

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 levensverzekeringen, zoals kapitaalsverzekeringen en lijfrenteverzekeringen. Bij onze dienstverlening staat uw persoonlijke situatie centraal. Wij bepalen samen met u welke verzekeringen in uw situatie passend of nodig zijn en geven gemotiveerd advies en uitleg over onze verzekeringsproducten. Ook staan wij u terzijde bij het premievrij maken, afkopen en oversluiten van levensverzekeringen.

Bij ons advies houden wij uiteraard rekening met de fiscale mogelijkheden zoals die op dat moment gelden. Dat wil echter niet zeggen dat wij u fiscaal advies verstrekken.

#### 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 levensverzekeringen brengen wij op grond van afspraken met ABN AMRO Levensverzekering 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 Levensverzekering 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 Levensverzekering 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 voor het afsluiten van de verzekering eenmalig een bedrag aan afsluitprovisie. Voor een verzekering waarvoor u jaarlijks premie betaalt ontvangen wij daarnaast tijdens de looptijd jaarlijks een bedrag aan doorlopende provisie. Bij levensverzekeringen is zowel de eenmalige als de doorlopende provisie een percentage van de premie die bij u in rekening wordt gebracht.

#### Wat verwachten wij van u?

Om u een juist advies te kunnen geven is het van belang dat wij de correcte gegevens van u ontvangen. Voor een juist advies is het eveneens belangrijk inzicht te hebben in elders door u afgesloten verzekeringen. Daarmee voorkomen wij dat wij u een te hoge of te lage dekking adviseren. Ook na het afsluiten van een verzekering verwachten wij van u relevante wijzigingen aan ons meldt.

En of er zich met betrekking tot te verzekerde risico's wijzigingen voordoen. Voor u en voor ons is dit van belang om te voorkomen dat risico's niet (meer) verzekerd zijn of juist onnodig verzekerd blijven.

Bij wijziging van uw persoonlijke situatie kunt u denken aan wijzigingen in uw gezinssituatie zoals geboorte, samenwonen, huwelijk en scheiding. Ook de aankoop en/of verbouw van een woning, verhuizing, wijziging van beroep, kunnen een reden zijn om de dekkingen binnen uw verzekeringen aan te passen. Wij wijzen u er verder op dat indien achteraf blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven, verzekeraars op grond van de verzekeringsvoorwaarden gerechtigd kunnen zijn geen uitkering aan u te doen.

## 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 door ons - namens de verzekeringsmaatschappij - middels automatische incasso geïncasseerd. Bij het aangaan van een verzekering vragen wij u daarom altijd ons te machtigen 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 uw premie betrekking heeft op een verzekering die belegt in ABN AMRO beleggingsfondsen dan vindt de belegging van de premie plaats één beursdag nadat de premie van de rekening van de premiebeter is afgeschreven, tegen de openingskoers van die dag.

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 vanwege bijvoorbeeld onvoldoende saldo of blokkering van de rekening dan kan dit consequenties hebben voor uw verzekeringsdekkingen. Dit kan er toe leiden dat er geen dekking voor u bestaat, de verzekering premievrij wordt gemaakt of dat deze wordt afgekocht. 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 Levensverzekering 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 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).