

# Univé Internet Dienstenwijzer <sup>1</sup>

Onder de merknaam Univé leveren diverse Univé-bedrijven voor u diensten en producten. Vanuit informatie en service oogpunt krijgt u deze Internet Dienstenwijzer, voordat u een verzekering of ander financieel product wilt afsluiten via internet of via één van de Regionale Univé-kantoren.

In deze Univé Internet Dienstenwijzer treft u aan:

1. Algemene informatie over dienstverlening via internet
2. Informatie over Coöperatie Univé U.A.
3. Informatie over uw Regionale Univé

## 1. Algemene informatie over dienstverlening via internet

### Advies

Via de website maakt u zelf een keuze. Met behulp van diverse checks (zoals woon, zorg) wordt u op basis van de door u gegeven antwoorden geholpen met een overzicht van best passende en/of samengestelde verzekeringen. U bepaalt zelf welke verzekering of welk ander financieel product past bij uw wensen en behoeften. Heeft u behoefte aan persoonlijk advies, dan kunt u altijd terecht bij een Regionale Univé.

### Overeenkomst op afstand

Sluit u verzekeringen of andere financiële producten af via onze website, dan is er sprake van een 'overeenkomst' op afstand. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten.

- Via de website dient u een aanvraag voor een verzekering in.  
De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na acceptatie van de aanvraag door de verzekeraar. De communicatie hieromtrent vindt overwegend schriftelijk (digitaal) en altijd in de Nederlandse taal plaats.
- U ontvangt zo spoedig mogelijk bericht over de acceptatie van uw verzekeringsaanvraag.
- Na acceptatie ontvangt u de polis van uw verzekering per post of digitaal via uw Regionale Univé.

- Heeft u de polis van uw schadeverzekering ontvangen, dan heeft u 14 dagen bedenktijd. Binnen die periode heeft u het recht de verzekering te ontbinden zonder boete of opgave van redenen. Deze bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een looptijd van minder dan een maand.
- De verzekering sluit u voor een periode van maximaal 1 jaar. Wij verlengen uw verzekering daarna elk jaar automatisch met 1 jaar.
- Op de verzekering die op afstand worden gesloten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Bevoegd is de Rechtbank te Zwolle – Lelystad.

## Privacy

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld volgens onze [Privacyverklaring](#).

## Met wie doet u zaken via unive.nl?

Als u via [unive.nl](#) een verzekering aanvraagt, heeft u met diverse bedrijven van Univé te maken.

Sluit u bij Univé online een inboedel- en/of opstalverzekering af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als verzekeraar. De verzekering wordt dus ondergebracht bij de Regionale Univé.

Sluit u bij Univé online een zorgverzekering af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als onderbemiddelaar. De verzekering wordt ondergebracht bij N.V. Univé Zorg. Sluit u ook een Hulp na Tandongeval, Hulp op Reis of Hulp na Ongeval verzekering af, dan brengen wij deze onder bij Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van N.V. Univé Schade. De Regionale Univé is voor deze producten uw onderbemiddelaar.

Sluit u bij Univé online een schadeverzekering af, dan treedt de Regionale Univé op als bemiddelaar. De verzekering wordt in dat geval ondergebracht bij N.V. Univé Schade. Deze schadeverzekeringen zijn: autoverzekering, (elektrische) fietsverzekering, motorverzekering, bromfietsverzekering, oldtimerverzekering, aanhangwagenverzekering, doorlopende- en kortlopende reisverzekering, annuleringsverzekering, caravan-/vouwwagenverzekering, camperverzekering, bootverzekering, rechtsbijstandverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, bedrijfsautoverzekering, tractorverzekering, Eigenvervoeroverzekering en arbeidsongeschiktheidsverzekering (ZZP).

Alle via de website gesloten verzekeringen worden toegedeeld aan uw Regionale Univé. Deze onderhoudt met u het contact en stelt zich bij punt 3 nader aan u voor.

