# Algemene juridische informatie met name over de toepassing door ARAG SE - Branch Belgium van de verzekeringsdistributie-regels

## A. WIE IS ARAG SE – BRANCH BELGIUM?

ARAG SE – Branch Belgium (**hierna « ARAG »**), Kunstlaan 56 te 1000 Brussel, KBO 0846.419.822, is een Belgisch bijkantoor van ARAG SE (Europese Vennootschap), waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te ARAG Platz 1 in 40472 Düsseldorf (Duitsland) HRB 66846. ARAG SE hangt af van de Duitse toezichthoudende overheid, BaFin (Graurheindorfer Strasse 108, 53117 Bonn, Germany (www.bafin.de).

ARAG is geregistreerd onder het nummer 2812 bij de BNB en de FSMA als bijkantoor in België van verzekeringsonderneming die onder het recht van een andere lidstaat ressorteren.

ARAG commercialiseert uitsluitend rechtsbijstandsverzekeringen (tak 17), voor zowel particulieren als ondernemingen als zelfstandigen.

## B. VERZEKERINGSDISTRIBUTIE-GEDRAGSREGELS

ARAG verbindt er zich toe om altijd op een eerlijke, rechtvaardige, onpartijdige en professionele manier te handelen, om het best de belangen van haar klanten te dienen.

Zij verwacht van tussenpersonen die haar producten distribueren dat zij hetzelfde doen: in dit opzicht steunt ARAG op de controle die de FSMA uitvoert op de objectieve voorwaarden die wettelijk zijn vastgelegd voor de uitoefening van het beroep van verzekeringstussenpersoon en ziet er in dit verband op toe dat de distributeurs worden wel ingeschreven in het register van de verzekeringstussenpersonen dat door de FSMA wordt bijgehouden.

Concreet houdt dit het volgende in:

- het meedelen van correcte, heldere en volledige informatie, ook in de publicitaire boodschappen;
- het respecteren van de behoeften en eisen van de klant door een voorafgaandelijke en nauwgezette analyse ervan en het voorstellen van geschikte producten;
- het overmaken van een duidelijk en volledig precontractuele en contractuele documentatie.

## C. COMMUNICATIE

### Taal

De klanten van ARAG kunnen met haar communiceren in het Nederlands en in het Frans, en beschikken over de voorwaarden van het verzekeringscontract in het Nederlands, het Frans en het Duits.

Communicatiewijzen

U kunt contact met ons opnemen:
- per post: ARAG SE – Branch Belgium, Kunstlaan 56 te 1000 Brussel;
- per e-mail: info@arag.be (of via het e-mailadres van de betrokken medewerker of dienst);
- per telefoon: +32 2 643 12 11 (of via het nummer van de betrokken medewerker of dienst).

Om een zo efficiënt mogelijke service te kunnen bieden, vragen we om bij elke communicatie met ARAG, het contract- en/of dossiernummer en de volledige coördinaten van de correspondent te vermelden.

## D. TOEPASSELIJK RECHT

De door ARAG ontwikkeld producten en de contracten die daarop betrekking hebben, zijn onderworpen aan het Belgische recht.

In geval van een geschil tussen de verzekeringnemer en/of de verzekerde en ARAG is uitsluitend het Belgische recht van toepassing en zijn uitsluitend de Belgische rechtbanken bevoegd.

## E. SUGGESTIES OF KLACHTEN

Onze klanten en makelaars zijn belangrijk voor ons, en we willen hen dan ook een kwalitatief sterke service aanbieden. Aarzel daarom niet om ons op dat vlak uw **suggesties** over te maken.

Bent u niet tevreden over onze diensten?

Neem dan eerst contact op met **de persoon die uw dossier beheert of diens verantwoordelijke.**

U kunt vervolgens beroep doen op onze **interne dienst voor klachtenbeheer**:
- per post: ARAG SE – Branch Belgium, dienst 'Kwaliteitscontrole', Kunstlaan 56 te 1000 Brussel;
- per e-mail: qualitycontrol@arag.be.

Als u niet tevreden bent met het antwoord van onze dienst voor klachtenbeheer, kunt u contact opnemen met de Ombudsman voor onze activiteitensector: **Ombudsman van de Verzekeringen**, Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, via e-mail info@ombudsman-insurance.be ou via le site https://www.ombudsman-insurance.be/nl.

## F. BELEID INZAKE BEHANDELING VAN BELANGENCONFLICTEN

ARAG treeft ernaar eventuele belangenconflicten die de belangen van een of meer van zijn cliënten zouden kunnen schaden, te voorkomen en op passende wijze aan te pakken.

Een belangenconflict kan inderdaad zich voordoen tussen een klant:
- en ARAG (of onder meer één van haar medewerkers) ;
- en een verzekeringstussenpersoon ;

- en andere klanten van ARAG.

En dit, in het kader van activiteiten die verband houden met:
- het sluiten of beheren van een contract,
- het beheer van een schadegeval.

ARAG heeft dus een beleid inzake het beheer van belangenconflicten ingevoerd, die voorziet:
- de identificatie van mogelijke belangenconflicten;
- maatregelen om deze belangenconflicten te beheren;
- informatie aan de klanten in geval van niet-opgeloste belangenconflicten;
- opleiding van de medewerkers;
- het bijhouden van een register van belangenconflicten.

