

Dienstverleningsdocument

DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V.



Waarom ontvangt u dit dienstverleningsdocument?

Vanaf 1 juli 2013 dienen financiële dienstverleners een door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) voorgeschreven dienstverleningsdocumenten aan consumenten te verstrekken. Dit met als doel transparant te zijn over onze dienstverlening; In dit document vindt u de belangrijkste informatie die u nodig heeft om onze dienstverlening en kosten te kunnen vergelijken met die van andere aanbieders van uitvaartverzekeringen.

Wie zijn wij?

DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V. (hierna te noemen DLE) is een in Emmen gevestigde verzekeringsmaatschappij waaraan De Nederlandsche Bank (DNB) een vergunning heeft verleend.

DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V. is een onderdeel van de Coöperatie DLE Emmen U.A. Onder de vlag van de coöperatie vallen tevens Uitvaartverzorging De Laatste Eer Emmen B.V. (DLE Emmen) en Draagt Elkanders Lasten Uitvaartzorg B.V. (DELU Hoogeveen).

De Coöperatie DLE Emmen heeft geen winstoogmerk. Ons uitgangspunt is dat we elkaar helpen en samen zorgen voor zekerheid. De zekerheid dat alles goed geregeld is en nabestaanden ontlast worden. Uw laatste eer is bij ons in vertrouwde handen.

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

De dienstverlening van de coöperatie bestaat uit uitvaartverzorging (Emmen en Hoogeveen) en het bieden van een dekking voor de uitvaartkosten door middel van het aanbieden van eigen uitvaartverzekeringsproducten. DLE verkoopt uitsluitend eigen uitvaartproducten.

Op de website www.dle.nl/verzekeringen/ vindt u informatie over onze uitvaartverzekeringen. Tevens vindt u hier een Uitvaart Calculator. Hiermee kunt u eenvoudig een berekening maken van de uitvaart of crematie zoals u deze wenst.

De kosten voor uw uitvaart kunt u verzekeren. Op onze website vindt u vervolgens een indicatie van de premie die bij dit verzekerde bedrag van toepassing is.

Vervolgens heeft u de keuze om een geheel vrijblijvende offerte aan te vragen of direct online een verzekering af te sluiten.

Indien u online een verzekering afsluit, neemt een medewerkster van DLE telefonisch contact met u op om eventuele laatste vragen te beantwoorden, waarna u de polis(sen) thuis gestuurd krijgt.

Na het afsluiten van de polis krijgt u 30 dagen bedenktijd. Mocht u zich bedenken, bent u eventuele distributiekosten en advieskosten aan DLE verschuldigd. Meer informatie leest u hierover in dit document.

Kosten bij het afsluiten van een uitvaartverzekering

Sinds 1 januari 2013 is het wettelijk bepaald dat verzekeraars inzicht dienen te geven in de “advies- en distributiekosten” wanneer u een verzekering afsluit. Voor die datum werden deze kosten in de premie verwerkt, vanaf 2013 zijn verzekeraars hier transparant in.

Wat zijn distributiekosten?

Distributiekosten zijn de kosten die worden gemaakt voor het afhandelen van de verzekeringsaanvraag, denk hierbij aan loonkosten, opleidingskosten en automatiseringskosten. DLE berekent hiervoor € 25,- per polis. Deze kosten zijn niet nieuw, maar werden eerder verwerkt in de premie.

Wat zijn advieskosten?

Advieskosten zijn de kosten die worden berekend op het moment dat na het eerste vrijblijvende en gratis informatiesprek een tweede gesprek plaatsvindt waarin onze vertegenwoordiger een passend advies zal uitbrengen. Deze kosten bedragen € 25,- per gesprek.

Een eerste kennismakingsgesprek is altijd kosteloos en vrijblijvend. Dit gesprek duurt ongeveer een uur. Tijdens dit gesprek beantwoorden wij uw vragen en informeren wij u naar de mogelijkheden die DLE u biedt om uw nabestaanden te ontzorgen. Dit gesprek kan bij ons op kantoor plaatsvinden of bij u thuis.