## 2. Informatie over Coöperatie Univé U.A.

### Aard van dienstverlening

Coöperatie Univé U.A. bemiddelt voor u in financiële producten. Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te bemiddelen in schadeverzekeringen. U kunt onze vergunning controleren via de website van de AFM ([vergunningenregister AFM](#)).

### Vergoeding voor onze dienstverlening

Een deel van de premie is een vergoeding voor onze dienstverlening (ook wel provisie genoemd). Zo kunt u altijd een Univé-winkel binnenlopen als u informatie, hulp of advies nodig heeft. Of bellen of chatten met een adviseur. We geven u tips om schade te voorkomen, bijvoorbeeld als het stormt of vriest.

Natuurlijk zijn we er ook voor u als u schade hebt. Dan regelen we dat u snel en goed geholpen wordt. We nemen eens in de zoveel tijd contact met u op om samen te bepalen of uw verzekering nog past bij uw situatie. En we houden u op de hoogte van belangrijke wijzigingen in de productinformatie.

Daarnaast zijn we achter de schermen continu bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Zo kunt u, als u wilt, ook alles zelf online regelen.

### Onze relatie met aanbieders

Als deelnemer in de Univé-Formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie te bemiddelen in de opstal- en inboedelverzekeringen van de Regionale Univé's en in de zorgverzekeringen van N.V. Univé Zorg. Daarbuiten hebben wij geen nadere contractuele verplichting om te bemiddelen voor andere verzekeringsmaatschappijen, banken of geldverstrekkers.

### Zeggenschap

De Coöperatie Univé U.A. is de 100% moedermaatschappij van N.V. Univé Schade. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. De Coöperatie Univé U.A. heeft geen enkele zeggenschap of gekwalificeerde deelneming in aanbieders van financiële producten, behalve in N.V. Univé Schade.

### Heeft u een klacht?

Hier leest u hoe u een klacht kunt indienen, als u niet tevreden bent over een verzekering of over onze dienstverlening.

De zakelijke gegevens van de Coöperatie Univé U.A.

- Statutaire naam Coöperatie Univé U.A.
- Handelsnamen Univé Verzekeringen
- Adres Jan Bommerstraat 4, 9402 NR Assen  
Postbus 15, 9400 AA Assen
- Statutaire vestigingsplaats Zwolle
- E-mailadres [info@unive.nl](mailto:info@unive.nl)
- KvK 05075986 (Kamer van Koophandel Oost Nederland)
- BTW-nr. 814078035B01
- Autoriteit Financiële Markten inschrijfnummer 12012158

### 3. Informatie over uw Regionale Univé

De verzekeringen die u afsluit via unive.nl worden ondergebracht bij uw Regionale Univé. Alles over de dienstverlening van deze Regionale Univé vindt u hieronder:

## Informatie over onze dienstverlening

Voorafgaand aan onze dienstverlening willen wij ons graag aan u voorstellen en u goed inzicht geven in onze dienstverlening. In deze dienstenwijzer informeren wij u over wie wij zijn en hoe wij werken.

### Onze gegevens

Statutaire naam	: Univé Noord-Holland Advies B.V.
Hoofdkantoor	: M. de Klerkweg 1, 1703 DK Heerhugowaard : Postbus 171, 1700 AD Heerhugowaard
Univé vestigingen in	: Alkmaar, Bovenkarspel, Den Helder, Haarlem, Heerhugowaard, Hoorn, Nieuwkoop, Schagen, Volendam, Wieringerwerf, Wormer en Zwolle
Telefoon	: 072 502 45 50
Telefoon Hypotheek/leven	: 072 502 45 40
Telefoon Bedrijven	: 072 502 45 10
E-mail	: <a href="mailto:oordholland@unive.nl">oordholland@unive.nl</a>
Internet	: <a href="http://unive-noordholland.nl">unive-noordholland.nl</a>
Ibannr.	: NL74 INGB 0000243322
ING BIC nr.	: INGB NL2A
ABN-Amro Ibannr.	: NL30 ABNA0589099450 ABN-Amro
BICnr.	: ABNA NL2A
K.v.K-nr.	: 37118787 Alkmaar

### Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten

Univé Noord-Holland Advies B.V. (hierna te noemen Univé Noord-Holland) staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12005859. Op de website van de AFM ([afm.nl/register](http://afm.nl/register)) kunt u onder dit nummer onze vergunningen raadplegen.

