

# Informatiekaart

## Over de dienstverlening van Nationale-Nederlanden in Nederland

### Wat u moet weten over:

- **Wie we zijn en hoe u ons kunt bereiken**
- **Hoe we omgaan met uw gegevens en uw privacy**
- **Wat u kunt doen als u een klacht heeft**

Berg deze kaart zorgvuldig op, bijvoorbeeld samen met uw overige verzekeringspapieren.

### Waarom deze informatie?

Of u nu een nieuwe of een bestaande klant bent, Nationale-Nederlanden wil u zo goed mogelijk van dienst zijn en duidelijke informatie geven. Daarnaast zijn we wettelijk verplicht om u over een aantal onderwerpen te informeren. Op deze informatiekaart vindt u belangrijke informatie over ons en onze manier van werken.

### Over Nationale-Nederlanden

Meer dan vijf miljoen particulieren en bedrijven zijn klant bij Nationale-Nederlanden. Daarmee zijn we een grote financiële dienstverlener in ons land. U kunt bij ons terecht voor een breed aanbod: van schadeverzekeringen en pensioenen tot hypotheek en spaarproducten. Nationale-Nederlanden is onderdeel van de NN Group. NN Group heeft haar hoofdzetel in Amsterdam en is genoteerd aan de Amsterdamse Effectenbeurs.

### Rechtspersonen

Nationale-Nederlanden bestaat uit de volgende rechtspersonen:

- Nationale-Nederlanden Nederland B.V.  
Statutair gevestigd te Den Haag  
Handelsregisternummer 33231790
- Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij. N.V.  
Statutair gevestigd te Rotterdam  
Handelsregisternummer 24042211
- Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Mij. N.V.  
Statutair gevestigd te Den Haag  
Handelsregisternummer 27023707
- Nationale-Nederlanden Bank N.V.  
Statutair gevestigd te Den Haag  
Handelsregisternummer 52605884
- NN Non-Life Insurance N.V.  
Statutair gevestigd te Den Haag  
Handelsregisternummer 27127537

### Brancheorganisaties

Nationale-Nederlanden is aangesloten bij:

- Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag
- Contactorgaan Hypothecaire Financiers.  
Secretariaat: Nederlandse Vereniging van Banken, Postbus 3543, 1001 AH Amsterdam
- Nederlandse Vereniging van Banken, Postbus 7400, 1007 JK Amsterdam

### Toezicht

Als financiële dienstverlener moeten we ons houden aan een aantal wetten en regels. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB) zien daarop toe. Vanzelfsprekend beschikken we over de vereiste vergunningen bij deze toezichthouders. U kunt onze registraties inzien via [www.afm.nl](http://www.afm.nl) en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

### Advies

Nationale-Nederlanden adviseert niet zelf. Voor advies over onze producten kunt u altijd gebruikmaken van de diensten van een onafhankelijk adviseur (een tussenpersoon). De onafhankelijke adviseurs waarmee Nationale-Nederlanden samenwerkt, beschikken over alle noodzakelijke vergunningen. En, uw tussenpersoon stelt bij zijn werk úw belang voorop.

## Uw gegevens

### Gegevens bij Nationale-Nederlanden

Om u goed van dienst te kunnen zijn en om ons werk te kunnen doen, vragen we van u een aantal persoonsgegevens. Dat kan het geval zijn bij het geven van advies, het uitbrengen van een offerte en het aanvragen en afsluiten van één of meer producten.

Nationale-Nederlanden hecht veel waarde aan de bescherming van uw privacy. We hebben een Privacy Statement opgesteld waarin u gedetailleerde informatie kunt vinden over ons privacybeleid. U kunt dit nalezen op [www.nn.nl/privacy.htm](http://www.nn.nl/privacy.htm).

### Waarvoor hebben we persoonsgegevens nodig?

We gebruiken deze gegevens voor het aangaan, beheren en uitvoeren van verzekeringen, hypotheek, bankproducten of andere financiële diensten. Maar ook voor het uitbrengen van offertes, en voor het geven van advies bij sommige levensverzekeringen.