Een tweede adviesgesprek is echter niet verplicht, bij DLE is “execution only” ook mogelijk. Dat betekent dat u een verzekering afsluit zonder advies. Wel nemen wij de kosten van uw uitvaartwensen met u door, u betaalt in deze situatie geen advieskosten. Ditzelfde geldt wanneer u online een verzekering afsluit; in deze situatie betaalt u geen advieskosten.

Premie	Altijd verschuldigd
Distributiekosten	Altijd verschuldigd
Informatiegesprek	Gratis
Advieskosten	€ 25,- alleen verschuldigd wanneer u door DLE bent geadviseerd.
Poliskosten	Zijn éénmalige kosten bij uitgifte van de polis en zijn inbegrepen in de distributiekosten.

Werkwijze van onze vertegenwoordiger

Stap 1: inventariseren

De vertegenwoordiger van DLE begint met het inventariseren van uw persoonlijke situatie. Samen met u zullen bijvoorbeeld de volgende vragen beantwoord worden:

- Wat zijn uw uitvaartwensen?
- Wat weet u over de financiële mogelijkheden om (een deel van) de kosten van uw uitvaart te betalen?
- Wat wilt u en wat kunt u (periodiek) betalen?

Dit informatiesprek is altijd vrijblijvend en gratis. Onze vertegenwoordiger verstrekt u informatie over onze uitvaartverzekeringen en uitvaartzorg van DLE. Daarna beslist u zelf of u met of zonder adviesgesprek een verzekering bij DLE wilt afsluiten.

U kunt natuurlijk ook telefonisch of online een verzekering afsluiten. Met of zonder advies.

Stap 2: Advies

Wanneer u kiest voor een adviesgesprek, zal onze vertegenwoordiger voorlichting over de verschillende mogelijkheden met betrekking tot uitvaartverzekeringen en u een passend advies verstrekken. Een adviesgesprek is echter niet verplicht; Bij DLE is "execution only" ook mogelijk. Dat betekent dat u een verzekering afsluit zonder advies. Wel nemen wij de kosten van uw uitvaartwensen met u door. U betaalt in deze situatie geen advieskosten.

Stap 3: Afsluiten

Als u besluit om een uitvaartverzekering van DLE af te sluiten zal onze vertegenwoordiger u desgevraagd helpen bij het invullen van het aanvraagformulier. Hij/zij zorgt ervoor dat de aanvraag tijdig in ons bezit is, waarna u uw polis ontvangt

Stap 4: Nazorg.

Indien u dat wenst kunnen wij, nadat de uitvaartverzekering van DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V. is afgesloten, u blijven ondersteunen. U kunt met al uw vragen over uw uitvaartverzekering bij ons terecht. Maar ook om periodiek te controleren of uw verzekering nog wel past bij uw persoonlijke situatie, denk hierbij aan gezinsuitbreiding of wijzigingen in uw financiële situatie of uitvaartwensen. Indien dit aan de orde is en u ons hierover informeert, kunnen wij met u verschillende opties bespreken. Wij brengen hiervoor geen extra kosten in rekening.

Kan ik een uitvaartverzekering ook zonder advies afsluiten?

Ja, dat kan. Op de website van DLE vindt u de informatie welke u nodig heeft om te kunnen beslissen welke uitvaartverzekering het beste bij u past. U kunt gebruik maken van de calculator op onze website. Algemene informatie inwinnen over de uitvaartverzekeringsproducten van DLE (per post, telefoon of via e-mail) is en blijft gratis. U kunt echter ook advies op maat krijgen. Dat kan telefonisch of via een afspraak met onze buitendienstmedewerker. Voor dit adviesgesprek betaalt u € 25,- .

Hoe kunt u contact met ons opnemen?

DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V.

Postadres: Postbus 80, 7800 AB te Emmen

Bezoekadres: Meerdijk 88, 7825 TH te Emmen

Telefoon: 0591-61 14 15

Email: info@dle.nl

Internet www.dle.nl

Klachtenprocedure

DLE doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Het kan echter zijn dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval verzoeken wij u ons hierover direct te informeren. U kunt uw klacht schriftelijk bij DLE indienen. Wij zullen dat samen met u naar een oplossing zoeken en indien nodig uw klacht volgens onze interne klachtenprocedure in behandeling nemen. Wanneer wij samen niet tot een oplossing komen kunt u zich wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)

Postbus 93257, 2509 AG te Den Haag

Telefoon: 070-33 38 99 9

Internet: www.kifid.nl

Wij danken u hartelijk voor uw vertrouwen en zijn u graag van dienst!

