

# Dienstenwijzer Univé Oost

## Informatie over onze dienstverlening

Voordat u een product of dienst van ons afneemt, willen wij ons graag aan u voorstellen. Hieronder leest u de belangrijkste informatie.

### Naam en adres

Statutaire naam : Univé Oost Bemiddeling B.V.  
Handelsnaam : Univé Oost  
Hoofdkantoor : Het Eeftink 22, 7541 WH Enschede  
Telefoon : 053 3034 510  
E-mail : oost@unive.nl  
Internet : unive.nl/oost  
K.v.K.-nr. : 08176496  
IBAN : NL02RABO0139104518  
BIC : RABONL2U

### Onze winkels

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

### Wie zijn wij en wat doen wij?

#### Zeggenschap

Univé Oost Bemiddeling B.V. is een 100% dochtermaatschappij van de Coöperatie Univé Oost U.A. (K.v.K.-nr: 06023266). Coöperatie Univé Oost U.A. is tevens 100% moedermaatschappij van Univé Oost Brandverzekeraar N.V. (K.v.K.-nr: 08176494) en Univé Oost Organisatie B.V. (K.v.K.-nr: 08185115).

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

#### Univé Oost als financieel dienstverlener

Univé Oost Bemiddeling B.V., hierna te noemen Univé Oost, is adviseur én bemiddelaar op het gebied van verzekeringen en financiële diensten. Univé Oost kan en heeft vergunning om u van dienst te zijn op het gebied van:

- schade- en levensverzekeringen
- zorgverzekeringen
- hypotheclair en consumptief krediet
- spaar- en betaalrekeningen
- beleggingsrekeningen
- inkomensverzekeringen

In geval van complexe financiële adviezen sluiten wij met u een dienstverleningsovereenkomst met daarin de aard en reikwijdte van onze dienstverlening. Alle communicatie rondom onze dienstverlening geschiedt uitsluitend in de Nederlandse taal en verloopt zowel schriftelijk (per post en/of e-mail) als mondeling (telefonisch en/of tijdens persoonlijk contact).

#### Onze relatie met aanbieders

Voor woonverzekeringen bemiddelen wij voor onze eigen Univé Oost Brandverzekeraar N.V. Als deelnemer in de Univé Formule bemiddelen wij in principe in financiële producten van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg (Univé verzekeringen). Als Univé Verzekeringen een bepaald product niet heeft, dan kunnen wij producten van een andere aanbieder uit ons assortiment adviseren. Wij hebben geen nadere contractuele verplichting om voor andere verzekeringsmaatschappijen, banken of geldverstrekkers te adviseren en/of te bemiddelen.

Versie 10.0

## Selectie van aanbieders

Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening beste aanbieders in prijs en prestatie van de financiële producten. Hierdoor werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. Voor nieuw af te sluiten uitvaartverzekeringen adviseren en bemiddelen wij voor één aanbieder. Op uw verzoek geven wij de namen van onze voorkeursmaatschappijen. Wij adviseren daarmee niet op basis van een objectieve analyse. Adviseren op basis van een objectieve analyse houdt in dat aanbeveling van een product plaatsvindt op basis van een analyse van een toereikend aantal op de markt verkrijgbare vergelijkbare financiële producten.

## Financiële producten afsluiten via internet

Via [unive.nl/oost](http://unive.nl/oost) kunt u rechtstreeks financiële producten van Univé Verzekeringen afsluiten bij Univé Oost. Er kunnen hierbij afsluitkosten in rekening worden gebracht. Dit wordt dan vóór afsluiting aan u kenbaar gemaakt. De overeenkomst komt dan tot stand zonder voorafgaand advies van Univé Oost (execution only). U dient dan zelf te bepalen of het product voldoet aan uw eisen en wensen. De geboden informatie mag nooit worden opgevat als een persoonlijk advies. De online af te sluiten schadeverzekeringen worden ondergebracht bij N.V. Univé Schade, de brandverzekeringen bij Univé Oost Brandverzekeraar N.V.

