Dienstenwijzer Univé Stad en Land

Graag bieden wij u onze dienstenwijzer aan.

Wie zijn wij?

Univé Stad en Land is een coöperatie. Wij zijn persoonlijk betrokken bij u als klant. Wij helpen u niet alleen met schade-, zorg- en levensverzekeringen, maar ook met hypotheken en financieel advies. Als klant kunt u rekenen op duidelijke adviezen op maat en snelle en betrouwbare service.

Onze gegevens

- Statutaire naam: Univé Stad en Land B.V.
- Handelsnamen: Univé Stad en Land, Assurantiekantoor Lichtendonk
- Hoofdkantoor: Christiaan Geurtsweg 8, 7335 JV Apeldoorn
- Telefoon: Particulier 088 552 03 00
  Zakelijk 088 552 04 04
  Financieel advies 088 552 03 30
- E-mail: stadenland@unive.nl
- Internet: unive.nl/stad-en-land
- KvK-nummer: 08154789
- IBAN: NL75INGB0000850136

Vanaf 1 januari 2027 wijzigt onze naam in Univé Oost-Nederland. Voor u verandert er verder niets: onze dienstverlening blijft hetzelfde.

Registratie AFM

Univé Stad en Land B.V. is onder nummer 12015372 geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten te Amsterdam, Postbus 11723, 1001 GS. Onze vergunning kunt u raadplegen op: www.afm.nl onder Registers.

Onze winkels

U bent van harte welkom in onze winkels. De contactgegevens van onze winkels kunt u vinden op unive.nl/stad-en-land.

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 helpen u ervoor te zorgen dat de via ons afgesloten producten gedurende de looptijd bij u blijven passen.

Soorten producten

U kunt bij ons terecht voor particuliere en zakelijke schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, levensverzekeringen (vermogen), inkomensverzekeringen en hypothecair krediet. Wij hebben een vergunning om te adviseren over en/of orders door te geven in beleggingsfondsen (deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen). Alleen als wij dat vooraf schriftelijk aan u bevestigen, adviseren wij u ook over beleggingsfondsen.

Binnen de genoemde soorten producten adviseren wij over en bemiddelen wij in diverse producten van diverse aanbieders. Periodiek maken wij een selectie van een aantal aanbieders waarmee wij zakendoen. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die geschikt voor u zijn. Het is aan uzelf om daarnaar op zoek te gaan.

Producten afsluiten zonder advies

Wij vinden het belangrijk dat producten bij u passen. Daarom geven wij u graag een goed advies voordat u een product koopt. Wij kennen ook een vorm van dienstverlening waarbij we voor u kunnen bemiddelen, zonder dat wij u eerst adviseren. Bij deze vorm van dienstverlening, het zogenaamde execution only, geeft u zelf aan welk specifiek product van welke aanbieder u wenst. U moet dan zelf nagaan of dat product past bij uw behoefte en situatie. U moet ook zelf een inschatting maken van de risico's die deze vorm van dienstverlening voor u met zich mee kan brengen en van de risico's en complexiteit van het product dat u koopt. De informatie die wij u geven mag niet worden opgevat als een persoonlijk advies. Als u producten afsluit op www.unive.nl of in de Univé-app, dan gebeurt dit altijd door middel van execution only.

Vergoeding voor onze dienstverlening

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

Provisie

Als u via Univé Stad en Land B.V. 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
Wij berekenen een vaste prijs voor advies over en bemiddeling in overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en hypotheken. Voor deze producten mogen wij geen provisie ontvangen. Daarom betaalt u ons rechtstreeks. U ontvangt hiervoor een aparte factuur.

(Nazorg) abonnement
Voor overlijdensrisico- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en hypotheken kunnen we ook een nazorgabonnement met u afspreken. De kosten voor de nazorg brengen wij jaarlijks bij u in rekening. Dit kan eventueel ook in termijnen. Bij beloning op basis van vaste prijs en/of een (nazorg)abonnement worden de kosten vooraf met u besproken. De afspraken worden vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

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.

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 bij 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.

Belangen

Onze relatie met aanbieders

Voor woonverzekeringen bemiddelen wij voor Univé Stad en Land Brandverzekeraar

N.V. Als onderdeel van 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.

Selectie van aanbieders
Wij maken periodiek een selectie van de naar onze mening best passende aanbieders van de financiële producten. Hierdoor werken wij met een aantal voorkeursmaatschappijen. Wij bepalen zelf wie dat zijn. De namen van onze voorkeursmaatschappijen zijn op verzoek beschikbaar. 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.

Eigendomsverhoudingen
Univé Stad en Land B.V. en Univé Stad en Land Brandverzekeraar N.V. zijn 100% eigendom van de Coöperatie Univé Stad en Land U.A. Geen enkele aanbieder heeft een deelneming in Univé Stad en Land B.V. Ook heeft Univé Stad en Land B.V. geen deelneming in een andere financiële onderneming.

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. Richt hiervoor een brief of e-mail 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. 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. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

Als zakelijke klant kunt u zich, met betrekking tot de producten die u via Univé Stad en Land B.V. 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, 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. De privacyverklaring kunnen wij u ook toesturen en is te verkrijgen in onze winkels.

Bij privacyklachten kunt u zich bij ons melden zoals genoemd 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.