



# Dienstenwijzer Univé Het Groene Hart

Wij verstrekken deze dienstenwijzer tijdig en kosteloos, zodat u vóór het aangaan van een financieel product of een financiële dienst weet wie wij zijn en wat u van ons kunt verwachten. U ontvangt de informatie schriftelijk of op een andere wettelijk toegestane duurzame drager. U kunt op verzoek een passende en toegankelijke versie krijgen. Voor producten die onder het provisieverbod vallen, ontvangt u daarnaast vóór de dienstverlening de relevante vergelijkingskaart.

## Wie zijn wij?

Univé Het Groene Hart Bemiddeling B.V. is onderdeel van Coöperatie Univé Het Groene Hart U.A. In deze dienstenwijzer bedoelen wij met “wij” of “Univé Het Groene Hart” de Bemiddeling B.V., tenzij uit de tekst duidelijk blijkt dat een andere Univé-onderneming wordt bedoeld. Wij adviseren en bemiddelen onder meer bij verzekeringen, hypotheek en andere financiële producten. Daarbij geven wij u duidelijke informatie en goede service. Kiest u voor advies, dan krijgt u een advies dat past bij uw wensen en situatie.

## Onze gegevens

- Statutaire naam: Univé Het Groene Hart Bemiddeling B.V.
- Handelsnamen: Univé Het Groene Hart Bemiddeling B.V.
- Hoofdkantoor: Zilverstraat 1, 2718 RP Zoetermeer
- Telefoon: 015 274 24 24
- E-mail: [hetgroenehart@unive.nl](mailto:hetgroenehart@unive.nl)
- Internet: [unive.nl/het-groene-hart](http://unive.nl/het-groene-hart)
- Chat: via [unive.nl/het-groene-hart](http://unive.nl/het-groene-hart)
- Mijn Univé: via [unive.nl/het-groene-hart](http://unive.nl/het-groene-hart)
- KvK-nummer: 27377414
- IBAN: NL71ABNA0603442684
- Postadres: Postbus 678, 2600 AR Delft

## Registratie AFM

Univé Het Groene Hart Bemiddeling B.V. staat onder vergunningnummer 12020474 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). U kunt onze vergunning raadplegen in het register financiële dienstverleners op [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

## Onze winkels

U bent van harte welkom in onze winkels. De contactgegevens van onze winkels kunt u vinden op [unive.nl/het-groene-hart](http://unive.nl/het-groene-hart).

## Wat kunnen wij voor u betekenen?

Wij verlenen de volgende (financiële) diensten:

- Advies: op basis van uw wensen, behoeften en situatie kunnen wij u een passende en concrete oplossing aanbevelen.
- Bemiddeling met voorafgaand advies: wij helpen u bij het afsluiten van producten na afronding van het advies.
- Bemiddeling zonder voorafgaand advies (execution only): wij helpen u bij het afsluiten van producten die u zelfstandig heeft gekozen.

- Nazorg: wij ondersteunen u na het afsluiten van een product binnen de afspraken die voor dat product en onze dienstverlening gelden. Wij informeren u over relevante wijzigingen en kunnen periodiek met u bespreken of aanpassing nodig is. Het blijft belangrijk dat u wijzigingen in uw persoonlijke of zakelijke situatie zelf aan ons doorgeeft.

## Soorten producten

U kunt bij ons terecht voor particuliere en zakelijke schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, levens- en vermogensproducten, inkomensverzekeringen, hypotheclair krediet en, voor zover aangeboden, pensioenproducten.

Binnen deze productgroepen adviseren wij over en bemiddelen wij in producten van Univé en van geselecteerde andere aanbieders. Welke aanbieders wij vergelijken en of het advies onafhankelijk is, verschilt per productgroep. Dit lichten wij verder toe onder “Belangen” en, als die van toepassing is, in de vergelijkingskaart.

Voordat u een verzekering afsluit, ontvangt u de informatie die u nodig heeft om het product te beoordelen. Daarbij ontvangt u, waar van toepassing, de verzekeringskaart of het informatiedocument over het verzekeringsproduct (IPID), de polisvoorwaarden en andere relevante productinformatie.

## Producten afsluiten zonder advies

Wij vinden het belangrijk dat producten bij u passen. U kunt daarom kiezen voor advies als wij dat voor het betreffende product aanbieden. Bij bemiddeling zonder voorafgaand advies (execution only) kiest u zelf het product en de aanbieder. U bent dan zelf verantwoordelijk voor die keuze. De informatie die wij u geven is in dat geval geen persoonlijk advies. Voor financiële producten waarvoor dit wettelijk verplicht is, zoals een hypotheek, een individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering en bepaalde complexe producten, nemen wij eerst een kennis- en ervaringstoets af. Blijkt daaruit dat execution only niet passend is, dan waarschuwen wij u en wijzen wij u erop dat het verstandig kan zijn advies in te winnen.

