

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 hypotheek 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, Univé Noord-Oost, Univé De Onderlinge, Mijn Hypotheek en Brink Assurantiën.
- Hoofdkantoor: Christiaan Geurtsweg 8, 7335 JV Apeldoorn
- Telefoon: Particulier 088 552 03 00
 Zakelijk 088 552 04 04
 Financieel advies 088 552 03 15
- E-mail: stadenland@unive.nl
- Internet: unive.nl/stadenland
- K.v.K. nummer: 08154789
- IBAN: NL75INGB0000850136

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/nl-nl/professionals/registers.

Onze winkels

U bent van harte welkom in onze winkels. De contactgegevens van onze winkels kunt u vinden op unive.nl/stadenland/winkels.

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 zaken doen. Mogelijk hebben andere aanbieders ook producten die geschikt voor u zijn. Het is aan u zelf 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 via www.unive.nl of via de Univé-app dan gebeurt dit altijd door middel van execution only.

Onze beloning

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

Provisie

Voor een eenvoudige schadeverzekering ondergebracht bij een verzekeringsmaatschappij ontvangen wij voor onze dienstverlening een kostenvergoeding in de vorm van provisie. De provisie is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Op verzoek kunnen wij de hoogte van deze provisie aan u meedelen.

Vaste prijs

De kosten van onze advies- en bemiddelingswerkzaamheden brengen wij op basis van een vast bedrag bij u in rekening. U ontvangt van ons een factuur.

(Nazorg)abonnement

Bij deze vorm worden de kosten van nazorgwerkzaamheden jaarlijks (dit kan eventueel in termijnen) bij u in rekening gebracht.

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.

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 passend aanbieders 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. 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.

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 www.unive.nl/privacy. De privacyverklaring kunnen wij u ook toesturen en is te verkrijgen in onze winkels.

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
- Wijziging in rechtsvorm van uw bedrijf

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.

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. Wij nemen dan contact met u op.

Vindt u dat wij niet naar tevredenheid op uw klacht gereageerd hebben, dan kunt u als particuliere klant uw klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid):

- binnen drie maanden na ons definitieve standpunt; of
- binnen een jaar nadat u de klacht aan ons heeft voorgelegd.

Ook kunt u zich richten tot de burgerlijke rechter.

Zakelijke klanten kunnen 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