

# **VAPZ-FLEXPLAN VAPZ-FLEXPLAN PLUS**

# INHOUD

Uw polis bestaat uit deze Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden, die primeren op de Algemene Voorwaarden. De waarborg(en) die u, de verzekeringnemer, hebt gekozen, vindt u terug in de Bijzondere Voorwaarden.

Wij, Mercator Verzekeringen nv, raden u in ieder geval aan beide aandachtig te lezen.

<b>1. INLEIDING</b>	<b>P. 3</b>	<b>11. UITKERING BIJ OVERLIJDEN ALS GEVOLG VAN EEN NIET-GEDEKT RISICO</b>	<b>P. 5</b>
<b>2. DE WAARBORGEN</b>	<b>P. 3</b>	<b>12. FORMALITEITEN BIJ UITKERING</b>	<b>P. 5</b>
Leven		Uitkering bij leven	
Overlijden		Uitkering bij overlijden	
<b>3. AANVANG EN DUURTIJD VAN UW POLIS</b>	<b>P. 3</b>	<b>13. AFKOOP VAN UW POLIS</b>	<b>P. 5</b>
<b>4. PREMIEBETALING</b>	<b>P. 3</b>	<b>14. WEDERINVOEGESTELLING</b>	<b>P. 6</b>
<b>5. BEGUNSTIGING</b>	<b>P. 4</b>	<b>15. TECHNISCHE GRONDSLAGEN</b>	<b>P. 6</b>
<b>6. WINSTDEELNAME</b>	<b>P. 4</b>	<b>16. JAARLIJKSE INFORMATIE</b>	<b>P. 6</b>
<b>7. OPZEGGINGSRECHT</b>	<b>P. 4</b>	<b>17. MEDEDELINGEN</b>	<b>P. 6</b>
<b>8. WIJZIGING VAN UW POLIS</b>	<b>P. 4</b>	<b>18. TOEPASSELIJK RECHT</b>	<b>P. 6</b>
<b>9. VOORSCHOT, INPANDGEVING</b>	<b>P. 4</b>	<b>19. BELASTINGREGIME</b>	<b>P. 6</b>
<b>10. NIET-GEDEKTE RISICO'S BIJ DE WAARBORG OVERLIJDEN</b>	<b>P. 5</b>		

## 1. INLEIDING

In de hierna volgende Algemene Voorwaarden verstaan wij onder:

de verzekeringnemer: diegene die de polis onderschrijft en de premies betaalt, in deze polisvoorwaarden 'u' genoemd;

de verzekerde: diegene op wiens hoofd de verzekering rust;

de begunstigde: diegene die recht heeft op de verzekerde prestaties;

de maatschappij, wij, ons: Mercator Verzekeringen nv, Desguinlei 100, 2018 Antwerpen met ondernemingsnummer RPR Antwerpen 0400 048 883.

## 2. DE WAARBORGEN

### Leven

Uw polis heeft tot voornaamste doel een kapitaal te vormen op de einddatum ervan. U doet hiervoor vrijwillige stortingen, u bepaalt zelf het bedrag en de frequentie ervan. Deze stortingen worden rechtstreeks aan ons betaald en mogen telkens niet minder dan 25 EUR bedragen.

Bij leven van de verzekerde op de einddatum van uw polis verbinden wij ons ertoe de op die datum bereikte reserve van uw polis, verhoogd met de verworven winstdeelname, uit te keren aan de begunstigde, aangewezen in de Bijzondere Voorwaarden.

U hebt het recht om deze uitkering te laten omvormen in een rente op voorwaarde dat, bij aanvang van de rente, het jaarlijks bedrag ervan groter is dan 500 EUR, geïndexeerd overeenkomstig de bepalingen van de wet van 2 augustus 1971. Deze rente zal berekend worden aan de hand van het tarief dat op het ogenblik van de aanvraag tot omvorming van kracht is, waarbij tevens rekening zal worden gehouden met de wettelijke regels die op dat ogenblik gelden voor uw polis. Indien geopteerd wordt voor een uitkering in rente, kunnen wij de omzetting naar de rente zelf uitvoeren of het vestigingskapitaal volgens de wettelijke beschikkingen overdragen naar een andere pensioeninstelling die de wettelijk vastgelegde regels eerbiedigt.

### Overlijden

Bij overlijden van de verzekerde voor de einddatum van de polis, verbinden wij ons ertoe de op dat ogenblik verzekerde prestaties bij overlijden uit te keren aan de begunstigde, aangewezen in de Bijzondere Voorwaarden.

