



Dienstenwijzer Univé Pensioen B.V.

In deze dienstenwijzer vindt u belangrijke informatie over onze dienstverlening.

Wie zijn wij

Univé Pensioen is onderdeel van een coöperatie. Wij zetten ons iedere dag in voor meer zekerheid in de levens van onze klanten. Door schade (en daarmee leed) te voorkomen en te beperken en door te verzekeren als er toch iets misgaat. Wij zijn persoonlijk betrokken bij u als klant. Wij helpen u met uw werknemerspensioen. Als klant kunt u rekenen op duidelijke adviezen, begeleiding en communicatie aan de telefoon of een zakelijke buitendienstadviseur bij u op locatie.

Wij vinden het belangrijk dat u een goed inzicht heeft in de dienstverlening die wij u bieden. Onze Dienstenwijzer verstrekken wij u voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product of dienst.

Onze gegevens:

Statutaire naam Univé Pensioen B.V.
Hoofdkantoor Dokter van Wiechenweg 14, 8025 BZ Zwolle
KvK-nummer 51762382

Indien u ons telefonisch een opdracht geeft (bijvoorbeeld een wijziging in uw situatie) dan is een bevestiging daarvan per post of e-mail nog wel gewenst.

In het geval u per e-mailbericht of op een andere wijze enig verzoek aan ons richt en binnen 24 kantooruren na verzending geen ontvangstbevestiging van ons heeft ontvangen, dient het bericht als niet ontvangen te worden beschouwd en dient u telefonisch contact met ons op te nemen.

Onze communicatie met u voeren wij in beginsel in het Nederlands en kan op verschillende manieren plaatsvinden; schriftelijk, per e-mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. Wij horen graag uw voorkeuren.

Onze winkels

U bent van harte welkom in onze winkels. De contactgegevens van onze winkels kunt u vinden op unive.nl/dichtbij/winkels

Registratienummer AFM

Univé Pensioen B.V. is onder nummer 12040145 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam, Postbus 11723, 1001 GS. Onze vergunning kunt u raadplegen op: afm.nl/nl-nl/professionals/registers

Aard van dienstverlening

Univé Pensioen B.V. heeft de vergunning om te bemiddelen en te adviseren in: Werknemerspensioen, Schadeverzekeringen particulier, Schadeverzekeringen zakelijk, Inkomensverzekeringen, Consumptief krediet, Hypothecair krediet, Vermogen en Zorgverzekeringen. Tevens hebben wij een vergunning om te adviseren over en/of orders door te geven in rechten van deelneming in beleggingsinstellingen.

Zeggenschap

Univé Pensioen B.V. is 100% dochter van Univé Dichtbij Advies B.V. en Univé Dichtbij Advies B.V. is een 100% dochtermaatschappij van de Coöperatie Univé Dichtbij U.A. (KvK: 08000861). De Coöperatie Univé Dichtbij U.A. is tevens de moedermaatschappij van Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. (KvK: 32147607), Univé Dichtbij Organisatie B.V. (KvK: 32164165), Univé Dichtbij Preventie B.V. (KvK: 04070298) en Univé Dichtbij Hypotheekadvies B.V. (KvK: 80841481).

Geen enkele aanbieder van financiële diensten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. Evenmin houdt Univé Pensioen B.V. een gekwalificeerde deelneming in enig aanbieder van financiële producten.

Onze relatie met aanbieders

UP staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM heeft ons kantoor een vergunning gegeven voor het adviseren en bemiddelen in o.a. pensioenen. UP is ingeschreven in het register onder nummer 12040145. Het register is te raadplegen op de website van de AFM (www.afm.nl).

De bemiddeling in collectieve pensioen producten (pijler 2) lopen via de bemiddeling van Univé Pensioen B.V. Verzekeringen omtrent vermogensopbouw, arbeidsongeschiktheid, overlijdensrisico lopen via de bemiddeling van Univé Dichtbij Advies B.V. Indien u een hypotheek wilt afsluiten, dan verloopt dit via de bemiddeling van Univé Dichtbij Hypotheekadvies B.V. Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. is verzekeraar en risicodragend van de door haar aangeboden eigen brandverzekeringen zoals opstal-, inboedel- en inventarisverzekeringen. Deze producten sluit u bij haar af. De advisering en bemiddeling in deze verzekeringen verloopt via Univé Dichtbij Advies B.V.

