

## Dienstenwijzer

Voordat je een product of dienst van ons afneemt, willen we je graag uitleggen wie we zijn en hoe we werken. Alle communicatie over onze dienstverlening is in de Nederlandse taal.

### Dit doet ZEKUR voor jou

Onder het merk ZEKUR bemiddelt de Coöperatie Univé U.A. via de website ZEKUR.nl in de verzekeringen en verzekeringsbundels van ZEKUR en brengen we een overeenkomst tot stand tussen jou en de aanbieders van deze verzekeringen.

ZEKUR geeft geen advies, je bepaalt zelf welke bundel het beste bij jouw situatie past. Als je behoefte hebt aan persoonlijk advies, dan kan je altijd terecht bij ons regionale Univé kantorennetwerk. Zie [unive.nl](http://unive.nl).

### Zo werkt ZEKUR

ZEKUR is een online dienstverlener. Dit betekent dat je:

- je producten online aanvraagt, wijzigt en stopzet
- je polissen, voorwaarden, verzekeringskaarten, brieven en andere documenten digitaal ontvangt en/of via digitale weg kan raadplegen.
- je schades en zorgkosten online declareert
- via een contactformulier of sociale media contact met ons opneemt.

Op deze manier besparen we op de kosten van onze producten en bieden we je lage prijzen voor onze producten of diensten.

### Onze relatie met financiële dienstverleners

ZEKUR is onderdeel van Coöperatie Univé U.A. Coöperatie Univé U.A. is 100% moedermaatschappij van N.V. Univé Schade en heeft een samenwerking met Coöperatie VGZ U.A. voor het leveren van zorgverzekeringen. De Coöperatie Univé U.A. heeft verder geen aandelen of vorm van zeggenschap in andere verzekeraars en financiële dienstverleners. En geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal.

	Verzekeringen/Producten	Verzekeraar/Financiële dienstverlener
<b>ZEKUR Zorg</b>	• Basisverzekering	N.V. Univé Zorg, onderdeel van de Coöperatie VGZ U.A.
	• Aanvullende zorgverzekeringen	
	• Doorlopende Reisverzekering	N.V. Univé Schade.
	• Doorlopende Annuleringsverzekering	
	• Hulp na Ongeval	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van verzekeraar N.V. Univé Schade.
• Zorgongevallen (inclusief tandongeval)	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van de verzekeraar EUCARE Insurance PCC Limited.	
<b>ZEKUR Wonen</b>	• Aansprakelijkheid	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van de verzekeraars: Rhion Versicherung AG Baloise Belgium N.V. N.V. Univé Schade
	• Inboedel	
	• Buitenshuis	
	• Ongevallen	
	• Opstal	
	• Doorlopende Reis	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van de verzekeraars: Rhion Versicherung AG N.V. Univé Schade
	• Annulering Reis	
	• Rechtsbijstand	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van verzekeraar N.V. Univé Schade.

<b>ZEKUR Rijden</b>	• Auto	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van de verzekeraars; Rhion Versicherung AG Baloise Belgium N.V.	
	• Motor	N.V. Univé Schade Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.	
	• Bestelauto	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van de verzekeraar MS Amlin S.E.	
	• Rechtsbijstand Auto en Motor	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van verzekeraar N.V. Univé Schade.	
	• Pechhulp Auto/Bestelauto/ Motor en Bromfiets • Fiets	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van AWP P&C SA Dutch Branch.	
<b>ZEKUR ZZP</b>	• Aansprakelijkheidsverzekering • Inventaris- en goederenverzekering • Ongevallenverzekering • Buitenshuisverzekering • Aansprakelijkheidsverzekering voor (niet-)ondergeschikten • Eigen Vervoerverzekering • Bouw- en Montageverzekering	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van de verzekeraars: Rhion Versicherung AG Baloise Belgium N.V. N.V. Univé Schade Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.	
	• Rechtsbijstandverzekering	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van verzekeraar N.V. Univé Schade.	
	• Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van de verzekeraar CHUBB European Group SE.	
	<b>ZEKUR MKB</b>	• Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering • Inventaris- en goederenverzekering • Bedrijfsschadeverzekering • Elektronica-verzekering • Ongevallenverzekering • Eigen Vervoerverzekering • Bouw- en Montageverzekering • Gebouwenverzekering • Huurdersbelangverzekering	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van verzekeraar Rhion Versicherung AG.
		• Rechtsbijstandverzekering	Your Benefits Assuradeuren B.V. als gevolmachtigd agent van verzekeraar DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V.

