

VOORWAARDEN REAAL EENJARIGE OVERLIJDENSRSICOVERZEKERING

In deze voorwaarden van de Reaal Eenjarige Overlijdensrisico-verzekering leest u:

- Een uitleg van de belangrijkste woorden die wij gebruiken.
- Gegevens over de premie die u moet betalen.
- Gegevens over de kosten.
- Wat u moet doen om de overlijdensrisicoverzekering te wijzigen.
- Wanneer en aan wie wij uitkeren.

REAAL EENJARIGE OVERLIJDENSRSICO-VERZEKERING

De Reaal Eenjarige Overlijdensrisicoverzekering geeft recht op een eenmalige uitkering als de door u aangegeven persoon overlijdt. Deze persoon noemen wij de verzekerde. U kunt dit ook zelf zijn. De verzekering keert uit als de verzekerde overlijdt na het moment waarop de verzekering is begonnen en vóór de met u afgesproken einddatum van de verzekering. Wij doen de uitkering aan de begunstigde(n).

Bij deze verzekering stellen wij aan het begin van elk verzekeringsjaar vast hoe hoog de premie voor dat verzekeringsjaar zal zijn. Deze verzekering wordt in de praktijk een eenjarige overlijdensrisico-verzekering genoemd. Anders dan de naam doet vermoeden, wordt de verzekering niet voor maar één jaar gesloten. Bij deze verzekering wordt alleen de premie steeds voor één jaar vastgesteld. De premie geldt dus steeds voor één jaar.

BELANGRIJKE INFORMATIE



HOE KUNT U CONTACT MET ONS OPNEMEN?

Heeft u vragen? Neem dan gerust contact op met uw financieel adviseur of met onze Klantenservice. Onze Klantenservice kan uw vragen over de Reaal Eenjarige Overlijdensrisicoverzekering beantwoorden. Zij geven u echter geen financieel advies. Daarvoor kunt u terecht bij uw financieel adviseur.

Wilt u contact met ons opnemen, dan kan dat per brief, e-mail of telefonisch.

CENTRAAL POSTADRES

Reaal
Postbus 274
1800 BH ALKMAAR

KLANTENSERVICE

Bel 072 - 519 40 00
maandag - vrijdag van 8:00 tot 17:30 uur

E-MAIL

Mail uw vraag naar klantenservice@reaal.nl

VEELGESTELDE VRAGEN

Tip: Kijk ook bij de veelgestelde vragen op reaal.nl voor een antwoord op uw vraag.



ALGEMENE VOORWAARDEN REAAL EENJARIGE OVERLIJDENSRISICOVERZEKERING

RV-0923-1501

1 ALGEMEEN

Wat bedoelen wij met de volgende woorden?

- **Verzekering**
de Reaal Eenjarige Overlijdensrisicoverzekering.
- **U/verzekeringnemer(s)**
de persoon of personen die de overlijdensrisicoverzekering met ons hebben afgesloten.
- **Verzekerde**
de persoon van wie het in leven zijn of het overlijden bepaalt of wij een uitkering doen.
- **Begunstigde(n)**
de persoon of personen aan wie wij de uitkering betalen.
- **Wij/ons**
de verzekeringsmaatschappij waarmee u de verzekering heeft afgesloten:
SRLEV N.V.,
handelsnaam Reaal Levensverzekeringen,
gevestigd aan de Wognumsebuurt 10 in Alkmaar,
AFM registratienummer 12000373,
Kamer van Koophandel nummer 34297413.
- **Premie**
het bedrag dat moet worden betaald voor uw verzekering.
- **Verzekerde bedrag**
het bedrag dat op uw polisblad vermeld staat en dat wij uitkeren als de verzekerde overlijdt.
- **Uitkering**
het bedrag dat wij aan de begunstigde uit gaan keren omdat de verzekerde of één van de verzekerden is overleden.

2 UW EENJARIGE OVERLIJDENSRISICOVERZEKERING

2.1 Wat zijn de begindatum en einddatum van de verzekering?

De begindatum en einddatum van uw verzekering kunt u vinden op het polisblad. De verzekering begint pas echt op de begindatum, als de premie is betaald.

TIP



Bent u gestopt met roken? Dan is dat niet alleen goed voor uw gezondheid, maar ook voor uw portemonnee. U ontvangt namelijk een korting op uw premie als u al 2 jaar niet meer rookt. U kunt ons op ieder moment doorgeven dat u gestopt bent, ongeacht uw leeftijd.

