



**Rabobank**

# Dienstverlening schade- en zorgverzekeringen

De Rabobank is een financiële dienstverlener met een breed aanbod van diensten en producten. Een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening is de verzekeringsbemiddeling. Dit document beschrijft onder andere voor wie wij bemiddelen, wat bemiddeling door de Rabobank inhoudt, wat we van jou verwachten en welke vergoeding wij van de verzekeraar ontvangen voor onze bemiddeling.

## Voor wie bemiddelen wij?

In bijna alle gevallen bemiddelen wij in verzekeringen van Interpolis. Interpolis is een handelsnaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V, Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V en N.V Hagelunie. De Rabobank Groep heeft een deelneming van meer dan 10% in Achmea B.V. Hierdoor heeft de Rabobank Groep indirect een belang van meer dan 10% in (onder meer) Interpolis en Avéro Achmea.

Wij zijn niet verplicht om uitsluitend voor Interpolis te bemiddelen, wij kunnen ook bemiddelen voor andere verzekeraars.

## In welke producten bemiddelen wij?

De Rabobank bemiddelt in verzekeringen die de belangrijkste verzekerbare risico's afdekken. We onderscheiden hierin drie soorten verzekeringen:

- Doorlopende schadeverzekeringen: verzekeringen die de schade vergoeden bij bijvoorbeeld brand in je huis, schade aan je auto, of diefstal tijdens de vakantie.
- Kortlopende schadeverzekeringen: reis- en annuleringsverzekering.
- Zorgverzekeringen: verzekeringen die je ziektekosten dekken.

Daarnaast bemiddelt Rabobank in levens- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Voor informatie over onze dienstverlening voor deze producten verwijzen wij je graag naar onze website.

## **Wat houdt bemiddeling door de Rabobank in?**

Je kunt verzekeringen op verschillende manieren via de Rabobank afsluiten. Namelijk via Rabo Online Bankieren, de Rabo Bankieren App, telefonisch of op kantoor. Niet alle producten zijn via alle kanalen beschikbaar. Wij geven je informatie over het assortiment, de producten en de bijbehorende dekkingen. Op basis van deze informatie maak je zelf je keuze. Wij adviseren je niet over het afsluiten, wijzigen of opzeggen van een verzekering. Je bent zelf verantwoordelijk voor je keuzes.

Via Rabo Online Bankieren en de Rabo Bankieren App bieden wij je inzicht in je lopende schade- en zorgverzekeringen. Ook wijzigingen en opzeggingen kun je via Rabo Online Bankieren, de Rabo Bankieren App, via telefoon of via kantoor doorgeven. Indien nodig, geven wij de door jou gewenste wijzigingen door aan de verzekeraar.

### ***Specifiek voor Interpolis Zorgverzekeringen***

De zorgverzekeringen Interpolis ZorgActief® en Interpolis ZorgCompact®, inclusief de aanvullende dekkingen, kun je online via Rabo Online Bankieren, de Rabo Bankieren App, telefonisch of per post afsluiten. Je kunt de verzekering online inzien en wijzigen. Je ziektekosten kun je online declareren bij Interpolis. Medewerkers van de Rabobank informeren je niet over dit product. Voor meer informatie en vragen kun je terecht bij de Interpolis Zorglijn via 013-4622025.

## **Wat verwachten wij van jou?**

Wanneer er iets wijzigt in jouw situatie, dan is dit mogelijk van invloed op je verzekeringen. Daarom is het belangrijk dat je wijzigingen direct aan ons doorgeeft. Doe je dit niet, dan bestaat de kans dat je niet goed verzekerd bent. Wijzigingen kun je zelf doorvoeren via Rabo Online Bankieren of de Rabo Bankieren App. Heb je hulp nodig? Onze medewerkers helpen je graag.

## **Kosten van de verzekering en onderhoud**

### ***Premiebetaling***

De premie voor je verzekering betaal je rechtstreeks aan de verzekeraar. Deze heeft in zijn voorwaarden geregeld op welke manier (automatische incasso of acceptgiro) en in welke termijnen (eenmalig, jaar, kwartaal of maand) je de premie kunt betalen. Als je de verzekering afsluit, bepaal je zelf wat voor jou het handigste is.