Verder verwerken we persoonsgegevens

- voor statistische analyses;
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals op grond van (inter)nationale Sanctiewetten;
- voor analyses die te maken hebben met het vergroten van het klantenbestand, het verbeteren van het producten- en dienstenassortiment, en om bij het productaanbod en de dienstverlening beter te kunnen inspelen op de persoonlijke situatie van een klant;
- voor marketingactiviteiten die bedoeld zijn om relaties met klanten aan te gaan, en om relaties met bestaande klanten in stand te houden of uit te breiden;
- om fraude te voorkomen en te bestrijden, niet alleen bij Nationale-Nederlanden, maar ook bij andere financiële instellingen.

Uiteraard verwerken we dan alleen de gegevens die daarvoor nodig zijn.

### Groepsverband

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., Nationale-Nederlanden Services N.V., NN Non-Life Insurance N.V. en Nationale-Nederlanden Bank N.V. maken onderdeel uit van dezelfde groep. Het kan daarom voorkomen dat u, als u klant bent van één van deze maatschappijen, door een andere maatschappij van Nationale-Nederlanden wordt benaderd met een aanbieding.

### Opnemen telefoongesprekken

Het kan voorkomen dat we telefoongesprekken opnemen. Deze opnamen gebruiken we om onze medewerkers te trainen en te beoordelen, en om onze dienstverlening te verbeteren. De gespreksopnamen zijn niet toegankelijk voor onbevoegden, en moeten binnen een maand worden vernietigd.

### Medische gegevens

Voor sommige soorten verzekeringen (bijvoorbeeld levens- en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen) is het voor ons noodzakelijk medische gegevens in te zien. Deze gegevens krijgen we van u of – met uw machtiging – van een arts. We verwerken deze medische gegevens onder verantwoordelijkheid van onze medisch adviseur (arts); deze heeft een medisch beroepsgeheim. De medisch adviseur mag medische gegevens alleen aan anderen binnen ons bedrijf verstrekken als zij de gegevens voor de uitvoering van hun werkzaamheden nodig hebben. Deze andere personen hebben dan dezelfde geheimhoudingsplicht als de medisch adviseur.

### Gebeurtenissenadministratie

We beschermen de veiligheid en integriteit van onze medewerkers. Daarom krijgen bepaalde persoonsgegevens speciale aandacht. Die gegevens nemen wij dan op in een zogenaamde 'gebeurtenissenadministratie'.

De maatschappijen (rechtspersonen) die deel uitmaken van Nationale-Nederlanden hebben samen één gebeurtenissenadministratie. Dit is een centraal bestand voor aanlevering en voor raadpleging van gegevens. Als u een vraag hebt over de gebeurtenissenadministratie, dan kunt u die stellen aan:

Nationale-Nederlanden  
Afdeling Veiligheidszaken  
Postbus 90425  
2509 LK Den Haag.

### Persoonlijk onderzoek

Soms kan het noodzakelijk zijn een zogenaamd 'persoonlijk onderzoek' in te stellen. Hiervoor kunnen we een onderzoeksbureau inschakelen. We kunnen dit doen als een feitenonderzoek daarvoor aanleiding geeft, zoals bij het nemen van een beslissing over een aanvraag;

- het beoordelen van een bestaande overeenkomst;
- het behandelen van een schademelding of andere aanspraak;
- het bestaan van een redelijk vermoeden van fraude, of van andere vormen van oneigenlijk gebruik van financiële producten of diensten.

Bij een persoonlijk onderzoek houden we ons aan de regels die in de 'Gedragscode persoonlijk onderzoek' staan. U kunt deze gedragscode downloaden van de website van het Verbond van Verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet erop toe dat we zorgvuldig met persoonsgegevens omgaan. Daarom melden we bij de AP welke gegevens we opvragen en wat we hiermee doen. U kunt op de site van de AP meer lezen over privacy en persoonsgegevens.

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/)

### Gegevens bij andere instanties

Het kan voorkomen dat we gegevens opvragen bij andere instanties. Dit doen we bijvoorbeeld om uw aanvraag van een product of dienst goed te kunnen beoordelen.

