

# Dienstverleningsdocument vermogensoplossingen

## Waarom ontvangt u dit dienstverleningsdocument?

Wij vinden het belangrijk om u informatie te geven over onze dienstverlening. Daarom leggen wij u hieronder graag uit wat u van ons mag verwachten als u een levensverzekering, bankspaarproduct of een loonspaarproduct bij ons afsluit. Ook geven wij aan wat wij van u verwachten. Verder leest u welke beloning wij krijgen en waar u terecht kunt met vragen en klachten.

## Voor welke producten is dit dienstverleningsdocument geschreven?

De informatie uit dit document is geschreven voor de volgende producten:

- ▶ Levensloopregeling (Levensloopplan en Spaarrekening)

Voor deze producten gebruiken wij de verzamelnaam 'loonspaarproducten'.

- ▶ Gouden Handdruk (Opbouw en Leefrekening)
- ▶ Pensioen Aanvulling (Leefrente en Spaarrekening)
- ▶ Uitgestelde Hypotheekaflossing (uit Vermogen en Spaarrekening) Box 1
- ▶ Hypotheekaflossing (uit Vermogen en Spaarrekening) Box 3

Voor deze 4 producten gebruiken wij de verzamelnaam 'bankspaarproducten'.

- ▶ Koopsom Garantie Polis
- ▶ Lijfrente Garantie Polis
- ▶ Vermogens Opbouw Polis

Voor deze 3 producten gebruiken wij de verzamelnaam 'levensverzekeringen'.

## Waar bestaat onze dienstverlening uit?

ABN AMRO Bank N.V. is een financiële dienstverlener voor zowel zakelijke als particuliere klanten. Wij verkopen een uitgebreid assortiment aan producten. Van de loonspaarproducten en de bankspaarproducten die wij hierboven noemen zijn wij de *aanbieder*.

Wij verkopen ook levensverzekeringen. Wij zijn dan *bemiddelaar* in de hiervoor genoemde levensverzekeringen.

Dit zijn niet onze producten. Deze verkopen wij voor ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. is de aanbieder van deze verzekeringen. ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. is een 100%-dochter van ABN AMRO Verzekeringen B.V.. ABN AMRO Bank N.V. heeft 49% van de aandelen in ABN AMRO Verzekeringen B.V.. Wij adviseren geen verzekeringen van andere levensverzekeraars.

## Wat mag u van ons verwachten?

Over alle producten waar dit dienstverleningsdocument voor is geschreven kunnen wij u adviseren. U kunt een aantal producten bij ons afsluiten zonder dat wij u daarover adviseren. Dit is niet voor alle producten mogelijk. Als wij u niet adviseren dan geven wij u dat altijd duidelijk aan. Hieronder geven wij aan wat u van ons in beide situaties mag verwachten.

### Met advies

#### 1. Tijdens een adviesgesprek

Tijdens het adviesgesprek worden uw financiële situatie en wensen besproken. Wij nemen samen met u uw huidige en toekomstige financiële situatie door. Hierbij wordt ook gekeken naar de mogelijke risico's die u kunt lopen zoals arbeidsongeschiktheid.

Nadat uw wensen, doelen en financiële mogelijkheden duidelijk zijn, bespreken wij met u de producten die passen

---

bij uw situatie. Ook geven wij daarvan een duidelijke uitleg. Wij kunnen vervolgens een offerte voor u aanvragen. Sommige producten kunnen wij direct voor u afsluiten. Wij geven geen belastingadvies. Wel houden wij bij ons advies rekening met de belastingregels die op dat moment gelden. 77-2000-59 B: (t.b.v. Fiscale vermogensoplossingen [levensverzekeringen/banksparen]).

## **2. Als u akkoord bent met de offerte of het aangeboden product**

Als u akkoord bent met de offerte of het aangeboden product, dan zorgen wij ervoor dat u het contract daarvoor ontvangt.