Als deelnemer in de Univé formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie overige financiële producten van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg (Univé Verzekeringen) aan te bieden. In situaties waarin de producten van Univé niet voldoen aan de wensen en behoeften van u als klant, leggen wij u de producten van andere aanbieders voor. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor andere financiële instellingen te bemiddelen of te adviseren.

Selectie van aanbieders

UP adviseert over pensioenopbouw voor werkgevers en DGA's. Onze taak is om samen met u in die context een inventarisatie te maken van de financiële risico's waarmee u te maken kunt krijgen. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd kunnen worden. Hierbij geven wij adviezen over welke producten naar ons oordeel het beste aansluiten bij uw wensen en zakelijke omstandigheden. Naast deze advisering begeleiden wij u ook bij de contacten tussen u en de verzekeringsmaatschappijen, bij wie u de verzekering onderbrengt.

Wij zijn een géén onafhankelijk adviseur ten opzichte van verzekeraars. Wij werken met geselecteerde aanbieders die voldoen aan Univé kwaliteitseisen. Binnen deze selectie ontstaat een divers productpallet. Wij hebben geen enkele verplichting naar financiële instellingen toe. Ook hebben wij geen deelneming in een bepaalde aanbieder van pensioenverzekeringen.

Wij doen zaken met een beperkt aantal geselecteerde verzekeringsmaatschappijen in Nederland. Deze partijen zijn geselecteerd op basis van kwaliteit van producten en voorwaarden evenals kwaliteit van dienstverlening.

Financiële producten afsluiten via internet

Via unive.nl kunt u rechtstreeks eenvoudige financiële producten van Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. en N.V. Univé Schade afsluiten. De bemiddeling via internet vindt plaats via de Coöperatie Univé U.A. te Zwolle. Wanneer u een verzekering afsluit via internet ontvangt u de Dienstenwijzer van Coöperatie Univé U.A.

De overeenkomst komt bij het afsluiten via internet tot stand zonder voorafgaand advies van Univé Dichtbij Advies B.V.

In het geval van het afsluiten van een verzekering via internet, dient u dan ook zelf te bepalen of het product voldoet aan uw eisen en wensen. De geboden informatie via internet mag voorts nimmer worden opgevat als een persoonlijk advies. De online af te sluiten schadeverzekeringen worden (door Coöperatie Univé U.A.) ondergebracht bij Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. of N.V. Univé Schade. Bij het afsluiten van een verzekering komt de verzekering uiteindelijk in de bemiddelingsportefeuille van Univé Dichtbij Advies B.V. Univé Dichtbij Advies B.V. onderhoudt vervolgens het contact met u.

Wijze van beloning

Onze beloning

De beloning van onze medewerkers bestaat volledig uit een vast salaris en voor beperkt deel uit een variabele component. Hierbij worden naast financiële ook niet-financiële criteria gehanteerd. Deze beloning is marktconform. Wij beoordelen en sturen onze medewerkers regelmatig aan op integer, solide en klantgericht handelen. Deze beoordeling bepaalt mede de hoogte van het salaris.

Vergoeding

Voor onze werkzaamheden vragen wij een vergoeding in de vorm van een vast uurtarief of vaste prijs of beloning op basis van contributie. Als u daar om vraagt, informeren wij u over de hoogte van deze beloning. Als u naast premie aan de aanbieder ook kosten aan ons moet betalen, dan vertellen wij u dat voor u een overeenkomst sluit.

Voor onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden brengen wij u éénmalig kosten bij u in rekening. Hiervan ontvangt u van ons een rekening. De kosten voor onze nazorgwerkzaamheden worden jaarlijks (contributie) bij u in rekening gebracht. Uw adviseur vertelt u hier meer over.

