

Univé Internet Dienstenwijzer ¹

Onder de merknaam Univé leveren diverse Univé-bedrijven voor u diensten en producten. Vanuit 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

Geen advies

Via de website maakt u zelf een keuze: er wordt geen advies gegeven. U bepaalt dus zelf welke verzekering of welk ander financieel product bij u past. Heeft u toch behoefte aan persoonlijk advies, dan kunt u altijd terecht bij een Regionale Univé.

Koop op afstand

Sluit u verzekeringen of andere financiële producten af via een 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 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 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 de kortlopende reisverzekering.
- Op de overeenkomsten 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 ons [privacybeleid](#).

¹ Deze dienstenwijzer geldt per 15 juli 2013 (versie 1.0)

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

Als u via www.unive.nl een verzekering aanvraagt, heeft u met diverse onderdelen van het Univé-bedrijf 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 **(collectieve) zorgverzekering** af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als onderbemiddelaar. De verzekering wordt ondergebracht bij de N.V. Univé Zorg.

Sluit u bij Univé online een **schadeverzekering** af, dan treedt de Regionale Univé op als bemiddelaar. De verzekering wordt in dat geval ondergebracht bij de N.V. Univé Schade. Deze schadeverzekeringen zijn: autoverzekering, motorverzekering, bestelautoverzekering, bromfietsverzekering, fietsverzekering, doorlopende en kortlopende reisverzekering, annuleringsverzekering, caravan-/vouwwagenverzekering, rechtsbijstandverzekering en aansprakelijkheidsverzekering.

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 om te bemiddelen in schadeverzekeringen, levensverzekeringen, spaar- en betaalrekeningen, hypotheek en consumptief krediet en elektronisch geld.

Onze beloning

Wij ontvangen een kostenvergoeding voor onze dienstverlening via internet. Deze vergoeding bestaat uit een provisie van de verzekeraar waarmee wij zaken doen. De provisie is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Desgewenst kunnen wij u informeren over de hoogte van deze provisie.

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 Zuid, Univé Verzekeringen
- Adres: Jan Bommerstraat 4, 9402 NR Assen
Postbus 15, 9400 AA Assen
- Statutaire vestigingsplaats: Zwolle
- E-mailadres: info@unive.nl
- KvK-inschrijfnr.: 05075986 (Kamer van Koophandel Oost Nederland)
- BTW-nr.: 814078035B01
- Autoriteit Financiële Markten: inschrijfnummer12012158

3. Informatie over uw Regionale Univé

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



Dienstenwijzer **Univé** bewijst u graag een dienst!

Univé Noord-Nederland wil u informeren over wederzijdse verplichtingen, verwachtingen en de voorwaarden van uw verzekering. In deze dienstenwijzer leest u alles over wat wij voor u kunnen betekenen en wat wij van u verwachten. Heeft u een vraag of opmerking? Laat het ons dan even weten. We zijn u graag van dienst!



Wie zijn wij?

De Onderlinge verzekeringsmaatschappij Univé Noord-Nederland U.A. is een verzekeraar op coöperatieve grondslag, tevens adviseur en bemiddelaar op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Univé Noord-Nederland heeft geen winstoogmerk. Het belang van onze leden en onze klanten, dáár gaat het ons om. Onze vestigingen in Groningen en Drenthe maken het contact met onze klanten persoonlijk en dichtbij.

Univé Noord-Nederland: Brandverzekeraar.

Het risico van opstal- en inboedelverzekeringen wordt door Univé Noord-Nederland gedragen. In de meeste gevallen zal Univé Noord-Nederland als brandverzekeraar de waarde van de te verzekeren risico's taxeren en eventuele schaden ten aanzien van opstal en inboedel rechtstreeks met u afhandelen.

Univé Noord-Nederland: Ook adviseur en tussenpersoon.

Univé Noord-Nederland heeft een vergunning om u van dienst te zijn op het gebied van schadeverzekeringen, levensverzekeringen, hypotheek, consumptief krediet, spaar- en betaalrekeningen en elektronisch geld. Samen met u zoeken we naar een financieel product dat het beste past bij uw wensen, uw persoonlijke omstandigheden en uw financiële mogelijkheden. Als u een product wil afnemen, verrichten wij de werkzaamheden om ervoor te zorgen dat een overeenkomst tussen u en de aanbieder van het product tot stand kan komen.

Tevens hebben we een vergunning om u te adviseren over en/of orders door te geven in rechten van deelneming in beleggingsinstellingen. Als u van deze diensten gebruik wil maken, sluiten we met u een cliëntovereenkomst, waarin de aard en de reikwijdte van deze dienstverlening is vermeld.

Veel disciplines, allemaal onder één dak en bij u in de buurt.

Onze relatie met aanbieders.

Als lid van de Univé-organisatie richten wij ons in eerste instantie op het adviseren en bemiddelen in producten van Univé verzekeringen (N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg). Maar wij kunnen ook bemiddelen voor andere maatschappijen. Als een product van een andere aanbieder uit ons assortiment beter past bij uw wensen en behoeften, kunnen wij adviseren en bemiddelen in die producten.