Sluit u via [www.unive.nl](http://www.unive.nl), Mijn Univé of de Univé-app zelfstandig een product af zonder voorafgaand persoonlijk advies, dan is sprake van execution only. Welke mogelijkheden per product beschikbaar zijn, kan verschillen. U kunt voor of na het afsluiten contact met ons opnemen als u vragen heeft.

## Vergoeding voor onze dienstverlening

Wij kunnen voor onze werkzaamheden op de volgende manieren beloond worden:

### Provisie

Als u via Univé Het Groene Hart Bemiddeling B.V. een schadeverzekering afsluit, kan een deel van de premie dienen als vergoeding voor onze dienstverlening. Dit heet provisie. Bij particuliere schadeverzekeringen die op of na 1 juli 2024 zijn aangegaan, informeren wij u actief over het nominale bedrag van de afsluitprovisie en de doorlopende provisie. Als het exacte bedrag nog niet bekend is, geven wij een zo nauwkeurig mogelijke indicatie. Wij geven deze informatie vóór het einde van onze dienstverlening. Voor oudere overeenkomsten verstrekken wij informatie over de provisie op verzoek, voor zover dit wettelijk van toepassing is.

De provisie gebruiken wij voor onze dienstverlening rond de verzekering. Denk aan informatie en advies, hulp bij wijzigingen en schade, preventietips, onderhoud van onze dienstverlening en periodiek contact over uw verzekeringsituatie.

Wij investeren daarnaast in bereikbaarheid, digitale dienstverlening en het verbeteren van onze processen en service.

### **Vaste prijs**

Voor producten die onder het provisieverbod vallen, ontvangen wij geen provisie van de aanbieder voor advies en bemiddeling. U betaalt ons dan rechtstreeks voor onze dienstverlening. Dit geldt onder meer voor hypotheek en voor bepaalde levens-, inkomens- en vermogensproducten, voor zover wij deze adviseren of bemiddelen. De kosten en de inhoud van onze dienstverlening bespreken wij vooraf met u en leggen wij waar nodig vast in een dienstverleningsovereenkomst.

### **(Nazorg) abonnement**

Voor sommige producten, waaronder arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, kunnen wij een afzonderlijk nazorgabonnement met u afspreken. De kosten daarvan brengen wij periodiek bij u in rekening. De inhoud, duur en kosten spreken wij vooraf met u af en leggen wij vast in de dienstverleningsovereenkomst.

### **Beloning van onze medewerkers**

Onze medewerkers ontvangen een salaris. Ons beloningsbeleid is erop gericht ongewenste verkooppraktijken te voorkomen en het klantbelang centraal te stellen. Meer informatie over ons beloningsbeleid vindt u bij de documenten op [unive.nl/het-groene-hart](http://unive.nl/het-groene-hart).

### **Vergelijkingskaarten**

Voor advies over en bemiddeling in producten die onder het provisieverbod vallen, verstrekken wij u vóór de dienstverlening de relevante vergelijkingskaart. Op deze kaart staat onder meer welke diensten wij leveren, of wij onafhankelijk adviseren en welke kosten daarbij horen. De actuele vergelijkingskaarten, waaronder Hypotheek, Risico's afdekken en Vermogen opbouwen, vindt u op [unive.nl/het-groene-hart](http://unive.nl/het-groene-hart).

### **Overeenkomsten op afstand en bedenktijd**

Sluit u als consument een financieel product op afstand af, bijvoorbeeld via internet, telefoon of chat, dan heeft u vaak een wettelijke bedenktijd. In veel gevallen is deze 14 kalenderdagen. Voor levensverzekeringen geldt in het algemeen een bedenktijd van 30 dagen. Er gelden uitzonderingen, bijvoorbeeld voor bepaalde kortlopende verzekeringen. Ook geldt de bedenktijd niet als u heeft aangegeven dat de dekking direct moest ingaan én er binnen de bedenktijd al schade is gemeld. De exacte bedenktijd, het startmoment en eventuele uitzonderingen staan in de offerte, bevestiging en/of productvoorwaarden.

Wilt u gebruikmaken van de bedenktijd? Volg dan de aanwijzingen in de bevestiging of voorwaarden van de aanbieder. Komt u er niet uit, neem dan contact met ons op. Eventuele advieskosten kunnen, als dat vooraf met u is afgesproken en wettelijk is toegestaan, wel verschuldigd blijven.

### **Taal, toepasselijk recht en rechter**

Wij communiceren in beginsel in het Nederlands. Op onze dienstverlening en op overeenkomsten die u via ons sluit is Nederlands recht van toepassing, tenzij in de overeenkomst of productvoorwaarden uitdrukkelijk iets anders staat. Een geschil kunt u, naast een eventuele klachtprocedure bij Kifid, voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

### **Achterstallige betaling**

Het niet of niet tijdig betalen van uw verzekeringspremie kan gevolgen hebben voor de dekking van uw verzekering. Raadpleeg hiervoor de voorwaarden van uw verzekeraar. Komt u er niet uit? Neem dan contact met ons op.