## **3. Tijdens de looptijd**

Tijdens de looptijd van het product geven wij en/of de verzekeraar (bij levensverzekeringen) u belangrijke informatie door. Bijvoorbeeld over de opgebouwde waarde. Deze informatie is geen advies aan u. Wilt u wel advies? Dan kunt u altijd bij ons terecht.

### **Zonder advies**

Een aantal producten kunt u zonder advies afsluiten. 'Zonder advies' betekent dat onze dienstverlening zich beperkt tot het u informeren over de kenmerken van het product. Wij noemen 'zonder advies' ook wel 'execution only'. U moet dan zelf beoordelen of het product bij u en uw financiële situatie past. Als u een product afsluit zonder door ons te zijn geadviseerd, dan geven wij dat altijd aan.

## **1. Als u akkoord bent met de offerte of het aangeboden product**

Als u akkoord bent met de offerte of het aangeboden product, dan zorgen wij ervoor dat u het contract daarvoor ontvangt.

## **2. Tijdens de looptijd**

Ook als u niet door ons bent geadviseerd geven wij en/of de verzekeraar (bij levensverzekeringen) tijdens de looptijd van het product u belangrijke informatie door. Bijvoorbeeld over de opgebouwde waarde. Deze informatie is geen advies aan u. Wilt u wel advies? Dan kunt u altijd bij ons terecht.

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

### **Met advies**

#### **1. Tijdens het adviesgesprek**

Om u zo goed mogelijk te helpen, is het belangrijk dat u ons juiste en volledige informatie geeft tijdens het adviesgesprek. Ook verwachten wij dat de informatie actueel is. Het gaat dan bijvoorbeeld om uw financiële situatie en uw kennis en ervaring van bankspaarproducten, loonspaarproducten of verzekeringen. Ook uw toekomstplannen kunnen voor een advies van belang zijn, denkt u bijvoorbeeld aan de wens om groter te gaan wonen of gezinsuitbreiding. Verder willen wij graag weten hoeveel risico u wilt lopen. Daarnaast is het belangrijk dat u uw wensen voor de toekomst doorgeeft. Bijvoorbeeld als u eerder wilt stoppen met werken. Zo kunnen wij u een advies geven dat bij uw persoonlijke situatie en wensen past.

#### **2. Na het adviesgesprek**

Het is belangrijk dat u veranderingen in uw situatie aan ons doorgeeft nadat u het product hebt afgesloten. Krijgt u bijvoorbeeld een kind, gaat u trouwen, scheiden, koopt of verbouwt u uw woning of verandert uw inkomen? Dan kan dit gevolgen hebben voor uw levensverzekering, bank- of loonspaarproduct. Laat dit ons zo snel mogelijk weten.

### **Zonder advies**

Als u een product zonder advies heeft afgesloten, dan is het belangrijk dat u veranderingen in uw situatie aan ons doorgeeft. Krijgt u bijvoorbeeld een kind, gaat u trouwen, scheiden, koopt of verbouwt u uw woning of verandert

uw inkomen? Dan kan dit gevolgen hebben voor uw levensverzekering, bankspaarproduct of loonspaarproduct. Laat dit ons daarom zo snel mogelijk weten.

## Hoe worden wij beloond?

De beloning die wij ontvangen is afhankelijk van het product dat u bij ons afsluit. Wij worden beloond als aanbieder (voor bankspaarproducten en loonspaarproducten) of als bemiddelaar (voor levensverzekeringen).

### Onze beloning als aanbieder

#### Bankspaarproducten en loonspaarproducten

In de prijs van onze producten zijn kosten voor verkoop en advisering opgenomen. Deze kosten zijn verwerkt in het rentepercentage van het bank- of loonspaarproduct.

U kunt soms ook kiezen om te beleggen in een aantal beleggingsfondsen. Als u hiervoor kiest, dan krijgen wij ook van de fondsbeheerder een vergoeding.

### Onze beloning als bemiddelaar

#### Levensverzekeringen

Als beloning voor het bemiddelen in levensverzekeringen krijgen wij van ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. een eenmalige afsluitprovisie en/of een doorlopende provisie.

