

# 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 : Barkenkamp 11, 7141 EL Groenlo

Telefoon : 088 – 3300 300

E-mail : oost@unive.nl

Internet : univeoost.nl

K.v.K.-nr. : 08176496

IBAN : NL02RABO0139104518

BIC : RABONL2U

Onze advieskantoren vindt u in Enschede, Markelo, Groenlo en Doetinchem. Onze servicepunten vindt u in Oldenzaal, Almelo, Hengelo, Haaksbergen, Lochem, Ruurlo, Varsseveld, Winterswijk 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
- hypotheckair 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 communi-

catie 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.

## 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 beloofd?

Alle medewerkers van Univé Oost werken op basis van een vast salaris en worden dus niet variabel beloofd.

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 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 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 marketing-activiteiten, 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 gebruik maken 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)