

Informatieblad Schadeverzekeringen

Waarom ontvangt u dit informatieblad?

Wij vinden het belangrijk om u informatie te geven over onze dienstverlening. In dit document leggen wij uit wat u van ons mag verwachten als u een schadeverzekering bij ons afsluit. Ook geven wij aan wat wij van u verwachten. Verder leest u welke beloning wij daarmee verdienen en waar u terecht kunt met vragen en klachten.

Wie zijn wij en waar bestaat onze dienstverlening uit?

ABN AMRO Bank N.V. is een financiële dienstverlener voor zowel zakelijke als particuliere klanten. Wij verkopen verschillende producten. Wij verkopen ook schadeverzekeringen. Wij zijn dan bemiddelaar. Dit zijn niet onze producten. Deze schadeverzekeringen verkopen wij voor ABN AMRO Verzekeringen. ABN AMRO Bank N.V. heeft 49% van de aandelen in ABN AMRO Verzekeringen.

Wat mag u van ons verwachten?

Wij bemiddelen bij het afsluiten van schadeverzekeringen, zoals bijvoorbeeld woonhuis-, inboedel- of autoverzekering. Zo kunt u zelf schadeverzekeringen via onze website, zonder ons advies afsluiten. Maar wij geven u, als u dat wilt, ook persoonlijk uitleg over onze verzekeringsproducten en kijken samen met u naar mogelijke oplossingen. Daarbij geven wij aan welk(e) schadeverzekering(en) naar ons oordeel bij u passen. 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 advisering is in principe gebaseerd op het 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 treden wij samen op met ABN AMRO Schadeverzekering N.V. Deze onderhoudt voor deze verzekeringen het contact met de verzekeringsmaatschappij.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u ons altijd juiste informatie geeft voor en nadat u de schadeverzekering heeft afgesloten. Ook verwachten wij dat die informatie actueel is.

Daarnaast is het belangrijk dat u ons inzicht geeft in elders door u afgesloten verzekeringen. Nadat u de schadeverzekering heeft afgesloten is het belangrijk dat u veranderingen in uw situatie aan ons door geeft. Krijgt u bijvoorbeeld een kind, gaat u trouwen, scheiden of verandert uw inkomen? Ook aankoop en/of verbouwing van een woning, verhuizing 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.

De premie

Premiebetalingen worden rechtstreeks door de verzekeringsmaatschappij van uw rekening afgeschreven. Bij het aangaan van een verzekering vraagt de verzekeringsmaatschappij u daarom altijd om een machtiging om de premie automatisch van uw rekening af te kunnen schrijven. Afschrijving van de premie 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 de verzekeraar de premies niet kan incasseren door bijvoorbeeld onvoldoende saldo of blokkering van de rekening dan kan dit consequenties hebben voor de verzekeringsdekking. Ook kan dit ertoe leiden dat een eventuele schade niet vergoed wordt. Bij wanbetaling kan 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

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. Wordt de relatie met ABN AMRO Bank N.V. beëindigd dan houdt dit niet automatisch in dat uw bestaande verzekeringsovereenkomsten hiermee ook eindigen. De verzekeringen zelf lopen gewoon door bij de verzekeringsmaatschappij.

Hoe worden wij beloond?

Wij worden als bemiddelaar voor onze diensten aan u door de verzekeringsmaatschappij beloond. 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. Over eventueel door ons aan u in rekening te brengen kosten plegen wij altijd vooraf overleg met u.

Hoe kunt u ons bereiken?

Wilt u meer informatie of wilt u een verandering doorgeven? Ga dan naar een kantoor van ABN AMRO bij u in de buurt of bel 0900-0024*. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week op dit nummer bereikbaar.

Heeft u een klacht?

Een klacht kunt u op één van de volgende manieren aan ons doorgeven:

1. Internet: U kunt uw klacht online aan ons doorgeven via abnamro.nl/klachten.
2. Telefonisch: U kunt ABN AMRO 24 uur per dag bereiken op telefoonnummer: 0900 - 0024*. Vanuit het buitenland belt u: +31 (0)10 241 1720.
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 ABN AMRO. Kunnen we niet direct een antwoord geven dan staat in deze brief de datum waarop u een antwoord kunt verwachten.

Bent u het niet met het antwoord eens?

Beschrijf uw klacht dan in een brief en stuur deze naar:

ABN AMRO Bank N.V.
Afdeling Klachtenmanagement (HQ1125)
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 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.

* Voor dit gesprek betaalt u uw gebruikelijke belkosten. Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.

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 93257
2509 AG Den Haag

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.

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.