

Dienstenwijzer Verzekeren

U wilt iets verzekeren, privé of zakelijk. De ING helpt u daar graag bij. In deze Dienstenwijzer Verzekeren leest u wie wij zijn en hoe wij werken. Ook vertellen we u welke verzekeringen u via de ING kunt sluiten en voor welke verzekeringen wij bemiddelen. Tot slot leest u welke beloning wij hiervoor krijgen. De ING geeft u deze informatie zodat u de producten, diensten en de beloning van verschillende aanbieders kunt vergelijken.

ING Bank N.V. is één van de grootste aanbieders van financiële producten in Nederland. Klanten kunnen bij de ING terecht voor financiële producten op het vlak van betalen, sparen, lenen, hypotheek en beleggen. Daarnaast bemiddelt ING Bank N.V. in verzekeringen en pensioenen.

De Dienstenwijzer Verzekeren van de ING dient ook als dienstverleningsdocument en is opgesteld in overeenstemming met de regels van de Wet op het financieel toezicht. Deze dienstenwijzer is geldig vanaf 1 januari 2010. De informatie uit deze dienstenwijzer kan wijzigen. Kijk voor actuele informatie op ING.nl of bel 0900 0933 (10 cent per minuut).

ING Bank N.V., statutair gevestigd te Amsterdam, handelsregister nr. 33031431, Amsterdam.

Verzekeren via de ING

U wilt een verzekering afsluiten via de ING? In deze Dienstenwijzer Verzekeren staat beschreven wat u van de ING kunt verwachten. Zo leest u voor welke soorten verzekeringen ING bemiddelt, en voor welke verzekeringen u advies kunt krijgen. Maar ook welke verzekeringen u via ING direct zelf kunt afsluiten en hoe. U krijgt inzicht in de stappen die we met u doorlopen als u gebruik maakt van onze adviseurs. Van het eerste adviesgesprek tot en met de nazorg die wij u bieden nadat u de verzekering heeft afgesloten. Tot slot leest u welke beloning wij hiervoor krijgen en wat wij verder van u verwachten. De ING geeft u deze informatie zodat u de producten, diensten en de beloning van verschillende aanbieders kunt vergelijken.

De ING: aanbieder of bemiddelaar?

De ING (ING Bank N.V.) is een financiële dienstverlener voor particuliere en zakelijke klanten. Wij bieden producten aan voor betalen, sparen, beleggen, kredieten en hypotheek. Wanneer u één van deze producten bij ons afsluit, gaat u een overeenkomst aan met de ING. Daarnaast bemiddelt de ING in levens-, schade-, en inkomensverzekeringen. Hierbij brengen wij de overeenkomst tussen u en de aanbieder tot stand.

Verzekeren zonder advies

Als u zelf een verzekering wilt afsluiten dan kan dat. Op pagina 8 leest u op welke manieren u een particuliere verzekering af kunt sluiten. Bij schadeverzekeringen die u afsluit zonder advies treedt de ING op als bemiddelaar (tussenpersoon). Als u zonder advies een levensverzekering afsluit is de ING geen bemiddelaar. U sluit de verzekering dan rechtstreeks bij verzekeraar ING Levensverzekering Retail N.V. Hoe u zakelijke verzekeringen kunt afsluiten staat op pagina 9.

Bij schade-, inkomens- en levensverzekeringen die u zelf afsluit, kan de informatie die u tijdens het proces krijgt niet worden gezien als een persoonlijk advies.

Verzekeren met advies

Als u liever advies wilt, dan kan dat ook. U kunt bij de ING persoonlijk advies krijgen voor levens- en inkomensverzekeringen. Daarnaast kunt u bedrijfsmatig advies krijgen voor uw zakelijke verzekeringen. Maak hiervoor een afspraak met één van onze adviseurs. Het kan zijn dat verzekeraars waarvoor de ING niet bemiddelt, ook geschikte producten voor u hebben. Deze verzekeraars worden niet meegenomen in ons advies.

Onze dienstverlening in zes stappen

Om u een goed, zorgvuldig en passend productadvies te kunnen geven hanteert onze adviseur een vaste werkwijze. Bij levens- en inkomensverzekeringen bestaat het proces van advies tot nazorg op het verzekeringspakket in hoofdlijnen uit zes stappen.

