Informatie over onze toegankelijkheid

ABN AMRO Verzekeringen | 27 juni 2025

Wat bedoelen we met toegankelijkheid?

Voor banken, verzekeraars en verzekeringstussenpersonen betekent toegankelijkheid dat zoveel mogelijk mensen onze diensten kunnen gebruiken. Ook als je een beperking of handicap hebt. Bijvoorbeeld als je blind of slechtziend bent, niet goed kunt horen of een lichaamsdeel niet goed kunt gebruiken. Met onze diensten bedoelen we dat wat je bij ABN AMRO Verzekeringen kunt afnemen. Bijvoorbeeld een advies over zakelijke verzekeringen of het melden van een schade. Met producten bedoelen wij de verzekeringsproducten die je bij ons kunt afsluiten, zoals een zakelijke autoverzekering of een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

1 Wat kunt u lezen in dit document over toegankelijkheid?

Vanaf 28 juni 2025 moeten banken en verzekeraars voldoen aan regels over toegankelijkheid. Deze regels gelden alleen voor consumenten. Dat zijn klanten die diensten en producten afsluiten voor eigen gebruik. Dus niet voor hun beroep of bedrijf. Toch streeft ABN AMRO Verzekeringen er naar om ook ondernemers zoveel mogelijk toegankelijke producten en diensten aan te bieden. In dit document leggen wij uit welke regels gelden voor toegankelijkheid. En hoe wij hier als verzekeraar aan voldoen. Nu en in de toekomst. Je leest ook wat je kunt doen als je vindt dat iets niet goed werkt.

Op onze website www.abnamroverzekeringen.nl/zakelijk/toegankelijkheid staat meer informatie over toegankelijkheid. Bijvoorbeeld over welke hulpmiddelen je van ons kunt krijgen. En je kunt altijd contact met ons opnemen voor vragen. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt ons bellen op telefoonnummer 038 – 496 86 63
- Je kunt een bericht sturen via WhatsApp op 06 - 3303 6437
- Je kunt mail sturen naar azv@abnamroverzekeringen.nl

Deze informatie en de extra informatie op de website kun je ook op papier ontvangen. Neem hiervoor contact met ons op en we sturen het je graag toe.

2 Welke regels gelden voor toegankelijkheid?

Er zijn regels voor banken en verzekeraars om te zorgen dat zoveel mogelijk mensen gebruik kunnen maken van onze diensten en producten. Deze regels gelden voor alle banken en verzekeraars in Europa. De regels gaan over verschillende onderwerpen. Hieronder leggen we uit om welke onderwerpen het gaat en hoe wij aan de regels voldoen.

2.1 Uitleg geven over onze diensten en producten en hoe je ze kunt gebruiken

Onderaan dit document geven wij uitleg over onze diensten en producten. Wij geven hier ook aan waar je meer informatie kunt vinden. Bijvoorbeeld op onze website. Deze informatie kun je ook altijd bij ons opvragen.

2.2 Informatie is op verschillende manieren te vinden en te gebruiken

Je kunt onze informatie digitaal vinden en gebruiken via de website. Of op papier als je hierom vraagt. De digitale informatie is zo gemaakt dat deze wordt voorgelezen als je een schermlezer of voice-over gebruikt. Meer informatie over de instellingen die je hiervoor nodig hebt, vindt u op deze website abnamroverzekeringen.nl/zakelijk/toegankelijkheid. We leggen dit ook graag aan je uit als je contact met ons opneemt.

2.3 Informatie is begrijpelijk

We schrijven alles zo duidelijk mogelijk op, in begrijpelijke taal. Soms moeten wij bepaalde woorden gebruiken. Bijvoorbeeld omdat dit zo in de wet staat. Dan leggen wij deze woorden uit, zodat duidelijk is wat we bedoelen.

2.4 Onze diensten en producten kun je ook gebruiken als je een zintuig mist

Wij zorgen dat je onze diensten en producten ook kunt gebruiken als je een zintuig mist. Bijvoorbeeld als je niet kunt zien, horen of praten. Dit geldt ook voor de manieren waarop je contact met ons kunt opnemen. Wij houden ook rekening met mogelijke lichamelijke beperkingen. Zo vragen we je niet om ver te reiken, veel kracht te zetten of om heel precieze bewegingen met je handen of vingers te maken in het gebruik van onze diensten of producten.

2.5 Tekst en foto’s of plaatjes zijn goed zichtbaar of kun je aanpassen

Wij zorgen dat teksten en foto’s of plaatjes goed zichtbaar zijn. Met duidelijke verschillen tussen kleuren en een goed leesbaar lettertype. Zijn de standaardletters of afbeeldingen te klein om ze goed te kunnen zien? Dan zorgen wij dat je deze groter kunt maken op de website.

2.6 Kleuren zijn niet nodig om een dienst of product te gebruiken

We zorgen dat je onze diensten en producten kunt gebruiken zonder dat je hiervoor kleuren moet kunnen zien.

2.7 Uitleg over video, foto’s, plaatjes en geluid

Geven wij informatie via video, foto’s of plaatjes? Dan leggen wij uit wat hierop te zien is. En zorgen wij dat dit voorgelezen kan worden door een schermlezer of voice-over. Gebruiken wij geluid? Dan zorgen we voor ondertiteling of een beschrijving van de inhoud.

2.8 Geen flitsend licht of snel veranderende beelden

Wij gebruiken geen flitsend licht of snel veranderende beelden, zodat je rustig zicht hebt.

2.9 Gebruik hulpmiddelen

Maak je gebruik van standaardhulpmiddelen? Zoals bijvoorbeeld een schermlezer? Dan zorgen wij dat je hiermee onze diensten en producten kunt gebruiken. Meer informatie hierover vind je op deze website www.abnamroverzekeringen.nl/zakelijk/toegankelijkheid.

2.10 Privacy en veiligheid staan voorop

Gebruik je een hulpmiddel of een speciale functie om onze diensten en producten beter te kunnen gebruiken? Dan zorgen wij ook dat jouw privacy en veiligheid goed geregeld zijn.

2.11 Onze medewerkers kennen de mogelijkheden van toegankelijkheid en hulpmiddelen

Onze medewerkers weten hoe jij onze diensten en producten kunt gebruiken als je een beperking of handicap hebt. En ze kunnen je meer vertellen over de mogelijke hulpmiddelen.

3 Hoe zorgen wij dat we blijven voldoen aan de regels voor toegankelijkheid?

Wij blijven werken aan het verbeteren van onze diensten en producten. Wij houden in de gaten of wetgeving verandert. En zorgen dat we op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld als er nieuwe hulpmiddelen zijn die om technische aanpassingen vragen. Ook horen wij graag van onze klanten hoe ze denken over onze diensten en producten. En of ze deze goed kunnen gebruiken. Hiervoor doen wij klantonderzoek. Wij kijken dan ook naar de wensen van klanten met een beperking of handicap.

Er wordt gecontroleerd of wij als verzekeraar voldoen aan de regels voor toegankelijkheid. Dit doet vooral de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als belangrijkste toezichthouder. Wij moeten het ook zelf doorgeven als wij vaststellen dat wij niet aan een regel voor toegankelijkheid voldoen. En zorgen dat wij dit oplossen. Wij hebben een werkwijze ingericht om te weten of wij mogelijk niet aan een regel voldoen. Hiervoor onderzoeken wij bijvoorbeeld de klachten en vragen die wij van onze klanten ontvangen. En wij onderzoeken zelf of onze diensten en producten aan de regels voldoen met verschillende controles.

4 Wat kan ik doen als iets niet goed werkt?

Helaas gaat er ook weleens iets mis met onze diensten. Of werkt iets niet zo goed als we willen. Kun je iets niet gebruiken? Of vind je dat we het als verzekeraar beter kunnen doen? Neem dan contact met ons op. Dit kan op de volgende manieren:

- Je kunt ons bellen op telefoonnummer 038 – 496 86 63
- Je kunt een bericht sturen via WhatsApp op 06 - 3303 6437
- Je kunt mail sturen naar azv@abnamroverzekeringen.nl
- Je kunt een probleem op een webpagina direct melden via de feedbackknop

5 Hoe kun jij onze diensten en producten gebruiken?

Hieronder lees je hoe je onze diensten en producten kunt gebruiken. Je leest hier ook waar je meer informatie vindt.