DLE Natura Uitvaartverzekeringen N.V.

Meerdijk 88

7825 TH Emmen

tel. 0591-611415

email info@dle.nl

Postbus 80

7800 AB Emmen

K.v.K. nr. 04015597

AFM nr. 12000698

Verzekeringskaart

Informatiedocument over het verzekeringsproduct





De Verzekeringskaart geeft alleen een samenvatting van de verzekering.


In de polisvoorwaarden <https://dle.nl/wp-content/uploads/2020/12/Polisvoorwaarden-DLE-Natura-uitvaartverzekeringen-vanaf-2016.pdf> staat uitgebreid waarvoor iemand wel of niet is verzekerd.


Welk soort verzekering is dit?


Uw nabestaanden krijgen geen bedrag, maar DLE of een andere uitvaartverzorger, regelt samen met uw nabestaanden uw uitvaart.


	<p>Wat is verzekerd?</p> <p>Uw verzekering is primair bedoeld om het regelen en verzorgen van uw uitvaart te bekostigen.</p> <p>Extra informatie</p> <p>We adviseren u regelmatig op DLE.nl te berekenen hoe hoog de uitvaartkosten zijn die passen bij uw persoonlijke wensen. Dit om te beoordelen of uw verzekerd bedrag voldoende aansluit bij uw uitvaartwensen</p> <p>Keuze uitvaartverzorger</p> <p>Nabestaanden kiezen zelf een uitvaartverzorger. Wordt er niet gekozen voor DLE als uitvaartverzorger dan wordt het uit te betalen bedrag verlaagd met 10% met een minimum van € 250.</p>		<p>Wat is niet verzekerd?</p> <p>Wanneer u de premie niet betaalt. Bij zelfdoding binnen 24 maanden na ingangsdatum. In geval van oorlog, natuurrampen, atoomkernreacties, fraude, verzwijging of het doorgeven van onjuiste informatie bij uw aanvraag. In de voorwaarden leest u wat er gebeurt in bovenstaande situaties.</p> <p>Extra informatie</p> <p>In het geval van terrorisme, kwaadwillige besmetting en/of preventieve maatregelen en handelingen ter voorbereiding hiervan volgen wij voor de uitkering het protocol van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V.</p>
---	--	---	--

	Waar ben ik gedekt?
	Deze verzekering heeft een werelddekking.

	Wat zijn mijn verplichtingen?
	We stellen u een aantal vragen over uw gezondheid. Uw antwoorden kunnen invloed hebben op de hoogte van de premie. Of u kunt de verzekering niet afsluiten.

	Wanneer en hoe betaal ik?
	U kunt kiezen of u de premie betaalt per maand, kwartaal, halfjaar, jaar of éénmalige koopsom. Premiebetaling vindt plaats via automatische incasso.
	Premie
	U kiest zelf hoe lang u premie betaalt. Hoe langer deze periode is, hoe lager de premie per maand wordt. En andersom: hoe korter deze periode is, hoe hoger de premie per maand wordt. Na vijf jaar premiebetaling kunt u ervoor kiezen de premie af te kopen, u hoeft daarna geen premie meer te betalen.
	Indexering
	Het verzekerd bedrag stijgt jaarlijks met een indexeringspercentage. Zo kunnen uw nabestaanden uw uitvaart blijven betalen als de uitvaartkosten stijgen. Hoeveel de premie jaarlijks stijgt, hangt onder andere af van de stijging van de uitvaartkosten en de leeftijd per 1 januari. U kunt ervoor kiezen het verzekerde bedrag niet automatisch te laten verhogen.

	Wanneer begint en eindigt de dekking?
	U bent uw hele leven verzekerd. Ook als de termijn van premiebetaling verstreken is.

	Hoe zeg ik mijn contract op?
	U kunt de verzekering stoppen door een maand voor de eerstkomende vervaldatum op te zeggen. Dit is de datum waarop de premie moet worden betaald. U kunt alleen schriftelijk opzeggen door ons een bericht te sturen. Als u de verzekering stopt, dan bent u niet meer verzekerd.