Deze verzekerde prestaties zijn gelijk aan:

- ofwel de reserve met de op dat tijdstip verworven winstdeelname, berekend op het ogenblik van het overlijden;
- ofwel de reserve met de op dat tijdstip verworven winstdeelname, berekend op het ogenblik van het overlijden, verhoogd met het in de Bijzondere Voorwaarden vermelde verzekerd kapitaal van de facultatief afgesloten Overlijdensverzekering.

De begunstigde heeft het recht om deze uitkering te laten omvormen in een rente op voorwaarde dat, bij aanvang van de rente, het jaarlijks bedrag ervan groter is dan 500 EUR,

geïndexeerd overeenkomstig de bepalingen van de wet van 2 augustus 1971. Deze rente zal berekend worden aan de hand van het tarief dat op het ogenblik van de aanvraag tot omvorming van kracht is, waarbij tevens rekening zal worden gehouden met de wettelijke regels die op dat ogenblik gelden voor uw polis. Indien geopteerd wordt voor een uitkering in rente, kunnen wij de omzetting naar de rente zelf uitvoeren of het vestigingskapitaal volgens de wettelijke beschikkingen overdragen naar een andere pensioeninstelling die de wettelijk vastgelegde regels eerbiedigt.

## 3. AANVANG EN DUURTIJD VAN UW POLIS

De waarborgen gelden over gans de wereld, ze gaan in vanaf de datum die wordt vermeld in de Bijzondere Voorwaarden, maar niet vooraleer de eerste premie betaald is. Deze bepaling primeert op de Bijzondere Voorwaarden. Uw polis wordt opgemaakt op basis van uw verklaringen en die van de verzekerde.

Uw polis is nietig wanneer u of de verzekerde ons misleidt bij de beoordeling van het risico door het opzettelijk verzwijgen of het opzettelijk onjuist meedelen van gegevens.

Tot 1 jaar na de datum van onderschrijving is de polis betwistbaar. Dit betekent dat, zolang de polis betwistbaar is, de maatschappij binnen de maand vanaf het ogenblik waarop zij kennis heeft gekregen van het onopzettelijk verzwijgen of onopzettelijk onjuist meedelen van gegevens, kan voorstellen de polis te wijzigen met uitwerking op de dag waarop zij kennis heeft gekregen van het verzwijgen of onjuist meedelen.

Indien het voorstel tot wijziging van de polis wordt geweigerd of indien dit voorstel niet wordt aanvaard binnen de maand vanaf de ontvangst van het voorstel, kan de maatschappij de polis opzeggen binnen 15 dagen.

Indien de maatschappij, op basis van de juiste gegevens, het risico nooit zou hebben verzekerd, kan zij de overeenkomst opzeggen binnen de maand vanaf het ogenblik waarop zij kennis heeft gekregen van het onopzettelijk verzwijgen of onopzettelijk onjuist meedelen van gegevens.

Uw polis wordt beëindigd bij de uitkering van de in de Bijzondere Voorwaarden verzekerde prestaties overeenkomstig de hierna volgende bepalingen.

## 4. PREMIEBETALING

Iedere betaalde premie wordt, na aftrek van de eventuele belastingen en van de kosten, belegd tegen de op dat ogenblik van kracht zijnde technische rentevoet.

De premies voor de Overlijdensverzekering worden maandelijks afgehouden op de opgebouwde reserves.

Jaarlijks wordt een afrekening gemaakt met de toestand op 1 januari. U krijgt daarin een overzicht van de in het afgelopen jaar uitgevoerde premiebetalingen, de premie van het voorbije jaar voor de Overlijdensverzekering, het bedrag van de toeslagen die het afgelopen jaar te uwen laste werden aangerekend, de gewaarborgde rente van het voorbije jaar, de bedragen die eventueel in het voorbije jaar vereffend zijn, de theoretische afkoopwaarde en de verworven winstdeelname.

De betaling van een premie of van een gedeelte ervan is niet verplicht.

Indien in uw polis facultatief een Overlijdensverzekering is gewaarborgd, wordt, bij niet-betaling van de premie, de reeds gevormde reserve van uw polis verminderd met de premies die nodig zijn voor het verder verzekeren van die overlijdenswaarborg. Indien de reserve niet volstaat om de dekking van deze Overlijdensverzekering te handhaven, heeft de vermindering van deze prestaties uitwerking ten vroegste 30 dagen nadat de maatschappij u een aangetekende brief heeft gestuurd waarin u aan de gevolgen van niet-betaling van de premie wordt herinnerd.

U kunt steeds, onafhankelijk van het verloop van de andere waarborgen een einde maken aan de premiebetaling van de facultatief afgesloten Overlijdensverzekering.

Er kunnen enkel premiebetalingen gebeuren waarvoor alle wettelijke voorwaarden werden gerespecteerd betreffende de vorming van een fiscaal aftrekbaar vrij aanvullend pensioen voor zelfstandigen. Zo kan er geen premiebetaling meer gebeuren wanneer u geen statuut meer hebt waarop de wetgeving betreffende het aanvullend pensioen voor zelfstandigen van toepassing is. Er kunnen ook nooit premies gestort worden die groter zijn dan de wettelijk bepaalde maximumbijdrage voor het vrij aanvullend pensioen voor zelfstandigen.

## 5. BEGUNSTIGING

De begunstigde is de persoon die de verzekerde waarborgen zal ontvangen.

U hebt binnen de wettelijke grenzen het recht om een of meer begunstigten aan te wijzen.

Zolang de aangewezen begunstigde de begunstiging niet heeft aanvaard, kunt u de begunstiging herroepen totdat de verzekerde prestaties opeisbaar zijn geworden. De begunstigde kan de begunstiging te allen tijde aanvaarden, ook nadat de verzekerde prestaties opeisbaar zijn geworden.

Zolang u leeft, is de aanvaarding slechts mogelijk door middel van een bijakte bij uw polis ondertekend door u, door ons en door de begunstigde.

Na uw overlijden kan de aanvaarding uitdrukkelijk of stilzwijgend gebeuren. Ten aanzien van ons heeft de aanvaarding pas gevolg nadat wij daarvan schriftelijk op de hoogte werden gebracht.

Indien de begunstigde de begunstiging aanvaard heeft, dan is zijn toestemming onontbeerlijk bij een:

- wijziging van de begunstiging;
- gehele of gedeeltelijke afkoop van de polis;
- opname van een voorschot op de polis;
- inpandgeving van de rechten uit de polis;
- overdracht van rechten die voortvloeien uit de polis.

Op het ogenblik dat wij tot uitkering bij leven of bij overlijden moeten overgaan, zullen wij ons uiterste best doen om met de begunstigten contact op te nemen. De eventuele kosten die gemaakt worden bij het opsporen van een begunstigde zullen afgehouden worden van het bedrag van de uitkering.

## 6. WINSTDEELNAME

Jaarlijks kunt u in onze winst delen overeenkomstig ons winstdelingsplan dat op dat ogenblik geldig is en voorgelegd werd aan de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen. In de Bijzondere Voorwaarden van uw polis vindt u het huidige winstdelingsplan.

## 7. OPZEGGINGSRECHT

U kunt uw polis opzeggen binnen 30 dagen na de inwerking-treding ervan. Indien u de polis hebt onderschreven om een krediet te dekken of om het opnieuw samen te stellen, kunt u de polis opzeggen binnen 30 dagen nadat u verneemt dat het gevraagde krediet niet wordt toegekend. De opzegging gebeurt via een aangetekende brief waarvan de postdatum geldt als opzeggingsdatum.

Wij storten u dan de betaalde premie terug, verminderd met de bedragen die verbruikt werden om het risico te dekken.

## 8. WIJZIGING VAN UW POLIS

U kunt op ieder ogenblik schriftelijk vragen om uw waarborgen aan te passen. Een verhoging van de facultatieve Overlijdensverzekering wordt dan onderworpen aan de geldende voorwaarden op het ogenblik van de aanpassing, onder andere wat de aanvaarding van de risico's betreft. De premies voor de verhoging van de Overlijdensverzekering worden berekend op basis van de tarieven die op het ogenblik van wijziging van toepassing zijn.

## 9. VOORSCHOT, INPANDGEVING

Om u in staat te stellen in de Europese Unie gelegen onroerende goederen die belastbare inkomsten opbrengen, te verwerven, te bouwen, te verbeteren, te herstellen of te verbouwen, kunt u uw pensioenrechten in pand geven of – voor zover uw waarborgen het toelaten – een interestkapitaliserend voorschot opnemen waarbij de periodiek berekende interest bij het bedrag van het uitstaande voorschot wordt gevoegd en verrekend wordt op het ogenblik dat het voorschot vereffend wordt. De voorschotten en leningen moeten worden terugbetaald van zodra die onroerende goederen uit uw vermogen verdwijnen.