2.2 U heeft de Reaal Eenjarige Overlijdensrisicoverzekering net afgesloten. Wat als u zich bedenkt?

U kunt nog van de verzekering af. U kunt uw verzekering opzeggen in de eerste 30 dagen nadat u het polisblad heeft ontvangen. U kunt dit doen door ons een brief of e-mail te sturen dat u deze verzekering toch niet wilt. Heeft u al premies betaald, dan krijgt u die van ons terug.

2.3 Kunt u geld lenen uit uw verzekering?

Nee, u kunt geen geld lenen uit uw verzekering.

2.4 Welk recht geldt voor uw verzekering?

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht. De regels uit de Nederlandse wetgeving gelden dus ook voor deze verzekering.

3 PREMIEBETALING

3.1 Hoe en wanneer moet de premie betaald worden?

U betaalt de premie een keer per jaar aan het begin van een verzekeringsjaar. Betaling per maand, kwartaal, halfjaar of via koopsom is niet mogelijk. De premies worden via automatische incasso van uw rekening afgeschreven. Zorgt u er daarom voor dat er genoeg geld op uw rekening staat. Wij kunnen alleen premies afschrijven van een rekening bij een Nederlandse bank.

3.2 Maakt het uit of de verzekerde rookt of niet?

Rookt de verzekerde niet of heeft deze de afgelopen 2 jaar niet gerookt, dan wordt er een korting gegeven op de premie. Begint een verzekerde (weer) met roken, geeft u dat dan direct aan ons door. De korting op de premie vervalt dan. Als de verzekerde stopt met roken, dan wordt er na 2 jaar een korting gegeven op de premie. Geef dit tijdig aan ons door.

3.3 Wat gebeurt er als u de premie te laat of niet volledig betaalt?

Als u uw premie niet betaalt of we kunnen niet de volledige premie van uw rekening afschrijven, dan krijgt u van ons een aanmaning (een herinnering om te betalen). U moet dan binnen een maand alsnog betalen. Wij melden dat u nog niet betaald heeft ook aan degene aan wie uw verzekering verpand is en aan de personen of instanties die belang hebben bij uw verzekering. Als u negentig dagen na de afgesproken datum nog niet betaald heeft, dan stopt de verzekering. Het gevolg daarvan is dat wij geen uitkering uit uw verzekering doen.

3.4 Hoe stellen wij de premie elk verzekeringsjaar vast?

Aan het einde van een verzekeringsjaar stellen wij vast wat voor het komende verzekeringsjaar de premie is. De hoogte van de premie is afhankelijk van de leeftijd van de verzekerde en of hij of zij rookt en natuurlijk van het verzekerde bedrag. Daarnaast zit in de premie een vaste opslag van € 50 aan kosten. In de tabel staan de premies.

Wij geven u een voorbeeld van hoe wij de premie voor een verzekeringsjaar berekenen. Voor dit voorbeeld gaan wij uit van een verzekerde die 38 jaar is en niet rookt. Verder gaan wij uit van een verzekerd bedrag van € 150.000. Bij elke leeftijd is er een basispremie vastgesteld voor de berekening van de premie. De premie bij 38 jaar is volgens de onderstaande tabel € 6,68 per € 10.000 verzekerd bedrag per jaar. Voor een verzekerd bedrag van € 150.000, ofwel 15 maal € 10.000, moet de basispremie met 15 worden vermenigvuldigd. Daarna moet er € 50 aan kosten worden opgeteld. De totale berekening van de jaarpremie is dan als volgt:

