

(provisie). Deze vergoeding is bij verzekeringen onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien er extra diensten aan u worden geleverd, waarvoor u rechtstreeks kosten in rekening worden gebracht, informeren wij u hierover vooraf.

Beloning op basis van declaratie

Sommige van onze diensten kunnen wij u berekenen op basis van uurtarieven die wij vooraf met u hebben overlegd. Voordat wij aan een opdracht beginnen, maken we een inschatting van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Op het moment dat meerwerk ontstaat ten opzichte van de aangenomen opdracht, stellen wij u op de hoogte van de financiële consequenties die dit heeft. Wij vragen bij sommige opdrachten een voorschot op de nog te maken kosten. Wij specificeren onze nota's naar opdracht en het aantal uren dat daarmee gemoeid is.

Verantwoording van onze beloning

Wij leggen eens per jaar verantwoording af over de bedrijfsvoering en de financiële administratie aan alle leden door middel van een ledenvergadering. Namens de ledenvergadering is een bestuur benoemd dat tussentijds de bedrijfsvoering en de financiële administratie controleert.

Kwaliteit en Toezicht

Ons kantoor heeft als verzekeringstussenpersoon een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Dit is een wettelijke verplichting om te kunnen bemiddelen bij verzekeringen en betekent dat we voldoen aan de betreffende wettelijke kwaliteitseisen.

Verder zijn we in het bezit van de vereiste en relevante diploma's en certificaten. Onze assurantieadviseurs bewaken zich in hun vak via permanente educatie. Ook zijn wij in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financiële dienstverlening. Voor u geeft dit extra zekerheid.

Registratie bij de Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank

Uw Univé Onderlinge is ingeschreven in het register dat de AFM en DNB aanhouden.

[Klik hier voor het inschrijffnummer van uw Univé Onderlinge.](#)

Beëindiging relatie

Indien u dit wenst kunt u de bemiddeling van uw huidige Univé-verzekering(en) op elk gewenst moment overzetten naar een andere Univé-Onderlinge. Dit geldt niet (altijd) voor de bemiddeling bij verzekeringen van derden. Het is namelijk niet vanzelfsprekend dat een andere Univé-Onderlinge voor dezelfde verzekeringsmaatschappij(en) bemiddelt. Afhankelijk van de situatie kunt u ook verzekeringen die niet bij Univé-verzekeringsmaatschappijen lopen, onderbrengen bij een andere verzekeringstussenpersoon.

Daarnaast hebben wij ook de mogelijkheid voor verzekeringen die niet bij Univé-verzekeringsmaatschappijen lopen, de relatie als uw verzekeringstussenpersoon met u te beëindigen. Wel houden wij de zorg voor uw verzekeringen totdat een andere verzekeringstussenpersoon de zorg overneemt, en blijven de verzekeringsovereenkomsten in stand.

Klachten?

Als u een klacht hebt over een afhandeling, onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie, dan verzoeken wij u om ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. U kunt hiervoor contact opnemen met de directie en/of het bestuur van uw Univé Onderlinge. Na ontvangst van uw klacht nemen wij snel contact met u op.

Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen, dan kunt u met uw klacht terecht bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257, 2509 AG Den Haag
Tel. : 0900-3552248
E-mail: info@kifid.nl
Internet: www.kifid.nl

U kunt zich tevens tot de burgerlijke rechter wenden.


UNIVÉ
VERZEKERINGEN
Daar plukt u de vruchten van!


UNIVÉ
VERZEKERINGEN

Univé Verzekeringen

Univé Dienstenwijzer

Als klant heeft u recht op een goede voorlichting over uw verzekering, de voorwaarden en alles wat daar bij hoort. Het is ook belangrijk dat u weet wat de wederzijdse verplichtingen en verwachtingen tussen u en uw Univé Onderlinge als verzekeringstussenpersoon zijn. In deze brochure kunt u onder andere lezen wie wij zijn, wat u van ons kunt verwachten maar ook wat wij van u verwachten. Heeft u na het lezen hiervan nog vragen? Bel ons gerust, of kom langs op kantoor.

Wie zijn wij?

Adviseur en tussenpersoon

Uw Univé Onderlinge is uw adviseur en tussenpersoon op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Het is onze taak op uw verzoek samen met u een inventarisatie te maken van de risico's waar u mee te maken heeft. Vervolgens gaan wij met u na welke risico's verzekerd moeten worden. Hierbij adviseren wij u welke producten naar ons oordeel goed aansluiten bij uw wensen en persoonlijke omstandigheden.

