openbaar register. Op die manier bieden zij de mogelijkheid om na te gaan of een financieel product of dienst wordt geleverd door een financieel dienstverlener die is aangesloten bij KiFid. Daarmee is de consument verzekerd van een klachtrecht.

KiFid is een initiatief van brancheorganisaties in de financiële dienstverlening en de Consumentenbond. Zij is een onafhankelijke klachteninstelling en haar dienstverlening wordt bekostigd door de aangesloten dienstverleners via een stichting. Het bestuur van KiFid en marktpartijen hebben geen invloed op de behandeling of de uitkomst van een klacht. De Ombudsman, de Geschillencommissie en Commissie van Beroep doen hun werk zelfstandig en onpartijdig.

#### Kamer van Koophandel

Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. staat ingeschreven bij de KvK (Kamer van Koophandel) te Zwolle onder nummer 05016471.

#### Premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende wijze plaatsvinden. Op elke polis staat vermeld op welke manier dit plaatsvindt. De premie kan via automatische incasso worden afgeschreven of via een acceptgiro, internetbankieren of betalingsopdracht van uw bank voldaan worden. De premies kunnen worden voldaan per maand, kwartaal, half jaar of jaar. De rechten en plichten staan in de Algemene Voorwaarden van het betreffende product.

#### Kosten

Wanneer Onderlinge Uitvaartverzekering De Laatste Eer U.A. bij het afsluiten van een van haar uitvaartverzekeringen daadwerkelijk een adviestraject heeft opgestart met inventarisatie van uw wensen, behoeften en financiële situatie, dan worden deze kosten separaat in rekening gebracht. Dit geldt ook voor de administratieve kosten.