

## Univé Internet Dienstenwijzer <sup>1</sup>

Onder de merknaam Univé leveren diverse Univé-bedrijven voor u diensten en producten. Vanuit informatie en service oogpunt krijgt u deze Internet Dienstenwijzer, voordat u een verzekering of ander financieel product wilt afsluiten via internet of via één van de Regionale Univé-kantoren.

In deze Univé Internet Dienstenwijzer treft u aan:

1. Algemene informatie over dienstverlening via internet
2. Informatie over Coöperatie Univé U.A.
3. Informatie over uw Regionale Univé

### 1. Algemene informatie over dienstverlening via internet

#### **Advies**

Via de website maakt u zelf een keuze. Met behulp van diverse checks (zoals woon, zorg) wordt u op basis van de door u gegeven antwoorden geholpen met een overzicht van best passende en/of samengestelde verzekeringen. U bepaalt zelf welke verzekering of welk ander financieel product past bij uw wensen en behoeften. Heeft u behoefte aan persoonlijk advies, dan kunt u altijd terecht bij een Regionale Univé.

#### **Overeenkomst op afstand**

Sluit u verzekeringen of andere financiële producten af via onze website, dan is er sprake van een 'overeenkomst' op afstand. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten.

- Via de website dient u een aanvraag voor een verzekering in. De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na acceptatie van de aanvraag door de verzekeraar. De communicatie hieromtrent vindt overwegend schriftelijk (digitaal) en altijd in de Nederlandse taal plaats.
- U ontvangt zo spoedig mogelijk bericht over de acceptatie van uw verzekeringsaanvraag.
- Na acceptatie ontvangt u de polis van uw verzekering per post of digitaal via uw Regionale Univé.
- Heeft u de polis van uw schadeverzekering ontvangen, dan heeft u 14 dagen bedenktijd. Binnen die periode heeft u het recht de verzekering te ontbinden zonder boete of opgave van redenen. Deze bedenktijd geldt niet voor verzekeringen met een looptijd van minder dan een maand.

---

<sup>1</sup> Deze dienstenwijzer geldt per 8 november 2022 (versie 5.0)

- De verzekering sluit u voor een periode van maximaal 1 jaar. Wij verlengen uw verzekering daarna elk jaar automatisch met 1 jaar.
- Op de verzekering die op afstand worden gesloten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Bevoegd is de Rechtbank te Zwolle – Lelystad.

### **Privacy**

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld volgens onze [Privacyverklaring](#).

### **Met wie doet u zaken via unive.nl?**

Als u via [unive.nl](#) een verzekering aanvraagt, heeft u met diverse bedrijven van Univé te maken.

Sluit u bij Univé online een inboedel- en/of opstalverzekering af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als verzekeraar. De verzekering wordt dus ondergebracht bij de Regionale Univé.

Sluit u bij Univé online een zorgverzekering af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als onderbemiddelaar. De verzekering wordt ondergebracht bij N.V. Univé Zorg. Sluit u ook een Hulp na Tandongeval, Hulp op Reis of Hulp na Ongeval verzekering af, dan brengen wij deze onder bij Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van N.V. Univé Schade. De Regionale Univé is voor deze producten uw onderbemiddelaar.

Sluit u bij Univé online een schadeverzekering af, dan treedt de Regionale Univé op als bemiddelaar. De verzekering wordt in dat geval ondergebracht bij N.V. Univé Schade. Deze schadeverzekeringen zijn: autoverzekering, (elektrische) fietsverzekering, motorverzekering, bromfietsverzekering, oldtimerverzekering, aanhangwagenverzekering, doorlopende- en kortlopende reisverzekering, annuleringsverzekering, caravan-/vouwwagenverzekering, camperverzekering, bootverzekering, rechtsbijstandverzekering, aansprakelijkheidsverzekering, bedrijfsautoverzekering, tractorverzekering, Eigenvervoer­verzekering en arbeidsongeschiktheidsverzekering (ZPP).

Alle via de website gesloten verzekeringen worden toegedeeld aan uw Regionale Univé. Deze onderhoudt met u het contact en stelt zich bij punt 3 nader aan u voor.

## 2. Informatie over Coöperatie Univé U.A.

### Aard van dienstverlening

Coöperatie Univé U.A. bemiddelt voor u in financiële producten. Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) om te bemiddelen in schadeverzekeringen. U kunt onze vergunning controleren via de website van de AFM ([vergunningenregister AFM](#)).

### Onze beloning

Wij ontvangen een kostenvergoeding voor onze dienstverlening via internet. Deze vergoeding bestaat uit een provisie van de verzekeraar waarmee wij zaken doen. De provisie is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Desgewenst kunnen wij u informeren over de hoogte van deze provisie.

### Onze relatie met aanbieders

Als deelnemer in de Univé-Formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie te bemiddelen in de opstal- en inboedelverzekeringen van de Regionale Univé's en in de zorgverzekeringen van N.V. Univé Zorg. Daarbuiten hebben wij geen nadere contractuele verplichting om te bemiddelen voor andere verzekeringsmaatschappijen, banken of geldverstrekkers.

### Zeggenschap

De Coöperatie Univé U.A. is de 100% moedermaatschappij van N.V. Univé Schade. Geen enkele aanbieder van financiële producten heeft stemrechten of een aandeel in ons kapitaal. De Coöperatie Univé U.A. heeft geen enkele zeggenschap of gekwalificeerde deelneming in aanbieders van financiële producten, behalve in N.V. Univé Schade.

