

Informatieblad aanvulling op uw inkomen

Waarom ontvangt u dit informatieblad?

Wij vinden het belangrijk om u informatie te geven over onze dienstverlening. In dit informatieblad leggen wij uit wat u van ons mag verwachten als u een Gouden Handdruk Leefrekening, een Leefrente, een Leefrente 2008-2013 of een Lijfrente Garantie Polis bij ons afsluit. Met deze producten kunt u fiscaal opgebouwd vermogen in termijnen laten uitkeren. U ontvangt dan per maand, kwartaal of (half)jaar een aanvulling op uw inkomen. Ook geven wij in dit informatieblad aan wat wij van u verwachten. Verder leest u wat onze dienstverlening kost en waar u terecht kunt met vragen en/of 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. Van de bankspaarproducten zoals de Gouden Handdruk Leefrekening, de Leefrente en de Leefrente 2008-2013 die wij verkopen zijn wij aanbieder. Wij verkopen geen bankspaarproducten van andere aanbieders.

Wij verkopen ook de Lijfrente Garantie Polis. Wij zijn bemiddelaar voor die verzekering. Dit is dus niet ons product, maar van ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. Wij verkopen dit product alleen voor ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. en dus niet voor andere verzekeringsmaatschappijen. ABN AMRO Levensverzekeringen N.V. is een dochter van ABN AMRO Verzekeringen B.V. Wij hebben 49% van de aandelen in ABN AMRO Verzekeringen B.V.

Wat kunnen wij voor u doen?

U kunt bij ons een Gouden Handdruk Leefrekening, een Leefrente, een Leefrente 2008-2013 of een Lijfrente Garantie Polis afsluiten met of zonder ons advies. Hieronder leest u daar meer over.

U wilt advies van ons

Voorafgaand aan het adviesgesprek, vindt een gratis oriëntatiegesprek plaats.

In dit gesprek bespreken wij met u welke soorten advies wij hebben (zie hieronder) en welke volgens ons voor u het meest geschikt is. Ook lichten wij toe waaruit onze advieswerkzaamheden bestaan, welke stappen er worden doorlopen en wat de kosten van het advies zijn. Verder krijgt u algemene productinformatie.

Aan het eind van het oriëntatiegesprek krijgt u van ons een adviesofferte waarin staat welk soort advies u van ons krijgt, welke werkzaamheden wij voor u zullen verrichten en wat daarvan de kosten zijn. Als u die heeft getekend, kunnen we beginnen met het adviesgesprek.

Advies: 5 mogelijkheden

Wij hebben vijf soorten advies:

1. **Pensioenadvies.** Doel van dit advies is dat u inzicht in en overzicht krijgt van uw financiële situatie. Wij brengen bij dit advies uw huidige en toekomstige financiële situatie in kaart. Ook inventariseren wij uw doelen en wensen voor uw inkomen in de toekomst en gaan na of het mogelijk is die financieel te verwezenlijken. Bent u ondernemer? Dan baseren wij ons advies op het inkomen uit uw onderneming en nemen wij eventuele voorzieningen en het vermogen in uw onderneming mee in het advies.
2. **Advies over uw pensioen en financiële wensen.** Met dit advies geven wij naast pensioenadvies ook advies over financiële wensen die u heeft. Zoals bijvoorbeeld het opbouwen van een kapitaal voor de studie van kinderen, (extra) aflossen van uw hypotheek of een grote uitgave.
3. **Advies over uw pensioen en het afdekken van financiële risico's.** Met dit advies geven wij naast pensioenadvies ook advies over wat de gevolgen zijn voor u en uw gezin als u, of uw eventuele partner, vroegtijdig komt te overlijden, nu en in de toekomst. Wij adviseren u dan hoe u deze risico's het beste kunt afdekken.
4. **Advies over uw pensioen, uw financiële wensen en het afdekken van financiële risico's.** Met dit advies krijgt u naast uw pensioenadvies ook advies over uw financiële wensen en advies over het afdekken van financiële risico's.
5. **Advies over vrijvallend vermogen (expiratie).** Heeft u één of meer van onderstaande producten bij ons, of bij een andere bank of verzekeringsmaatschappij:
 - ▶ Lijfrenteverzekering
 - ▶ Stamrechtverzekering
 - ▶ Bankspaarproducten is de einddatum van dat product bereikt of wordt deze op korte termijn bereikt? U krijgt dan advies over de mogelijkheden die u heeft met het vrijvallend kapitaal en wat voor u de beste oplossing is. Dit kan zijn: verder sparen of het openen van een uitkering. Wij adviseren u een passend product. Dat kan een bankspaarproduct of levensverzekering zijn waarmee u uitkeringen ontvangt of verder vermogen opbouwt.