### Volledige (eigen) zeggenschap

Univé Noord-Holland is een 100% dochtervennootschap van de Coöperatie Univé Noord-Holland U.A. (K.v.K-nr. 37051468). De Coöperatie Univé Noord-Holland U.A. is tevens 100% moedermaatschappij van Univé Noord-Holland Brandverzekering N.V (K.v.K.-nr. 37118552). Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële diensten heeft stemrecht en of een aandeel in het kapitaal van de Coöperatie Univé Noord-Holland U.A. Evenmin houdt Univé Noord-Holland een gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen.

Wij verantwoorden ons, over onze bedrijfsvoering, financiën en het nastreven van het ledenbelang van u als klant, aan onze ledenraad.

### **Aard van de dienstverlening**

Univé Noord-Holland is adviseur én bemiddelaar op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Met de AFM-vergunning waarover Univé Noord-Holland beschikt mogen onze deskundige en vakbekwame adviseurs voor u adviseren en bemiddelen in:

- Schade- en zorgverzekeringen;
- Vermogen;
- Hypothecair- en consumptief krediet;
- Spaar- en betaalrekeningen;
- Elektronisch geld;
- Inkomensverzekeringen;
- Deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen.

### **Onze relatie met aanbieders**

Univé Noord-Holland stelt zich ten doel zonder winstoogmerk haar klanten altijd een passend product aan te bieden waarbij prijs en prestatie volledig voldoen aan de wensen en behoeften van de klant.

Voor brand- en/of opstalverzekeringen bemiddelen wij voor onze Univé Noord-Holland Brandverzekering N.V. Als deelnemer in de Univé formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie financiële producten van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg (Univé Verzekeringen) aan te bieden. Echter, in de situaties waarin de producten van Univé niet kunnen voldoen aan uw wensen en behoeften, leggen wij u de producten van andere aanbieders voor. Wij hebben geen contractuele verplichting om voor andere verzekeringsmaatschappijen, banken en/of hypotheekverstrekkers te adviseren en/of te bemiddelen.

### **Selectie van aanbieders**

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening beste aanbieders in prijs en prestatie van de financiële producten. Dit betekent dat wij niet adviseren op basis van een objectieve analyse. Adviseren op basis van een objectieve analyse houdt in dat een aanbeveling van een product wordt gedaan op basis van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten.

## Financiële producten afsluiten via internet

Via unive.nl kunt u rechtstreeks eenvoudige financiële producten van Univé afsluiten. De overeenkomst komt dan tot stand zonder voorafgaand advies van Univé Noord-Holland. U dient dan zelf te bepalen of het product voldoet aan uw eisen en wensen. De geboden informatie mag dus niet worden begrepen als een persoonlijk advies. De online af te sluiten schadeverzekeringen worden ondergebracht bij respectievelijk N.V. Univé Schade, Univé Noord-Holland Brandverzekering N.V. of Univé Zorg N.V.

## Wijze van beloning

De medewerkers van Univé Noord-Holland ontvangen voor hun werkzaamheden een variabele beloning die voldoet aan wet- en regelgeving.

Voordat wij een overeenkomst met u sluiten bespreken wij met u op welke wijze u ons beloont voor onze dienstverlening. Dit kan op de volgende manieren:

### **Provisie:**

Als u via ons een schadeverzekering afsluit, betaalt u premie aan de verzekeringsmaatschappij. Dit is in de meeste gevallen Univé, maar kan ook een andere aanbieder zijn. Een deel van die premie is een vergoeding voor onze dienstverlening (ook wel provisie genoemd). Zo kunt u altijd een Univé-winkel binnenlopen als u informatie, hulp of advies nodig hebt. Of bellen of chatten met een adviseur. We geven u tips om schade te voorkomen, bijvoorbeeld als het stormt of vriest.