Onze relatie met verzekeraars

Uw Univé Onderlinge is verzekeringstussenpersoon voor alle verzekeringen en diensten van Univé Verzekeringen en voor een aantal andere verzekeringsmaatschappijen. Als lid van de Univé-organisatie richten wij ons in eerste instantie op het adviseren en aanbieden van producten van Univé Verzekeringen. Wanneer Univé zelf een specifiek product niet heeft of als het in het belang van de klant is kunnen wij ook bemiddelen voor enkele andere verzekeringsmaatschappijen. Op uw verzoek wordt aangegeven welke maatschappijen dit zijn. Wij geven advies, maar begeleiden dus ook de contacten tussen u en de (Univé-) verzekeringsmaatschappijen waarbij u de verzekeringen onderbrengt.

Verzekeraar

Uw Univé Onderlinge is naast tussenpersoon ook brandverzekeraar. Het risico van opstal- en inboedelverzekering wordt gedragen door deze Onderlinge als brandverzekeraar. In de meeste gevallen zal uw Univé Onderlinge als brandverzekeraar de waarde van de te verzekeren risico's taxeren en eventuele schaden ten aanzien van opstal en inboedel rechtstreeks met u afhandelen.

Onze diensten

Algemeen

Uw Univé-adviseur kan u adviseren op het gebied van:

■ Brandverzekeringen

Deze verzekeringen richten zich op het vergoeden van schade bij het uitbreken van brand in uw huis,

het vergoeden van schade bij inbraak en diefstal etc. Het gaat hierbij om bijvoorbeeld de opstalverzekering en de inboedelverzekering. Deze producten sluit u af met uw Onderlinge als brandverzekeraar.

■ Schadeverzekeringen

Met dit soort verzekeringen kunt u schade vergoed krijgen die u lijdt als uw bagage tijdens een vakantie zoek raakt, u een aanrijding met uw auto krijgt, of wanneer u bijvoorbeeld juridische bijstand nodig heeft bij conflicten. U kunt hierbij denken aan een reisverzekering, een autoverzekering of een rechtsbijstandverzekering.

■ Zorgverzekeringen

Deze verzekeringen richten zich op de medische kosten van ziekte en ongevallen; de kosten van de huisarts, de apotheker en het ziekenhuis.

■ Sommenverzekeringen

Verzekeringen die een (vaste) som geld uitkeren, bijvoorbeeld als u of één van uw gezinsleden blijvend invalide wordt of komt te overlijden.

■ Levensverzekeringen

Hierbij gaat het om verzekeringen waarmee u bijvoorbeeld spaart voor een aanvullend pensioen, een studie voor uw kind, de aflossing van een schuld of andere toekomstige zaken. Voorbeelden hiervan zijn: koopsompolis, studieverzekering, een gemengde verzekering al dan niet in combinatie met een hypotheek of financiering, pensioenverzekering en lijfrente.

■ Hypotheken

Onze doelstelling hierbij is ervoor te zorgen dat de financiering voor de aankoop van uw woning goed aansluit bij uw persoonlijke situatie en uw financiële mogelijkheden.

Vanzelfsprekend zullen wij onze dienstverlening en advisering naar behoren verrichten.

Privacy

Om ons werk goed te kunnen doen, beschikken wij over gegevens van u als klant. Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens en onze Gedragsregels Verwerking Persoonsgegevens, zullen deze niet zonder uw toestemming aan derden ter beschikking worden gesteld. Deze gedragsregels liggen op ons kantoor voor u ter inzage.

Dienstverlening

Wanneer u ons inschakelt voor verzekeringen, kunnen wij u, afhankelijk van uw wensen, de volgende dienstverlening aanbieden:

- Het maken van een inventarisatie van uw huidige verzekeringspakket;
- Advies over welk deel van de risico's u zou kunnen verzekeren en welke risico's u wellicht voor eigen rekening kunt nemen;
- In geval van schade: het maken van afspraken met u over de procedure van het herstel van de schade;
- Controle of de polis die u van ons ontvangt conform de aanvraag is;
- Ondersteuning bij het invullen van de aanvraag van een verzekering. Vanzelfsprekend verklaart u zich akkoord met de inhoud na ondertekening van de aanvraag;
- Archivering van stukken die op uw situatie betrekking hebben in een (digitaal) persoonlijk dossier;
- Hulp bij opzegging van bestaande verzekeringen die elders lopen.

