

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 via ons afsluit. Ook geven wij aan wat wij van u verwachten. Verder leest u welke vergoeding wij ontvangen 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 particuliere schadeverzekeringen. Wij zijn dan bemiddelaar. Dit zijn niet onze producten. In bijna alle gevallen verkopen wij schadeverzekeringen voor ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V. Deze organisatie valt onder Nationale-Nederlanden ABN AMRO Verzekeringen Holding B.V (hierna: ABN AMRO Verzekeringen). ABN AMRO Bank N.V. heeft 49% van de aandelen in ABN AMRO Verzekeringen.

Wij verkopen niet uitsluitend schadeverzekeringen voor ABN AMRO Schadeverzekeringen N.V. Wij kunnen ook bemiddelen voor andere verzekeraars.

Wat mag u van ons verwachten?

Wij bemiddelen bij het afsluiten van schadeverzekeringen, zoals bijvoorbeeld een opstal-, inboedel- of autoverzekering. U kunt zelf schadeverzekeringen via onze website, Internet Bankieren of Mobiel Bankieren afsluiten. Maar wij geven u, als u dat wilt, ook persoonlijk uitleg en informatie over de verzekeringsproducten. Dat kan telefonisch of op één van onze kantoren. Niet alle producten zijn via alle kanalen beschikbaar.

Wijzigingen en opzeggingen kunt u via Internet Bankieren of Mobiel Bankieren, via de telefoon of een kantoor doorgeven.

Wij adviseren niet over het afsluiten, wijzigen of opzeggen van de verzekeringen.

Wij bemiddelen wel bij de totstandkoming van de schadeverzekeringsproducten. In het geval van schade zijn wij behulpzaam bij de melding en afhandeling daarvan.

Onze dienstverlening 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 Verzekeringen. Deze onderhoudt voor deze verzekeringen het contact met de betreffende 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. Nadat u de schadeverzekering heeft afgesloten is het belangrijk dat u veranderingen in uw situatie aan ons doorgeeft. Denk hierbij aan het krijgen van een kind, u gaat samenwonen, trouwen, scheiden of uw inkomen verandert. Ook de 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, betreffende verzekeraar op grond van de verzekeringsvoorwaarden het recht heeft de schade deels of geheel niet te vergoeden.

De premie

Bij het aangaan van een verzekering vragen wij u een ABN AMRO rekeningnummer door te geven waar ABN AMRO Schadeverzekering N.V. de premie van zal incasseren. Als u vragen hebt over een incasso, het niet eens bent met de hoogte daarvan of een incasso wilt terugvorderen, dan zullen wij u hierin 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 bemiddelaar optreden, geldt dat wij hiervoor bemiddelaar blijven totdat de verzekeringen contractueel zijn beëindigd. Een verzoek om verzekeringen over te hevelen naar een andere bemiddelaar is daarom niet mogelijk.

U heeft het recht om op elk moment de relatie met ons te beëindigen. Wij kunnen ook besluiten om de relatie met u te beëindigen. Wij doen dat bijvoorbeeld in geval van gebleken fraude.

Als u de relatie met ons beëindigt of wij de relatie met u beëindigen, dan heeft dat gevolgen voor de verzekering(en) die u heeft. Onze dienstverlening aan u stopt dan. Doordat onze ondersteuning bij uw schadeverzekeringen dan wegvalt, kan het zijn dat ABN AMRO Schadeverzekering N.V. uw schadeverzekeringen opzegt. Wilt u meer weten? Neem dan contact met ons op.

Welke vergoeding ontvangen wij?

Wij ontvangen als bemiddelaar voor onze diensten aan u van ABN AMRO Schadeverzekering N.V. een vergoeding. Wij ontvangen na het afsluiten van de verzekering een bedrag aan provisie. Soms is dit een éénmalige provisie. In veel gevallen is het een doorlopende provisie. Deze provisie is een percentage van de premie die bij u in rekening wordt gebracht. Zowel bij uw aanvraag als op de nota bij de jaarlijkse herzieningsbrief van uw verzekeringspakket staat het daadwerkelijke provisiebedrag vermeld. Over eventueel door ons aan u in rekening te brengen kosten overleggen wij altijd vooraf met u.

| Verzekering | Provisiepercentage | |
|--|--------------------|----------|
| | Doorlopend | Eénmalig |
| ABN AMRO Opstalverzekering | 20,00% | |
| ABN AMRO Inboedelverzekering | 20,00% | |
| ABN AMRO Aansprakelijkheidsverzekering | 20,00% | |
| ABN AMRO Rechtsbijstandsverzekering | 20,00% | |
| ABN AMRO Autoverzekering | 10,00% | |
| ABN AMRO Studentenverzekering | 10,00% | |
| ABN AMRO Doorlopende reis- en annuleringsverzekering | 10,00% | |
| ABN AMRO Kortlopende reisverzekering | | 25,00% |
| ABN AMRO Annuleringskostenverzekering | | 25,00% |

Hoe kunt u ons bereiken?

Wilt u meer informatie of wilt u een verandering doorgeven? Ga dan naar onze website, een kantoor van ABN AMRO bij u in de buurt of bel 0900-0024. Wij zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur op dit nummer bereikbaar. Op zaterdag, zondag en feestdagen zijn wij gesloten.

Om schade te melden op een verzekering van ABN AMRO Schadeverzekering N.V. kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week terecht op onze website: abnamro.nl. Bij spoedgevallen of ernstige schade kunt u bellen met de ABN AMRO Hulpdienst op +31 26 400 23 45. Deze is 24 uur en 7 dagen per week 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 van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.30 uur 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.

U kunt een klachtenformulier downloaden via www.kifid.nl.

U kunt het klachtenformulier ook telefonisch bij het KiFiD opvragen (telefoonnummer: (070) 333 8 999) of per e-mail (consumenten@kifid.nl).

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 vergunning nummer 12020215. U kunt dit controleren in het register van de AFM door te gaan naar: www.afm.nl/nl-nl/professionals en ons vergunning nummer als zoekterm in te toetsen.