



Dienstenwijzer Univé Samen

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.

Onze gegevens

Statutaire naam: Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Samen U.A.
Handelsnaam: Univé Samen
Hoofdkantoor: Entingheweg 19, 7991 CC Dwingeloo
Telefoon: 0521-591891
E-mail: samen1@unive.nl
Internet: www.unive.nl/samen
K.v.K.nr.: 04002373
IBAN: NL15RABO0359802176

Onze advieskantoren zijn gevestigd in Dwingeloo, Beilen, Oosterwolde en Ruinen. De contactgegevens kunt u vinden op www.unive.nl/samen/winkels.

Aard van dienstverlening

Univé Samen is verzekeraar en tussenpersoon. Als verzekeraar bieden wij opstal- en inboedelverzekeringen voor particuliere en zakelijke klanten aan. Als tussenpersoon adviseren en bemiddelen wij in schade-, levens- en zorgverzekeringen. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Ook heeft Univé Samen geen aandelen in het kapitaal van een aanbieder van financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen.

Onze relatie met aanbieders

Wij zijn zelf aanbieder (verzekeraar) van opstal- en inboedelverzekeringen. Als deelnemer in de Univé formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie te bemiddelen in de financiële producten van Univé Verzekeringen. 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 en/of bemiddelen. Wij hebben geen andere 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. Op uw verzoek geven wij de namen van deze 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 www.unive.nl kunt u rechtstreeks eenvoudige financiële producten van Univé Verzekeringen afsluiten bij Univé Samen. 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 Samen (execution only). U dient dan zelf te bepalen of het product bij u past. 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 (collectieve) zorgverzekeringen bij N.V. Univé Zorg en de opstal- en inboedelverzekeringen bij Univé Samen. Univé Samen treedt als contactpersoon op voor de door u via de website gesloten verzekeringen.

Overeenkomst op afstand

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

- Via de website of telefonisch dient u een aanvraag voor een verzekering in. De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na acceptatie van de aanvraag door de verzekeraar.
- U ontvangt zo snel mogelijk bericht over de acceptatie van uw verzekeringsaanvraag.
- Na acceptatie ontvangt u de polis van uw verzekering per post of digitaal.
- Heeft u de polis 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.
- Op de overeenkomsten die op afstand worden gesloten is Nederlands recht van toepassing.

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, die aansluit bij uw wensen en behoeften.
- **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 bij of via ons afgesloten producten gedurende de looptijd bij u blijven passen.

Hoe worden wij beloond?

Wij ontvangen van u een beloning voor onze dienstverlening. Wij werken op basis van onderstaande beloningsstructuren.

- **Provisie.** Voor eenvoudige schade- en zorgverzekeringen die u via Univé Samen afsluit betaalt u premie aan de verzekeringsmaatschappij. Een deel van die premie is een vergoeding voor onze dienstverlening (ook wel provisie genoemd). Zo informeren wij u over wezenlijke (wets-)wijzigingen, benaderen wij u periodiek voor een adviesgesprek en geven wij u ook tips om schade te voorkomen. Uiteraard kunt u ons bellen, chatten of een Univé-winkel binnenlopen voor informatie, advies of ondersteuning bij het melden van een schade. Wij laten u vóór het afsluiten van een nieuwe verzekering de hoogte van de provisie weten. Ook is het mogelijk dit bij ons op te vragen.
- **Uurtarief of vaste prijs.** Indien wij geen provisie ontvangen brengen wij de kosten van onze advies-, bemiddelings- en/of nazorgwerkzaamheden op basis van een vast bedrag per afgenomen dienst bij u in rekening in de vorm van een uurtarief, vaste prijs of abonnement. Hiervan ontvangt u van ons een factuur. De wijze van beloning wordt vastgelegd in een overeenkomst.

Onze medewerkers handelen, gelet op uw wensen en behoeften, in uw belang en zij ontvangen geen aanvullende vergoedingen of andere beloningen als zij een bepaald aantal verzekeringsovereenkomsten hebben gesloten of een specifiek doel hebben bereikt.

Wat verwachten wij van u?

U mag aan onze dienstverlening en adviezen hoge eisen stellen, maar wij zijn 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 brengt van eventueel elders lopende verzekeringen.

Wanneer uw (persoonlijke) situatie wijzigt, bijvoorbeeld door samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden van partner, relevante wijziging van uw inkomen, verhuizing, verbouwing, starten van een bedrijf, wijziging in rechtsvorm van uw bedrijf 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 Samen beschikt als verzekeraar over een vergunning van de DNB voor het aanbieden van verzekeringen. Ook zijn wij ingeschreven in de vergunningsregisters van de AFM (inschrijfnummer 12000508) en hebben naast de vergunning voor het aanbieden van verzekeringen ook vergunningen voor o.a. adviseren en bemiddelen. Onze vergunningen kunt u raadplegen op www.afm.nl/professionals/registers. Wij zijn in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor financiële dienstverlening.

Verzekeringsvoorwaarden

De Univé (verzekerings-)voorwaarden kunt u inzien en downloaden via www.unive.nl 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 Samen. Op al onze dienstverlening zijn deze voorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden kunt u inzien en downloaden via www.unive.nl/samen 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 marketingactiviteiten, voor statistische analyses, om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen en 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. Onze privacyverklaring kunt u inzien en downloaden via www.unive.nl/samen of telefonisch opvragen.

Klachten

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Indien u echter niet tevreden bent, vragen wij u dit ons direct schriftelijk te laten 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 200.000129. Ook kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Contactgegevens Kifid

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 – 333 89 99

Internet: www.kifid.nl

Het Kifid behandelt uitsluitend klachten van particulieren. Voor zakelijke klanten staat de gang naar het Kifid helaas niet open, zij kunnen hun klacht zonodig na het doorlopen van de interne klachtenprocedure voorleggen aan de rechter.

Ook bestaat de mogelijkheid tot het indienen van een tuchtklacht bij de Tuchtraad Verzekeraars. Meer informatie over welke soort klachten, door wie en op welke wijze deze ingediend kunnen worden is te vinden op www.tuchtraadverzekeraars.nl of www.vanatotzekerheid.nl.