



# Dienstenwijzer Univé Dichtbij Advies B.V.

In deze dienstenwijzer vindt u belangrijke informatie over onze dienstverlening.

## Wie zijn wij

Univé Dichtbij 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 niet alleen met schade-, zorg- en levensverzekeringen, maar ook met diensten, hypotheeken en financieel advies. Als klant kunt u rekenen op duidelijke adviezen op maat en snelle en betrouwbare service in onze winkels, aan de telefoon of een zakelijke buitendienstadviseur bij u thuis.

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 Dichtbij Advies B.V.

Hoofdkantoor Abe Lenstra boulevard 2, 8448 JB Heerenveen KvK-nummer 32118689 (Noord-Nederland)

IBAN NL 49 RABO 0347 8026 64

## Onze winkels

U bent van harte welkom in onze winkels. De contactgegevens van onze winkels kunt u vinden op [unive.nl/dichtbij/winkels](https://unive.nl/dichtbij/winkels)

## Registratienummer AFM

Univé Dichtbij Advies B.V. is onder nummer 12016469 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam, Postbus 11723, 1001 GS. Onze vergunning kunt u raadplegen op: [afm.nl/nl-nl/professionals/registers](https://afm.nl/nl-nl/professionals/registers)

## Aard van dienstverlening

Univé Dichtbij Advies B.V. heeft de vergunning om te bemiddelen en te adviseren in: Schadeverzekeringen particulier, Schadeverzekeringen zakelijk, Inkomensverzekeringen, Consumptief krediet, Hypothecair krediet, Vermogen en Zorgverzekeringen.

## Zeggenschap

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).

Univé Dichtbij Hypotheekadvies B.V. werkt op gebied van hypotheekadvies/-bemiddeling samen met Eigen Huis Geldzaken B.V. (EHG). Univé Dichtbij Hypotheekadvies B.V. is als aangesloten instelling geregistreerd op de AFM-vergunning van EHG, onder nummer 12010160.

Univé Dichtbij Advies B.V. houdt per 2021 een deelneming van 33,33% in Univé Pensioen B.V. te Zwolle. Univé Pensioen B.V. is onder nummer 12040145 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam.

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

## Onze relatie met aanbieders

Univé Dichtbij Brandverzekeraar N.V. is verzekeraar en risicodragers 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 of de situatie waarvoor Univé geen product aanbiedt, leggen wij u de producten van andere aanbieders voor. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor andere financiële instellingen te bemiddelen of te adviseren.

Voor de huisdierverszekeringen leggen wij u enkel de producten van OWM PetSecur U.A. voor.

Voor de uitvaartverzekeringen hebben wij Monuta Verzekeringen N.V. als voorkeursverzekeraar aangemerkt. In situaties waarin de producten van Monuta niet kunnen voldoen aan de wensen en behoeften van u als klant, leggen wij u de producten van andere aanbieders voor.

### Selectie van aanbieders

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening beste aanbieders in prijs en prestatie van de financiële producten en diensten. Wij adviseren daarmee niet op basis van een objectieve analyse. Objectieve analyse houdt in dat meerdere offertes, van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten, dienen te zijn beoordeeld.

### 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

Voor onze werkzaamheden worden wij veelal beloond door de aanbieder waarmee wij u in contact brengen. Wij werken op basis van de volgende beloningsstructuren: Beloning op basis van provisie, 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.

#### Provisie

Als wij voor u een schadeverzekering onderbrengen bij een verzekeringsmaatschappij, dan ontvangen wij een kostenvergoeding (provisie). Deze vergoeding is onderdeel

van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien wij u rechtstreeks 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 Dichtbij Advies B.V. verplicht wordt over deze bedragen BTW te heffen, kunnen deze bedragen verhoogd worden met het opgelegde BTW tarief. Over onze Diensten wordt BTW geheven.

## Wat verwachten wij van u?

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: 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.

- Wijzigingen in uw situatie kunnen van belang zijn voor uw lopende verzekeringen.
- Als in geval van schade achteraf blijkt dat de verzekeraar niet over de juiste of niet over de volledige informatie beschikt, kan dit ertoe leiden dat uw schade niet of niet volledig wordt vergoed.
- Twijfelt u of iets relevant genoeg is om met ons te delen? Neem gerust contact met ons op om dit te bespreken.

## Verzekeringsvoorwaarden

De Univé (verzekerings)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via [unive.nl/voorwaarden](http://unive.nl/voorwaarden) en telefonisch of per e-mail bij ons opvragen.

## Recht van ontbinding

U sluit een verzekering af voor maximaal 1 jaar. Dit is de eerste verzekeringsperiode. Na het eerste jaar verlengt uw verzekering telkens automatisch met 1 jaar.

Heeft u een verzekering aangevraagd? Dan heeft u 14 dagen bedenktijd 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.

U kunt de bedenktijd alleen gebruiken als u nog geen schade heeft gemeld. Als u gebruik maakt van de bedenktijd kunt u ook geen schade meer melden. De bedenktijd geldt niet voor kortlopende verzekeringen.

In het geval van een overeenkomst van levensverzekering geldt een bedenktijd van 30 kalenderdagen vanaf de dag waarop u van het tot stand komen van de overeenkomst op de hoogte bent gesteld, dan wel vanaf het moment van ontvangst van deze dienstenwijzer.

De hiervoor benoemde 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 Dichtbij Advies B.V. als tussenpersoon, maar de aanbieder/verzekeraar met betrekking tot het product of de dienst, beslist over uw verzoek om ontbinding. Univé Dichtbij Advies 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](https://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](mailto: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: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

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](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).