

Dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer vindt u informatie over onze organisatie en producten. Ook leest u waar u terecht kunt met klachten.

Wie zijn wij?

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. is een verzekeraar die levensverzekeringen aanbiedt. Dit doen we rechtstreeks en via verzekeringsadviseurs. U krijgt informatie over de levensverzekeringen van uw adviseur. We zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op banken en verzekeraars in Nederland.

Welke verzekeringen zijn er?

Er zijn twee soorten levensverzekeringen: traditionele verzekeringen (zoals de Overlijdensrisicoverzekering) en beleggingsverzekeringen. Beide verzekeringen kunt u bijvoorbeeld gebruiken om een lening voor uw huis terug te betalen.

Traditionele verzekeringen

De Overlijdensrisicoverzekering is een traditionele verzekering. Hierbij heeft u geen beleggingsrisico. Heeft u altijd uw premie betaald? Dan garanderen we dat we het verzekerde kapitaal uitkeren aan de begunstigde als de verzekerde tijdens de looptijd van de verzekering overlijdt.

Er zijn twee soorten traditionele verzekeringen: een verzekering met winstdeling en een verzekering zonder winstdeling. De Overlijdensrisicoverzekering kent geen winstdeling. Daarom keren we bij overlijden tijdens de looptijd het verzekerde kapitaal uit. Dit is het bedrag wat we vooraf hebben afgesproken.

Beleggingsverzekeringen

De Overlijdensrisicoverzekering is geen beleggingsverzekering. Beleggingsverzekeringen bieden we niet meer aan. Algemene informatie over beleggingsverzekeringen vindt u op www.nn.nl.

Hoe betaalt u de premie?

U kunt de premie in verschillende periodes betalen: per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar. U moet de premie van tevoren betalen via automatische incasso.

Als we u als klant hebben geaccepteerd, dan krijgt u van ons een polisblad met daarop de eigenschappen van uw verzekering. Maar u bent pas verzekerd als u de eerste premie heeft betaald.

Informatie over de levensverzekering

U ontvangt van ons informatie over uw levensverzekering voordat u de verzekering afsluit en tijdens de looptijd van de verzekering. Denkt u daarbij aan brochures, offertes, voorwaarden, polisbladen en waardeoverzichten.

U krijgt deze informatie in de Nederlandse taal. Als u een levensverzekering bij ons afsluit, dan geldt het Nederlands recht.

Heeft u een bedenktijd?

Wilt u de verzekering toch niet afsluiten? Dan moet u dit binnen 30 dagen nadat we uw aanvraag hebben geaccepteerd aan ons doorgeven. Neem hiervoor [contact](#) met ons op. Eventueel door u betaalde premies ontvangt u uiteraard terug.

Kunt u uw verzekering ook tijdens de looptijd stoppen?

Dat is mogelijk. De Overlijdensrisicoverzekering bouwt geen waarde op. Bij het stopzetten van de verzekering voor de einddatum (afkopen) keren we niets uit.

Heeft u het recht op de uitkering van de verzekering overgedragen aan een ander? Dat noemen we verpanding. Dan hebben we voor het stoppen van de verzekering toestemming nodig van de geldverstrekker (pandhouder).

Wilt u de verzekering stopzetten en heeft u een adviseur? Vraag uw adviseur dan om advies. Weet u zeker dat u de verzekering wilt stoppen? Neem dan contact met ons op via www.nn.nl/uwbericht. U betaalt geen opzegkosten.

Wilt u meer informatie?

En heeft u een adviseur? Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur of kijk op www.nn.nl. Heeft u geen adviseur? Kijk dan op www.nn.nl of neem contact met ons op.

Heeft u een klacht?

Soms kan het zijn dat wij niet aan uw verwachting voldoen. Dan horen we dat graag van u. Samen met u zorgen we dan voor een oplossing.

Klacht oplossen

U kunt schriftelijk een klacht aan ons doorgeven. Hiervoor kunt u gebruik maken van het [klachtenformulier](#) of een brief sturen naar onderstaand adres.

Nationale-Nederlanden
Afdeling klachten
Postbus 1000
1000 BA Amsterdam

Wanneer kunt u antwoord verwachten?

Binnen tien werkdagen nemen wij contact met u op.

Niet tevreden met het antwoord?

Dan kunt u een brief sturen aan de directie van Nationale-Nederlanden. Noteert u dan in uw brief de volgende gegevens; uw naam, adres, woonplaats en het telefoonnummer waarop u overdag te bereiken bent.

U kunt de brief zonder postzegel sturen aan Nationale-Nederlanden Directie, Antwoordnummer 21, 2509 VB Den Haag.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Zijn wij er dan nog niet in geslaagd om uw klacht naar tevredenheid op te lossen? Dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Uw klacht wordt alleen door het Kifid behandeld als u een particuliere klant bent en eerst onze klachtprocedure heeft doorlopen.

Toezicht en registratie

Nationale-Nederlanden is met de volgende gegevens ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel:

Nationale-Nederlanden
Postbus 93604
2509 AV Den Haag

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij. N.V.
Statutair gevestigd te Rotterdam
Handelsregisternummer 24042211

Vergunningnummer Autoriteit Financiële Markten: 12000391