Het is belangrijk dat je de verzekeringspremie op tijd betaalt. Bij een te late betaling kan het zijn dat de verzekeraar niet hoeft uit te keren en kan de verzekeraar extra incassokosten aan je doorberekenen. Mocht je je premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan direct contact met ons op. We zoeken dan samen naar een oplossing.

### ***Vergoeding voor dienstverlening Rabobank***

Voor de werkzaamheden die wij verrichten ontvangen we een vergoeding van de verzekeraar. Je kunt hierbij denken aan doorontwikkeling, beheer en onderhoud van Rabo Online Bankieren en de Rabo Bankieren App, het zorgen voor deskundige medewerkers en het organiseren van bereikbaarheid via telefoon of kantoor.

### ***Vergoeding doorlopende schadeverzekeringen op de Interpolis Alles in één Polis®***

De Rabobank ontvangt voor haar bemiddelingsactiviteiten voor particuliere schadeverzekeringen op de Alles in één Polis® een vaste maandelijkse vergoeding van Interpolis. Het soort verzekering bepaalt de hoogte van de vergoeding. In de onderstaande tabel vind je de maximale hoogte van de vergoeding. Je ziet deze kosten als dienstverleningsvergoeding

Rabobank op jouw polis. Deze vergoeding kan jaarlijks worden aangepast door Interpolis.

<b>Dekking</b>	<b>Vergoeding per maand per 1-1-2021</b>	<b>Dekking</b>	<b>Vergoeding per maand per 1-1-2021</b>
Autoverzekering WA	€ 3,02	Inboedelverzekering	€ 3,02
Autoverzekering WA + Beperkt casco	€ 6,04	Inboedelverzekering Studenten	€ 1,20
Autoverzekering WA + Volledig casco	€ 6,04	BuitenDeDeur verzekering	€ 1,20
Inzittendenverzekering	€ 1,20	Aansprakelijkheidsverzekering	€ 1,20
No-Claim Garantie	€ 1,20	Jachtdekking op de Aansprakelijkheidsverzekering	geen
Motorverzekering WA	€ 3,02	Ongevallenverzekering	€ 1,20
Motorverzekering WA + Beperkt casco	€ 6,04	Doorlopende Reis Personenhulp	€ 1,20
Motorverzekering WA + Volledig casco	€ 6,04	Doorlopende Reis Geneeskundige kosten	€ 1,20
Opzittendenverzekering	€ 1,20	Doorlopende Reis Voertuighulp op reis	€ 1,20
Bromfietsverzekering WA	€ 3,02	Doorlopende Reis Annulering	€ 1,20
Bromfietsverzekering WA + Beperkt casco	€ 6,04	Doorlopende Reis Bagage	€ 1,20
Bromfietsverzekering WA + Volledig casco	€ 6,04	Caravanverzekering Beperkt Casco	€ 1,20
Fietsverzekering	€ 1,20	Caravanverzekering Volledig Casco	€ 1,20
Kampeerautoverzekering WA	€ 3,02	Pleziervaarttuigverzekering WA	€ 3,02
Kampeerautoverzekering WA + Beperkt casco	€ 6,04	Pleziervaarttuigverzekering WA + Beperkt Casco	€ 3,02
Kampeerautoverzekering WA + Volledig casco	€ 6,04	Pleziervaarttuigverzekering WA + Volledig Casco	€ 3,02
Oldtimerverzekering WA	€ 3,02	Opvarendenverzekering	€ 1,20
Oldtimerverzekering WA + Beperkt casco	€ 6,04	Rechtsbijstand Basis	€ 1,20
Oldtimerverzekering WA + Volledig casco	€ 6,04	Rechtsbijstand Verkeer	€ 1,20
Aanhangwagenverzekering casco	€ 1,20	Rechtsbijstand Consument en Wonen	€ 1,20
Voertuighulp Nederland of buitenland	€ 1,20	Rechtsbijstand Werk en Inkomen	€ 1,20
Woonhuisverzekering	€ 3,02	Rechtsbijstand Fiscaal en Vermogen	€ 1,20

Per dekking is de vergoeding niet meer dan 25% van de premie inclusief de vergoeding voor de Rabobank.

### **Kortlopende schadeverzekeringen: reis- en annuleringsverzekering**

De Rabobank ontvangt voor haar bemiddeling bij de kortlopende reis- en annuleringsverzekering een percentage van de premie als vergoeding.