De toekenningsvoorwaarden van een voorschot worden vastgelegd in een voorschotakte, de inpandgeving wordt vastgelegd in een afzonderlijk bijvoegsel aan uw polis. Indien de begunstigde de begunstiging heeft aanvaard, moeten wij ook zijn schriftelijke toestemming in ons bezit hebben bij de aanvraag van de inpandgeving of het voorschot.

Een voorschot mag maximaal gelijk zijn aan 75 % van de reserve die opgebouwd werd via de betaalde premies vermeerderd met 90 % van de reserve die opgebouwd werd via de in Tak 21 verworven winstdeelname. Het voorschot moet minimaal 2.000 EUR bedragen. Dit bedrag wordt geïndexeerd tegen het gezondheidsindexcijfer der consumptieprijzen (1988=100).

De uitkering van de verzekerde prestaties wordt verminderd met de nog niet terugbetaalde gedeelten van het voorschot en de erop betrekking hebbende gekapitaliseerde interesten.

Vanaf het ogenblik dat de reserve, rekening houdend met de eventuele wettelijke inhoudingen, en verminderd met het opgenomen voorschot en de erop betrekking hebbende gekapitaliseerde interesten, niet meer volstaat om de dekking van de facultatieve Overlijdensverzekering te waarborgen, zal deze dekking geschrapt worden. De schorsing van deze dekking gaat in na het verstrijken van een termijn van 30 dagen, te rekenen vanaf de dag van verzending door de maatschappij van een aangetekend schrijven aan de verzekeringnemer waarin de gevolgen vermeld worden van het ontoereikend zijn van de reserves.

## 10. NIET-GEDEKTE RISICO'S BIJ DE WAARBORG OVERLIJDEN

Het verzekerd kapitaal van de facultatief afgesloten Overlijdensdekking wordt niet betaald bij overlijden:

1. door zelfmoord van de verzekerde binnen het jaar na:
  - inwerkingtreding van de polis;
  - wederinwerkingstelling van de polis.

Bij de wederinwerkingstelling heeft deze uitsluiting enkel betrekking op het gedeelte van de prestaties dat het voorwerp uitmaakt van de wederinwerkingstelling;

2. als gevolg van een opzettelijke daad van u of de begunstigde of als gevolg van een handeling waartoe deze personen hebben aangespoord. Indien het overlijden het gevolg is van een opzettelijke daad van de begunstigde of op diens aansporing veroorzaakt werd, wordt nooit aan hem uitbetaald. Wij betalen dan het kapitaal Overlijden uit aan andere rechthebbenden;
3. als gevolg van de tenuitvoerlegging van een rechterlijke veroordeling tot de doodstraf;
4. als gevolg van een misdad of wanbedrijf, door de verzekerde als dader of mededader opzettelijk gepleegd en waarvan de gevolgen door hem konden worden voorzien;
5. als gevolg van de actieve deelname van de verzekerde aan arbeidsconflicten, staking en lockout, aanslagen, oproer, volksbeweging, daden van terrorisme of sabotage;
6. als gevolg van oorlog, burgeroorlog of gelijkaardige feiten;
7. als gevolg van een ongeval met een luchtvaartuig tijdens andere vluchten dan voor het normale vervoer van personen of goederen;
8. als gevolg van een ongeval van de verzekerde tijdens valschermspringen, deltavliegen, elastiekspringen of parapente.

Onder bepaalde voorwaarden kunnen wij evenwel dekking voorzien voor de punten 6, 7 en 8. Neem tijdig contact op met ons.

## 11. UITKERING BIJ OVERLIJDEN ALS GEVOLG VAN EEN NIET-GEDEKT RISICO

Bij overlijden van de verzekerde als gevolg van een niet-gedekt risico betalen wij de theoretische afkoopwaarde uit, berekend op de datum van het overlijden. Deze theoretische afkoopwaarde is gelijk aan de reserve die bij de maatschap-

pij gevormd werd, verminderd met de kosten en de bedragen die werden verbruikt om het risico te dekken.

## 12. FORMALITEITEN BIJ UITKERING

### Uitkeringen bij leven

Op de eindvervaldag van uw polis keren wij de verzekerde prestaties bij leven uit aan de begunstigde bij leven na ontvangst van de volgende documenten:

- een door de maatschappij toegezonden uitkeringskwitantie die de begunstigde bij leven moet ondertekenen;
- het originele polisexemplaar en de eventuele bijaktes;
- een bewijs van leven van de verzekerde en van de begunstigde bij leven.