1. Toelichting werkwijze en vaststellen adviesbehoefte

In het eerste gesprek krijgt u eerst uitleg over onze werkwijze. Daarna vertelt u welke zaken u wilt verzekeren. De adviseur stelt dan samen met u een overzicht samen van de risico's waar u mee te maken heeft. U krijgt een duidelijke uitleg over uw verschillende mogelijkheden en de voor- en nadelen van deze oplossingen.

2. Het adviesrapport

Na het gesprek maakt de adviseur een adviesrapport. Hierin staat een analyse van uw persoonlijke en financiële situatie. In dit rapport leest u ook welke producten passen bij uw persoonlijke situatie, uw wensen en uw toekomstverwachtingen. In het rapport staat ook tegen welke voorwaarden wij deze aanbieden.

3. Bespreken advies

In het volgende gesprek bespreekt de adviseur het adviesrapport met u. Als alles duidelijk is kunt u kiezen of u gebruik wilt maken van ons advies. Als u andere of aanvullende wensen heeft, geeft de adviseur u graag meer informatie over de mogelijkheden en eventuele risico's.

4. Offerte

Als u helemaal tevreden bent met het advies, dan krijgt u op basis daarvan een offerte. Als er geen aanpassingen nodig zijn krijgt u de offerte meteen. Anders wordt de aangepaste offerte thuisgestuurd. Zodra u de offerte geaccepteerd heeft start de volgende stap: de aanvraag van de verzekering(en).

5. Aanvraag, acceptatie en afhandeling van de verzekeringen

Als u wilt kan de adviseur u helpen bij het aanvragen van de verzekering(en). Bijvoorbeeld bij het invullen van de formulieren, begeleiden bij het eventuele medische traject en het bewaken van de voortgang van uw aanvraag. Daarnaast zorgen wij dat uw aanvraag op de juiste wijze door de verzekeraar wordt uitgevoerd.

6. Nazorg nadat de verzekering gesloten is

Tijdens de looptijd van de verzekering informeren wij u over wetswijzigingen en andere wijzigingen die gevolgen hebben voor uw verzekeringspakket. We kijken minimaal iedere vijf jaar samen met u of uw verzekeringspakket nog bij u past. Als uw situatie verandert, kan het verstandig of misschien zelfs nodig zijn om uw verzekering(en) aan te passen. Als u vragen heeft, kunt u natuurlijk altijd bij de ING terecht. Dit kan via ING.nl of telefonisch. Particulieren bellen nummer 0900 0933 (10 cent per minuut). Zakelijke klanten bellen nummer 0900 9242 (10 cent per minuut).

Beloning

Welke beloning ontvangt de ING?

De ING ontvangt voor haar werkzaamheden een vergoeding van de verzekeraar waar de polis wordt afgesloten. De gekozen verzekeraar en de soort verzekering bepalen de hoogte van de vergoeding (provisie). Er zijn twee soorten provisie, afsluitprovisie en doorlopende provisie. Bij een afsluitprovisie betaalt de verzekeraar een eenmalige vergoeding voor het afsluiten van een verzekering aan de bemiddelaar. Bij een doorlopende provisie ontvangt de bemiddelaar periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) een vergoeding van de verzekeraar. De provisie is onderdeel van de premie die u betaalt. U krijgt hiervoor dus geen aparte facturen.

Voor de bemiddeling in schade- en inkomensverzekeringen ontvangt de ING een doorlopende provisie en/of een afsluitprovisie. Deze provisie is altijd een percentage van de premie en is per product verschillend.

Voor de bemiddeling in levensverzekeringen waarmee een kapitaal wordt opgebouwd, ontvangt de ING afsluitprovisie. Als u een kapitaal- of lijfrenteverzekering sluit waarvoor u periodiek premie gaat betalen, bedraagt deze afsluitprovisie maximaal 2,75% van het verzekerde kapitaal. Daarnaast ontvangen wij een doorlopende provisie van maximaal 5% van de jaarlijkse premie. Als u een kapitaal- of lijfrenteverzekering sluit waarvoor u de premie in een keer betaalt ontvangt de ING een afsluitprovisie van maximaal 7% van deze eenmalige premie.

Als u een direct ingaande lijfrente afsluit ontvang de ING 1,5% van de premie als afsluitprovisie.

Als u een Maatwerkverzekering afsluit in combinatie met een ING Maatwerkhypotheek, ontvangt de ING geen provisie.

Voor de ING Kredietbeschermer ontvangt de ING een doorlopende provisie van 15% van de premie.

Overige beloningen

Onze adviseurs nemen deel aan diverse opleidingen van Nationale-Nederlanden.

Uw gegevens

Wat wij van u vragen

Om uw verzekering(en) goed te regelen is het noodzakelijk dat u bij de aanvraag de juiste gegevens verstrekt. Geef ook wijzigingen in uw persoonlijke situatie of van uw verzekerde zaken zo snel mogelijk aan ons door. Belangrijke wijzigingen in uw persoonlijke situatie zijn bijvoorbeeld; trouwen, scheiden, een geboorte, maar ook grote inkomenswijzigingen. Belangrijke wijzigingen in uw zakelijke situatie zijn bijvoorbeeld; andere bedrijfsvoering, wijziging juridische entiteit, wijzigingen in de hoeveelheid personeel, aankoop/verkoop inventaris en/of bedrijfspanden. Hiermee voorkomt u dat belangrijke risico's niet of niet goed verzekerd zijn. Als bij een schade blijkt dat u onjuiste of onvolledige informatie heeft

gegeven, dan kan dat gevolgen hebben voor de vergoeding. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden en/of de wet, hoeft de verzekeraar deze schade dan namelijk niet, of niet helemaal te vergoeden. Daarom is het ook belangrijk dat u de ontvangen polisstukken en bijbehorende documenten over uw verzekering doorneemt en controleert. Als u vragen of opmerkingen heeft, kunt u natuurlijk altijd bij ons terecht.

Schade

Schade melden

Voor een snelle afwikkeling is het belangrijk dat u een schade zo snel mogelijk bij ons meldt. Vul daarvoor het schadeaangifteformulier volledig in en stuur het naar ons op. Wij zorgen er dan voor dat uw claim bij de verzekeraar terechtkomt. Als u geen schadeaangifteformulier heeft, kunt u deze aanvragen via ING.nl of telefonisch aanvragen via 0900 0933 (10 cent per minuut). Zakelijke klanten kunnen bellen met 0900 9242 (10 cent per minuut).

Verzekeraars

Onze relatie met verzekeraars

Bij de ING Groep horen een aantal verzekeringsmaatschappijen. De verzekeringen waarvoor wij bemiddelen worden hoofdzakelijk bij een van deze verzekeringsmaatschappijen ondergebracht. Wij hebben geen verplichtingen om uitsluitend voor deze verzekeraars te bemiddelen. Afhankelijk van uw situatie kunnen we ook kiezen voor een verzekeraar buiten de ING Groep.

Op pagina 8 staat een overzicht van de bij de ING Groep horende verzekeraars.

Bemiddeling beëindigen

Wilt u onze bemiddeling beëindigen?

Als uw verzekering bij Nationale-Nederlanden is ondergebracht of bij een verzekeraar buiten de ING Groep, dan heeft u op elk moment het recht om de relatie met de ING als bemiddelaar te beëindigen. U kunt de verzekeringsmaatschappij dan vragen om de lopende verzekeringen over te dragen naar de bemiddelaar van uw keuze.

Privacy

Hoe gaat de ING om met mijn Privacy?

De ING gaat heel zorgvuldig om met uw gegevens. De ING heeft een Privacy Statement opgesteld. Dit is gebaseerd op de gedragscode van de Nederlandse Vereniging van Banken en het Verbond van Verzekeraars dat is goedgekeurd door het College bescherming persoonsgegevens. U kunt het Privacy Statement nalezen op ING.nl.

Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht? Bel met 0900 0933 (10 cent per minuut). Zakelijke klanten kunnen bellen met 0900 9242 (10 cent per minuut). U kunt ook een e-mail sturen via ING.nl of naar één van onze kantoren gaan. We horen graag uw mening, ook als u een keer minder tevreden bent. En we lossen uw klacht of probleem graag samen op. In de klachtenprocedure van de ING Bank N.V. staat beschreven hoe u een klacht kunt voorleggen. Deze procedure vindt u op ING.nl en in de brochure Voorwaarden en overige regelingen. Als u er met de ING niet uitkomt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij. Afhankelijk van het soort klacht is dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (zie www.kifid.nl) of de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (zie www.bkr.nl). Daarnaast kunt u ook naar de daartoe bevoegde rechter gaan.

