

Klachtenprocedure

Voor klanten met een overlijdensrisicoverzekering bij ABN AMRO Levensverzekering

Bent u ontevreden over de dienstverlening van ABN AMRO Levensverzekering? Dit vinden wij heel vervelend. Laat het ons weten, want wij willen graag dat u wél tevreden bent. We willen uw klacht samen met u oplossen. Daarom bespreken wij uw klacht het liefst persoonlijk met u. Lukt dat niet? Dan kunt u eventueel een klacht indienen. Hieronder leest u hoe.

Let op: Deze informatie is alleen voor u als klant met een overlijdensrisicoverzekering die u in het verleden via Florius heeft afgesloten (voorwaarden met code **FL**). Heeft u een klacht over een andere verzekering? Ga dan naar abnamro.nl/klacht voor meer informatie.

1. Klacht indienen bij ABN AMRO Levensverzekering

Bel ons via 038 - 496 7900 of in het buitenland via +31 38 496 7900. Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur – 17.00 uur.

Of stuur een mail naar AAV.verzoek@abnamroverzekerings.nl

2. Klacht niet direct opgelost?

Als wij uw klacht niet direct kunnen oplossen, gaat een andere afdeling met uw klacht aan de slag. U ontvangt binnen 3 werkdagen een bevestiging met:

- De naam van degene die uw klacht behandelt;
- De datum waarop u uiterlijk antwoord krijgt;
- Het telefoonnummer en e-mailadres voor eventuele vragen.

3. Procedure doorlopen en u bent het niet eens met de oplossing?

U kunt dan bij ons in beroep gaan.

- Vermeld een omschrijving van uw klacht, naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, polisnummer, soort verzekering en de naam van uw verzekeringsadviseur. Vermeld daarbij ook dat het gaat om een overlijdensrisicoverzekering die u via Florius heeft afgesloten.
- Voeg kopieën toe van gegevens als die uw klacht duidelijker maken.
- Stuur uw brief naar:
ABN AMRO Levensverzekering
T.a.v. de Directie
Antwoordnummer 9000
8000 VB Zwolle

4. Wat gebeurt er nadat u in beroep bent gegaan?

U ontvangt van ons een ontvangstbevestiging van uw klacht. Hierin vermelden wij de datum waarop u een reactie van ons ontvangt. Wij beoordelen uw klacht opnieuw. U ontvangt een reactie van ons waarin staat of wij onze eerdere beoordeling herzien.

5. Niet eens met de oplossing van uw klacht?

Heeft u de klachtenprocedure van ABN AMRO Levensverzekering doorlopen en bent u niet tevreden over de uitkomst? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Kifid of aan de burgerrechter.

6. U kunt uw klacht voorleggen aan Kifid

Zo meldt u uw klacht bij Kifid

- Meld uw klacht via kifid.nl eenvoudig online. Doe dit binnen 1 jaar nadat u de klacht officieel gemeld heeft, of binnen 3 maanden na het definitieve antwoord van ABN AMRO Levensverzekering.
- Het Kifid onderzoekt of u en ABN AMRO Levensverzekering uw klacht via bemiddeling kunnen oplossen.
- Lukt dit niet? Dan doet de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een uitspraak over uw klacht.

Bent u het niet eens met deze uitspraak? Dan kunt u uw klacht in bepaalde gevallen voorleggen aan de Commissie van Beroep.