Brandverzekeringen

Wanneer u ons inschakelt voor brandverzekeringen, kunnen wij u, afhankelijk van de door u kenbaar gemaakte wensen, de volgende dienstverlening aanbieden:

- Bepaling van de herbouwwaarde van uw woning en eventuele hulp bij het bepalen van de waarde van uw inboedel;
- Advies over het voorkomen of beperken van schade;
- Omdat de Univé Onderlinge meestal zelf brandverzekeraar is: acceptatie van uw brandverzekeringen; verwerking van uw gegevens in onze administratie en toezending van de door ons opgemaakte polis; bij uitzondering wordt uw risico bij een andere verzekeraar ondergebracht;
- Indien noodzakelijk en mogelijk: het in voorlopige dekking nemen van uw woning en/of inboedel. Soms moet eerst een taxatie worden gemaakt en/of aanvullende informatie worden verstrekt.

Schade- en zorgverzekeringen

Wanneer u ons inschakelt voor schade- en zorgverzekeringen, kunnen wij u, afhankelijk van de door u kenbaar gemaakte wensen, de volgende dienstverlening aanbieden:

- Het afsluiten van verzekeringen en het geven van tips en adviezen zodat u de kans op schade kunt vermindern;
- Indien noodzakelijk en mogelijk: het geven van een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer zich een risico kan voordoen tussen het moment waarop de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsovereenkomst tot stand is gekomen. Soms duurt de acceptatie enige dagen. Soms moet eerst aanvullende informatie worden verstrekt;
- Bij overlijden of blijvende invaliditeit: het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen de uitkering te verrichten waarop u of uw erfgenamen recht hebben op grond van de afgesloten verzekering.

Levensverzekeringen

Wanneer u ons voor levensverzekeringen inschakelt, kunnen wij u, afhankelijk van de door u kenbaar gemaakte wensen, de volgende dienstverlening aanbieden:

- Inventarisatie van uw persoonlijke situatie en onderzoek van voorzieningen die u al hebt;
- Advies waarbij zo goed mogelijk rekening wordt gehouden met de fiscale mogelijkheden zoals die voor uw situatie gelden;
- Informatieverstrekking over de verschillen in producten en voorwaarden. Hierbij geven wij u ook informatie over de kosten en het te verwachten rendement in relatie tot het risico dat u mogelijk loopt;
- Voor zover noodzakelijk en mogelijk: aandacht voor een voorlopige dekking. Dit is belangrijk wanneer zich een risico kan voordoen tussen het moment waarop u de verzekering aanvraagt en het moment dat de verzekeringsmaatschappij de verzekering accepteert. Niet in alle gevallen zijn verzekeringsmaatschappijen overigens bereid voor deze periode een voorlopige dekking te verlenen;
- Bij relevante veranderingen in de sociale of fiscale wetgeving: informatie hierover. Indien gewenst: zo goed mogelijk nagaan in welke mate deze wijzigingen specifiek van belang zijn voor uw individuele situatie;
- Als u veranderingen wilt aanbrengen in de wijze waarop spaarpremies namens u door verzekeringsmaatschappijen worden belegd: begeleiding van de communicatie hierover met de betreffende financiële instelling;
- Een levensverzekering sluit u af voor een langere periode. Door verandering van omstandigheden kan het voorkomen dat u eerder dan gepland de verzekering wilt beëindigen. In een dergelijke situatie kunnen wij u inzicht geven in de fiscale en financiële consequenties van deze voortijdige beëindiging. Samen met u bespreken wij de verschillende mogelijkheden van bijvoorbeeld afkoop of het premievrij maken van de levensverzekering;
- Ondersteuning bij het regelen van waardeoverdracht van het opgebouwde pensioen bij echtscheiding of veranderen van baan;
- Zodra de datum waarop de via uw Univé Onderlinge afgesloten levensverzekering tot uitkering komt bekend is: overleg over de meest geschikte wijze van uitkering en indien gewenst de mogelijkheden van herbelegging;
- Controle of de hoogte van de uitkering correct is, gelet op de polisvoorwaarden zoals die voor u gelden;
- Bij recht op uitkering door overlijden van de verzekerde: het namens u treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de verzekeringsmaatschappij in staat te stellen die uitkering aan u of uw erfgenamen te verrichten.

Wat verwachten wij van u?

Uiteraard mag u aan onze adviezen en dienstverlening de nodige eisen stellen; maar wij verwachten ook een paar dingen van u. In elk geval dat u de juiste gegevens verstrekt. Want dit is in uw eigen belang. Als bij schade achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het namelijk zijn dat de schade, op grond van de verzekeringsvoorwaarden, niet of niet geheel wordt vergoed.