$$€ 6,68 \times 15 = € 100,20 + € 50 = € 150,20$$

Leeftijd verzekerde	Niet-roker/ premie per € 10.000 verzekerd bedrag, per jaar	Roker/ premie per € 10.000 verzekerd bedrag, per jaar	Leeftijd verzekerde	Niet-roker/ premie per € 10.000 verzekerd bedrag, per jaar	Roker/ premie per € 10.000 verzekerd bedrag, per jaar
12 jaar	€ 0,99	€ 0,99	44 jaar	€ 11,01	€ 17,45
13 jaar	€ 1,12	€ 1,12	45 jaar	€ 11,98	€ 19,98
14 jaar	€ 1,32	€ 1,32	46 jaar	€ 12,86	€ 22,57
15 jaar	€ 1,60	€ 1,60	47 jaar	€ 13,77	€ 25,46
16 jaar	€ 1,96	€ 1,96	48 jaar	€ 14,79	€ 28,80
17 jaar	€ 2,29	€ 2,29	49 jaar	€ 15,97	€ 32,80
18 jaar	€ 2,62	€ 2,62	50 jaar	€ 17,08	€ 37,00
19 jaar	€ 2,89	€ 2,89	51 jaar	€ 18,32	€ 41,91
20 jaar	€ 3,08	€ 3,08	52 jaar	€ 19,33	€ 46,71
21 jaar	€ 3,11	€ 3,11	53 jaar	€ 20,61	€ 52,66
22 jaar	€ 3,19	€ 3,19	54 jaar	€ 22,00	€ 59,47
23 jaar	€ 3,16	€ 3,16	55 jaar	€ 23,32	€ 66,77
24 jaar	€ 3,18	€ 3,18	56 jaar	€ 24,81	€ 75,34
25 jaar	€ 3,27	€ 3,27	57 jaar	€ 26,36	€ 85,02
26 jaar	€ 3,35	€ 3,35	58 jaar	€ 27,81	€ 95,37
27 jaar	€ 3,48	€ 3,48	59 jaar	€ 29,48	€ 107,66
28 jaar	€ 3,65	€ 3,65	60 jaar	€ 32,49	€ 118,79
29 jaar	€ 3,77	€ 3,77	61 jaar	€ 38,33	€ 128,04
30 jaar	€ 4,03	€ 4,03	62 jaar	€ 46,79	€ 135,08
31 jaar	€ 4,27	€ 4,27	63 jaar	€ 56,85	€ 142,74
32 jaar	€ 4,55	€ 4,55	64 jaar	€ 68,98	€ 151,31
33 jaar	€ 4,83	€ 4,83	65 jaar	€ 83,07	€ 159,67
34 jaar	€ 5,14	€ 5,14	66 jaar	€ 99,81	€ 168,45
35 jaar	€ 5,55	€ 5,55	67 jaar	€ 119,10	€ 176,60
36 jaar	€ 5,87	€ 6,17	68 jaar	€ 141,18	€ 183,90
37 jaar	€ 6,28	€ 6,96	69 jaar	€ 167,97	€ 191,95
38 jaar	€ 6,68	€ 7,78	70 jaar	€ 198,73	€ 198,73
39 jaar	€ 7,19	€ 8,81	71 jaar	€ 221,53	€ 221,53
40 jaar	€ 7,85	€ 10,13	72 jaar	€ 246,99	€ 246,99
41 jaar	€ 8,63	€ 11,73	73 jaar	€ 274,86	€ 274,86
42 jaar	€ 9,31	€ 13,32	74 jaar	€ 306,42	€ 306,42
43 jaar	€ 10,17	€ 15,33	75 jaar	€ 340,72	€ 340,72

3.5 Wat gebeurt er als u stopt met premie betalen?

Als u stopt met het betalen van de premie, dan stopt ook uw verzekering. Wij keren dan niet uit. De kans dat u de verzekering stopt, is verrekend in een korting op uw premie.

4 KOSTEN EN HEFFINGEN

4.1 Welke kosten worden er voor uw verzekering gerekend?

Bij het vaststellen van de premie rekenen we € 50 aan kosten. Deze kosten zijn voor het beschikbaar stellen van de programmatuur om een offerte te maken, het afsluiten van de verzekering en de kosten van de medische acceptatie en daarnaast voor het beheer van de verzekering, het incasseren van de premie, het aanpassen van de verzekering als u daarom vraagt en het doen van een uitkering.

4.2 Hoe betaalt u deze kosten?

De kosten zijn een onderdeel van uw premie.

4.3 Moet u nog andere kosten betalen?

Door het betalen van de premie betaalt u alle kosten die voor de verzekering nodig zijn. U hoeft dus geen andere kosten te betalen. Ook niet als u de verzekering wilt veranderen of stopzetten.

4.4 Moet u wettelijke heffingen betalen over uw verzekering?

Het kan gebeuren dat de (semi-) overheid belastingen of boetes heft over uw verzekering. Deze belasting of boetes komen voor uw rekening.

5 WIJZIGEN VAN UW VERZEKERING

5.1 Wat moet u doen voordat u een verandering aanvraagt?

Veranderen van uw verzekering kan nadelige gevolgen voor u hebben. Overleg daarom met uw financieel adviseur over een verandering aan uw verzekering.