### Stichting CIS

In verband met een verantwoord acceptatiebeleid raadplegen we de gegevens die de Stichting CIS te Den Haag beheert. Het doel hiervan is om risico's te beheersen en om fraude tegen te gaan. Hierop is het privacyreglement van de Stichting CIS van toepassing (zie [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)).

### Het Roy Data-systeem

Dit is een centraal bestand met informatie over schadevrije jaren die bij een autoverzekering zijn opgebouwd.

## En verder...

### Bedenktijd

U krijgt bij Nationale-Nederlanden in veel gevallen bedenktijd. In die bedenktijd heeft u de mogelijkheid om – kosteloos en zonder opgaaf van redenen – op uw beslissing terug te komen en het product of de dienst te annuleren.

Hieraan zijn wel enkele spelregels verbonden:

- de bedenktijd geldt alleen voor particulieren, niet voor zakelijke klanten;
- voor schade- en inkomensverzekeringen geldt een termijn van 14 kalenderdagen vanaf het moment dat u de polis heeft ontvangen;
- op verzekeringen waarvan, met uw instemming, de (voorlopige) dekking al is ingegaan voordat de bedenktijd is afgelopen, is de bedenktijd niet van toepassing.

De bedenktijd geldt alleen voor de hierboven genoemde producten en diensten. Voor andere producten en diensten gelden andere regels. Die ontvangt u afzonderlijk als u zo'n product of dienst aanvraagt.

### Toepasselijk recht

Op alle producten en diensten van Nationale-Nederlanden is Nederlands recht van toepassing.

## Wat te doen als u niet tevreden bent?

**Nationale-Nederlanden doet er uiteraard alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar als u niet tevreden bent, dan kunt u een klacht indienen.**

**Dat kan op verschillende manieren.**

### Via uw tussenpersoon

Maakt u gebruik van de diensten van een tussenpersoon? Dan kunt u uw klacht het beste eerst met hem bespreken. Vaak kan hij de kwestie voor u oplossen. Wordt uw klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld? Dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met onze klachtendesk. Hoe u dat kunt doen, staat hieronder.

### Direct bij Nationale-Nederlanden

Doet u zonder tussenkomst van een tussenpersoon zaken met ons en bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Dan stellen we alles in het werk om uw klacht snel en naar tevredenheid op te lossen. U kunt hiervoor terecht bij onze klachtendesk:

Nationale-Nederlanden  
Klachtendesk  
Antwoordnummer 21  
2509 VB Den Haag

Om u snel te kunnen helpen vragen we u om in uw klacht de volgende gegevens te vermelden:

- uw naam en adres, en eventueel uw e-mailadres
- het telefoonnummer waarop we u overdag kunnen bereiken; we kunnen dan zo nodig contact met u opnemen om te overleggen
- uw polis- of relatienummer
- eventueel een offerte- of schadenummer
- een (korte) omschrijving van uw klacht en wat u van ons verwacht
- eventueel (kopieën van) documenten die voor uw klacht van belang zijn

U kunt uw klacht ook doorgeven via ons (digitale) klachtenformulier op [www.nn.nl/klantenservice](http://www.nn.nl/klantenservice), of telefonisch via 070 513 03 03.

U ontvangt binnen 10 werkdagen een reactie.

## Hebben we uw klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen?

In dat geval kunt u contact opnemen met het KiFiD, het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening:

KiFiD

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon: 0900 3552 248

U kunt uw klacht ook doorgeven via de website van het KiFiD. Meer informatie vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Belangrijk: Het KiFiD behandelt alleen klachten van particulieren.

Bent u geen particulier? Of wilt u liever niet naar het KiFiD? Dan kunt u uw klacht of geschil uiteraard aan de rechter voorleggen.

### Zo kunt u ons bereiken

Wanneer u een vraag heeft of meer informatie wilt, kunt ons op de volgende manieren bereiken:

#### Telefonisch

070 513 03 03

#### Internet

Meer informatie over ons en onze dienstverlening vindt u op [www.nn.nl](http://www.nn.nl).

U kunt hier ook direct uw vraag stellen via onze online klantenservice.

#### Postadres

Nationale-Nederlanden,  
Postbus 93604, 2509 AV Den Haag

#### Bezoekadressen

- Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag