

# Dienstenwijzer

**delta lloyd**



**In deze dienstenwijzer vindt u informatie over onze organisatie, onze levensverzekeringen en waar u terecht kunt met klachten.**

## **Wie zijn wij?**

Delta Lloyd Levensverzekering NV is een verzekeringsmaatschappij die levensverzekeringen verkoopt. Dat doen we vooral via verzekeringsadviseurs. U krijgt de informatie over de verzekering van uw adviseur.

Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten. De Autoriteit Financiële Markten houdt toezicht op banken en verzekeringsmaatschappijen in Nederland.

## **Welke verzekeringen verkopen wij?**

Wij verkopen levensverzekeringen. Er zijn twee soorten levensverzekeringen: traditionele verzekeringen en beleggingsverzekeringen. Deze verzekeringen kunt u bijvoorbeeld gebruiken voor een aanvulling op uw pensioen of om een lening voor uw huis terug te betalen.

## **Traditionele verzekeringen**

Bij een traditionele verzekering heeft u geen beleggingsrisico. We garanderen dat u het verzekerde bedrag krijgt bij afloop van de verzekering als u altijd uw premie heeft betaald en uw verzekering niet zelf heeft gewijzigd.

Er zijn twee soorten traditionele verzekeringen: een verzekering met winstdeling en een verzekering zonder winstdeling. Bij een verzekering zonder winstdeling krijgt u bij de einddatum het verzekerde bedrag dat we vooraf hebben afgesproken. Bij een verzekering met winstdeling kan het bedrag op de einddatum

hoger zijn dan u verwacht. In de voorwaarden staat beschreven hoe we de winstdeling vaststellen.

## **Beleggingsverzekeringen**

Met een beleggingsverzekering belegt u in een beleggingsfonds. U kunt ook in meerdere beleggingsfondsen beleggen. U kunt een beleggingsfonds zelf kiezen uit de fondsen die wij aanbieden. Graag leggen we u uit hoe dat werkt.

U betaalt elke maand, elk kwartaal, elk half jaar, of elk jaar premie aan ons. U kunt ook eenmalig een premie betalen. Deze premies maken we over naar het beleggingsfonds. Uit de waarde van uw verzekering betaalt u kosten voor uw beleggingsverzekering en de uit de waarde van uw verzekering betaalt u premies van uw eventueel meeverzekerde aanvullende verzekeringen: bijvoorbeeld de overlijdensrisicoverzekering en de arbeidsongeschiktheidsverzekering. U kunt bepaalde dingen in uw beleggingsverzekering steeds veranderen, als u dat wilt. U kunt bijvoorbeeld meer of minder premie gaan betalen. Ook kunt u de aanvullende verzekeringen tussendoor veranderen.

Als u geld belegt, neemt u een risico. U weet vooraf niet wat de waarde wordt van uw beleggingen. De waarde van uw beleggingen kan stijgen, maar kan ook dalen. U heeft dus kans om meer geld te krijgen dan bij een traditionele verzekering. Maar u heeft ook kans om minder geld te krijgen dan bij een traditionele verzekering. De resultaten die de beleggingsfondsen in het verleden hebben gehad, zijn geen garantie voor de toekomst. Rekenvoorbeelden die u krijgt geven u daarom ook geen rechten.

# Dienstenwijzer

## **In welke beleggingsfondsen beleggen wij?**

Wilt u meer informatie over onze beleggingsfondsen? Kijk dan op [www.deltalloydassetmanagement.nl](http://www.deltalloydassetmanagement.nl). Hier vindt u ook informatie over hoe wij beleggen en wat de behaalde resultaten zijn van de beleggingsfondsen. Op de website kunt u de koers van de fondsen bijhouden. Zo kunt u van beleggingsfonds veranderen, om het beste resultaat te behalen.

## **Hoe betaalt u de premie?**

U kunt de premie op twee manieren betalen: in een keer of in meerdere keren, bijvoorbeeld per maand. U moet de premie van tevoren betalen.

Als wij u als klant geaccepteerd hebben krijgt u van ons een verzekeringspolis. Maar u bent pas verzekerd als u de eerste premie betaald heeft. Als u een beleggingsverzekering of traditionele verzekering heeft, moet u soms belastingen en premies voor sociale verzekeringen betalen. Die betalen wij niet. Die moet u zelf betalen.

## **Informatie over de levensverzekering**

U krijgt van ons informatie over uw levensverzekering voordat u de levensverzekering sluit en tijdens de levensverzekering. Denk aan brochures, offertes, voorwaarden, polissen en waardeoverzichten. U krijgt deze informatie in de Nederlandse taal. Als u een levensverzekering bij ons sluit, geldt het Nederlands recht.

## **Heeft u een bedenktijd?**

Wilt u de verzekering toch niet afsluiten? Dan kunt u ons een brief sturen binnen 30 dagen nadat u of uw verzekeringsadviseur de polis of een ander bericht dat wij akkoord zijn, heeft ontvangen. Wij betalen dan de premie aan u terug.

Als de waarde van uw belegging in de beleggingsfondsen lager is dan de premie die u heeft betaald, mogen we u dit lagere bedrag uitbetalen. Als de waarde van uw belegging hoger is, betalen we u het hogere bedrag uit.

## **Kunt u uw verzekering tussendoor stoppen?**

U kunt uw verzekering voor het einde van de looptijd stoppen. Stuur ons dan een brief. U betaalt hier geen opzegkosten voor. Soms moet u wel belasting betalen over het bedrag dat u krijgt uit de verzekering. Ook moet u soms een boete aan de Belastingdienst betalen.

De volgende verzekeringen kunt u niet tussendoor opzeggen:

- Een direct ingaande rente.
- Een collectief pensioen. Aan het einde van de overeenkomst kunt u de pensioenverzekering wel verder laten gaan bij een andere pensioenverzekeraar. Dan gelden de voorwaarden van de andere pensioenverzekeraar.

## **Heeft u een klacht?**

Heeft u een klacht over de informatie die wij geven of niet geven, of over hoe wij werken? Dan kunt u dat melden bij onze medewerkers. Komt u er niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de directie van Delta Lloyd. Komt u er dan nog niet uit? Dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of de Rechtbank Amsterdam. Een procedure bij de rechtbank kost veel tijd en geld. Daarom adviseren WIJ u om eerst contact op te nemen met het Kifid.

## **Wilt u meer informatie?**

Wilt u meer informatie? Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur of kijk op [www.deltalloyd.nl](http://www.deltalloyd.nl).

Uw assurantieadviseur is:

Delta Lloyd Levensverzekering NV  
Postbus 1000  
1000 BA Amsterdam  
[www.deltalloyd.nl](http://www.deltalloyd.nl)

Vergunningnummer Autoriteit Financiële Markten: 12000375  
Registratienummer Kamer van Koophandel: 33001488