5.2 Kunt u het verzekerde bedrag van uw verzekering nog aanpassen?

U kunt één keer per jaar een verzoek indienen om het verzekerd bedrag te verhogen of te verlagen. Een verhoging of verlaging kan alleen ingaan als wij het ermee eens zijn. De verhoging of verlaging gaat dan in op de datum waarop het volgende verzekeringsjaar ingaat. Een aanvraag voor een verhoging of een verlaging moet u schriftelijk doen en uiterlijk 2 maanden vóór de datum waarop u weer een premie voor uw verzekering moet betalen.

Verlagen van het verzekerd bedrag is altijd mogelijk zonder gezondheidsverklaring en/of medische keuring. Als uw verzekering gekoppeld is aan een hypotheek moet u voor een verlaging wel toestemming vragen van uw bank of geldverstrekker.

Verhogen van het verzekerd bedrag is in veel gevallen mogelijk zonder dat wij opnieuw om een gezondheidsverklaring en/of medische keuring vragen.

De verhoging moet dan aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De verhoging is niet meer dan 10% van het op dat moment verzekerde bedrag en is niet hoger dan € 15.000.
- U betaalt nu geen opslag op de premie om een medische reden.
- De verzekerde is nog geen 65 jaar.
- Het verzekerde bedrag is niet gedurende 5 jaren achter elkaar hetzelfde gebleven.

Als u het verzekerd bedrag wilt verhogen en de verhoging voldoet niet aan deze voorwaarden, dan kunnen wij om een nieuwe medische keuring en/of gezondheidsverklaring vragen. Als wij dit doen, zullen wij u hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Wij berichten u dan daarna of wij met de verhoging kunnen instemmen.

5.3 Kunt u de persoon die de uitkering krijgt veranderen?

U kunt een verandering van de begunstigden bij ons aanvragen. Dit kan niet meer als een verzekerde al is overleden. Als uw verzekering aan uw hypotheek gekoppeld is en de bank of geldverstrekker is de begunstigde, dan kan u alleen de begunstigde veranderen met toestemming van de bank of geldverstrekker.

Als u een verandering van de begunstigden wilt aanvragen, moet u een formulier invullen. Wij laten u daarna weten of de begunstigden veranderd kunnen worden. Zo ja, dan krijgt u een nieuw polisblad.

TOELICHTING



SCHEIDEN EN DE OVERLIJDENSRSICOVERZEKERING

Bij een overlijdensrisicoverzekering is de eerste begunstigde vaak de echtgenoot of echtgenote. Toch komt het vaak voor dat de begunstiging geplaatst is op de naam van de partner en niet op de omschrijving echtgenoot of echtgenote. Hierdoor kan er een ongewenste situatie ontstaan. Stel, u bent gescheiden en hertrouwd en u overlijdt. Als u een overlijdensrisicoverzekering heeft die gesloten is voor uw echtscheiding dan staat mogelijk uw ex nog als begunstigde op de polis. De ex heeft in dat geval recht op de uitkering uit de polis. Check bij scheiding dus uw verzekering en geef op tijd een verandering van de begunstigde aan ons door.

5.4 Kunt u de verzekering stopzetten?

U kunt uw verzekering stopzetten. U kunt dit doen door een brief of e-mail te sturen. U kunt dan geen uitkering uit uw verzekering meer ontvangen. U krijgt geen premie terug. Zolang wij geen uitkering hebben gedaan en geen bericht van u hebben ontvangen om de verzekering stop te zetten loopt de verzekering door tot de einddatum. Op de einddatum stopt de verzekering automatisch.

6 UITKERING

6.1 Wanneer keren wij uit?

Wij keren het verzekerde bedrag uit als de verzekerde overlijdt tussen de begindatum van de verzekering en de einddatum van de verzekering. Daarna stopt de verzekering zonder uitkering.

6.2 Wat keren wij uit als de verzekerde overlijdt vóór de begindatum?

Wij keren het verzekerde bedrag ook uit als de verzekerde overlijdt tussen de datum van ondertekening van de aanvraag voor de verzekering en de begindatum van de verzekering. Hierbij gelden wel de volgende voorwaarden:

- De periode tussen datum van ondertekening en de begindatum is maximaal 30 dagen.
- De verzekering zou zonder medische belemmering geaccepteerd zijn als de verzekerde niet was overleden.