## Vergoeding voor onze dienstverlening

Alle medewerkers van Univé Oost werken op basis van een vast salaris. Afhankelijk van prestatie en beoordeling kunnen medewerkers een variabele beloning ontvangen. Deze bedraagt echter nooit meer dan 2% van het vaste salaris. Voordat wij een overeenkomst met u sluiten bespreken wij met u op welke wijze u ons beloont. Dit kan op de volgende manieren:

- Provisie. Als u via Univé Oost een eenvoudige schadeverzekering afsluit, betaalt u premie aan de verzekeringsmaatschappij. Dit is in de meeste gevallen Univé, maar dat kan ook een andere verzekeringsmaatschappij zijn. Een deel van die premie is een vergoeding voor onze dienstverlening. Dit heet provisie. De provisie is een percentage van uw premie. De hoogte van de provisie verschilt per verzekering. Deze provisie gebruiken we voor onze dienstverlening. Zo kunt u bijvoorbeeld altijd een Univé-winkel binnenlopen als u informatie, hulp of advies nodig hebt. Of bellen of chatten met een adviseur. We geven u tips om schade te voorkomen, bijvoorbeeld als het stormt of vriest. Natuurlijk zijn we er ook voor u als u schade heeft. Dan regelen we dat u snel en goed geholpen wordt. We nemen eens in de zoveel tijd contact met u op om samen te bepalen of uw verzekering nog past bij uw situatie. En we houden u op de hoogte van belangrijke wijzigingen in de productinformatie. Daarnaast zijn we achter de schermen continu bezig met het verbeteren van onze dienstverlening. Zo kunt u, als u wilt, ook alles zelf online regelen.

- Vaste prijs. De kosten van onze advies-, bemiddelings-, en nazorg werkzaamheden brengen wij op basis van een vast bedrag per afgenomen dienst bij u in rekening. Hiervan ontvangt u van ons een factuur.
- Contributie. Bij deze vorm worden de kosten van onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden (eventueel in termijnen) bij u in rekening gebracht, hiervan ontvangt u van ons een factuur. De kosten voor onze nazorgwerkzaamheden worden jaarlijks (dit kan eventueel in termijnen) bij u in rekening gebracht. Hierbij bent u verzekerd van directe ondersteuning wanneer u dat nodig heeft, zonder bijkomende kosten.

De gekozen wijze van betaling voor complexe advisering wordt vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

### 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 of uitbreiden van uw bedrijf
- Wijziging in rechtsvorm van uw bedrijf

In het geval u schadeverzekeringen heeft afgesloten, zullen wij naast bovengenoemde situaties proactief contact met u opnemen om met u te bepalen of uw producten nog passen bij uw actuele situatie. Afhankelijk van uw situatie en/of de bij ons bekende verzekeringen vindt dit in beginsel elke vijf jaar plaats. Mede hiervoor is het van belang actuele contactgegevens aan ons door te geven.

Als in geval van schade achteraf blijkt dat u ons onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat uw schade daardoor niet of niet helemaal vergoed wordt. In geval van twijfel kunt u altijd contact met ons opnemen.

### Recht van ontbinding

Sluit u een verzekering af via internet, telefoon of chat? Dan heeft u bij sommige verzekeringen het recht om de verzekering binnen een bepaalde tijd te stoppen. Dit heet bedenktijd. Deze bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een looptijd korter dan één maand. Ook geldt de bedenktijd niet als u heeft aangegeven dat de dekking direct moest ingaan én er binnen de bedenktijd al schade is gemeld. Hoe lang deze bedenktijd is, wanneer en of deze geldt en hoe u de verzekering kunt stoppen, leest u in de offerte, polisvoorwaarden en/of bevestiging van de verzekeraar. Komt u er niet uit? Neem dan contact met ons op.

### 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.

### Kwaliteit en Toezicht

Univé Oost is onder nummer 12018392 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam, Postbus 11723, 1001 GS. Onze vergunning kunt u raadplegen op: [afm.nl/register](http://afm.nl/register). Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financiële dienstverlening. Voor u geeft dit extra zekerheid.

### Verzekeringsvoorwaarden

De Univé (verzekerings)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via [unive.nl/oost](http://unive.nl/oost) of telefonisch opvragen. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

### Voorwaarden van Dienstverlening

Onze aansprakelijkheid is beperkt. Zie hiervoor de Algemene Voorwaarden van Dienstverlening Univé Oost. Op al onze dienstverlening zijn deze voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kunt u inzien en downloaden via [unive.nl/oost](http://unive.nl/oost) of telefonisch opvragen.

### 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 privacy-klachten 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).

### 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 niet tevreden over onze reactie op uw klacht? Dan kunt u als particuliere klant uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Kifid. U doet dit binnen drie maanden na ons definitieve standpunt, of binnen één jaar nadat u uw klacht bij ons heeft ingediend. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013295. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Zakelijke klanten kunnen zich, met betrekking tot de producten die u via Univé Oost kunt afsluiten, wenden tot de burgerlijke rechter, de gang naar het Kifid staat voor u helaas niet open.

### 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)