

# Dienstenwijzer – Univé Zuid-Nederland

## Beste klant,

Welkom bij Univé Zuid-Nederland. Graag bieden wij u onze dienstenwijzer aan. In deze dienstenwijzer vindt u belangrijke informatie over onze dienstverlening.

## Wie zijn wij

Univé Zuid-Nederland 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 : Coöperatie Univé Zuid-Nederland U.A.  
Handelsnamen : Univé Zuid-Nederland  
Hoofdkantoor : Stationspark 125, 3364 DA Sliedrecht  
Telefoon : 088-600 23 00  
E-mailadres : zuidnederland@unive.nl  
Internet : unive.nl/zuidnederland  
KvK : 23013424  
AFM : 12019136  
IBAN : NL32RABO0321701240  
BTW nummer : 8195.44.607.B.01

## Registratie AFM

Univé Zuid-Nederland is onder nummer 12019136 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](http://www.afm.nl/nl-nl/professionals/registers).

## Onze winkels

U bent van harte welkom in onze winkels. U vindt onze winkels via [www.unive.nl/zuidnederland/winkels](http://www.unive.nl/zuidnederland/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, 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 via ons afgesloten producten gedurende de looptijd bij u blijven passen.

## Soorten producten

U kunt bij ons terecht voor particuliere en zakelijke schadeverzekeringen, zorgverzekeringen, vermogensproducten, waaronder levensverzekeringen, inkomensverzekeringen, hypotheecair krediet, consumptief krediet, spaarrekeningen, betaalrekeningen en elektronisch geld. Ook hebben wij een vergunning om te adviseren over en/of orders door te geven in deelnemingsrechten in beleggingsinstellingen, de zogenaamde 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](http://www.unive.nl) dan gebeurt dit altijd door middel van execution only.

## Onze beloning

Voor onze werkzaamheden worden wij beloond door de aanbieder waarmee wij u in contact brengen. Als u daarom vraagt, informeren wij u over de hoogte van deze beloning. Als u naast premie aan de aanbieder ook kosten aan ons moet betalen, dan vertellen wij u dat voordat u een overeenkomst sluit.

## Onze relatie met aanbieders

### • Schadeverzekeringsproducten

Univé Zuid-Nederland Brandverzekeraar N.V. is verzekeraar en risicodragers van de door haar aangeboden eigen brandverzekeringen zoals opstal-, inboedel- en inventarisverzekeringen. Deze producten sluit u met haar af. De bemiddeling verloopt via Univé Zuid-Nederland Bemiddeling B.V.

Als deelnemer in de Univé formule zijn wij contractueel verplicht om in eerste instantie voor andere schadeverzekeringen de producten N.V. Univé Schade en N.V. Univé Zorg aan te bieden. Echter, in situaties waarin de producten van Univé niet kunnen voldoen aan de wensen en behoeften van u als klant, leggen wij de u de producten van andere aanbieders voor. Wij hebben geen contractuele verplichtingen om voor andere financiële instellingen te bemiddelen of te adviseren

### • Overige producten

Voor een aantal producten, zoals hypotheek, inkomensverzekeringen en vermogensproducten zijn wij ongebonden en vrij in de keuze van een aanbieder. Wel maakt Univé Zuid-Nederland op basis van een selectieve analyse van een beperkt aantal aanbieders een voorselectie in de financiële producten waarvoor Univé Zuid-Nederland bemiddelt. Wij informeren u hier graag over.

## Eigendomsverhoudingen

Univé Zuid-Nederland Bemiddeling B.V. en Univé Zuid-Nederland Brandverzekeraar N.V. zijn 100% eigendom van de Coöperatie Univé Zuid-Nederland U.A. Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Ook heeft Univé Zuid-Nederland geen gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van de financiële producten waarin wij adviseren en/of bemiddelen.

## 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](http://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.

Ons aansluitnummer bij KiFiD is 300.013609. Ook kunt u zich richten tot de burgerlijke rechter.

Zakelijke klanten kunnen zich, met betrekking tot de producten die u via Univé Zuid-Nederland 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), [kifid.nl](http://kifid.nl)