Advies vrijvallend vermogen bieden wij alleen aan:

- ▶ Als het vrijvallende bedrag dat u ontvangt afkomstig is uit een levensverzekering of een bankspaarproduct;
- ▶ Het bedrag dat vrijvalt niet minder dan € 4.000,- bij een lijfrenteverzekering of € 1.000,- bij een bankspaarproduct bedraagt; of
- ▶ Als u in het geval van een levensverzekering eerste begunstigde bent van het vrijvallende vermogen.

Bij het advies over vrijvallend vermogen gaan wij er van uit dat u zelf een aantal keuzes heeft gemaakt. Wij adviseren u bijvoorbeeld niet over de hoogte of de looptijd van uw uitkering.

Adviesrapport

Bij elk advies hoort een adviesrapport met de daarin voor u passende (product)oplossingen. Dit adviesrapport ontvangt u van ons aan het eind van het adviestraject. Dit rapport lichten wij – als u dat wilt – toe in een persoonlijk gesprek.

Na het adviesrapport

In ons adviesrapport vermelden wij o.a. welk(e) product(en) u volgens ons het beste kunt afsluiten. Als u dat wilt, kunnen wij een offerte van deze producten (laten) maken. In deze offerte staan de afspraken die de bank of de verzekeraar met u wilt maken en de specifieke kenmerken van het product. Wij kunnen de offerte toelichten en eventueel nog aanpassen. Wilt u op het voorstel ingaan? Dan ondertekent u de offerte en stuurt u deze aan ons terug. Wij zorgen dan voor de verdere afhandeling.

Let op:
Wij geven geen
belastingadvies.
Bij het advies houden
wij wel rekening met
de op dat moment
geldende belasting-
regels.

Zonder advies van ons

Advies is niet verplicht. U kunt de Gouden Handdruk Leefrekening, de Leefrente, de Leefrente 2008-2013 en de Lijfrente Garantie Polis ook zonder ons advies afsluiten. U bent dan zelf verantwoordelijk voor de keuze van dit product.

U kunt de Gouden Handdruk Leefrekening, de Leefrente, de Leefrente 2008-2013 en de Lijfrente Garantie Polis via internet, op één van onze bankkantoren of telefonisch afsluiten. Maar voordat u één van deze producten kunt aanvragen, moet u eerst een kennis- en ervaringstoets maken. Deze toets is wettelijk verplicht en toetst onder meer uw kennis over het product dat u wilt afsluiten. Nadat u de toets heeft gemaakt, kunt u alsnog besluiten eerst advies te vragen voordat u het product afsluit.

Nadat u de kennis- en ervaringstoets gemaakt heeft, kunt u vervolgens het product aanvragen. Naar aanleiding van uw aanvraag ontvangt u een offerte waarin de afspraken staan die de bank of de verzekeraar met u wil maken. Als u dat voorstel wilt accepteren, dan moet u de offerte ondertekenen en aan ons terugsturen. Dat kan vaak ook digitaal via ABN AMRO Internet Bankieren.

Wij zullen u in deze situatie alleen (via internet en brochures) van algemene informatie voorzien.

Nadat u een Gouden Handdruk Leefrekening, een Leefrente, Leefrente 2008-2013 of een Lijfrente Garantie Polis heeft afgesloten

Tijdens de looptijd van de Gouden Handdruk Leefrekening, de Leefrente, Leefrente 2008-2013 of de Lijfrente Garantie Polis geven wij en/of de levensverzekeraar u informatie bijvoorbeeld over het saldo op uw rekening. De informatie die wij u geven is geen advies.

Heeft u vragen over uw Gouden Handdruk Leefrekening, uw Leefrente, Leefrente 2008-2013 of uw Lijfrente Garantie Polis? Of wilt u uw product veranderen? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u ons altijd juiste informatie geeft voor- en nadat u de Gouden Handdruk Leefrekening, de Leefrente, de Leefrente 2008-2013 of de Lijfrente Garantie Polis heeft afgesloten. Ook verwachten wij dat die informatie actueel is.