6.3 Aan wie betalen wij de uitkering?

Wij betalen de uitkering aan een begunstigde. U kunt meer begunstigden in een lijstje hebben opgegeven. De begunstigde die als nummer 1 in het lijstje staat, krijgt de uitkering. Maar:

- Is deze persoon overleden vóór het overlijden van de verzekerde, dan gaat de uitkering naar de volgende op de lijst. Enzovoorts.
- Overlijdt de begunstigde aan wie wij volgens het lijstje moeten uitkeren nadat de verzekerde is overleden, maar vóórdat aan ons is doorgegeven dat deze begunstigde de uitkering aanvaardt, dan gaat de uitkering naar de volgende op de lijst. Enzovoorts.
- In het geval de begunstigde de uitkering heeft aanvaard, maar overlijdt voordat wij het bedrag hebben betaald, keren wij uit aan de nabestaanden van deze begunstigde en niet aan de volgende op de lijst.

6.4 Aan wie betalen wij de uitkering als de verzekering verpand is?

Het kan zijn dat u uw verzekering heeft afgesloten om met de uitkering (een deel van) uw hypotheek of lening af te lossen. Als u daarvoor uw verzekering heeft gekoppeld aan uw hypotheek (wij noemen dit verpanden) dan vermelden wij dit op uw polisblad. Doet de situatie zich voor dat wij moeten uitkeren, dan betalen wij het bedrag altijd eerst aan uw bank/geldverstrekker. Is de uitkering hoger dan het bedrag dat u nog voor de hypotheek of lening af moet lossen? Dan betalen we de rest van de uitkering aan de begunstigden. In artikel 6.3 leest u hoe dat gaat.

TOELICHTING



WAT BEDOELEN WIJ MET VERPANDEN?

Het kan verplicht zijn om een overlijdensrisicoverzekering af te sluiten als u een huis koopt. Als dit zo is, dan moet de overlijdensrisicoverzekering vaak verpand worden. Verpanding wil zeggen dat uw hypotheekverstrekker de uitkering van de overlijdensrisicoverzekering ontvangt als u komt te overlijden. Dit geeft de hypotheekverstrekker de zekerheid in ieder geval een deel van het hypotheekbedrag terug te krijgen. En voor uw nabestaanden blijft er dan een lagere hypotheekschuld over.

6.5 Welke informatie hebben wij nodig voor het doen van de uitkering?

Op het moment dat wij het bericht ontvangen dat de verzekerde is overleden, zetten wij alles in gang om de uitkering te doen. Afhankelijk van de situatie hebben wij bepaalde informatie nodig, onder andere het polisblad, het bewijs van overlijden en bij verpanding een bericht van de bank of geldverstrekker. Wij sturen de persoon die bij ons de melding van overlijden heeft gedaan een brief waarin precies staat welke informatie wij nodig hebben. Het kan zijn dat we deze informatie voor onze administratie in onze archieven bewaren. Vervolgens controleren we wie de begunstigde is.

Om de uitkering te kunnen krijgen moet de begunstigde per brief of e-mail aan ons laten weten dat hij of zij de uitkering wil hebben.

De bankrekening waarop wij de uitkering betalen, moet op naam van de begunstigde staan. Wij kunnen de uitkering alleen betalen op een bankrekening bij een bank in Nederland of de Europese Unie. Als de bank kosten in rekening brengt voor de betaling, trekken wij deze kosten van de uitkering af.

Wilt u een overlijden doorgeven, maar kunt u de benodigde informatie niet vinden? Neem dan contact op met uw financieel adviseur of onze Klantenservice.

Wij helpen u graag.

6.6 Wat gebeurt er nadat de verzekerde is overleden?

Nadat wij een uitkering hebben gedaan stopt de verzekering.

Wij vergoeden geen rente over het bedrag van de uitkering. Vraag ons dus zo snel mogelijk om de uitkering te betalen. Als de verzekering voor de einddatum stopt omdat de verzekerde overlijdt, moet de begunstigde binnen 5 jaar na de datum van overlijden aan ons vragen om de uitkering te betalen. Als de uitkering niet binnen 5 jaar wordt gevraagd, dan zijn wij niet meer verplicht om de uitkering te betalen.

