

Geachte cliënt,

ABN AMRO Bank N.V. hecht belang aan een juiste en adequate voorlichting aan onze cliënten. In de Wet Financiële Dienstverlening zijn eisen gesteld aan de wijze waarop wij onze cliënten dienen te informeren. Wij hebben in het verlengde hiervan voor u een advieswijzer opgesteld. Hierin informeren wij u over een aantal aspecten waardoor u een beter inzicht krijgt in onze dienstverlening aan en advisering van onze cliënten.

#### **Over ABN AMRO Bank**

ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van de Nederlandsche Bank N.V. en treedt op als bemiddelaar van verzekeringsproducten. ABN AMRO Bank N.V. is als zodanig opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Dit register kunt u raadplegen op de website van de Autoriteit Financiële Markten: [www.afm.nl](http://www.afm.nl).

ABN AMRO Bank N.V. is gevestigd te (1082 PP) Amsterdam aan de Gustav Mahlerlaan 10, telefoon 0900-0024 (lokaal tarief).

ABN AMRO Bank N.V. is ingeschreven in het Handelsregister K.v.K. Amsterdam onder nr. 33002587.

#### **Onze diensten**

Als intermediair bemiddelen wij bij de afsluiting van schade-, zorg- en inkomensverzekeringen, zoals bijvoorbeeld woonhuis-, inboedel-, auto- of arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Wij geven u uitleg over onze verzekeringsproducten en kijken samen met u naar mogelijke oplossingen. Daarbij geven wij aan welk(e) schade-, zorg- en inkomensverzekeringsproduct(-en) naar ons oordeel bij u pas(t)en. Wij geven u hierbij gemotiveerd advies en bemiddelen vervolgens bij de totstandkoming van verzekeringsproducten. Bij onze dienstverlening staat uw persoonlijke situatie centraal. En in geval van schade zijn wij behulpzaam bij de melding en afhandeling daarvan.

#### **Onze kwaliteit**

ABN AMRO Bank N.V. beschikt over goed opgeleide en deskundige medewerkers. Er is daarbij continu aandacht voor scholing en bijscholing.

#### **Voor welke verzekeringsmaatschappijen bemiddelt ABN AMRO Bank?**

Onze schade-, zorg en inkomensverzekeringen brengen wij op grond van afspraken met ABN AMRO Schadeverzekering N.V. onder bij deze maatschappij. ABN AMRO Bank N.V. heeft in deze verzekeringsmaatschappij een middellijk belang van meer dan 10 procent.

Onze advisering is in principe gebaseerd op het ruime assortiment aan verzekeringen waar wij bij ABN AMRO Schadeverzekering N.V. uit kunnen putten.

Eventueel kan ABN AMRO Bank N.V. in aanvulling op dit assortiment besluiten verzekeringen van andere verzekeraars aan te bieden. In deze situatie treedt ABN AMRO Verzekeringen B.V. -een zustermaatschappij van ABN AMRO Schadeverzekering N.V.- op als bemiddelaar naar de andere maatschappijen. ABN AMRO Verzekeringen B.V. onderhoudt voor deze verzekeringen het contact met de verzekeringsmaatschappij.

#### **Hoe worden wij beloofd?**

Wij worden als bemiddelaar voor onze diensten aan u door de verzekeringsmaatschappij beloofd. Wij ontvangen na het afsluiten van de verzekering tijdens de looptijd jaarlijks een bedrag aan doorlopende provisie. Deze provisie is een percentage van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

#### **Wat verwachten wij van u?**

Om u met betrekking tot uw verzekeringen gepast te kunnen adviseren is het van belang dat wij van u correcte gegevens ontvangen. Tevens is het belangrijk dat u ons inzicht geeft in elders door u afgesloten verzekeringen. En verwachten wij van u dat u aan ons doorgeeft wanneer uw persoonlijke situatie wijzigt of er zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de verzekerde zaken.

Dit alles is van belang om er daarbij voor te zorgen dat risico's op een juiste wijze (af)gedekt worden en blijven en onder- of juist oververzekering voorkomen wordt.

