

# INITIATIEVEN KEURMERK KLANTGERICHT VERZEKEREN

2017

Bij Allianz Nederland Levensverzekering staat u als klant uiteraard centraal. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Daarom verbeteren we onze producten en diensten continu. Dat doen we op basis van klantonderzoek dat wordt uitgevoerd door onafhankelijke partijen. Ook in 2017 stemmen we onze service weer optimaal af op uw wensen.

## VERBETERINGEN 2017

In 2017 verbeteren we onze service aan u op drie terreinen:

1. We verduidelijken onze communicatie met u. Bijvoorbeeld met heldere voorwaarden, brochures en brieven.
2. We werken aan een nog betere telefonische service.
3. We informeren klanten met een beleggingsverzekering actief over hun situatie als ze mogelijk hun doelkapitaal niet halen.

### 1. Duidelijke communicatie

U moet een verzekering goed kunnen begrijpen. Dat betekent dat de brochures, voorwaarden en brieven die u van ons krijgt helder moeten zijn. En dat de informatie die u zoekt makkelijk te vinden is. Daarom herschrijven we de teksten over onze verzekeringen in duidelijke taal. U weet dan precies wat de verzekering voor u betekent en welke rechten u heeft. Een groot deel van onze voorwaarden, brochures en webteksten is al herschreven. In 2017 gaan we dat ook doen voor onze brieven aan u, zodat ze nog begrijpelijker worden.

### 2. Betere telefonische service

Als u belt om iets door te geven of te vragen, wilt u vanzelfsprekend direct geholpen worden. Daarom zorgen wij ervoor dat wij telefonisch goed bereikbaar zijn. Daarnaast vinden wij het belangrijk dat onze medewerkers klantvriendelijk en in heldere taal uw vraag beantwoorden of uw probleem oplossen. Hieraan zullen we nog meer aandacht besteden, onder meer via trainingen voor onze medewerkers.

### 3. Advies bij beleggingsverzekeringen

Sommige van onze klanten met een beleggingsverzekering halen waarschijnlijk niet hun doelkapitaal. Wij vinden het belangrijk dat deze klanten zich hiervan bewust zijn. Daarom informeren wij deze klanten actief over hun beleggingsverzekering en vertellen we wat ze hieraan kunnen doen. We adviseren ze dringend om contact op te nemen met hun financieel adviseur voor hersteladvies. Zo kunnen ze vervelende financiële consequenties voorkomen.