

Verbraucherinformationen zur Anwendung der MiFID-Regeln durch ARAG SE – Branch Belgium



A. WAS IST DER SINN DIESES DOKUMENTES?

Einige Grundsätze der MiFID-Richtlinie („Markets in Financial Instruments Directive“), deren ursprüngliche Absicht der Investorschutz war, gelten zukünftig ebenso für den Versicherungsbereich. Ziel dabei ist ein vergleichbares Schutzniveau für die Versicherungskunden.

Dieses Dokument stellt der Öffentlichkeit Verbraucherinformationen bereit und erläutert dabei, wie die ARAG SE – Branch Belgium diese Regeln und Anforderungen in ihre Kundenbeziehungen einbaut.

B. WER IST DIE ARAG SE – Branch Belgium?

ARAG SE – Branch Belgium, mit Sitz am Place du Champ de Mars 5 in 1050 Brüssel (ZDU 0846.419.822) ist eine belgische Niederlassung der ARAG SE (Europäische Gesellschaft), deren Hauptverwaltung am ARAG Platz 1 in 40472 Düsseldorf (Deutschland) liegt, HRB 66846. Sie unterliegt der deutschen Versicherungsaufsicht, der sog. BaFin (Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Deutschland, www.bafin.de). Diese Europäische Gesellschaft gehört selber zur ARAG-Gruppe, ein Fachversicherer für den Rechtsschutz, und ist dabei in 15 Ländern einschließlich der USA aktiv. Diese länderübergreifende Aufstellung ermöglicht es uns, unsere Dienste in zahlreichen Ländern anzubieten.

ARAG SE – Branch Belgium bietet ausschließlich Rechtsschutzversicherungen (Zweig 17) an. Zielgruppen sind Privatkunden als auch Unternehmen und Selbständige. Das Unternehmen zeichnet sich durch seine Unabhängigkeit ohne jegliche Verbindungen mit anderen Versicherungsgesellschaften aus.

ARAG SE – Branch Belgium legt hohen Wert auf spezialisierte Fachabteilungen mit erfahrenen Mitarbeitern. Innovativkraft ist hier das Stichwort: Es werden Produkte und Dienstleistungen entwickelt, um auf den Kundenbedarf bestmöglich zu reagieren.

C. MiFID-VERHALTENS NORMEN

ARAG SE – Branch Belgium verpflichtet sich zur höchstmöglichen Kundenzufriedenheit – mit stets korrektem, gerechtem, unparteiischem und professionellem Verhalten. Dieser Grundsatz, der als „allgemeine Sorgfaltspflicht“ bezeichnet wird, ist die Grundlage der Verhaltensnormen und organisatorischen Anforderungen.

ARAG SE – Branch Belgium vertreibt ihre Produkte über unabhängige Makler oder nicht firmenverbundene Versicherungsvermittler. Diese sind genauso wie die Mitarbeiter von ARAG SE – Branch Belgium für diese Grundsätze besonders sensibilisiert und für deren Anwendung geschult.

Konkret bedeutet dies für den Endkunden:

- gründliche Vorabanalyse des Bedarfs und der Anforderungen zur Wahrung der Kundenwünsche,
- Übermittlung richtiger, eindeutiger und vollständiger Angaben; dies gilt auch für Werbemitteilungen,
- ein Angebot geeigneter Produkte, begleitet von eindeutigen und nachvollziehbaren Informationen,
- Zusendung passender Berichte über die gezeichneten Versicherungsverträge sowie über erbrachte Dienstleistungen in der Versicherungsvermittlung.

D. VERSTÄNDIGUNG

Sprache

Die Kunden der ARAG SE – Branch Belgium können sich mit uns auf Französisch, Niederländisch und ggf. Deutsch in Verbindung setzen und Informationen oder Dokumentationen in diesen Sprachen erhalten.

Kommunikationswege

Von ARAG SE – Branch Belgium verwendete Kommunikationswege sind:

- per Post: ARAG SE – Branch Belgium, Place du Champ de Mars 5 in 1050 Brüssel
- per E-Mail: info@arag.be (oder über die Mail-Adresse des betreffenden Mitarbeiters oder der betreffenden Abteilung)
- telefonisch: +32 2 643 12 11 (oder über die Mail-Adresse des betreffenden Mitarbeiters oder der betreffenden Abteilung)
- per Fax: +32 2 643 13 01 (oder über die Mail-Adresse des betreffenden Mitarbeiters oder der betreffenden Abteilung)

Damit wir Ihnen so effizient wie möglich weiterhelfen können, halten Sie bitte stets die Vertragsnummer und/oder die Vorgangsnummer und die vollständigen Angaben zum Ansprechpartner bereit.