### Onze beloning

Wij ontvangen voor onze dienstverlening een beloning van N.V. Univé Zorg en Your Benefits Assuradeuren B.V., de aanbieders waar wij je producten onderbrengen. Deze vergoeding voor ZEKUR is opgenomen in de premie die je maandelijks betaalt. Er is geen directe beloning voor onze medewerkers door de verkoop van een financieel product. Onze medewerkers worden beloond aan de hand van het algemene beloningsbeleid van Univé.

## Dit verwacht ZEKUR van jou

Je mag aan onze dienstverlening eisen stellen, maar wij zijn wel afhankelijk van de informatie die je ons verstrekt. Tijdens de looptijd van de door jou afgenomen producten is het belangrijk dat je eventuele wijzigingen in je persoonlijke situatie aan ons doorgeeft.

Als in geval van schade achteraf blijkt dat je onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven, dan kan het zijn dat op grond van verzekeringsvoorwaarden de verzekeraar het recht heeft bij schade niet of niet geheel te vergoeden.

## Juridische ZEKUR-heid

We hebben [een vergunning van de AFM](#) om te bemiddelen in de financiële producten van ZEKUR die we op onze website aanbieden. ZEKUR is een merknaam van de Coöperatie Univé U.A., een financiële dienstverlener en een zelfstandig bemiddelaar die valt onder de Wet op het financieel toezicht (Wft).

Onze gegevens zijn:

- statutaire naam: Coöperatie Univé U.A.
- vestigingsadres: Jan Bommerstraat 4
- vestigingsplaats: 9402 NR Assen
- statutaire vestigingsplaats: Zwolle
- internetadres: [ZEKUR.nl](http://ZEKUR.nl)
- Kamer van Koophandel Centraal Gelderland: Inschrijfnummer [05075986](#)
- vergunning Autoriteit Financiële Markten (AFM): Inschrijfnummer [12012158](#)

## Overeenkomst op afstand

Via [ZEKUR.nl](http://ZEKUR.nl) sluit je verzekeringen af. Op deze manier is altijd sprake van een 'overeenkomst op afstand'. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Je dient een aanvraag voor een verzekering via de website in. De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na acceptatie van de aanvraag door de verzekeraar. De communicatie hierover vindt voornamelijk plaats via de digitale weg en altijd in de Nederlandse taal.
- Je ontvangt zo snel mogelijk bericht over de acceptatie van je verzekeringsaanvraag.
- Na acceptatie ontvangt je digitaal de polis van de verzekering.
- De polisvoorwaarden ontvang je per mail en zijn te raadplegen op [zekur.nl/documenten-bekijken](http://zekur.nl/documenten-bekijken)
- De verzekeringskaarten zijn te raadplegen via [zekur.nl/verzekeringskaarten](http://zekur.nl/verzekeringskaarten)
- Na ontvangst van de polis heb je 14 dagen bedenktijd. Binnen die periode heb je 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 je voor een periode van maximaal 1 jaar. Daarna verlengen we je verzekering elk jaar automatisch met 1 jaar.
- Op de verzekeringen die op afstand worden gesloten, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De bevoegde rechtbank is de Rechtbank te Zwolle – Lelystad.

## Neem contact op als je een klacht over ZEKUR hebt

Heb je een klacht of ben je het oneens met een beslissing van een ZEKUR-medewerker? Neem dan telefonisch of via de mail contact met ons op. Wij kijken graag wat we voor je kunnen doen.