Voordat u een Gouden Handdruk Leefrekening, een Leefrente, Leefrente 2008-2013 of een Lijfrente Garantie Polis afsluit

Kiest u voor advies van ons?

Dan is het belangrijk dat u ons de juiste informatie geeft tijdens het adviesgesprek. Het gaat dan om uw financiële situatie, zoals uw inkomen, (polis)gegevens van vrijvallend vermogen, leningen en verzekeringen die u al heeft. Ook gaat het om hoeveel kennis en ervaring u heeft met financiële producten. Verder willen wij graag weten hoeveel risico's u wilt lopen. Soms kunt u deze risico's verzekeren, maar niet altijd. Ook is het belangrijk dat u uw wensen voor de toekomst doorgeeft. Bijvoorbeeld of u eerder wilt stoppen met werken. Zo kunnen wij het advies geven dat bij u past.

Kiest u voor 'geen advies'?

Wij vragen u dan alle informatie die van belang is aan ons door te geven tijdens het invullen van de aanvraag.

Nadat u een Gouden Handdruk Leefrekening, een Leefrente, een Leefrente 2008-2013 of een Lijfrente Garantie Polis heeft afgesloten

Nadat u een Gouden Handdruk Leefrekening, een Leefrente, Leefrente 2008-2013 of een Lijfrente Garantie Polis heeft afgesloten is het belangrijk dat u veranderingen in uw situatie tijdig aan ons door geeft. Gaat u trouwen, scheiden of verandert uw inkomen? Dan kan dit gevolgen hebben voor uw product.

Kosten

Aan onze werkzaamheden zijn kosten voor u verbonden. Wij zetten die kosten hierna voor u op een rij.

Advieskosten

U betaalt voor ons advies. Dit is een vergoeding voor de werkzaamheden die wij verrichten om voor u een advies samen te stellen.

Oriëntatiegesprek	Particulier	Ondernemer
Oriëntatiegesprek	€ 0,00	€ 0,00
Pensioenadvies	€ 699,00	€ 1.679,00
Pensioenadvies met advies over financiële wensen	€ 899,00	€ 1.879,00
Pensioenadvies met advies over het afdekken van risico's (overlijden en werkloosheid)	€ 1.199,00	€ 2.279,00
Pensioenadvies met advies over financiële wensen en met advies over het afdekken van risico's (overlijden en werkloosheid)	€ 1.399,00	€ 2.479,00
Advies over vrijvallend vermogen (expiratie advies)	€ 189,00	€ 189,00

Heeft u het afgelopen jaar hypotheekadvies van ons gehad? U krijgt dan 20% korting op de advieskosten.

Kosten gericht op het afsluiten van het product

Als u een Gouden Handdruk Leefrekening, een Leefrente, Leefrente 2008-2013 of een Lijfrente Garantie Polis bij of via ons afsluit betaalt u altijd afhandelingskosten. Dus ook als u het product zonder advies afsluit. De afhandelingskosten zijn kosten voor de behandeling van uw aanvraag, het uitbrengen van de offerte en administratiekosten.

- Gouden Handdruk Leefrekening, Leefrente, Leefrente 2008- 2013
 - ▶ via bankkantoor of telefoon € 65,00
 - ▶ via internet € 40,00
- Lijfrente Garantie Polis € 175,00

Administratiekosten

Als aanbieder van bankspaarproducten maken wij kosten voor het beheer en de administratie van bankspaarproducten. Deze kosten zijn verwerkt in de rente van het bankspaarproduct.

Hoe kunt u ons bereiken?

Wilt u meer informatie of wilt u een verandering doorgeven? Ga dan naar een kantoor van ons 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. **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
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 wij 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.
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 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 één jaar na ontvangst van het antwoord uw klacht voorleggen aan het KiFiD.

U kunt een klachtenformulier downloaden via www.kifid.nl, het klachtenformulier telefonisch bij het KiFiD opvragen (telefoonnummer: 070 - 333 8 999) of uw klacht online indienen. Uw klachtenformulier stuurt u naar:

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

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.

Uw klacht melden via het ODR-platform

U kunt uw klacht ook indienen via het ODR-platform. Dit platform is opgezet door de Europese Unie voor online geschillenbeslechting. Dient u een klacht in via dit platform, vul dan op het klachtenformulier het volgende e-mailadres in: klachtenmanagement@nl.abnamro.com

Het mailadres van het ODR-platform is: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

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.

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