Over welke dienst gaat het?	**Hoe werkt de dienst en welke producten horen hierbij?**
Zakelijke Schade-verzekering	Met deze verzekering kunnen bedrijven en werknemers zich beschermen tegen schade aan hun spullen, zoals hun bedrijfspand, inventaris of voertuigen. Als er iets onverwachts gebeurt – bijvoorbeeld brand, inbraak of storm – dan helpt de verzekering om de kosten van de schade te vergoeden. Hiervoor bieden wij de ABN AMRO BedrijfsPolis of het ZZP Schadepakket. Deze verzekeringen zijn bedoeld voor bedrijven (dus niet voor particulieren) en helpen bij het beperken van financiële risico's. Ondernemers kunnen deze verzekeringen regelen via onze website, telefonisch, schriftelijk of met hulp van een verzekeringsadviseur. **Doel van de dienst** Wij willen dat onze klanten: • Hun bedrijfsverzekeringen eenvoudig kunnen afsluiten, beheren en opzeggen; • Schade eenvoudig kunnen melden; • Begrijpelijke informatie krijgen over hun dekking, rechten en plichten; • Toegang hebben tot klantondersteuning die voor iedereen toegankelijk is. **Verwijzing naar bestaande documentatie** Voor de volledige dekking, uitsluitingen en verplichtingen verwijzen wij naar onze algemene voorwaarden, beschikbaar op abnamroverzekeringen.nl/zakelijk/voorwaarden. **Klantproces en contactmomenten** 1. **Oriëntatie en afsluiten** o Website of adviseur (digitaal / persoonlijk / telefonisch) o Toegankelijke informatie over de verzekering, inclusief premieberekening voor en deel van de producten 2. **Beheer van de verzekering** o Telefonisch of schriftelijk (email) o Wijzigingen doorgeven, polis inzien, vragen stellen 3. **Schademelding en afhandeling** o Via het online schadeformulier, telefonisch of met hulp van een adviseur o Terugkoppeling via gekozen communicatiekanaal

	4. **Beëindiging van de verzekering** o Telefonisch of schriftelijk (email) o Bevestiging van opzegging op toegankelijke wijze
Personeel en Inkomens-verzekeringen	Met deze verzekeringen kunnen bedrijven zichzelf en hun werknemers te beschermen tegen financiële risico's met betrekking tot personeel en inkomen. Bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid-, ongevallen- en verzuimverzekeringen. Deze verzekeringen zijn bedoeld voor bedrijven (dus niet voor particulieren) en helpen bij het beperken van financiële risico's. Ondernemers kunnen deze verzekeringen regelen via onze website, telefonisch, schriftelijk of met hulp van een verzekeringsadviseur. **Doel van de dienst** Wij willen dat onze klanten: • Hun bedrijfsverzekeringen eenvoudig kunnen afsluiten, beheren en opzeggen; • Schade eenvoudig kunnen melden; • Begrijpelijke informatie krijgen over hun dekking, rechten en plichten; • Toegang hebben tot klantondersteuning die voor iedereen toegankelijk is. **Verwijzing naar bestaande documentatie** Voor de volledige dekking, uitsluitingen en verplichtingen verwijzen wij naar onze algemene voorwaarden, beschikbaar op abnamroverzekeringen.nl/zakelijk/voorwaarden. **Klantproces en contactmomenten** 1. **Oriëntatie en afsluiten** o Website of adviseur (digitaal / persoonlijk / telefonisch) o Toegankelijke informatie over de verzekering, inclusief premieberekening voor en deel van de producten 2. **Beheer van de verzekering** o Telefonisch of schriftelijk (email) o Wijzigingen doorgeven, polis inzien, vragen stellen 3. **Schademelding en afhandeling** o Via het online schadeformulier, telefonisch of met hulp van een adviseur o Terugkoppeling via gekozen communicatiekanaal 4. **Beëindiging van de verzekering** o Telefonisch of schriftelijk (email) Bevestiging van opzegging op toegankelijke wijze