## G. SEGMENTATIE

Segmentatie laat de verzekeraar toe om zijn financiën en portefeuille op een gezonde manier te beheren. Bovendien heeft segmentatie, mits objectief gerechtvaardigd door een legitiem doel en de middelen om dat doel te bereiken passend en noodzakelijk zijn, een duidelijk voordeel voor de verzekerde: voor hetzelfde type product wordt de premie berekend op basis van het risico dat de groep waartoe hij behoort daadwerkelijk en objectief gezien met zich meebrengt.

De wet voorziet dat verzekeraars op hun website de segmentatiecriteria die zij hanteren met betrekking tot het al dan niet aanvaarden van het risico, de prijsstelling en de omvang van de garantie ten aanzien van consumentenklanten publiceren, alsmede de reden waarom deze criteria worden gehanteerd.

Deze criteria en de motivering ervan zijn opgenomen in het document dat beschikbaar is op de homepage van de website https://www.arag.be/nl/ in de rubriek "Juridische documenten" onder de hoofding "segmentatie" of kunnen op eenvoudig verzoek aan ARAG worden overgemaakt.

## H. KOSTEN EN LASTEN

Vóór het sluiten van een verzekeringsovereenkomst en op elke vervaldag van een dergelijke overeenkomst, zal u de volgende informatie ontvangen:
— het bedrag van de handelspremie die betrekking heeft op de overeenkomst, exclusief taksen en bijdragen;
— het bedrag van de taksen en bijdragen;
— het totaal bedrag te betalen: de handelspremie, inclusief taksen en bijdragen;
— een raming van de acquisitiekosten en van de administratiekosten van de handelspremie, exclusief taksen en bijdragen, voor een overeenkomst van dit type: deze ramingen zijn berekend op grond van de boekhoudkundige gegevens van het laatste boekjaar van de verzekeringsonderneming, als goedgekeurd door haar algemene vergadering, en variëren bijgevolg van jaar tot jaar.

Het doel is u een beter zicht te geven op het premiegedeelte dat wordt aangewend voor de dekking van het risico dat door de verzekeringsovereenkomst wordt gedekt. Het saldo van de premie, na aftrek van de taksen en bijdragen alsook van de acquisitie en administratiekosten, bestaat immers uit het gedeelte van de premie dat wordt aangewend om de contractueel

vastgelegde prestaties te verrichten. Merk toch op dat als u verschillende verzekeringsovereenkomsten gaat vergelijken, u niet enkel de geraamde kosten en lasten van de overeenkomsten met elkaar mag vergelijken, maar ook andere elementen in aanmerking moet nemen, zoals de reikwijdte van de waarborgen, het bedrag van eventuele franchises of de uitsluitingsclausules.

## I. VERGOEDING VAN DE TUSSENPERSOON

Binnen de voorwaarden en grenzen van het verzekeringsdistributieregelgeving zijn tussenpersonen betrokken bij het afsluiten en/of beheren van verzekeringscontracten die door ARAG worden aangeboden.

ARAG vergoedt hen hiervoor. Deze vergoeding komt overeen met een commissie die ARAG berekent op de door de klant betaalde premie. Afhankelijk van het type product dat wordt verkocht, varieert deze basiscommissie tussen 15 en 25% van de nettopremie, d.w.z. de premie exclusief belastingen en vergoedingen.

Afhankelijk van de specifieke diensten die de tussenpersoon aan de klant of aan ARAG kan aanbieden, zijn specialisatie en/of zijn kennis van de door ARAG aangeboden producten, kan hem een bijkomende vergoeding, via een extra percentage of een forfaitair bedrag, worden toegekend, en dit met inachtneming van de belangen van de verzekerde.

Er zou een belangenconflict kunnen ontstaan ten nadele van klanten als de analyse van de eisen en behoeften van de klant door de distributeur wordt beïnvloed door de hoogte van de commissie die hij ontvangt als de klant het product koopt.

Om te voorkomen dat dit soort belangenconflicten ontstaat, hanteert ARAG een strikt remuneratiebeleid voor tussenpersonen, beleid die, in alle omstandigheden, voert de basisprincipes en bepalingen van het Koninklijk besluit van 17.6.2019 tot goedkeuring van de gedragscode voor inducements voor levens- en niet-levensverzekeringen uit: de beoogde vergoeding heeft geen negatieve invloed op de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant en doet geen afbreuk aan de naleving van de verplichting van ARAG en de tussenpersoon om op een eerlijke, billijke en professionele manier te handelen.

## J. CATEGORISERING VAN KLANTEN

ARAG beschouwt al haar klanten als retailklanten. Elke klant heeft het recht om een andere categorisering aan te vragen: deze wijziging van categorie zou echter kunnen leiden tot een vermindering van de beschermingsgraad.

## K. PERSONEELSBEZOLDIGING

De medewerkers van ARAG ontvangen hoofdzakelijk een vaste vergoeding. Een beperkt deel van hun vergoeding kan variabel zijn en afhankelijk zijn van vooraf vastgelegde doelstellingen.

ARAG ziet erop toe dat de verloning en de evaluatie van haar medewerkers geen prikkels creëren die strijdig zijn met de belangen van de klanten. Zij mogen dus geen aanleiding geven tot een ongepaste verkoop of een aanbeveling die niet overeenstemt met de eisen en behoeften van de klant.

## L. AANPASSING VAN DIT DOCUMENT

Wij behouden ons het recht voor dit document te wijzigen om in het bijzonder rekening te houden met juridische, regelgevende, organisatorische of technische ontwikkelingen, evenals ontwikkelingen in onze producten en diensten.

De meest recente update is beschikbaar op onze website www.arag.be. De bijgewerkte datum is te vinden in de voettekst van het document.

---