Heeft u elders verzekeringen lopen, dan is het voor ons belangrijk dat wij dat weten. Deze informatie hebben wij nodig om te bepalen of er in uw geval sprake is van toe-reikende verzekerde bedragen.

Ook als uw persoonlijke situatie wijzigt of als er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot verzekerde zaken, verwachten wij van u dat u dit tijdig aan ons doorgeeft. Dit is belangrijk om te voorkomen dat belangrijke risico's onverzekerd blijven. Onder wijziging van persoonlijke situatie vallen onder meer de volgende onderwerpen: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, wijziging van bestemming van uw woning, wijziging van beroep, relevante verandering van inkomen, aan- en verbouw van uw woning, verhuizing en beëindiging van of wijziging in elders lopende verzekeringen.

Tevens verwachten wij ook van u dat u uw polis(sen) en nota's, met name bij mondeling of telefonische doorgegeven wijzigingen, controleert op juistheid, en zo snel mogelijk eventuele onjuistheden aan ons doorgeeft.

Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. U kunt op de volgende wijze contact met ons opnemen:

- Bezoek één van de kantoren van onze Univé-Onderlinge;
- Bel ons. Ook buiten kantooruren of in geval van spoed;
- Fax en e-mail.

Desgewenst kunt u verzoeken om een bezoek bij u thuis of op uw bedrijf van één van onze adviseurs. Voor een compleet overzicht van adressen: www.unive.nl.

Wilt u de meest actuele openingstijden weten? Bel dan naar ons kantoor.

De premie

Premiebetalingen kunnen op verschillende manieren plaatsvinden. Op elke prolongatienota wordt aangegeven welke incassomethode zal worden gevolgd.

Incasso door uw Univé Onderlinge

- Indien wij u laten weten dat de door u verschuldigde premie door ons namens de verzekeringsmaatschappij bij u geïncasseerd zal worden kunt u kiezen voor een aantal wijzen van betaling:
 - a. zenden van een nota met betaling door u per bank of giro,
 - b. automatische afschrijving van bank of giro.
- Premieafschrijving gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekendgemaakt.
- Premies worden in principe per jaar betaald.
- In overleg met ons kunt u ervoor kiezen premies per half jaar, kwartaal of maandelijks te betalen.
- Als er kosten zijn gemoeid met de periodieke premiebetaling, dan wordt u daarover vooraf ingelicht.
- Als uw premie belegd wordt in aandelen, vermeldt de verzekeringsmaatschappij altijd tegen welke koers dat gebeurt. Wij stellen u hiervan dan op de hoogte.
- Als u eenmaal uw premie aan ons hebt betaald, bent u bevrijd van betaling aan de verzekeraar.

Afspraken rondom premiebetaling

- Het is belangrijk dat u de premies tijdig betaalt. Indien u de premies niet tijdig betaalt kan de verzekeringsmaatschappij bij schade weigeren deze te vergoeden. Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.
- Als u verwacht niet op tijd te kunnen betalen, informeert u ons dan tijdig, zodat we naar een oplossing kunnen zoeken.
- Als u op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op gehele of gedeeltelijke premierestitutie, dan zullen wij namens u de contacten met de verzekeringsmaatschappij hierover verzorgen.

Hoe worden wij beloofd?

Beloning op basis van premie brandverzekeringen (de Onderlinge als verzekeraar)

Als u een brandverzekering bij uw Univé Onderlinge als brandverzekeraar heeft, dan betaalt u daarvoor een premie. Deze premie wordt door ons gebruikt voor het betalen van de herverzekeringpremie, het uitbetalen van schades en het vergoeden van de kosten voor de brandverzekeringen. Het restant rendement komt toe aan de resultatenrekening van uw Univé Onderlinge. Onze klanten met een brandverzekering zijn lid van de Univé Onderlinge.

Beloning op basis van provisie

(de Onderlinge als verzekeringstussenpersoon)
Als wij voor u een verzekering of hypotheek onderbrengen bij een verzekeringsmaatschappij of andere financiële instelling, dan ontvangen wij een kostenvergoeding