Indien de opbouw van de winstdeelname gebeurt via een Tak 23-fonds, wordt bij de uitkering op de eindvervaldag van uw polis de waarde van een eenheid van dat fonds bepaald op de eerste valorisatiedag die volgt op de einddatum.

### Uitkeringen bij overlijden

Indien de verzekerde overlijdt vóór de eindvervaldag, keren wij de verzekerde prestaties bij overlijden uit aan de begunstigde bij overlijden na ontvangst van de volgende documenten:

- een door de maatschappij toegezonden uitkeringskwitantie die de begunstigde bij overlijden moet ondertekenen;
- het originele polisexemplaar en de eventuele bijvoegsels;
- een bewijs van leven van de begunstigde bij overlijden;
- een uittreksel uit de overlijdensakte van de verzekerde;
- een medisch attest met vermelding van de oorzaak van het overlijden. Hiervoor verstrekken wij de begunstigde bij overlijden een formulier;
- indien het een ongeval betreft: een gedetailleerd verslag van de omstandigheden;
- een akte van bekendheid (die bij de notaris of de vrederechter te verkrijgen is en de wettige erfgenamen vermeldt) indien dit vereist is om de identiteit van de begunstigden bij overlijden te kunnen bepalen.

Indien de opbouw van de winstdeelname gebeurt via een Tak 23-fonds, wordt bij de uitkering, naar aanleiding van het overlijden van de verzekerde, de waarde van een eenheid van dat fonds bepaald op de eerste valorisatiedag die volgt op de dag waarop het overlijden bij de maatschappij werd betekend, zonder de waarde berekend op de eerste valorisatiedag na de datum van het overlijden te kunnen overschrijven.

## 13. AFKOOP VAN UW POLIS

Op het ogenblik van uw pensionering of vanaf het ogenblik waarop u de leeftijd van 60 jaar hebt bereikt, kunt u het recht op afkoop van uw reserves uitoefenen.

De afkoopaanvraag dient u bij ons in door middel van een gedateerd en ondertekend schrijven. Voor de berekening van de afkoopwaarde wordt de datum van uw afkoopaanvraag in aanmerking genomen. Indien u facultatief een Overlijdens-

verzekering hebt afgesloten, wordt deze, bij afkoop van uw polis, opgezegd door de maatschappij.

Indien de opbouw van de winstdeelname gebeurt via een Tak 23-fonds, wordt bij de uitkering naar aanleiding van een afkoop van uw polis de waarde van een eenheid van dat fonds bepaald op de eerste valorisatiedag die volgt op de datum van ontvangst op de maatschappij van het schrijven waarin de afkoop wordt aangevraagd.

Er wordt een afkoopvergoeding aangerekend waardoor de afkoopwaarde 95 % bedraagt van de theoretische afkoopwaarde. Dat percentage neemt de laatste 5 jaar op de jaarlijkse vervaldag van de polis trouwens met 1 % jaarlijks toe, zodat op de eindvervaldag 100 % van de theoretische afkoopwaarde wordt bereikt.

De minimale afkoopvergoeding bedraagt steeds 75 EUR, geïndexeerd tegen het gezondheidsindexcijfer der consumptieprijs (basis 1988 = 100).

Vooraleer wij u de afkoopwaarde uitkeren, moet u ons wel uw polis en de eventuele bijvoegsels terugbezorgen samen met de ondertekende en gedagtekende uitkeringskwitantie. De afkoop heeft dan uitwerking vanaf de datum waarop u de uitkeringskwitantie voor akkoord ondertekent. Indien de begunstigde de begunstiging heeft aanvaard, moeten wij ook zijn schriftelijke toestemming in ons bezit hebben bij de aanvraag van de afkoop.

#### **14. WEDERINVOEGESTELLING**

U kunt uw afgekochte polis opnieuw in werking laten stellen door een gedagtekende en ondertekende brief te zenden naar de maatschappij binnen een termijn van 3 maanden, na afkoop. Uw polis wordt dan terug in werking gesteld mits terugstorting aan de maatschappij van de afkoopwaarde. Wij kunnen deze wederinwerkingstelling afhankelijk maken van de acceptatievoorwaarden die geldig zijn op dat ogenblik.