### **Wat verwachten wij van u?**

Om u goed te kunnen adviseren en ondersteunen, zijn wij afhankelijk van juiste en volledige informatie over uw verzekeringen en uw persoonlijke of zakelijke situatie. Geef relevante wijzigingen daarom zo snel mogelijk aan ons door. Denk in ieder geval aan:

- Samenwonen
- Huwelijk
- Geboorte
- Echtscheiding
- Overlijden
- Relevante wijzigingen in inkomen
- Verhuizing
- Verbouwing
- Starten van of uitbreiden van uw bedrijf
- Wijziging in rechtsvorm van uw bedrijf

Heeft u via ons schadeverzekeringen afgesloten, dan kunnen wij daarnaast proactief contact met u opnemen om te bespreken of uw verzekeringen nog aansluiten bij uw actuele situatie. Afhankelijk van uw situatie en de bij ons bekende verzekeringen gebeurt dit in beginsel eenmaal per vijf jaar. Dit vervangt niet uw eigen verantwoordelijkheid om relevante wijzigingen tijdig aan ons door te geven. Zorg daarom dat uw contactgegevens bij ons actueel zijn.

Blijkt bij schade of bij een andere beoordeling dat de informatie die u heeft gegeven onjuist of onvolledig is, dan kan dit gevolgen hebben voor de dekking, uitkering of dienstverlening. Neem bij twijfel contact met ons op.

## **Belangen**

### **Onze relatie met aanbieders**

Voor brandverzekeringen, zoals opstal-, inboedel- en inventarisverzekeringen, bemiddelen wij voor Univé Het Groene Hart Brandverzekeraar N.V. Als onderdeel van de Univé Formule bieden wij voor andere schade- en zorgverzekeringen in beginsel producten van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg aan. Als deze producten niet passend zijn bij uw wensen en behoeften of als Univé een product niet aanbiedt, kunnen wij producten van geselecteerde andere aanbieders uit ons assortiment betrekken. Voor andere aanbieders hebben wij geen algemene contractuele verplichting om te adviseren of te bemiddelen.

### **Selectie van aanbieders**

Wij maken periodiek een selectie van aanbieders en producten waarmee wij werken. Daardoor vergelijken wij niet voor iedere productgroep de hele markt. De mate van onafhankelijkheid verschilt per productgroep. Bij hypotheekadvies en bij andere producten waarvoor een vergelijkingskaart geldt, staat in de actuele vergelijkingskaart of het advies onafhankelijk is en hoeveel aanbieders of producten wij vergelijken. De namen van aanbieders waarmee wij werken, zijn op verzoek beschikbaar.

### **Eigendomsverhoudingen**

Univé Het Groene Hart Bemiddeling B.V., Univé Het Groene Hart Brandverzekeraar N.V., Univé Het Groene Hart Organisatie B.V. en Univé Het Groene Hart Hypotheekadvies B.V. zijn 100% eigendom van de Coöperatie Univé Het Groene Hart U.A. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Ook heeft Univé Het Groene Hart geen gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen.

## **Heeft u een klacht?**

Uiteraard doen wij ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar bent u niet tevreden? Dan vragen wij u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ons door te geven door een brief of e-mail te richten aan ons hoofdkantoor, ter attentie van de directie. U vindt de contactgegevens bovenaan dit document. U kunt uw klacht ook doorgeven via het klachtenformulier op internet: [unive.nl/klantenservice/klacht-indienen](http://unive.nl/klantenservice/klacht-indienen). Wij nemen dan contact met u op.

Bent u als particuliere klant niet tevreden over ons definitieve standpunt? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet dit doen binnen drie maanden na ons definitieve standpunt of binnen één jaar nadat u de klacht voor het eerst bij ons heeft ingediend; de voor u meest gunstige termijn geldt. Heeft u acht weken na het indienen van uw klacht nog geen definitief standpunt ontvangen, dan kan Kifid uw klacht onder voorwaarden eveneens in behandeling nemen. U kunt er ook voor kiezen uw klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Onze aansluitnummers bij Kifid zijn voor Univé Het Groene Hart Bemiddeling B.V.: 300.014213 en voor Univé Het Groene Hart Brandverzekeraar N.V.: 200.000464.

Bent u zakelijke klant? Dan hangt toegang tot Kifid af van het type product en de regels die Kifid voor kleinzakelijke klachten hanteert. Op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) kunt u controleren of Kifid uw klacht kan behandelen. U kunt een geschil ook voorleggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)**

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

070 333 89 99, [consumenten@kifid.nl](mailto:consumenten@kifid.nl), [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### **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 welke 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, regels en strenge beveiligingseisen. Onze privacyverklaring kunt u vinden op [www.unive.nl/privacy](http://www.unive.nl/privacy). De privacyverklaring kunnen wij u ook toesturen en is te verkrijgen in onze winkels.

Bij privacyklachten kunt u zich bij ons melden zoals we noemen onder 'Heeft u een klacht?'. U kunt zich ook wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens of de bevoegde rechter. Kijk hiervoor op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).