Periodiek maken wij een selectie van producten van verzekeringsmaatschappijen, banken en geldverstrekkers. Hierdoor werken we met een aantal voorkeursmaatschappijen. Op uw verzoek geven wij aan welke andere maatschappijen dat zijn. Wij adviseren niet op basis van een objectieve analyse. Dit is een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten.

Voor deze producten kunt u bij ons terecht:

Product	Omschrijving	Voorbeelden
Brandverzekeringen*	Bij brand of inbraak in uw huis of bijvoorbeeld bij diefstal van uw bezittingen.	opstalverzekering, inboedelverzekering
Schadeverzekeringen	Hierbij krijgt u verzekerde schade vergoed als uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt of wanneer u bijvoorbeeld juridische bijstand nodig heeft.	reisverzekering, autoverzekering, rechtsbijstandverzekering
Zorgverzekeringen	Gericht op de medische kosten van ziekte en ongevallen; de kosten van huisarts, apotheker en ziekenhuis.	basisverzekering, aanvullende verzekering, tandartsverzekering
Levensverzekeringen	Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren, bijvoorbeeld als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden. Met een levensverzekering bouwt u een vermogen op bijvoorbeeld voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind of de aflossing van een schuld.	koopsompolis, overlijdensrisicoverzekering, uitvaartverzekering
Hypotheken	Univé Noord-Nederland bemiddelt bij de financiering van uw woning, rekeninghoudend met uw persoonlijke situatie en uw financiële behoefte.	hypotheken, pensioenen, banksparen

* deze producten sluit u af met Univé Noord-Nederland als brandverzekeraar

Onze dienstverlening per product:

Brandverzekeringen:	<ul style="list-style-type: none">■ bepaling van de herbouwwaarde van uw woning■ hulp bij de waardebepaling van uw inboedel■ acceptatie, administratie en toezending van de polis *■ in voorlopige dekking nemen van uw woning en inboedel **■ tips en adviezen ter voorkoming of beperking van schade■ afhandeling van schade■ wij informeren u over voor u relevante wijzigingen in (product)voorwaarden
Schade- en zorgverzekeringen:	<ul style="list-style-type: none">■ informatie over verzekeringsproducten, die aansluiten bij uw persoonlijke omstandigheden■ bemiddeling in de totstandkoming van verzekeringsovereenkomsten.■ aandacht voor voorlopige dekking■ tips en adviezen ter voorkoming of beperking van schade
Levensverzekeringen, hypotheke, pensioenen:	<ul style="list-style-type: none">■ inventarisatie van uw persoonlijke situatie, uw wensen en uw mogelijkheden■ informatie over verschillende financiële producten: kosten, looptijd, fiscale consequenties, financiële risico's, voorwaarden, etc.■ advies welk product het beste bij u past. Uiteraard lichten wij toe hoe wij tot ons advies zijn gekomen■ bemiddeling in de totstandkoming van de gewenste overeenkomst(en)■ hulp bij het invullen van uw aanvraagformulier(en)■ administratieve verwerking en vastlegging van uw gegevens in een dossier■ als uw (persoonlijke) omstandigheden wijzigen, kunnen wij u desgewenst informeren over de (financiële) gevolgen daarvan

* bij uitzondering wordt uw risico bij een andere verzekeraar ondergebracht

** soms moet er eerst een taxatie worden gemaakt en/of aanvullende informatie worden verstrekt

Privacy

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig verwerkt, in overeenstemming met onze Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens. Deze gedragscode ligt op ons kantoor voor u ter inzage.

Wat vragen wij van u?

Uiteraard stelt u aan onze adviezen en dienstverlening hoge eisen. Wij zijn daar blij mee, want daardoor zijn wij in staat om ons continu te verbeteren.

Om de gewenste kwaliteit te bieden, vragen wij ook iets van u:

- verstrek de juiste én volledige gegevens. Dit is in uw eigen belang.
Dan kunnen wij u het beste adviseren. En als het gaat om verzekeringen kan daarmee voorkomen worden dat verzekerde schade niet of slechts gedeeltelijk wordt vergoed.
- vertel ons welke verzekeringen en voorzieningen u heeft lopen.
- geef tijdig wijzigingen door. Als zich wijzigingen voordoen in uw persoonlijke situatie, kan het zijn dat een eerder gegeven advies moet worden aangepast om te voorkomen dat u ongewenste risico's loopt. Denk bijvoorbeeld aan geboorte, huwelijk, echtscheiding, overlijden, werkloosheid, verhuizing, verbouwing en wijziging van de bestemming van uw woning.
- controleer documenten, zoals polissen en nota's. Met name bij mondeling of telefonisch doorgegeven wijzigingen. Geef eventuele onjuistheden zo snel mogelijk aan ons door.

Onze bereikbaarheid.

