

ARBEIDS- ONGESCHIKT EN DAN?

SAMENGEVAT

- Snel duidelijkheid over de hoogte van uw uitkering door Tele-Claims.
- Goede en persoonlijke ondersteuning bij arbeidsongeschiktheid.
- Bruikbare adviezen voor nu én voor de toekomst.
- Uw claimbehandelaar is uw vaste aanspreekpunt.

U heeft een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij REAAL, een goede keuze. REAAL weet door haar jarenlange ervaring op het gebied van re-integratie als geen ander dat elk individu en iedere situatie anders is. REAAL probeert de schade voor u, uw gezin en/of bedrijf zoveel mogelijk te beperken, door het inzetten van een eigen team van specialisten en verschillende onafhankelijke, gerenommeerde bureaus.

UW UITKERING EN RE-INTEGRATIE

Op het moment dat u arbeidsongeschikt wordt, geven wij u snel duidelijkheid over de hoogte van uw uitkering. Hierbij wordt rekening gehouden met de rechten en plichten in uw polisvoorwaarden. Wij streven ernaar dat u zo snel mogelijk uw werkzaamheden weer kunt hervatten. Duurt de arbeidsongeschiktheid langer dan verwacht, dan stelt de claimbehandelaar samen met u een persoonlijk re-integratieprogramma op.

TELE-CLAIMS

Voor een snelle behandeling van uw claim, maakt REAAL gebruik van Tele-Claims.

HET TELE-CLAIMS PROCES IN HET KORT

- U of uw verzekeringsadviseur meldt uw arbeidsongeschiktheid bij REAAL.
- Binnen twee dagen belt de claimbehandelaar u terug en neemt hij/zij het meldingsformulier arbeidsongeschiktheid met u door. Aan het einde van het telefoongesprek hoort u van de claimbehandelaar welk uitkeringspercentage voorlopig wordt toegekend.
- Na het telefoongesprek ontvangt u een e-mail met daarin de volgende documenten:
 - ingevuld meldingsformulier arbeidsongeschiktheid;
 - informatiemachtiging(en).
- U controleert de gegevens op het meldingsformulier arbeidsongeschiktheid en de gegevens op de informatiemachtiging(en) goed en ondertekent de documenten. Zijn de gegevens incorrect of onvolledig, dan kunt u uw opmerkingen op het meldingsformulier kwijt.
- Binnen vijf dagen stuurt u de volgende gegevens retour:
 - het ondertekende meldingsformulier arbeidsongeschiktheid;
 - een kopie van uw identiteitsbewijs;
 - de ondertekende informatiemachtiging(en).
- Wij ontvangen de documenten bij voorkeur per e-mail.
 - e-mailadres claimsaovindividueel@reaal.nl.

- Als dit niet mogelijk is, kunt u ze per post opsturen:

- postadres REAAL Verzekeringen N.V.
SC AOV Claims, kamer Z4.29
t.a.v. de medisch adviseur
Antwoordnummer 11
1800 VB Alkmaar.

- Na ontvangst van de informatiemachtiging(en) kan de medisch adviseur informatie opvragen bij uw huisarts of specialist en/of aanvullend (gericht) medisch onderzoek laten verrichten.

KOSTEN MEDISCHE INFORMATIE EN ONDERZOEK

De medische informatie en een eventueel medisch onderzoek zijn nodig om inzicht te krijgen in uw arbeidsongeschiktheid. De kosten voor het opvragen van medische informatie en onderzoek zijn voor rekening van REAAL. U hoeft niets voor te schieten. Krijgt u toch een nota, neem dan contact op met uw claimbehandelaar.

WIJZIGING TOEKENNING

De voorlopige toekenning kan onder andere op basis van opgevraagde gegevens of onderzoeksresultaten wijzigen. Uw claimbehandelaar zal u in de meeste gevallen vóór de eerste uitkering nader informeren over de toekenning van uw claim.

BETALING UITKERING

U ontvangt de eerste uitkering na toekenning van uw claim en het verstrijken van de eigenrisicoperiode. REAAL betaalt de uitkering maandelijks rond het eind van de maand. Dit is een bruto uitkering, dus zonder fiscale inhoudingen.

WIE ZIJN BIJ UW CLAIM BETROKKEN

UW VERZEKERINGSADVISEUR

Bij uw verzekeringsadviseur kunt u terecht voor uitleg en advies over uw verzekering(en). Uw verzekeringsadviseur is uw eerste aanspreekpunt bij arbeidsongeschiktheid en kan u helpen bij de afwikkeling van uw claim.

