

Veel verzekering voor weinig

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.

Wat doet ZEKUR voor jou?

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

ZEKUR geeft geen advies, je bepaalt zelf welke bundel het beste bij jouw situatie past. Mocht je behoefte hebben aan persoonlijk advies, dan kun je altijd terecht bij ons regionale Univé kantorennetwerk.

Zie unive.nl.

Onze relatie met de verzekeraars

We bemiddelen in producten van verschillende verzekeraars.

De Coöperatie Univé U.A. heeft geen aandelen of vorm van zeggenschap in deze verzekeraars.

En geen enkele bank, verzekeraar of andere aanbieder van financiële producten heeft stemrecht of een aandeel in ons kapitaal.

	Verzekeringen	Verzekeraar
ZEKUR Zorg	• Basisverzekering	N.V. Univé Zorg, onderdeel van de Coöperatie VGZ U.A.
	• Aanvullende zorgverzekeringen	
	• (Doorlopende) Reisverzekering	N.V. Univé Schade
ZEKUR Wonen	• Aansprakelijkheid	Aevitae als gevolmachtigd agent van de verzekeraar Bovemij
	• Inboedel	
	• (Doorlopende) Reis	
	• Multimedia Buitenshuis	
	• Ongevallen	
	• Rechtsbijstand	
	• Woonhuis	
	• Annulering Reis	
ZEKUR Rijden	• Auto	Via Aevitae, bemiddelaar van Allianz Global Assistance
	• Motor	
	• Bromfiets	
	• Pechhulp Auto/Motor/Bromfiets	
	• Fiets	

Onze beloning

Wij ontvangen voor onze dienstverlening een beloning van N.V. Univé Zorg, N.V. Univé Schade en Aevitae, de aanbieders waar wij je producten onderbrengen. Deze vergoeding voor ZEKUR is opgenomen in de premie die je maandelijks betaalt.

Wat verwachten wij 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.

Mocht in geval van schade achteraf blijken 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 vergunning van de AFM om te bemiddelen in de producten van ZEKUR Zorg die we op onze website aanbieden. ZEKUR van Univé is onderdeel 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](https://www.zekur.nl)
- Kamer van Koophandel Centraal Gelderland: Inschrijfnummer 05075986
- vergunning Autoriteit Financiële Markten (AFM): Inschrijfnummer 12012158

Wat kun je doen als je een klacht hebt over ZEKUR?

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
ZEKUR Zorg <ul style="list-style-type: none">• Alle zorgverzekeringen• Reisverzekering *	0900 25 93 587 0592 34 93 42	Via https://www.zekur.nl/klantenservice/mailen Via https://www.zekur.nl/klantenservice/mailen
ZEKUR Wonen en ZEKUR Rijden <ul style="list-style-type: none">• Alle verzekeringen *	0900 36 96 666	infoZEKUR@aevitae.nl

* Heb je een vraag of klacht over je reisverzekering?

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

De reisverzekering is onderdeel van Extra ZEKUR Zorg en van Extra 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://www.zekur.nl/klacht) of schriftelijk bij: N.V. Univé Zorg, Afdeling Klachtenmanagement ZEKUR, Postbus 25212, 5600 RS Eindhoven.
- De Reisverzekering bij Extra ZEKUR Zorg en alle verzekeringen van ZEKUR Wonen en ZEKUR Rijden: [unive.nl/klacht](https://www.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 kunt verwachten. Wij nemen het liefst telefonisch of via de mail contact met je op. Mocht je blijvend niet tevreden zijn over onze klachtenafhandeling, dan kun je binnen drie maanden na kennisname van de uitkomst je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), [Kifid.nl](https://www.kifid.nl), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Email: 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. Mocht dit niet de klacht oplossen, dan is er een Geschillencommissie die een bindende uitspraak kan doen.

Je kunt 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.

Deze dienstenwijzer geldt per 1 januari 2012.