

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

Onder de merknaam Univé leveren diverse Univé-bedrijven voor u diensten en producten. Vanuit 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

#### Geen advies

Via de website maakt u zelf een keuze: er wordt geen advies gegeven. U bepaalt dus zelf welke verzekering of welk ander financieel product bij u past. Heeft u toch 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 een 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 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.
- 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 ons [privacy](#) beleid.

### **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 (collectieve) zorgverzekering af, dan is de Coöperatie Univé U.A. de bemiddelaar en treedt de Regionale Univé op als onderbemiddelaar. De verzekering wordt ondergebracht bij de N.V. Univé Zorg.

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

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 om te bemiddelen in schadeverzekeringen.

### **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. Voor het bemiddelen in arbeidsongeschiktheidsverzekeringen (ZZP) ontvangen wij geen provisie van de verzekeraar, maar van u een vergoeding fee.

### 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
- 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 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](http://unive.nl) worden ondergebracht bij uw Regionale Univé. Alles over de dienstverlening van deze Regionale Univé leest u hieronder.

## 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.

Statutaire naam	Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Samen U.A.
Handelsnaam	Univé Samen
Hoofdkantoor	Entingheweg 19, 7991 CC Dwingeloo
Telefoon	0521 59 18 91
E-mail	<a href="mailto:samen1@unive.nl">samen1@unive.nl</a>
Internet	<a href="http://unive.nl/samen">unive.nl/samen</a>
KvK	04002373

### 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, hypotheclair- en consumptief krediet.

Geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal. Ook heeft Univé Samen geen gekwalificeerde deelneming in het kapitaal van een aanbieder van de 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 financiële producten van 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 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 [unive.nl](https://unive.nl) kunt u rechtstreeks eenvoudige financiële producten van Univé Verzekeringen afsluiten bij Univé Samen. De overeenkomst komt dan tot stand zonder voorafgaand advies van Univé Samen. U dient dan zelf te bepalen of het product bij u past. De geboden informatie mag nimmer 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.

### Hoe worden wij beloond?

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

- **Provisie.** Alleen voor eenvoudige schade- en zorgverzekeringen. De provisie is onderdeel van de premie, de hoogte kunnen wij u, indien gewenst, meedelen.
- **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 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 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 [afm.nl/professionals/registers](http://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 [unive.nl](http://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 [unive.nl/samen](http://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 [unive.nl/samen](https://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. Mocht u niet tevreden zijn over onze klachtenafhandeling, dan kunt u terecht bij de onafhankelijke Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Ons aansluitnummer bij Kifid is 200.000129. Ook kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Het adres van Kifid is:

Postbus 93257, 2509 AG Den Haag

Telefoon: 070 333 89 99

Internet: [kifid.nl](https://kifid.nl)