De eenmalige afsluitprovisie bedraagt:

- ▶ voor de Koopsom Garantie Polis en de Lijfrente Garantie Polis met een looptijd van 5 jaar of meer: € 650,-  
Hierbij maakt het niet uit wat het bedrag van de koopsom of de storting is;
- ▶ voor de Lijfrente Garantie Polis met een looptijd korter dan 5 jaar: € 450,-
- ▶ voor de Vermogens Opbouw Polis een eenmalige afsluitprovisie van € 225,- en een doorlopende provisie van € 22,50 per jaar gedurende maximaal 10 jaar. De eenmalige afsluitprovisie vervalt als de Vermogens Opbouw Polis wordt afgesloten ter vervanging van een oud type beleggingsverzekering die is afgesloten via ABN AMRO Bank N.V.

In de offerte van de verzekeraar staat het exacte bedrag aan provisie dat wij zullen ontvangen.

## Hoe kunt u ons bereiken?

### Heeft u vragen of wilt u een verandering doorgeven?

Wilt u meer informatie over onze producten of dienstverlening of wilt u een verandering doorgeven? Ga dan tijdens kantooruren naar een van onze kantoren of bel 0900 - 0024 (€ 0,10 per minuut). Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar. Op onze website ([abnamro.nl/contact](http://abnamro.nl/contact)) vindt u de adressen en openingstijden van onze kantoren.

### Heeft u een klacht?

Bent u niet tevreden met onze dienstverlening? Of heeft u hier een opmerking over? Laat ons dit weten. U doet dit op één van de volgende manieren:

1. **Telefonisch:** U kunt ABN AMRO 24 uur per dag bereiken op telefoonnummer: 0800 - 024 07 12. Vanuit het buitenland belt u: +31 (0)10 241 17 20.
2. **Internet:** U kunt uw klacht online aan ons doorgeven via [abnamro.nl/klachten](http://abnamro.nl/klachten).
3. **Kantoor:** bespreek uw klacht met een medewerker van één van onze kantoren of met uw eigen contactpersoon.
4. **Schriftelijk:** stuur uw klacht naar uw ABN AMRO kantoor. Het adres van uw kantoor vindt u op onze website [abnamro.nl/contact](http://abnamro.nl/contact).

U ontvangt altijd binnen vijf werkdagen een brief met een reactie van ABN AMRO. Als we niet direct een antwoord kunnen geven, staat in deze brief de datum waarop u een antwoord kunt verwachten.

## Bent u het niet met het antwoord eens?

Als u het niet eens bent met ons antwoord, beschrijf uw klacht dan in een brief en stuur deze naar:

ABN AMRO Bank N.V.  
Afd. Klachtenmanagement (AA1416)  
Postbus 283  
1000 EA AMSTERDAM

In uw brief vermeldt u verder:

- ▶ uw adres, uw telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres;
- ▶ uw ABN AMRO kantoor;
- ▶ uw bankrekeningnummer.

Stuur ook kopieën mee van informatie die volgens u voor uw klacht belangrijk is.

Nadat onze afdeling Klachtenmanagement uw brief heeft ontvangen, stuurt deze afdeling u een brief. In deze brief staat de datum waarop u een antwoord op uw klacht ontvangt.

## Wat kunt u doen als u daarna nog steeds niet tevreden bent?

ABN AMRO is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Bent u niet tevreden met het antwoord van onze afdeling Klachtenmanagement of de manier waarop uw klacht is behandeld? Dan kunt u binnen drie maanden na ontvangst van het antwoord uw klacht voorleggen aan het KiFiD.

U kunt een klachtenformulier downloaden via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) of telefonisch bij het KIFID opvragen (telefoonnummer: (070) 333 89 99). Uw klachtenformulier stuurt u naar:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93527  
2509 AG 's-Gravenhage

## Toezicht

ABN AMRO Bank N.V. is statutair gevestigd aan:  
Gustav Mahlerlaan 10  
1082 PP Amsterdam

ABN AMRO Bank N.V. heeft een bankvergunning van De Nederlandsche Bank N.V.  
Ook staan wij in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000004.