

## 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 verzekeringsbundels van ZEKUR en brengen we een overeenkomst tot stand tussen jou en de aanbieders van deze verzekeringen. Voor de producten ZPP Inkomensverzekering en ZEKUR Hypotheken draagt ZEKUR jou aan als mogelijke klant bij een andere financiële dienstverlener.

ZEKUR geeft geen advies, je bepaalt zelf welke bundel het beste bij jouw situatie past. Als je behoefte hebt aan persoonlijk advies, dan kun 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 stop zet - je polissen, brieven en andere documenten digitaal ontvangt - 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

De Coöperatie Univé U.A. heeft geen aandelen of vorm van zeggenschap in deze 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	
<b>ZEKUR Wonen</b>	• Aansprakelijkheid	Aevitae als gevolmachtigd agent van de verzekeraar Bovemij
	• Inboedel	
	• (Doorlopende) Reis	
	• Multimedia Buitenshuis	
	• Ongevallen	
	• Rechtsbijstand	
	• Woonhuis	
	• Annulering Reis	
<b>ZEKUR Rijden</b>	• Auto	Aevitae, bemiddelaar van Allianz Global Assistance
	• Motor	
	• Bromfiets	
	• Pechhulp Auto/Motor/Bromfiets	
	• Fiets	
<b>ZEKUR ZPP</b>	• Aansprakelijkheidsverzekering	Aevitae als gevolmachtigd agent van de verzekeraar Reaal Schade
	• Inventaris- en Goederenverzekering	
	• Rechtsbijstandverzekering	
	• Ongevallenverzekering	
	• Buitenshuisverzekering	
	• Aansprakelijkheidsverzekering voor (niet-)ondergeschikten	
	• Eigen Vervoerverzekering	
	• Bouw- en Montageverzekering	
	• Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	Aevitae als gevolmachtigd agent van de verzekeraar Chubb European Group Limited
• Inkomensverzekering	N.V. Univé Schade, de dienstverlening wordt gedaan door het regionale Univé kantoor uit jouw postcodegebied (je bemiddelaar), je wordt hier als mogelijke klant aangedragen.	

<b>ZEKUR Hypotheken</b>	•Hypothek zonder hypotheekadvies	Knab Hypotheken van Aegon Bank N.V., je wordt hier als mogelijke klant aangedragen
	•Hypothek met hypotheekadvies op afstand	
	•Hypothek met hypotheekadvies aan tafel	Regionaal Univé kantoor uit jouw postcodegebied, je wordt hier als mogelijke klant aangedragen

### 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. 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.

Voor de producten ZZZP Inkomensverzekering en ZEKUR Hypotheken treden we op als leadgenerator voor respectievelijk N.V. Univé Schade, Knab Hypotheken van Aegon Bank N.V. en de regionale Univé kantoren. Voor elke overeenkomst die via ons wordt afgesloten ontvangen we een eenmalige vergoeding.

### 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 producten van ZEKUR die we op onze website aanbieden. ZEKUR is onderdeel van de Coöperatie Univé U.A., een financiële dienst- verlener 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**

### 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*	0900 25 93 587 0592 34 93 42	<a href="http://zekur.nl/klantenservice/mailen">zekur.nl/klantenservice/mailen</a> <a href="http://zekur.nl/klantenservice/mailen">zekur.nl/klantenservice/mailen</a>
<b>ZEKUR Wonen</b> • Alle verzekeringen*	088 35 35 766	<a href="mailto:infoZEKUR@aevitea.nl">infoZEKUR@aevitea.nl</a>
<b>ZEKUR Rijden</b> • Alle verzekeringen	088 35 35 766	<a href="mailto:infoZEKUR@aevitea.nl">infoZEKUR@aevitea.nl</a>
<b>ZEKUR ZZZP</b> • Alle verzekeringen (m.u.v. inkomensverzekering) • ZZZP Inkomensverzekering	088 35 35 766 0592 34 93 42	<a href="mailto:infoZEKUR@aevitea.nl">infoZEKUR@aevitea.nl</a> <a href="http://zekur.nl/klantenservice/mailen">zekur.nl/klantenservice/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 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 Reis- en Annuleringsverzekering bij Extra ZEKUR Zorg en alle verzekeringen van ZEKUR Wonen, ZEKUR Rijden, ZEKUR ZZP en ZEKUR Hypotheken: [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](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 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 12 juli 2018.