	Telefoon	E-mail/contact via een webformulier
<b>ZEKUR Zorg</b> • Alle zorgverzekeringen • Reis & Annuleringsverzekering* • ZEKUR Ongeval	0900 25 93 587 088 0106 999 088 0106 999	<a href="mailto:ZEKUR.nl/mailen">ZEKUR.nl/mailen</a> <a href="mailto:ZEKUR.nl/mailen">ZEKUR.nl/mailen</a> <a href="mailto:ZEKUR.nl/mailen">ZEKUR.nl/mailen</a>
<b>ZEKUR Wonen</b> • Alle verzekeringen*	088 0106 999	<a href="mailto:ZEKUR.nl/mailen">ZEKUR.nl/mailen</a>
<b>ZEKUR Rijden</b> • Alle verzekeringen	088 0106 999	<a href="mailto:ZEKUR.nl/mailen">ZEKUR.nl/mailen</a>
<b>ZEKUR ZZP</b> • Alle verzekeringen	088 0106 999	<a href="mailto:ZEKUR.nl/mailen">ZEKUR.nl/mailen</a>
<b>ZEKUR MKB</b> • Alle verzekeringen	088 0106 999	<a href="mailto:ZEKUR.nl/mailen">ZEKUR.nl/mailen</a>

\* Heb je een vraag of klacht over je reis of annuleringsverzekering?

Kijk dan goed na bij welke bundel deze verzekering is afgesloten!

De reis of annuleringsverzekering kan onderdeel zijn van Extra ZEKUR Zorg of van Extra/Super ZEKUR Wonen.

Kom je er met onze medewerker niet uit, of heb je een klacht die nader onderzoek vereist?

Geef dan je klacht door onder vermelding van ZEKUR.

- ZEKUR Zorg: [ZEKUR.nl/klacht](https://zekur.nl/klacht) of schriftelijk bij: N.V. Univé Zorg, Afdeling Klachtenmanagement ZEKUR, Postbus 25212, 5600 RS Eindhoven.
- De Reis- en Annuleringsverzekering bij Extra ZEKUR Zorg of Aanvullend Buitenland en Reis, Hulp na Ongeval verzekering, Zorg-ongevallenverzekering en alle verzekeringen van ZEKUR Wonen, ZEKUR Rijden, ZEKUR ZZP en ZEKUR MKB: [unive.nl/klacht](https://unive.nl/klacht) of schriftelijk bij Coöperatie Univé U.A., Afdeling Klachtenmanagement, Postbus 15, 9400 AA Assen.

Zodra wij je klacht hebben ontvangen, nemen we binnen 14 dagen contact met je op. Lukt dat niet, omdat bijvoorbeeld verder onderzoek nodig is, dan laten wij je weten wanneer je een reactie van ons kan verwachten. Wij nemen het liefst telefonisch of via de mail contact met je op. Mocht je blijvend niet tevreden zijn over onze klachtenafhandeling, dan kan je binnen drie maanden na kennisname van de uitkomst je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), [Kifid.nl](https://kifid.nl), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Email: [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl), Telefoon: 0900 – 3552248. Ons aansluitnummer bij Kifid is 300.008224.

Je zaak zal in dat geval eerst aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening worden voorgelegd. Deze start aan de hand van de door jouw geleverde informatie een onderzoek. Na een hoor en wederhoor procedure geeft de Ombudsman Financiële Dienstverlening een advies. Als dit de klacht niet oplost, dan is er een Geschillencommissie die een bindende uitspraak kan doen. Je kan je klacht ook altijd voorleggen aan de gewone rechter. De Rechtbank te Zwolle – Lelystad zijn bevoegd als er een geschil is tussen jou en ZEKUR. Er is Nederlands recht van toepassing.

### **Privacy**

Je persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld. Bij de aanvraag of wijziging van een financieel product of financiële dienst vragen we om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze gegevens gebruiken wij voor het aangaan en uitvoeren van je financieel product of financiële dienst, het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties, voor activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand, voor marketingactiviteiten en voor statistische analyses. Voor de uitvoering van onze dienstverlening worden soms derden ingeschakeld. Met deze partijen maken wij afspraken over het gebruik van en de omgang met je gegevens om je privacy te waarborgen. Het gebruikmaken van je persoonsgegevens wordt getoetst aan wet- en regelgeving. Meer over privacy lees je in onze [privacyverklaring](#)

Deze dienstenwijzer geldt per 28 december 2022.