

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	: oordholland@unive.nl
Internet	: unive-noordholland.nl
Ibanr.	: NL74 INGB 0000243322
ING BIC nr.	: INGB NL2A
ABN-Amro Ibanr.	: 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) 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: Bij deze vorm van beloning, bijvoorbeeld bij eenvoudige schadeverzekeringen, ontvangen wij van de verzekeringsmaatschappij voor het adviseren en bemiddelen een kostenvergoeding in de vorm van een provisie. 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.

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.

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 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
Internet kifid.nl