6.7 Wanneer keren wij niet uit of keren wij een lager bedrag uit?

6.7.1 Bij overlijden voordat de verzekering is afgesloten

Wij keren niet uit, als een verzekerde al is overleden voordat de verzekering is afgesloten.

6.7.2 Bij overlijden na de einddatum

Wij keren ook niet uit als de verzekerde op de einddatum van de verzekering nog in leven is. De verzekering stopt dan en u ontvangt de door u betaalde premies niet terug.

6.7.3 Als er onvolledige of onjuiste informatie is verstrekt

Wij gaan ervan uit dat alle opgegeven informatie volledig en juist is. Als dat later niet zo blijkt te zijn, dan kunnen wij de verzekering opzeggen. Of wij kunnen de uitkering verlagen of een uitkering weigeren. Is de leeftijd van een verzekerde niet juist opgegeven, dan wordt de uitkering aangepast aan de juiste leeftijd. Als de verzekerde bij ons bekend is als niet-roker, en later blijkt bij het overlijden dat deze verzekerde rookte of de afgelopen 2 jaar heeft gerookt, dan keren wij 75% van het verzekerde bedrag uit.

6.7.4 Als de verzekerde binnen 2 jaar zelfmoord pleegt

Als de verzekerde binnen twee jaar na de begindatum van de verzekering zelfmoord pleegt, probeert te plegen of iemand hem hiermee laat helpen, keren wij niet uit. Tenzij duidelijk is dat de verzekerde zo in de war was dat hij dit niet opzettelijk of welbewust deed. Bij euthanasie keren wij wel uit, maar dan moet de euthanasie volgens de regels van de wet zijn uitgevoerd.

6.7.5 Als de verzekerde deel neemt aan oorlog- of gevechtshandelingen

Als de verzekerde militair of strijder is en overlijdt bij deelname aan een oorlog of gevechtshandelingen, dan keren wij niet uit. Voor Nederlandse militairen of ambtenaren in dienst van het Ministerie van Defensie hebben wij afspraken gemaakt. Gaat het om een door het Ministerie van Defensie speciaal aangemerkte missie of gevechtshandeling, dan keren wij het hele verzekerde bedrag uit als wij van het Ministerie een deel hiervan terug kunnen ontvangen.

6.7.6 Als de begunstigde schuldig is aan het overlijden van de verzekerde

Wij keren niet uit aan een begunstigde die de verzekerde met opzet heeft gedood. Of met opzet aan zijn overlijden heeft meegewerkt. Of met opzet niets heeft gedaan, terwijl hij had kunnen voorkomen dat de verzekerde zou overlijden. Hij kan dan geen begunstigde meer zijn.

7 WAT DOEN WIJ MET UW PERSOONLIJKE GEGEVENS?

Als u klant bij ons wordt, rechtstreeks of via een adviseur, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken om:

- Overeenkomsten met u te sluiten en om die te kunnen uitvoeren.
- Statistisch onderzoek te doen.
- Te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft.
- Fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Te voldoen aan de wet.
- De relatie met u te onderhouden en uit te breiden.

Reaal hoort bij de groep van ondernemingen van VIVAT Verzekeringen¹. VIVAT Verzekeringen is binnen deze groep verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS).

Wilt u meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op reaal.nl voor ons privacy- en cookiereglement. Verder houden we ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op verzekeraars.nl

8 KLACHT MELDEN

Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons product of onze manier van werken? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans om u op een goede manier te helpen. En het helpt ons om onze producten en ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met uw financieel adviseur. Of met de Reaal medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Dit kan bijvoorbeeld de medewerker van de Reaal Klantenservice zijn die u eerder heeft gesproken. Of de medewerker die uw dossier in behandeling heeft. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

Waar kunt u een klacht melden?

Geef u uw klacht alstublieft door aan de Reaal Klachtenservice. Dit kan door een e-mail te sturen naar klachten@reaal.nl, of het klachtenformulier in te vullen op www.reaal.nl/klantenservice. U kunt ook een brief sturen naar:

- Reaal
Afdeling Klachtenservice
Antwoordnummer 125
1800 VB ALKMAAR

Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

Vindt u dat Reaal uw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (zie www.kifid.nl). Het adres van het KiFiD is:

- Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon 0900 - FKLACHT (0900 - 355 22 48)

Wilt u meer weten over een klachtenprocedure bij het KiFiD en de kosten daarvan, kijk dan op de website www.kifid.nl, of neem rechtstreeks contact op met het KiFiD.

