



donatus

verzekert kerken en monumenten

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 beloond, wat wij van u verwachten en wat u van ons mag verwachten.

Wie zijn wij?

Donatus Verzekeringen is dé kerken- en monumentenverzekeraar van Nederland. Wij zijn een onderlinge verzekeraar zonder winstoogmerk. We bestaan sinds 1852 en hebben ons werkgebied in Nederland. Wij verzekeren hoofdzakelijk kerken en monumenten tegen brand, storm en andere gevaren op het gebied van opstellen en inventarissen/inboedels. Ook adviseren en bemiddelen wij in verzekeringen van andere verzekeraars.

Hieronder staat een overzicht van onze gegevens en bereikbaarheid.

Handelsnamen	: Donatus Verzekeringen en Donatus
Statutaire naam	: Onderlinge Verzekering Maatschappij Donatus U.A.
Website	: www.donatus.nl
E-mail	: info@donatus.nl
Vestigingsadres	: Donatus Verzekeringen, Hoff van Hollantlaan 8, 5243 SR Rosmalen
Postadres	: Postbus 500, 5240 AM Rosmalen
Telefoon	: 073 5221700
Kamer van Koophandel	: inschrijving handelsregister onder nummer 16027202
AFM-registratie	: 12000487 (AFM register)
DNB-registratie	: DNB register

U kunt op onze website onze openingstijden raadplegen. U kunt ons een email sturen op info@donatus.nl of een bericht achterlaten op onze website www.donatus.nl.

Wij zijn verzekeraar en financiële dienstverlener

Voor opstal-, inventaris-/inboedelverzekeringen dragen wij het risico zelf. Onze experts inventariseren risico's en taxeren de waarde van de te verzekeren objecten. Ons acceptatie- en schadebeleid stellen wij zelf op en handelen daarnaar.

Voor andere dan opstal-, inventaris-/inboedelverzekeringen bemiddelen wij voor u bij andere verzekeraars. Op basis van uw wensen en behoeften selecteren wij 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 een of meer verzekeraars te adviseren of te bemiddelen. Op uw verzoek delen wij de namen van deze verzekeraars. Wij adviseren niet op grond van een objectieve analyse.

Heeft u bij Donatus een lopende opstal-, inventaris-/inboedelverzekering, dan bent u tevens lid van Donatus. Kenmerkend voor Donatus als onderlinge verzekeraar is dat op basis van een positief resultaat, dit resultaat (deels) aan de leden wordt teruggegeven. Dit noemen we premierestitutie. Deze premierestitutie wordt uitgekeerd door middel van verrekening met de nieuwe factuur voor het komende jaar. Dus bijvoorbeeld de premierestitutie over 2018 wordt met de factuur per 1 januari 2020 verrekend. Er wordt alleen premierestitutie gegeven aan leden die in het jaar van uitkering lid zijn.

Premierestitutie geldt alleen voor Donatus als verzekeraar en niet als financiële dienstverlener.

Wij kennen alleen leden en hebben geen aandeelhouders. Zelf hebben wij geen aandelen van 10% of meer in andere verzekeraars.

Hoe worden wij beloond?

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

De premie die wij berekenen voor de opstal-, inventaris/inboedelverzekeringen gebruiken wij vooral om het risico af te dekken en onze kosten te betalen, waaronder personeelskosten.

Om de kosten voor onze advisering en bemiddeling te dekken, ontvangen wij als financiële dienstverlener 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 rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Onze verzekeringsvoorwaarden

Onze (verzekerings-)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via www.donatus.nl of telefonisch opvragen. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

Wat verwachten wij van u?

Het is belangrijk dat wij van u alle relevante informatie ontvangen. Wij baseren onze adviezen immers op deze informatie. Heeft u elders verzekeringen gesloten, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Bij onjuiste of onvolledige informatie kunt u een verkeerd product geadviseerd krijgen of in geval van schade kan het zijn dat u op grond van de verzekeringsvoorwaarden geen recht heeft op (volledige) vergoeding.

Wanneer uw 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 belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: wijziging van bestemming en leegstand van uw gebouw, aan-, verbouw en restauratie van uw gebouw. Verder wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen. Wij onderhouden alle contacten met de verzekeraar. In het geval u zelf in contact wilt staan met de verzekeraar, stellen wij deze daarvan op de hoogte. Graag worden wij door u op de hoogte gesteld van eventuele rechtstreekse communicatie met de verzekeraar.

Wat mag u verder van ons verwachten?

Naast onze betrokken en uitstekende dienstverlening mag u verwachten dat wij zorgvuldig omgaan met uw persoonsgegevens. Hoe zorgvuldig dat is en waarvoor wij uw persoonsgegevens gebruiken staat in onze privacyverklaring die te vinden is op onze website.

U mag van ons verwachten dat wij u zo goed mogelijk van dienst willen zijn. Als u over onze dienstverlening ontevreden bent, dan stellen wij het op prijs dat u dat laat weten en zullen wij ernaar streven die ontevredenheid weg te nemen. Klachten ontvangen wij graag schriftelijk op ons email- of postadres. Wij zullen uw klacht dan in behandeling nemen en u binnen een redelijke termijn op de hoogte stellen van de uitkomst.

Komen wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing, dan kunt u met uw klacht terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Bij Kifid zijn wij bekend onder aansluitnummer 200.000109. De contactgegevens van Kifid zijn: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag; tel. 070 3338 999; e-mail: consumenten@kifid.nl; website: www.kifid.nl.

Uiteraard kunt u zich ook wenden tot de burgerlijke rechter.