

Algemene informatie over de toepassing van de MiFID-regels door ARAG SE - Branch Belgium



A. WAAROM DIT DOCUMENT?

Bepaalde principes van de MiFID-richtlijn (« Markets in Financial Instruments Directive ») die oorspronkelijk tot doel hadden beleggers te beschermen, zijn voortaan ook van toepassing op de verzekeringssector, met als objectief eenzelfde bescherming te bieden aan verzekeringsklanten.

Dit document biedt algemene informatie over de manier waarop ARAG SE – Branch Belgium deze regels en verplichtingen integreert in de relaties met zijn klanten.

B. WIE IS ARAG SE – Branch Belgium?

ARAG SE – Branch Belgium, met zetel te 1050 Brussel, Marsveldplein 5 (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. Zij hangt af van de Duitse toezichhoudende overheid, BaFin (Graurheidorfer Strasse 108, 53117 Bonn, Duitsland, www.bafin.de). Deze Europese vennootschap maakt zelf deel uit van de ARAG-Groep, die gespecialiseerd is in rechtsbijstandsverzekeringen, en die 14 zetels in Europa en 1 in de Verenigde Staten telt. Deze internationale structuur laat toe om diensten aan te bieden in heel wat landen.

ARAG SE – Branch Belgium commercialiseert enkel rechtsbijstandsverzekeringen (tak 17), bestemd voor particulieren, ondernemingen en zelfstandigen. ARAG SE – Branch Belgium is volledig onafhankelijk en heeft geen enkele band met andere verzekeringsmaatschappijen.

ARAG SE – Branch Belgium beschouwt het als prioritair dat zijn diensten getuigen van specialisatie en ervaring. In die zin streeft zij ernaar om innovatief te zijn op vlak van de ontwikkeling van producten en diensten die zo goed mogelijk aansluiten bij de behoeften van zijn klanten.

C. MIFID-GEDRAGSREGELS

ARAG SE – Branch Belgium verbindt zich ertoe om altijd op een eerlijke, rechtvaardige, onpartijdige en professionele manier te handelen, om op die manier het best de belangen van de klanten te dienen. Dit principe, dat de “algemene zorgplicht” genoemd wordt, vormt de basis van de gedragsregels en de organisatorische vereisten.

ARAG SE – Branch Belgium verdeelt zijn producten via onafhankelijke makelaars of niet-verbonden agenten. Beiden zijn, net als het personeel van ARAG, in het bijzonder gesensibiliseerd en opgeleid met betrekking tot deze principes.

Concreet houdt dit voor de eindklant het volgende in:

- het respecteren van zijn behoeften en eisen door een voorafgaandelijke en nauwgezette analyse ervan;
- correcte, heldere en volledige informatie, ook in de publicitaire boodschappen;
- het voorstellen van producten die voorzien zijn van duidelijke en begrijpbare informatie;
- het bezorgen van deugdelijke verslagen over de afgesloten verzekeringscontracten, alsook over de bemiddelingsdiensten in verzekeringen.

D. COMMUNICATIE

Taal

De klanten van ARAG SE – Branch Belgium kunnen communiceren met de maatschappij en beschikken over informatie en documentatie in het Nederlands, Frans en eventueel ook het Duits.

Communicatiewijzen

Klanten kunnen op de volgende manieren contact nemen met ARAG SE – Branch Belgium:

- via de post: ARAG SE – Branch Belgium, Marsveldplein 5 te 1050 Brussel;
- via elektronische weg: info@arag.be (of via het e-mailadres van de betrokken medewerker of dienst);
- via telefoon: +32 2 643 12 11 (of via het nummer van de betrokken medewerker of dienst);
- via fax : +32 2 643 13 01 (of via het nummer van de betrokken medewerker of dienst).

Om een zo efficiënt mogelijke service te kunnen bieden, vragen we om bij alle communicaties met ARAG SE – Branch Belgium, het contract- of dossiernummer en de volledige coördinaten van de correspondent te vermelden.

E. SUGGESTIES OF KLACHTEN

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

Bent u niet helemaal tevreden over onze diensten?

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

U kunt vervolgens een beroep doen op onze **dienst ‘Kwaliteitscontrole’**:

- via de post: ARAG SE – Branch Belgium, dienst Kwaliteitscontrole, Marsveldplein 5 te 1050 Brussel;
- via e-mail: qualitycontrol@arag.be.