CLAIMBEHANDELAAR

De claimbehandelaar is uw aanspreekpunt voor vragen over uw arbeidsongeschiktheid en zorgt voor een vlotte administratieve en financiële afhandeling. De claimbehandelaar zorgt ook voor eventuele coördinatie tussen de arbeidsdeskundige en de medisch adviseur.

MEDISCH ADVISEUR

De medisch adviseur beheert uw medisch dossier en vormt zich op basis van uw medische gegevens een beeld van uw arbeidsongeschiktheid. Hij adviseert de claimbehandelaar en/of de arbeidsdeskundige over uw medische beperkingen.

ARBEIDSDESKUNDIGE

De arbeidsdeskundige heeft inzicht in beroepen, belastbaarheid, arbeidsprocessen, werkmethoden en werkaanpassingen. U wordt thuis of op uw werk door de arbeidsdeskundige bezocht. De arbeidsdeskundige begeleidt en ondersteunt u bij uw re-integratie en werkhervatting. Ook adviseert hij/zij de claimbehandelaar over de mate van arbeidsongeschiktheid op basis van de beperkingen die de medisch adviseur geconstateerd heeft. De arbeidsdeskundige geeft u vaak niet alleen een advies voor nu, maar ook structurele oplossingen voor de toekomst.

VERPLICHTINGEN BIJ ARBEIDSONGESCHIKTHEID

Naast het terugsturen van het meldingsformulier arbeidsongeschiktheid, de informatiemachtiging(en) en een kopie van het identiteitsbewijs, bent u onder andere verplicht om:

- zich direct onder medische behandeling te stellen en te blijven;
- al het mogelijke te doen wat een spoedig herstel bevordert en alles na te laten wat de genezing en het herstel kan belemmeren of vertragen;
- alle relevante informatie en gegevens te verstrekken, die noodzakelijk zijn voor de vaststelling van de mate van arbeidsongeschiktheid;
- een wijziging in uw arbeidsongeschiktheid of een (gedeeltelijke) werkhervatting direct te melden (ook tijdens de eigenrisico-termijn);
- vooraf te bespreken met de claimbehandelaar dat u naar het buitenland wilt gaan, bijvoorbeeld vanwege vakantie.

In uw polisvoorwaarden vindt u alle verplichtingen terug.

UW GEGEVENS

Medische gegevens zijn vertrouwelijk en in principe alleen voor de medisch adviseur toegankelijk. De medisch adviseur kan wel bepaalde medewerkers (bijvoorbeeld claimbehandelaar, schade-correspondent, arbeidsdeskundige) toegang geven tot uw medische gegevens als dit voor de uitvoering van hun werkzaamheden noodzakelijk is. Deze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

Alle persoonsgegevens die wij tijdens uw arbeidsongeschiktheid van u ontvangen, worden opgenomen in onze administratie. Op de verwerking van persoonsgegevens is de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen' van toepassing. U kunt de Gedragscode nalezen op: www.verbondvanverzekeraars.nl.

REAAL Schadeverzekeringen N.V. kan in verband met een verantwoord acceptatie-, uitkerings- en fraudebeleid uw gegevens raadplegen en vastleggen bij Stichting CIS te Zeist. De deelnemers van Stichting CIS kunnen ook onderling gegevens uitwisselen om risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Het van toepassing zijnde privacyreglement van Stichting CIS is terug te lezen op www.stichtingcis.nl.

BEZWAARPROCEDURE

Wij doen ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn, dat u het met een genomen beslissing niet eens bent. Neemt u in dit geval eerst contact op met uw verzekeringsadviseur of claimbehandelaar. Komt u of uw verzekeringsadviseur er met de claimbehandelaar niet uit, dan kunt u op verschillende manieren bezwaar maken. Meer informatie hierover vindt u in de polisvoorwaarden.

REALIST IN VERZEKEREN

REAAL is een solide en innovatieve verzekeraar, met een toppositie op de Nederlandse verzekeringsmarkt. Als onderdeel van SNS REAAL zijn wij een vertrouwde naam op het gebied van financiële dienstverlening voor particulieren én bedrijven. Naast verzekeringen bieden we ook bank- en beleggingsproducten aan. Dat doen we uitsluitend via professionele financieel adviseurs. REAAL staat open voor nieuwe ontwikkelingen en vertaalt die op het juiste moment in vernieuwende producten en diensten. Daarbij spelen we actief in op uw veranderende behoeften en de eisen van vandaag én morgen.

**MEER WETEN OVER DE VERZEKERINGEN VAN REAAL?
GA DAN NAAR REAAL.NL OF UW FINANCIËEL ADVISEUR:**