### Heeft u een klacht?

Hier leest u hoe u een klacht kunt [indienen](#), als u niet tevreden bent over een verzekering of over onze dienstverlening.



#### De zakelijke gegevens van de Coöperatie Univé U.A.

- Statutaire naam: Coöperatie Univé U.A.
- Handelsnamen: Univé Verzekeringen
- Adres: Jan Bommerstraat 4, 9402 NR Assen  
Postbus 15, 9400 AA Assen
- Statutaire vestigingsplaats: Zwolle
- E-mailadres: [info@unive.nl](mailto:info@unive.nl)
- KvK-inschrijfnr: 05075986 (Kamer van Koophandel  
Oost Nederland)
- BTW-nr.: 814078035B01
- Autoriteit Financiële Markten: inschrijfnummer 12012158

### 3. Informatie over uw Regionale Univé

De verzekeringen die u afsluit via [unive.nl](https://unive.nl) worden ondergebracht bij uw Regionale Univé. Alles over de dienstverlening van onze Regionale Univé's vindt u hieronder:

- [Univé Dichtbij](#)
- [Univé Het Groene Hart](#)
- [Univé Noord-Holland](#)
- [Univé Noord-Nederland](#)
- [Univé Oost](#)
- [Univé Samen](#)
- [Univé Stad en Land](#)
- [Univé Zuid Nederland](#)

# 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 : 088 3300 300  
E-mail : oost@unive.nl  
Internet : univeoost.nl  
K.v.K.-nr. : 08176496  
IBAN : NLO2RABO0139104518  
BIC : RABONL2U

Onze advieskantoren vindt u in Enschede, Markelo, Groenlo, Doetinchem, Ootmarsum en De Lutte. Onze servicepunten vindt u in Oldenzaal, Hengelo, Ruurlo, Varsseveld en Zevenaar.

## 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).

De Coöperatie Univé Oost U.A. is tevens de 100% moedermaatschappij van Univé Oost Brandverzekeraar N.V. (K.v.K.-nr.: 08176494). 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 brand- en/of opstalverzekeringen bemiddelen wij voor onze eigen Univé Oost Brandverzekeraar N.V. Als deelnemer in de Univé formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie financiële producten van N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg (Univé Verzekeringen) aan te bieden. Als Univé Verzekeringen een bepaald product niet heeft of als een product van een andere aanbieder uit ons assortiment beter past bij de wensen en behoeften van de klant, dan kunnen wij producten van die andere aanbieder 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 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. Voor spaar- en betaalrekeningen bemiddelen wij exclusief voor de Regiobank.

## Financiële producten afsluiten via internet

Via univeoost.nl 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.

## Hoe worden wij beloond?

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 4% van het vaste salaris.

**univé** daar plukt ú  
de vruchten van

Voordat wij een overeenkomst met u sluiten bespreken wij met u op welke wijze u ons beloont.

Dit kan op de volgende manieren:

- **Provisie.** Voor een eenvoudige schadeverzekering ondergebracht bij een verzekeringsmaatschappij ontvangen wij voor het adviseren en bemiddelen een kostenvergoeding in de vorm van provisie. De provisie is onderdeel van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Indien u wenst kunnen wij de hoogte van deze provisie aan u meedelen.
- **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?

U mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen. Echter zijn wij afhankelijk van de informatie die u ons verstrekt. Mocht in geval van schade achteraf blijken dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, dan kan het zijn dat op grond van verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar gerechtigd is bij schade niet of niet geheel te vergoeden. Om ons advies goed onderbouwd en compleet te maken, is het belangrijk dat u ons op de hoogte stelt van eventueel elders lopende verzekeringen. Ook wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt (bijvoorbeeld door samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden van partner, relevante wijziging van uw inkomen, verhuizing of verbouwing) of andere zaken die van invloed kunnen zijn op uw financiële producten, verwachten wij dat u deze aan ons doorgeeft. Hiermee stelt u ons in staat om uw financiële producten aan uw nieuwe situatie aan te passen. In geval van twijfel kunt u uiteraard altijd contact met ons opnemen.

### 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/nl-nl/professionals/registers](http://afm.nl/nl-nl/professionals/registers). 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 [univeoost.nl](http://univeoost.nl) of telefonisch opvragen. Op al onze verzekeringsovereenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.

### Voorwaarde 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 [univeoost.nl](http://univeoost.nl) of telefonisch opvragen.

### Privacy

Uw persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld. Bij de aanvraag of wijziging van een financieel product of een financiële dienst vragen wij om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze gegevens gebruiken wij voor het aangaan en uitvoeren van uw financieel product of financiële dienst. Het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties voor activiteiten zijn gericht op de vergroting van het klantenbestand, voor marketingactiviteiten, voor statistische analyses en om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Ook gebruiken wij de gegevens in het kader van het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en cliënten. Voor de uitvoering van onze dienstverlening worden soms derden ingeschakeld. Met deze partijen maken wij afspraken over het gebruik van en de omgang met uw gegevens om uw privacy te waarborgen. Het gebruikmaken van uw persoonsgegevens wordt getoetst aan wet- en regelgeving.

### Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Bent u toch niet tevreden? Laat dit dan direct schriftelijk aan ons weten. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact met u op. Bent u vervolgens niet tevreden over onze klachtenafhandeling? Binnen 3 maanden kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.013295. Het Kifid behandelt uitsluitend klachten van particulieren. Zakelijke klanten kunnen hun klacht zonodig na het doorlopen van de interne klachtenprocedure voorleggen aan de rechter.

Het adres van Kifid is:  
Postbus 93257,  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070 - 333 8 999  
Internet: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)