

## Dienstenwijzer

In deze dienstenwijzer vind je informatie over ons en onze producten. Ook lees je waar je terecht kunt met klachten.

### Wie zijn wij?

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. is een verzekeraar die levensverzekeringen aanbiedt. We doen rechtstreeks zaken met klanten of via een verzekeringsadviseur. We zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). De AFM houdt toezicht op banken en verzekeraars in Nederland.

### Welke levensverzekeringen zijn er?

Er zijn twee soorten levensverzekeringen: traditionele verzekeringen en beleggingsverzekeringen. Een overlijdensrisicoverzekering is een traditionele verzekering. Je kunt een levensverzekering gebruiken om een lening voor je huis terug te betalen.

### Traditionele verzekeringen

Bij een traditionele verzekering heb je geen beleggingsrisico. Heb je altijd de premie betaald? Dan garanderen we dat we het verzekerd bedrag uitkeren aan de begunstigde. Bij een overlijdensrisico verzekering keren we uit als de verzekerde voor de einddatum overlijdt.

Er zijn twee soorten traditionele verzekeringen: een verzekering met winstdeling en een verzekering zonder winstdeling. De Overlijdensrisicoverzekering heeft geen winstdeling. We keren bij overlijden het bedrag uit wat we bij de start van de verzekering afspraken.

### Beleggingsverzekeringen

De Overlijdensrisicoverzekering is geen beleggingsverzekering. Beleggingsverzekeringen bieden we niet meer aan. Algemene informatie over beleggingsverzekeringen vind je op [www.nn.nl](http://www.nn.nl).

### Hoe betaal je de premie voor de Overlijdensrisicoverzekering?

Je betaalt de premie per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar. Je betaalt de premie vooraf via automatische incasso. Na acceptatie krijg je een polisblad. Daarop staat hoe je verzekering eruit ziet en welke regels gelden. Maar je bent pas verzekerd als je de eerste premie hebt betaald.

### Informatie over de levensverzekering

Je ontvangt van ons informatie voordat je de verzekering sluit. Je ontvangt ook informatie tijdens de looptijd van de verzekering. Denk aan brochures, offertes, voorwaarden, polisbladen en waardeoverzichten. Je krijgt deze informatie in de Nederlandse taal. Voor onze levensverzekeringen geldt het Nederlands recht.

### Heb je een bedenktijd?

Wil je de verzekering toch niet afsluiten? Geef dat binnen 30 dagen nadat we je aanvraag hebben geaccepteerd aan ons door. Neem hiervoor [contact](#) met ons op. Eventueel betaalde premies ontvang je uiteraard terug.

### **Kun je de verzekering ook tijdens de looptijd stoppen?**

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

Heb je 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).

Wil je de verzekering stopzetten en heb je een adviseur? Vraag je adviseur dan om advies. Weet je zeker dat je de verzekering wil stoppen? Neem dan contact met ons op via [nn.nl/jebericht](https://nn.nl/jebericht). Je betaalt geen opzegkosten.

### **Wil je meer informatie?**

Neem voor al je vragen contact op met je verzekeringsadviseur of kijk op [nn.nl/orv](https://nn.nl/orv). Heb je geen adviseur? Kijk dan op [nn.nl](https://nn.nl) of neem contact met ons op.

### **Heb je een klacht?**

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

### **Klacht oplossen**

Je kunt schriftelijk een klacht aan ons doorgeven. Gebruik daarvoor het [klachtenformulier](#). Je mag ook een brief sturen naar:

Nationale-Nederlanden  
Afdeling klachten  
Postbus 1000  
1000 BA Amsterdam

### **Wanneer kun je antwoord verwachten?**

Binnen tien werkdagen nemen we contact met je op.

### **Niet tevreden met het antwoord?**

Stuur dan een brief aan de directie van Nationale-Nederlanden. Noteer in je brief de volgende gegevens; je naam, adres, woonplaats en het telefoonnummer waarop we je overdag kunnen bereiken.

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

### **Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Ben je niet tevreden met ons antwoord? Dan kun je contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Zij behandelen je klacht alleen als je een particuliere klant bent en eerst onze klachtprocedure hebt 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 Maatschappij N.V.  
Statutair gevestigd te Rotterdam  
Handelsregisternummer 24042211

Vergunningnummer Autoriteit Financiële Markten: 12000391