Provisie

Voor verzekeringsproducten afgesloten voor 01-01-2013 kunnen nog provisie bevatten. Deze vergoeding is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien wij u aanvullend kosten in rekening brengen voor onze dienstverlening, informeren wij u hier vooraf over.

Vast uurtarief of vaste prijs

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

Contributie

Bij deze vorm brengen wij de kosten van onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden éénmalig bij u in rekening. Hiervan ontvangt u van ons een rekening. De kosten voor onze nazorgwerkzaamheden worden jaarlijks bij u in rekening gebracht. Uw adviseur vertelt u hier meer over.

Extra Kosten

Poliskosten

Als u via ons een verzekering afsluit of wijzigt kan de verzekeraar u kosten voor het opmaken of wijzigen van de polis in rekening brengen.

Assurantiebelasting

Over de meeste verzekeringen betaalt u assurantiebelasting. De verzekeraar draagt (als ontvanger van de verzekeringspremie) deze belasting af aan de Belastingdienst.

BTW

Advieskosten zoals genoemd op onze adviestarievenkaart zijn exclusief BTW. Indien Univé Pensioen B.V. verplicht wordt over deze bedragen BTW te heffen, kunnen deze bedragen verhoogd worden met het opgelegde BTW tarief.

Algemene werkwijze

Wij adviseren en bemiddelen als intermediair op het gebied van pensioenen. Dit doen we aan werkgevers. Onze werkwijze wordt gekenmerkt door een persoonlijke benadering en is gericht op het opbouwen van een langdurige en intensieve adviesrelatie met u als klant. Met een hoge mate van vakbekwaamheid, betrokkenheid en kwaliteit als uitgangspunt.

Vakbekwaam en integer

Wij handelen vanuit het belang van de klant. Wij laten ons niet leiden door verzekeraars. Onze medewerkers zijn professioneel, deskundig en integer. Onze beloning voorkomt verkoopgedreven advisering. Onze klanten krijgen eerlijke diensten tegen eerlijke prijzen geleverd. Ons doel reikt verder dan de klant van vandaag. Wij beogen een relatie op lange termijn.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze adviezen, bemiddeling en dienstverlening eisen stellen, maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u actief en tijdig de juiste gegevens verstrekt. Dit is in uw eigen belang. Mocht achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, kan het zijn dat op grond van de verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade deze niet of niet geheel te vergoeden.

Om u zo goed mogelijk te kunnen (blijven) adviseren zijn wij onder meer afhankelijk van de informatie die u aan ons verstrekt over lopende verzekeringen en over uw persoonlijke en financiële situatie. Wij worden in elk geval in onderstaande gevallen graag door u geïnformeerd. Voorbeelden hiervan zijn: Wijzigingen van werkzaamheden in uw organisatie, CAO, Aantallen werknemers en loonsom, Voorbeelden voor een DGA zijn: Samenwonen, Huwelijk, Geboorte, Echtscheiding, Overlijden, Relevante wijzigingen in inkomen, Verhuizing, Verbouwing, Starten van een bedrijf, Beëindiging van uw bedrijf of Wijziging in rechtsvorm en/of zeggenschap van uw bedrijf.

Ook als uw zakelijke of persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen bij uw personeel, verwachten wij van u dat u dit aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat risico's onverzekerd blijven. Wij vragen u de gegevens uit de ontvangen stukken te controleren op juistheid en onjuistheden zo spoedig mogelijk aan ons door te geven. U dient steeds naar waarheid documenten (zoals aanvraagformulieren) in te vullen en u dient offertes zorgvuldig te beoordelen en contracten rechtsgeldig te ondertekenen.

Op grond van de Wet Identificatie bij Dienstverlening en de Wet Melding Ongebruikelijke Transacties dient u zich middels een geldig paspoort of rijbewijs te legitimeren. In geval van een rechtspersoon dient aanvullend een gewaarmerkt uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel te worden overlegd.

Twijfelt u of iets relevant genoeg is om met ons te delen? Neem gerust contact met ons op om dit te bespreken.