Natuurlijk zijn we er ook voor u als u schade heeft. Dan regelen we dat u snel en goed geholpen wordt. We nemen eens in de zoveel tijd contact met u op om samen te bepalen of uw verzekering nog past bij uw situatie. En we houden u op de hoogte van belangrijke wijzigingen in de productinformatie.

Daarnaast zijn we achter de schermen continu bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Zo kunt u, als u wilt, ook alles zelf online regelen.

### **Vaste prijs:**

Bij deze vorm van beloning brengen wij de kosten van onze advies-, bemiddelings- en nazorgwerkzaamheden op basis van een vast bedrag per afgenomen dienst bij u in rekening. Hiervoor ontvangt u van ons een rekening.

### **Abonnement:**

Voor onze nazorgwerkzaamheden sluit u een abonnement af. Wij brengen de kosten voor het abonnement periodiek bij u in rekening. Bij deze vorm van beloning bent u verzekerd van directe ondersteuning wanneer u dat nodig heeft, zonder extra bijkomende kosten.

## Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen. Wij zijn echter wel afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. U loopt namelijk anders het risico dat, op grond van de verzekeringsvoorwaarden, schade niet of niet geheel vergoed wordt, wanneer achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven. Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is het belangrijk dat u ons ook op de hoogte stelt van eventueel ergens anders lopende verzekeringen. Ook wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt (bijvoorbeeld door samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, relevante wijziging van uw inkomen, verhuizing of verbouwing) of andere zaken die van invloed kunnen zijn op uw financiële producten, verwachten wij dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat om uw financiële producten aan uw nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kun u natuurlijk altijd contact met ons opnemen.

## Privacy

Wij hechten veel waarde aan de bescherming van uw privacy en gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. De manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, is vastgelegd in een privacyverklaring. In deze privacyverklaring leest u wat voor gegevens wij van u verwerken, hoe wij daarmee omgaan en wat u van ons mag verwachten. Voor de uitvoering van onze dienstverlening worden soms derden ingeschakeld. Met deze partijen maken wij afspraken over het gebruik van en het omgaan met uw gegevens om uw privacy te waarborgen. Natuurlijk houden wij ons aan de daarvoor geldende wetten en regels en strenge beveiligingseisen. U kunt ons geldende privacybeleid vinden op [www.unive.nl/privacy](http://www.unive.nl/privacy).

## Voorwaarden van dienstverlening

Op onze dienstverlening zijn de algemene voorwaarden van dienstverlening van Univé Noord-Holland van toepassing en kunt u vinden op onze website. Op uw verzoek sturen wij u een exemplaar van onze voorwaarden. De Univé verzekeringsvoorwaarden kunt u inzien en downloaden via [unive.nl/voorwaarden](http://unive.nl/voorwaarden) of telefonisch opvragen. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

## Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u niet tevreden bent, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons door te geven door een brief of e-mail te richten aan ons hoofdkantoor. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht gereageerd hebben? Dan kunt u als particuliere klant uw klacht, binnen 3 maanden na berichtgeving van de uitkomst uw klacht, voorleggen aan de



onafhankelijke klachteninstantie waarbij Univé Noord-Holland is aangesloten: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.003103. Ook kunt u uw klacht direct aan de burgerlijke rechter voorleggen. Het Kifid behandelt uitsluitend klachten van particulieren. Voor zakelijke klanten staat de gang naar Kifid niet open. Zakelijke klanten kunnen hun klacht, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure, voorleggen aan de rechter.

### **Kifid**

Postbus 93257

2509 AG DEN HAAG

Telefoon 0900 355 22 48

E-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl)

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