

## onna-onna dienstenwijzer

De onna-onna dienstenwijzer geeft je een overzicht van de producten en diensten die wij via internet en telefoon verkopen. Daarnaast vind je in onze privacy statement hoe we omgaan met jouw persoonsgegevens. Je weet dan precies wie we zijn en wat we doen.

### Wie zijn wij?

onna-onna is een financiële dienstverlener die vrouwen de helpende hand biedt in het verkleinen van financiële risico's en het vergroten van zelfstandigheid. Dit doen we door vrouwen relevante verzekeringsproducten en bijpassende diensten en service te bieden.

onna-onna is een handelsnaam van Newdutch B.V. en staat bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 28117677. Newdutch is een tussenpersoon (bemiddelaar) met een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en verleent financiële diensten. Daarom valt onna-onna onder de Wet op het financieel toezicht (Wft). In het AFM-register kun je ons vinden onder Newdutch, nummer 12017867. Newdutch is voor 100% een dochteronderneming van Aegon Nederland N.V.

### Hoe kun je ons bereiken?

Neem gerust contact met ons op, we helpen je graag! Dat kan op een aantal manieren:

#### Telefoon

Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor ongevallen- of pechhulp, en overdag voor al je vragen op 020 820 3650.

#### E-mail

Mail ons op [contact@onna-onna.nl](mailto:contact@onna-onna.nl)

#### Bezoekadres

Oostenburgervoorstraat 83A, 1018 MP Amsterdam

#### Postadres

Postbus 37020, 1030 AA Amsterdam

### Welke dienstverlening bieden we?

Consumenten kunnen zich op internet of telefonisch via onna-onna verzekeren tegen verschillende risico's. Als bemiddelaar in schadeverzekeringen gaan wij er van uit dat jij goed weet welk risico je wilt afdekken en welke verzekering je wenst.



Daarom:

- ✓ Adviseren wij jou niet welke verzekering of welke dekking je moet kiezen.
- ✓ Vergelijken wij onze verzekeringen niet met andere verzekeringen in de markt.
- ✓ Informeren wij jou alleen in algemene zin over de verzekering.
- ✓ Voeren wij alleen jouw opdracht uit en ben je zelf verantwoordelijk voor jouw besluit.

## Koop op afstand

Wij bieden onze producten en diensten uitsluitend aan via internet en telefoon. Dit wordt ook wel een 'overeenkomst op afstand' genoemd. Dit gaat als volgt:

1. Je vraagt telefonisch of via onze website een verzekering aan.
2. Je hebt pas een verzekeringsovereenkomst als de verzekeraar je heeft geaccepteerd. Dit hoor je zo snel mogelijk per e-mail. Wij kunnen geen verzekering voor je afsluiten als je niet door de verzekeraar wordt geaccepteerd.
3. Na acceptatie ontvang je de polis van je verzekering per e-mail van ons.
4. Daarna heb je 14 dagen bedenktijd. Binnen deze periode heb je het recht om de verzekering kosteloos en zonder een reden te ontbinden. Dit mag telefonisch, per post of per e-mail.
5. Op de overeenkomst op afstand is het Nederlands recht van toepassing.

onna-onna is aangesloten bij de [Nederlandse Thuiswinkel Organisatie](#). Dit betekent dat onze werkwijze en gehanteerde voorwaarden in overeenstemming zijn met relevante wet- en regelgeving en de Gedragsregels Thuiswinkel Waarborg van Thuiswinkel.org.

## Met wie werken we samen?

onna-onna is een financiële dienstverlener die graag relevante verzekeringsoplossingen samenstelt en daar haar serviceverlening op afstemt met aanvullende diensten en hulpvaardigheid. onna-onna biedt als tussenpersoon verschillende verzekeringen aan speciaal voor vrouwen. Deze verzekeringen zijn ondergebracht bij gerenommeerde verzekeraars die het risico daarvoor dragen. Dit zijn:

- Aegon Schadeverzekering N.V.
- Allianz Global Assistance (AGA International SA)
- Nationale Nederlanden N.V.

Melching Assuradeuren B.V. uit Drachten (geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12010093) treedt namens Allianz Global Assistance en Nationale Nederlanden N.V. op als gevolmachtigde bij het afsluiten van de verzekering.

onna-onna is geen onafhankelijke tussenpersoon en biedt op dit moment producten aan van Aegon Schadeverzekeringen N.V., Allianz Global Assistance en Nationale Nederlanden N.V.



## Onze beloning

Wij ontvangen voor onze dienstverlening een kostenvergoeding. Deze vergoeding bestaat uit een provisie van de verzekeraars met wie we samenwerken en maakt deel uit van de premie die je betaalt. Op verzoek laten we jou de hoogte van deze provisie weten.

## Wat verwachten we van jou?

Wij vinden vertrouwen erg belangrijk. Jij kunt erop vertrouwen dat wij je goed helpen. Wij vertrouwen erop dat jij op tijd je premie betaalt. Dat je ons op tijd de juiste en voldoende informatie geeft. En dat je onze belangen niet schaadt.

## Waar kan ik met een klacht terecht?

Heb je een klacht? Neem dan contact op met onna-onna, dan zoeken we samen naar een oplossing. Wij bellen je altijd binnen 2 werkdagen, zodat je weet dat jouw klacht ons bereikt heeft. Daarna krijg je zo spoedig mogelijk, maar altijd binnen 2 weken, een inhoudelijke reactie op jouw klacht.

Wanneer je het niet eens bent met onze reactie, kun je jouw klacht altijd nog voorleggen aan het KiFiD. Dit is een onafhankelijk instituut, waar wij als dienstverlener bij aangesloten zijn. Ons inschrijvingsnummer bij het KiFiD is 300013420.

### **KiFiD**

Postbus 93257 2509

AG Den Haag 0900

355 2248

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

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

### **Geschillencommissie Thuiswinkel**

Komen we er niet uit, dan kun je de klacht ook voorleggen aan de Geschillencommissie Thuiswinkel. Op [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl) vind je meer informatie en kun je direct online je klacht indienen.

Tot slot kun je jouw klacht aan de Nederlandse rechter voorleggen.



## Privacy statement

### **Wij zorgen voor jouw privacy**

Wij vinden jouw privacy belangrijk en respecteren deze, of je nu al klant bent of (nog) niet. Daarom behandelen en beveiligen wij jouw persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. We streven ernaar om jouw privacy veilig te stellen en tegelijkertijd onze service zo persoonlijk mogelijk te maken.

### **Waarvoor wij jouw gegevens gebruiken**

Jouw persoonsgegevens gebruiken wij voor het afhandelen van je aanvraag, het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst of financiële dienst en om te voldoen aan wettelijke regelingen. Daarnaast kunnen wij jouw gegevens gebruiken om bijvoorbeeld fraude te bestrijden of voor statistische analyses. Wij mogen je informeren over onze andere producten en diensten per post, telefoon of e-mail. Wil je dit liever niet, laat het ons dan weten via [contact@onna-onna.nl](mailto:contact@onna-onna.nl).

onna-onna behoudt zich het recht voor haar privacy statement aan te passen. Meer informatie over ons privacy statement en eventuele wijzigingen vind je op [onna-onna.nl](http://onna-onna.nl).