Verzekeringsvoorwaarden

De (verzekerings)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via de maatschappijen waar uw verzekering is ondergebracht. Voorwaarden kunt u per brief, telefonisch of per e-mail bij ons opvragen.

Recht van ontbinding

Heeft u een verzekering aangevraagd? Dan kan er bedenktijd van toepassing zijn vanaf de dag waarop u de polis van uw verzekering heeft ontvangen. Binnen die periode heeft u het recht om uw verzekering te ontbinden per ingangsdatum. U krijgt dan van de verzekeraar een bevestiging hiervan en u betaalt geen premie. Voordat u een verzekering aangaat is het verstandig om na te gaan wat bedenktijd en recht van ontbinding is bij de desbetreffende verzekeraar/pensioenaanbieder.

Bedenktijd geldt niet voor overeenkomsten inzake financiële producten waarvan de waarde gedurende de ontbindingstermijn afhankelijk is van de ontwikkelingen op de financiële markten of andere markten, overeenkomsten inzake verzekeringen met een looptijd van minder dan één maand, overeenkomsten inzake kredieten ten aanzien waarvan hypothecaire zekerheid wordt verleend en evenmin voor overeenkomsten die op uw verzoek reeds zijn uitgevoerd. Ook geldt de voornoemde ontbindingstermijn niet voor overeenkomsten inzake kredieten die reeds op een andere grondslag zijn ontbonden.

De voorgaande alinea's hebben slechts een informatief karakter. Niet Univé Pensioen B.V. als uw tussenpersoon, maar de aanbieder/verzekeraar met betrekking tot het product of de dienst, beslist over uw verzoek om ontbinding. Univé Pensioen B.V. kan aangaande uw verzoek wel het contact verzorgen met de aanbieder/verzekeraar.

Privacy

Wij hechten veel waarde aan de bescherming van uw privacy. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. De manier waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, hebben wij vastgelegd in een privacyverklaring. Hierin leest u wat voor gegevens wij van u verwerken, hoe wij daarmee omgaan en wat u van ons mag verwachten. Natuurlijk houden wij ons aan de daarvoor geldende wetten en regels en strenge beveiligingseisen. Onze privacyverklaring kunt u vinden op unive.nl/privacy. De privacyverklaring kunnen wij u ook toesturen en is te verkrijgen in onze winkels.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Laat het ons zo snel mogelijk weten als u niet tevreden bent. Wij proberen dan samen met u een oplossing te vinden. Lukt dat niet?

Dan kunt u uw klacht doorgeven via mail: dichtbij@unive.nl of per post: Univé Dichtbij T.a.v. afdeling Klacht- en Procesmanagement Postbus 34 8440 AA HEERENVEEN

Mocht u niet tevreden zijn over onze klachtafhandeling, dan kunt u als consument de klacht voorleggen aan het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Het KIFID is een onafhankelijke organisatie. Adres: Postbus 93257, 2509 AG DEN HAAG Telefoon: 070 333 89 99 Website: kifid.nl. U kunt zich ook rechtstreeks wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens of de bevoegde rechter. Zakelijke klanten kunnen zich, wenden tot de burgerlijke rechter, de gang naar het

KIFID staat voor u helaas niet open.

Bij privacy-klachten kunt u zich ook rechtstreeks wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens of de bevoegde rechter. Kijk hiervoor de site van de Autoriteit Persoonsgegevens: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Wij doen ons uiterste best uw belangen zo goed mogelijk te behartigen. Maar ook wij kunnen fouten maken, vandaar dat wij voor mogelijke fouten een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Deze verzekering geeft binnen de grenzen van de polis dekking voor schade die verband houdt met beroepsfouten. Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waarop de door de betreffende rechtspersoon afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Voor u geeft deze verzekering extra zekerheid.

Beëindigen relatie of polis

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons kantoor te beëindigen. U kunt ons verzoeken de bestaande verzekeringen over te dragen naar een adviseur van uw keuze. Ook wij kunnen het initiatief nemen om de relatie met u te beëindigen.