OL nr.	Statutaire naam	Bezoekadres	Postcode	Plaats	Inschrijfnummer AFM	Inschrijfnummer DNB
011	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Groningen U.A..	Farmsumerweg 4-6	9902 BR	Appingedam	12000526	W0445
045	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Westerkwartier en Noordenveld B.A.	Tolberterstraat 50	9351 BH	Leek	12000505	W0273
070	Onderlinge Waarborg Maatschappij Univé Noord-Groningen B.A.	Ranumerweg 2	9951 ST	Winsum	12000499	W0908
105	Onderlinge Waarborgmaatschappij "Univé Friesland" B.A.	Mr. W.M.O. van Veenweg 40	9251 GA	Burgum	12000498	W0247
226	Onderlinge Waarborgmaatschappij Univé West-Drenthe U.A.	Brink 38	7991 CJ	Dwingeloo	12000514	W0346
240	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Noord-Oost u.a.	Navolaan 15-39	9501 VJ	Stadskanaal	12000506	W1956
250	Univé Onderlinge Brandwaarborgmaatschappij Hoogeveen U.A.	Het Haagje 143	7902 LE	Hoogeveen	12000500	W0259
262	Onderlinge Verzekerings Maatschappij Univé Drenthe-Overijssel U.A.	Weerdingerstraat 20	7815 SB	Emmen	12000654	W1844
268	Onderlinge Waarborgmaatschappij Univé Ruinen U.A.	Westerstraat 41	7963 BB	Ruinen	zie*	Vrijgesteld
269	Onderlinge VerzekeringsMaatschappij "Midden-Drenthe" U.A.	Raadhuisstraat 12	9411 NB	Beilen	12000508	W0281
285	Onderlinge Verzekering Maatschappij Univé Noord U.A.	J. Bommerstraat 1	9402 NR	Assen	12000497	W0244
290	Onderlinge Verzekering Maatschappij Univé Zuidlaren B.A.	Marktstraat 9	9471 AA	Zuidlaren	zie*	W0409
295	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Reest Aa en Linde U.A.	Leonard Springerlaan 35-37	7941 GX	Meppel	12000491	W0197
320	Onderlinge Verzekerings Maatschappij Univé Twente B.A.	Wilhelminastraat 5	7571 CE	Oldenzaal	zie*	W0476
340	OVM Univé Overijssel U.A.	Burg. Mulderlaan 2	7711 XA	Nieuwleusen	12000502	W1111
360	Onderlinge Verzekerings Maatschappij "Univé Staphorst" B.A.	Bergerslag 6	7951 DS	Staphorst	12000517	W0366
380	Onderlinge Verzekering Maatschappij Univé Flevoland U.A.	Beursstraat 20	8302 CW	Emmeloord	12000525	W0444
410	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Rivierenland B.A.	Van Dam van Isseltweg 4	4191 KC	Geldermalsen	12000518	W0374
460	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Midden-Nederland U.A.	Oranjelaan 6	3862 CX	Nijkerk	12000493	W0202
485	Coöperatie Univé Stad en Land B.A.	Schumanpark 9-d	7336 AM	Apeldoorn	12015372	W0196
490	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Oost U.A.	Borchgraven 2	7051 CW	Varsseveld	12000509	W0288
550	Onderlinge Verzekering Maatschappij Univé Utrecht U.A.	Bergweg 39	3707 AA	Zeist	zie*	W0283
658	Onderlinge Verzekering Maatschappij Univé Hollands Noorden U.A.	Aambeeld 1	1671 NT	Medemblik	12000501	W0260
663	Coöperatie Univé Regio+ U.A.	M. de Klerkweg 1	1703 DK	Heerhugowaard	12000583	W1938
690	Onderlinge Verzekerings Maatschappij Univé Stellingland B.A.	Poelstraat 2	1441 RR	Purmerend	12000523	W0408
710	Onderlinge Verzekerings Maatschappij Univé Zuid-Holland West B.A.	Marlotlaan 5	2614 GV	Delft	12000522	W0401
726	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Alblasserwaard en Omstreken U.A.	Stationspark 125	3364 DA	Sliedrecht	12000507	W0278
742	Onderlinge Brandwaarborgmaatschappij Leerbroek en omstreken B.A.	Raadhuisplein 2	4245 KJ	Leerbroek	zie*	W0474
780	Onderlinge verzekering maatschappij West-Nederland U.A.	Röntgenlaan 3	2719 DX	Zoetermeer	12000510	W0294
810	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Zeeuws-Vlaanderen van 1818 B.A.	Voorstraat 16	4503 BJ	Groede	12000512	W0307
980	Coöperatie Univé U.A.	Wal 11 A t/m D	5611 GE	Eindhoven	12012158	Geen
990	Onderlinge Verzekering Maatschappij Univé Het Zuiden B.A.	Markt 5	4724 BK	Wouw	12000504	W0272
*	Deze Onderlingen vallen buiten de reikwijdte WFT (besluit AFM reikwijdte bepalingen Wft artikel 4)					
	Staan wel in register AFM hebben alleen géén inschrijvingsnummer.					