

ABN AMRO Overlijdensrisico-, Uitvaart- en Woonzekerarbeidsongeschiktheidsverzekering

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 overlijdensrisico-, uitvaart- of Woonzeker Arbeidsongeschiktheidsverzekering 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.

Waaruit bestaat onze dienstverlening?

ABN AMRO Bank N.V. is een financiële dienstverlener voor zowel zakelijke als particuliere klanten. Wij verkopen een uitgebreid assortiment aan producten.

Wij verkopen bijvoorbeeld een overlijdensrisico- uitvaart en Woonzeker Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Wij treden op als tussenpersoon bij de verkoop van deze verzekeringen. Wij verkopen deze verzekeringen voor ABN AMRO Levensverzekering N.V. respectievelijk Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Deze zijn de aanbieders 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 deze verzekeringen niet voor andere verzekeraars.

Wat mag u van ons verwachten?

Over de verzekeringen die in dit dienstverleningsdocument worden genoemd kunnen wij u adviseren. U kunt deze verzekeringen ook bij ons afsluiten zonder dat wij u daarover adviseren.. Als wij u niet adviseren dan geven wij u dat altijd duidelijk aan. Hieronder geven wij aan wat u van ons mag verwachten als wij adviseren en als we dat niet doen.

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 gekeken naar de 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 daarbij een duidelijke uitleg. Wij kunnen vervolgens een offerte voor u aanvragen of direct een product voor u afsluiten.

Wij geven geen belastingadvies. Wel houden wij bij ons advies rekening met de belastingregels die op dat moment gelden.

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

Als u akkoord bent met de offerte of het aangeboden product, vindt er nog een gezondheidsonderzoek plaats. Dat gebeurt aan de hand van een gezondheidsverklaring. Als de verzekeraar de verzekering wil verstrekken, dan zorgen wij ervoor dat u het contract ontvangt.

3. Tijdens de looptijd

Tijdens de looptijd van het product geven wij en/of de verzekeraar informatie aan u door. Deze informatie is geen advies aan u. Uiteraard kunt u ook altijd bij ons terecht met vragen, wijzigingen of voor advies.

Zonder advies

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 dat wij u daarover adviseren 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, vindt er nog een gezondheidsonderzoek plaats. Dat gebeurt aan de hand van een gezondheidsverklaring. Als de verzekeraar de verzekering wil verstrekken, dan zorgen wij ervoor dat u het contract ontvangt.

2. Tijdens de looptijd

Ook als u niet door ons bent geadviseerd geven wij en/of de verzekeraar tijdens de looptijd van het product informatie aan u door. 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 de juiste informatie geeft tijdens het adviesgesprek. Ook verwachten wij dat deze informatie actueel is. Het gaat dan bijvoorbeeld om uw financiële situatie en uw kennis en ervaring die u heeft met dit type verzekeringen. Ook uw toekomstplannen kunnen voor een advies van belang zijn. Denkt u er bijvoorbeeld aan om groter te gaan wonen, of overweegt u gezinsuitbreiding en/of eerder te stoppen met werken. Verder willen wij graag weten hoeveel risico u wilt lopen. Daarnaast is het belangrijk dat u uw wensen voor de toekomst doorgeeft. Zo kunnen wij u een advies geven dat bij uw wensen en situatie past.

2. Na het adviesgesprek

Het is belangrijk dat u veranderingen in uw situatie nadat u de verzekering heeft afgesloten aan ons door geeft. Gaat u trouwen, krijgt u bijvoorbeeld gezinsuitbreiding, gaat u scheiden, koopt of verbouwt u uw woning of verandert uw baan en/of inkomen? Dan kan dit gevolgen hebben voor uw overlijdensrisico-, uitvaart- of Woonzeker Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Laat u dit ons zo snel mogelijk weten.

Zonder advies

Als u een verzekering zonder advies heeft afgesloten, dan is het ook belangrijk dat u veranderingen in uw situatie aan ons doorgeeft.

Gaat u trouwen, krijgt u gezinsuitbreiding, gaat u scheiden, koopt of verbouwt u uw woning of verandert uw baan en/of inkomen? Dit kan gevolgen hebben voor uw overlijdensrisico, uitvaart- of Woonzeker Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Laat u dit ons zo snel mogelijk weten.

Hoe worden wij beloond?

De beloning die wij ontvangen is afhankelijk van het product dat u bij ons afsluit..

Als tussenpersoon krijgen wij van de aanbieder een (eenmalige) afsluitprovisie en/of jaarlijks een bedrag aan doorlopende provisie.

Deze provisie bedraagt:

- Voor de overlijdensrisicoverzekering: een afsluitprovisie van € 70 en een doorlopende provisie van € 16 per jaar, wij ontvangen deze doorlopende provisie zolang er premie wordt betaald voor deze verzekering.
- Voor de uitvaartverzekering: een afsluitprovisie van € 112,50 (die verspreid over drie jaar wordt uitgekeerd) en een doorlopende provisie van € 16 per jaar. Deze doorlopende provisie ontvangen wij zolang er premie wordt betaald voor deze verzekering.
- Voor de Woonzeker Arbeidsongeschiktheidsverzekering: alleen een doorlopende provisie van 15% van de jaarpremie tot het maximum bedrag van € 450 is bereikt..

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 naar een van onze kantoren of bel 0900-0024 (EUR 0,10 per minuut). Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar. Op onze website (abnamro.nl/contact) vindt u adressen en openingstijden van onze kantoren.

Bent u niet tevreden of hebt u een klacht?

Bent u niet tevreden met onze dienstverlening? Of heeft u hier een opmerking over? Laat ons dit dan 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 10 241 17 20.
2. Internet: U kunt uw klacht online aan ons doorgeven via www.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.

U ontvangt altijd binnen vijf werkdagen een brief met een reactie van ons. 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 schrijf dan 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 een kopie mee van informatie die volgens u voor uw klacht belangrijk is.

Nadat onze afdeling Klachtenmanagement uw brief heeft ontvangen, stuurt zij 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 wijze 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 of het klachtenformulier telefonisch bij het KIFID opvragen (telefoonnummer: 070-333 8 999). 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) met nummer 12000004.