In onze dienstverlening staan onze leden en onze klanten centraal. Mede daarom willen we graag zeer goed bereikbaar zijn. Hier zorgen onze regiokantoren voor, maar u kunt natuurlijk ook via telefoon, via internet of e-mail contact met ons opnemen. Mocht u liever een collega van ons thuis ontvangen? Belt u dan even voor het maken van een afspraak. We zijn u graag van dienst.

Kijk voor onze adresgegevens op de achterzijde van deze dienstenwijzer. Een compleet overzicht van al onze adressen vindt u ook op internet: www.unive.nl

Hoe worden wij beloond?

Univé Noord-Nederland als brandverzekeraar:

Als u een brandverzekering bij Univé Noord-Nederland als brandverzekeraar heeft, dan betaalt u daarvoor een premie. Deze premie wordt door ons gebruikt voor het betalen van een herverzekeringspremie, het uitbetalen van schade, het dekken van kosten voor brandverzekeringen. Het restant komt toe aan de resultatenrekening. De klanten met een brandverzekering zijn lid van de onderlinge Univé Noord-Nederland U.A.

Ieder jaar leggen we verantwoording af over onze bedrijfsvoering en onze financiële administratie aan onze Ledenraad.

Univé Noord-Nederland als adviseur en tussenpersoon:

Beloning op basis van provisie

Als wij voor u bemiddelen in een product van een andere maatschappij, ontvangen wij van die maatschappij een vergoeding (provisie). Wij ontvangen deze provisie alleen als wij succesvol hebben bemiddeld, dus als u met de betreffende maatschappij een overeenkomst heeft gesloten.

De uitgekeerde provisie wordt door de aanbieder in de prijs van het product verwerkt. Bij verzekeringen zijn deze kosten onderdeel van de premie die u betaalt. Bij andere financiële producten (bijvoorbeeld: hypotheek) worden deze kosten apart bij u in rekening gebracht.*

Beloning op basis van declaratie

Sommige diensten kunnen wij, als u daar prijs op stelt, verrichten op basis van een vast tarief dat wij rechtstreeks bij u in rekening brengen. De hoogte van ons tarief zullen wij vooraf met u bespreken.* U beslist vervolgens zelf of u op die manier van onze diensten gebruik wil maken. Na beëindiging van onze diensten, ontvangt u van ons een nota. In een enkel geval zullen wij een voorschot vragen op te maken kosten. Uiteraard zullen wij ook dit vooraf met u bespreken.

* Vraag naar ons dienstverleningsdocument. Hierin vindt u meer informatie over de vergoeding voor advies/bemiddeling in hypotheek en complexe financiële producten.

Kwaliteit en toezicht.

De onderlinge verzekeringsmaatschappij Univé Noord-Nederland U.A. heeft als verzekeraar een vergunning van de Nederlandse Bank (DNB) en is opgenomen in de registers van de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

Onze adviseurs zijn in het bezit van de vereiste en relevante diploma's en certificaten. Ze houden hun vakbekwaamheid in stand door het volgen van een programma van permanente educatie.

We hebben een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financiële dienstverlening. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Registratie.

Univé Noord-Nederland is ingeschreven in de registers van DNB en AFM:

registratienummer DNB	W0244
registratienummer AFM	12000497

Univé Noord-Nederland is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 04001295

Beëindiging relatie.

U kunt uw Univé verzekeringen op elk gewenst moment overzetten naar een andere Univé Onderlinge. Dit geldt niet zondermeer voor verzekeringen van andere maatschappijen, waarvoor Univé Noord-Nederland heeft bemiddeld. Deze verzekeringen kunt u wel onderbrengen bij een andere verzekerings-tussenpersoon.

Ook wij hebben als verzekeringstussenpersoon de mogelijkheid om de relatie met u te beëindigen. Uiteraard houden wij de zorg voor uw verzekeringen totdat een andere (verzekerings)tussenpersoon de relatie heeft overgenomen.

Heeft u een klacht?

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Heeft u een klacht, laat het ons weten. Uw klacht stelt ons namelijk in staat beter te presteren. Heeft u een klacht, bijvoorbeeld over een afhandeling of over onze werkwijze, dan kunt u deze toesturen aan:

Onderlinge Univé Noord-Nederland U.A.

t.a.v. De Raad van Bestuur

Postbus 178

9400 AD Assen

U ontvangt altijd eerst een bevestiging van ontvangst van uw klacht. Binnen twee weken ontvangt u van een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van uw klacht, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ook kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Kifid

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 - 3552248

Internet: www.kifid.nl



Univé Noord-Nederland

Postbus 178, 9400 AD Assen

Telefoon 0900-0285

Fax (0592) 36 71 10

E-mail: noordnederland@unive.nl

Assen Jan Bommerstraat 1

Groningen Zonnelaan 267

Norg Westeind 14

Paterswolde Hoofdweg 145

Roden Nieuweweg 2

Rolde Hoofdstraat 15

Vries Raadhuisplein 1

Zuidlaren Marktstraat 9

0181.285.07/11