Bij wijziging van uw persoonlijke situatie kunt u denken aan wijzigingen in uw gezinssituatie zoals geboorte, samenwonen, huwelijk en scheiding. Ook aankoop en/of verbouwing van een woning, verhuizing, wijziging van beroep en dergelijke zijn momenten die aanpassing van uw verzekeringen noodzakelijk kunnen maken.

Wij wijzen u erop dat indien achteraf - bijvoorbeeld in geval van schade - blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, verzekeraars op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd kunnen zijn de schade deels of geheel niet te vergoeden.

## Onze bereikbaarheid

Wij willen goed bereikbaar zijn voor onze relaties. Indien u vragen heeft of wijzigingen wilt doorgeven dan kunt u op de volgende wijze contact met ons opnemen.

### Customer Contact Center

Voor vragen over verzekeringen of het doorgeven van een wijziging kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week met ons bellen: 0900-0024 (lokaal tarief).

### Bankshop of advieskantoor

U kunt uw verzoek of vraag ook voorleggen aan een medewerker van een van onze kantoren of uw eigen contactpersoon. Zij kunnen u uw vragen beantwoorden en u bij uw verzoek behulpzaam zijn.

## De premie

Premiebetalingen worden rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij middels automatische incasso geïncasseerd. Bij het aangaan van een verzekering vraagt de verzekeringsmaatschappij u derhalve altijd om een machtiging om de premie automatisch van uw rekening te kunnen incasseren. Premie-incasso gebeurt op een vast moment dat vooraf aan u is bekend gemaakt. Als u vragen hebt over een afschrijving, het niet eens bent met de hoogte daarvan of een afschrijving wilt terugvorderen, dan zullen wij u hierin adviseren en bijstaan. Als u kiest voor gespreide premiebetaling, betaalt u daar in sommige gevallen een opslag voor.

Indien wij de premies niet kunnen incasseren door bijvoorbeeld onvoldoende saldo of blokkering van de rekening dan kan dit consequenties hebben voor de verzekeringsdekking en in geval van schade er toe leiden dat deze niet vergoed wordt.

Ook kan dan alsnog de verschuldigde premie gerechtelijk worden geïncasseerd. De hieraan verbonden kosten kunnen aan u in rekening worden gebracht.

Als u verwacht dat de premie niet of niet op de afgesproken dag geïncasseerd kan worden informeert u ons dan tijdig, zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken.

## Beëindiging bemiddelingsrelatie op gebied van verzekeringen

Voor verzekeringen waarvoor wij als tussenpersoon van ABN AMRO Schadeverzekering N.V. optreden, geldt dat wij hiervoor tussenpersoon blijven totdat de verzekeringen contractueel zijn beëindigd. Een verzoek om verzekeringen over te hevelen naar een andere bemiddelaar is daarom niet mogelijk. De zorgplicht van uw verzekering ligt bij ons totdat de verzekering contractueel beëindigd is.

Indien ABN AMRO Bank N.V. als tussenpersoon de relatie met u beëindigt, houdt dit niet automatisch in dat uw bestaande verzekeringsovereenkomsten hiermee ook eindigen. De verzekeringen zelf lopen gewoon door bij de verzekeringsmaatschappij.

## Klachten?

ABN AMRO Bank N.V. wil dat u tevreden bent over haar service. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Maar het kan wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we dat graag van u. Als u een klacht hebt: laat het ons weten. Wij luisteren naar u en zoeken naar een passende oplossing. ABN AMRO Bank N.V. heeft hiervoor een klachtenregeling.

Als ABN AMRO Bank N.V. uw klacht niet naar tevredenheid heeft behandeld, kunt u deze voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

Informatie over de klachtenregeling van ABN AMRO Bank N.V. en de geschilleninstanties waarbij ABN AMRO Bank N.V. is aangesloten kunt u vinden op: [www.abnamro.nl/klachtenregeling](http://www.abnamro.nl/klachtenregeling) of opvragen via telefoonnummer 0900-0024 (lokaal tarief).