Als u vindt dat u dan nog steeds geen toereikend antwoord gekregen hebt, kunt u zich richten tot de ombudsman van onze sector: **Ombudsman van de Verzekeringen**, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.



F. BELEID INZAKE BEHANDELING VAN BELANGENCONFLICTEN

In het kader van de hierboven aangehaalde principes streeft ARAG ernaar om eventuele belangenconflicten, die de belangen van één of meerdere klanten zouden kunnen schaden, te voorkomen en adequaat te beheren.

Het kan gaan om belangenconflicten die zich voordoen tussen een klant:

- en ARAG SE – Branch Belgium (of één van zijn medewerkers)
- en een verzekeringstussenpersoon of andere klanten van ARAG SE – Branch Belgium.

Om de belangen van zijn klanten te beschermen, heeft ARAG SE – Branch Belgium een beleid inzake beheer van belangenconflicten ingevoerd.

Dit beleid inzake beheer van belangenconflicten heeft tot doel ARAG SE – Branch Belgium toe te laten om, in het kader van zijn aanbod, afsluiten of beheer van verzekeringscontracten, steeds op een eerlijke, rechtvaardige, onpartijdige en professionele manier te handelen om zo de belangen van zijn klanten zo goed mogelijk te dienen, in overeenstemming met de basisprincipes van de MiFID-gedragsregels. Dit beleid ligt in het verlengde van het integriteitsbeleid dat de maatschappij voert.

Dit beleid inzake de behandeling van belangenconflicten 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.

De integrale tekst van dit beleid inzake de behandeling van belangenconflicten is beschikbaar op de homepage van de site www.arag.be in de rubriek « Informatie voor de consument » onder de term « belangenconflicten » of kan meegedeeld worden op aanvraag bij ARAG SE – Branch Belgium

G. SEGMENTATIE

Segmentatie laat de verzekeraar toe om zijn financiën en portefeuille op een gezonde manier te beheren, wat in het belang van de klanten is. Segmentatie biedt de klant dan ook een zeker voordeel, op voorwaarde dat ze door een legitiem doel objectief gerechtvaardigd wordt en dat de middelen om dat doel te realiseren aangepast en noodzakelijk zijn: voor eenzelfde type product zal de premie van de klant berekend worden in functie van het risico dat hij reëel en objectief betekent, en dus niet op een arbitraire manier. De wet voorziet voortaan dat verzekeraars de segmentatiecriteria die ze voor consumenten hanteren in het kader van de risico-acceptatie, de tarificatie en de omvang van de waarborgen moeten publiceren op hun website, alsook de reden waarom deze criteria gebruikt worden. Deze criteria en hun bestaansredenen worden voorgesteld in dit document, dat beschikbaar is op de homepage van de site www.arag.be (in de rubriek 'Informatie voor de consument', onder de term Segmentatie), of kunnen op eenvoudige vraag meegedeeld worden door ARAG SE – Branch Belgium.

H. VERGOEDINGEN (INDUCEMENTS)

Makelaars en niet-verbonden agenten komen tussen, binnen het kader van de regelgeving inzake bemiddeling en distributie van verzekeringen, met het oog op het sluiten en/of het beheren van verzekeringscontracten voorgesteld door ARAG SE – Branch Belgium. ARAG SE – Branch Belgium vergoedt hen hiervoor. Deze vergoeding komt overeen met een commissieloon dat toegekend wordt door ARAG SE – Branch Belgium op de premie die de klant betaalt. Deze basiscommissie varieert, naargelang het type product dat verkocht wordt, tussen 15 en 25 % van de nettopremie (dit is de premie zonder taksen en kosten).

Een aanvullende vergoeding, via een bijkomend percentage of een forfaitair bedrag, kan toegekend worden in functie van specifieke diensten die de makelaar zijn klant kan aanbieden, zijn specialisatie en/of zijn kennis van de producten van ARAG, en dit met het oogmerk op de verbetering van de kwaliteit van de service van ARAG aan de eindklant (verzekerde) en binnen het kader van de behartiging van het belang van de klant.

Uw makelaar kan u hierover bijkomende informatie bezorgen.

Versie van 12 juni 2015