#### **15. TECHNISCHE GRONDSLAGEN**

De toeslagen, de technische rentevoet en de voorvalswetten vormen het geheel van de technische grondslagen die gebruikt worden bij het opstellen van onze tarieven en bij het samenstellen van uw reserves. De technische grondslagen zijn opgenomen in het technische dossier neergelegd bij de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen. Zij kunnen op elk moment door de maatschappij gewijzigd worden overeenkomstig de geldende wetgeving. Deze wijzigingen gaan in voege na kennisgeving ervan door de maatschappij aan de verzekeringnemer.

#### **16. JAARLIJKSE INFORMATIE**

Ieder jaar maken wij u een pensioenfiche over waarop het bedrag van de in uw polis verworven reserves wordt vermeld. Om u in de mogelijkheid te stellen de evolutie van de verzekerde waarborgen te volgen, delen wij niet enkel de reserve van het voorbije jaar maar ook die van het jaar daarvoor mee. Indien u erom verzoekt, geven wij u vanaf de aanvang van uw polis, een historisch overzicht van deze gegevens.

#### **17. MEDEDELINGEN**

Gelieve ons elke adreswijziging zowel van u als van de begunstigten dadelijk mee te delen. Wij sturen de voor u bestemde mededelingen rechtsgeldig naar het laatste door ons gekende adres.

#### **18. TOEPASSELIJK RECHT**

Het Belgisch recht, de bepalingen van de Wet op de Landverzekeringsovereenkomst, de Koninklijke Besluiten betreffende de levensverzekeringsactiviteit en de wetgeving inzake het Aanvullend Pensioen voor Zelfstandigen zijn van toepassing op deze polis. Voor geschillen in verband met deze polis zijn de Belgische rechtbanken bevoegd.

#### **19. BELASTINGREGIME**

Op uw polis is het volgende belastingregime van toepassing:

- de eventuele fiscale en/of sociale lasten op de premies worden bepaald door de wetgeving van uw woonstaat. In voorkomend geval is de wetgeving toepasselijk van de vestigingsstaat van de rechtspersoon voor wiens rekening de polis afgesloten is. De fiscale wetgeving van uw woonstaat bepaalt bovendien of er fiscale voordelen worden toegekend aan de premies. In bepaalde gevallen kan de wetgeving worden toegepast van het land waar belastbare inkomsten worden verkregen;
- de belastingen en eventuele andere lasten op de inkomsten en uitkeringen worden vastgelegd door de wet van de woonstaat van de begunstigde en/of door die van het land waar de belastbare inkomsten verkregen worden. De fiscale wetgeving van de woonstaat van de overledene en/of begunstigde is van toepassing voor wat de successierechten betreft.

Nadere informatie betreffende de fiscale behandeling van de premies en van de prestaties op de eindvervaldag of bij vervroegde afkoop kunt u terugvinden in de informatiebrochure 'Fiscale Aspecten van de Levensverzekering' die u kunt raadplegen op onze website [www.mercator.be](http://www.mercator.be) en die wij ook ter beschikking houden op de maatschappij.





**Mercator Verzekeringen nv**

**Maatschappelijke zetel Antwerpen**  
Desguinlei 100  
2018 Antwerpen  
Tel.: 03 247 21 11  
Fax: 03 247 27 77

**Contact Center Gent**  
Zuiderpoort Office Park  
Gaston Crommenlaan 14.0201  
9050 Gent (Ledeberg)  
Tel.: 09 242 37 11  
Fax: 09 242 36 36

RPR Antwerpen  
BTW BE 0400 048 883  
KBC 410-0000711-55  
IBAN: BE31 4100 0007 1155  
BIC: KREDBEBB

**Lid van de Baloise-Groep**  
[www.mercator.be](http://www.mercator.be)

0096-0515L0000.01-17112007

Wij doen elke dag ons best om u een optimale service te bieden.

Bent u toch niet helemaal tevreden of hebt u een opmerking?

Laat het ons weten, dan kunnen wij onze diensten verder verbeteren en u helpen.

U kunt ons bellen (078 155 056) of mailen ([ombudsdienst@mercator.be](mailto:ombudsdienst@mercator.be)).

U kunt uw klacht ook kenbaar maken aan de:

Ombudsdienst Verzekeringen vzw  
de Meeûssquare 35  
1000 Brussel  
Tel. 02 547 58 71  
Fax 02 547 59 75

[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

U kunt natuurlijk ook naar de rechtbank stappen.