Toezicht

ING Bank N.V. (hierna: de ING) is statutair gevestigd aan het Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, handelsregister nr. 33031431 Amsterdam. De ING is geregistreerd bij De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in het deelregister Kredietinstellingen en financiële instellingen. Ook staat de ING onder het toezicht van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). Neem voor informatie over het toezicht op de ING contact op met DNB (www.dnb.nl), de AFM (www.afm.nl) of de NMa (www.nmanet.nl).

Bijlage 1: Gegevens van de bij de ING Groep behorende verzekeraars

Maatschappij	Vestigingsplaats	Handelsregister Nummer	DNB/AFM vergunning nummer
Nationale-Nederlanden Levensverzekering Mij. N.V.	Rotterdam	24042211	12000391
Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Mij. N.V.	Den Haag	27023707	12000475
ING Insurance Services N.V.	Den Haag	27127537	12000604
ING Levensverzekering Retail N.V.*	Den Haag	33253504	12000423
ING Schadeverzekering Retail N.V.	Den Haag	33253225	12000603
RVS Schadeverzekering N.V.	Ede	09035869	12000474
MOVIR N.V.	Nieuwegein	30158323	12000650

* Informatie over de dienstverlening van ING Levensverzekering Retail

Deze kostenverklaring is opgesteld om de consument te informeren die overweegt om bepaalde financiële producten rechtstreeks, dat wil zeggen zonder tussenkomst van derden, van een verzekeraar te kopen. U kunt deze informatie gebruiken om producten te vergelijken en te beslissen van welke financiële dienstverlener u het product zal kopen. Het is belangrijk dat u kennis neemt van deze kostenverklaring.

Levensverzekeringen van ING Levensverzekering Retail N.V. sluit u rechtstreeks bij deze verzekeraar. ING Levensverzekering Retail biedt u deze verzekeringen aan zonder advies.

ING Levensverzekering Retail verklaart dat in de prijs van het verzekeringsproduct dat u overweegt te kopen ook kosten voor distributie en verkoop zijn opgenomen. Deze kosten zijn verwerkt in de premie die u betaalt. Als u meer informatie wilt kunt u contact opnemen met ING Levensverzekering Retail of bezoek www.afm.nl.

Bijlage 2: Tabel particuliere producten

In deze tabel kunt u lezen welke producten u zelf en welke u via een adviseur kunt afsluiten.

Product	Hoe af te sluiten
Reis	
Doorlopende Reisverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Tijdelijke Reisverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Annuleringsverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Vervoer	
Autoverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Wonen	
Inboedelverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Woonhuisverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Glasverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Aansprakelijkheidsverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Pensioen	
Direct ingaande lijfrente	Adviseur, telefonisch of via internet
Kapitaalverzekering	Adviseur, telefonisch of op kantoor
Overlijdensrisico verzekering	Adviseur, telefonisch, via internet of op kantoor
Lijfrenteverzekering	Adviseur
Overig	
Rechtsbijstandverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Studentenverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Ongevallenverzekering	Telefonisch, via internet of op kantoor
Kredietbeschermer *	Telefonisch, via internet of op kantoor

* Uitsluitend in combinatie met krediet

Bijlage 3: Tabel zakelijke producten

Product	Hoe af te sluiten
U als ondernemer	
Arbeidsongeschiktheid	Via de adviseur, telefonisch, of via internet
Direct ingaande lijfrente	Via de adviseur
Lijfrenteverzekerings	Via de adviseur
Overlijdensrisico verzekering	Via de adviseur
Beroepsaansprakelijkheid	Via de adviseur
Zekerheidspakket ZZP	Via de adviseur
Uw bedrijf	
Aansprakelijkheid	Via de adviseur
Rechtsbijstand	Via de adviseur
Bedrijfsschade	Via de adviseur
Gebouwen	Via de adviseur
Inventaris/goederen	Via de adviseur
Kredietverzekering	Via de adviseur
Uw vervoer	
Motorrijtuig	Via de adviseur
Eigen vervoer	Via de adviseur
Voor uw werknemers	
Pensioenvoorzieningen	Via de adviseur
Inkomensvoorzieningen	Via de adviseur
Ziektekosten	Via de adviseur

Meer weten?
Kijk op ING.nl
Of bel 0900 0933
(10 cent per minuut)

232531 1209