### **Interpolis Zorgverzekeringen**

De Rabobank ontvangt voor haar bemiddeling voor Interpolis ZorgActief® en ZorgCompact® een vergoeding van Interpolis. Dit is een vast bedrag per verzekerde (vanaf 18 jaar). Deze doorlopende provisie is niet afhankelijk van de premiehoogte en is €1,25 per betalende verzekerde per maand.

### **Overige schade- en zorgverzekeringen**

Heb je een andere verzekering via de Rabobank afgesloten? Je kunt de hoogte van de vergoeding die Rabobank ontvangt bij ons opvragen.

### **Hoe werkt het?**

#### **Aanvraag en wijziging**

Je aanvraag of wijziging is definitief als de verzekeringsmaatschappij jouw aanvraag of wijziging accepteert en je je polis ontvangen hebt. Je ontvangt je polis in Berichten in Rabo Online Bankieren en de Rabo Bankieren App of per post. Na ontvangst van de polis heb je 14 dagen bedenktijd. In bepaalde gevallen kan er een voorlopige dekking gegeven worden.

### **Schademelding**

Om schade te melden op een verzekering van Interpolis kun je terecht op [www.interpolis.nl](http://www.interpolis.nl) of 24 uur per dag, 7 dagen in de week bellen met de schadeservice van Interpolis: 013-5801234.

### **Beëindiging**

Je verzekeringen zijn dagelijks opzegbaar. Via Rabo Online Bankieren of de Rabo Bankieren App kun je je verzekering beëindigen. Heb je hulp nodig? Onze medewerkers helpen je graag.

### **Gevolgen beëindiging relatie met de Rabobank voor jouw verzekering bij Interpolis**

De Rabobank is tot de eind- of beëindigingsdatum van jouw verzekeringen je verzekeringsbemiddelaar. Je relatie met ons is dan ook onlosmakelijk verbonden aan deze verzekeringen. Je hebt het recht om de relatie met ons te beëindigen. Ook wij kunnen besluiten om de relatie met jou te beëindigen. Het beëindigen van je relatie met ons als verzekeringsbemiddelaar heeft echter gevolgen. Zo stopt onze dienstverlening aan jou. Doordat onze ondersteuning bij je schadeverzekeringen wegvalt, kan Interpolis je schadeverzekeringen opzeggen. Dit doet Interpolis omdat zij als verzekeraar aanbieder is van jouw verzekeringen. Beheer en ondersteuning maakt geen onderdeel uit van haar werkzaamheden. Zorgverzekeringen worden niet beëindigd als je relatie met ons eindigt. Wil je meer weten? Neem dan contact met ons op.

### **Waar kun je ons vinden?**

Onze vestigingsadressen en telefoonnummers kun je vinden op [www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl).

### **Klachtenafhandeling**

Wij hebben een klachtenprocedure. Je eigen lokale Rabobank is het eerste aanspreekpunt voor jouw klacht. Je kunt daar je klacht indienen. Of je kunt gebruik maken van het online klachtenformulier dat je vindt op [www.rabobank.nl/klacht](http://www.rabobank.nl/klacht). Hier staat ook informatie over de klachtenprocedure en de voorwaarden die daarbij gelden.

Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht door jouw lokale Rabobank? Dan kun je een klacht indienen bij Rabobank Klachtenservice. Dat kan via het online klachtenformulier dat je vindt op [www.rabobank.nl/klachtenservice](http://www.rabobank.nl/klachtenservice). Of stuur een brief naar: Rabobank Klachtenservice, Antwoordnummer 750, 3500 ZJ Utrecht.

Ben je niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door Rabobank Klachtenservice? Dan kun je jouw klacht voorleggen aan: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Informatie over de klachtbehandeling door het Kifid vind je op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

### **Nederlands**

Op onze verzekeringsbemiddeling is Nederlands recht van toepassing, tenzij anders overeengekomen is. Geschillen moeten worden voorgelegd aan een Nederlandse rechter. De Rabobank communiceert in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen is.

Dit document heeft een informatief karakter en is onder voorbehoud van wijzigingen.

Statutaire naam, vestigingsplaats: Coöperatieve Rabobank U.A., Amsterdam Rabobank

Handelsnaam: Croeselaan 18, 3521 CB Utrecht

Inschrijving in het door de toezichthouder gehouden register: 12000095

Handelsregisternummer: 30046259