E. VORSCHLÄGE ODER BESCHWERDEN

Unsere Kunden und Makler sind uns wichtig: Deswegen ist es unser Bestreben, Ihnen eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zu erbringen. Hierzu freuen wir uns über **alle von Ihnen gemachten Vorschläge**.

Sind Sie mit unseren Dienstleistungen nicht vollständig zufrieden?

Setzen Sie sich bitte zuerst mit **dem für Ihren Vorgang zuständigen Mitarbeiter oder dessen Vorgesetzten in Verbindung**.

Danach können Sie sich an unsere **Abteilung Qualitätskontrolle** wenden:

- per Post: ARAG service ‚Contrôle de qualité‘, Place du Champ de Mars 5, 1050 Brüssel
- per E-Mail: qualitycontrol@arag.be.

Sollten Sie dann noch der Ansicht sein, dass Ihnen nicht ausreichend weiter geholfen wurde, können Sie sich an den für unseren Tätigkeitssektor zuständigen Ombudsman wenden: **Ombudsman der Versicherungen**, Square de Meeûs 35, 1000 Brüssel, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.



F. RICHTLINIEN FÜR DIE HANDHABUNG VON INTERESSENKONFLIKTEN

Im Rahmen der vorgenannten Grundsätze beabsichtigt ARAG SE – Branch Belgium mögliche Interessenkonflikte, die den Interessen eines oder mehrerer ihrer Kunden schaden, im Vorfeld zu vermeiden oder angemessen zu behandeln.

Auftreten kann ein Interessenkonflikt zwischen einem Kunden

- und ARAG SE – Branch Belgium (oder insbesondere einem ihrer Mitarbeiter),
- und einem Versicherungsvertreter oder auch sonstigen Kunden der ARAG SE – Branch Belgium.

Zwecks Wahrung der Interessen ihrer Kunden hat die ARAG SE – Branch Belgium Richtlinien für die Handhabung von Interessenkonflikten erlassen.

Diese Richtlinien zur Handhabung von Interessenkonflikten soll es der ARAG SE –Branch Belgium im Rahmen ihrer Angebote, Vertragszeichnung oder -führung ermöglichen, stets korrekt, gerecht, unparteiisch und professionell im besten Interesse ihrer Kunden auf einer Linie mit den Grundsätzen der MiFID-Verhaltensnormen zu handeln. Diese Richtlinien schließen sich an die ebenfalls im Unternehmen geltenden Integritätsrichtlinien an.

Diese Richtlinien zur Handhabung von Interessenkonflikten umfassen:

- die Erkennung von sich anbahnenden Interessenskonflikten,
- Maßnahmen zur Handhabung dieser Interessenkonflikte,
- Informierung der Kunden bei ungelösten Interessenkonflikten,
- Mitarbeiterschulungen,
- die Führung eines Verzeichnisses der Interessenkonflikte.

Der vollständige Wortlaut dieser Richtlinien zur Handhabung von Interessenkonflikten kann auf der Empfangsseite unter der Adresse www.arag.be unter der Rubrik „Verbraucherinformationen“ und dort unter dem Begriff „Interessenkonflikte“ nachgelesen werden; er kann aber auch auf einfache Anfrage an ARAG SE – Branch Belgium zugesandt werden.

G. EINTEILUNG IN RISIKOGRUPPEN

Die Einteilung in Risikogruppen ermöglicht dem Versicherer ein gesundes Finanz- und Portfoliomanagement – ganz im Interesse seiner Kunden. Im Übrigen stellt die Einteilung in Risikogruppen einen klaren Vorteil für den Versicherten unter der Voraussetzung dar, dass diese durch ein legitimes Ziel objektiv gerechtfertigt ist und dass die Mittel zu dessen Erreichung angemessen und notwendig sind: bei demselben Produkttyp wird die Prämie hierfür entsprechend dem tatsächlich vorliegenden Risiko objektiv und frei von Willkür berechnet.

Die Veröffentlichung der Kriterien für die Einteilung in Risikogruppen durch die Versicherer, die der Annahme oder Ablehnung eines Risikos, der Prämienbestimmung und dem Haftungsumfang für die Versicherungskunden zugrunde liegen, sowie des Grundes für die Anwendung dieser Kriterien ist von nun an auf ihrer Internetseite gesetzlich vorgeschrieben.

Diese Kriterien und ihre Existenzgrundlage werden in diesem Dokument vorgestellt, das auf der Empfangsseite unter www.arag.be in der Rubrik „Verbraucherinformationen“ unter dem Stichwort „Risikogruppen“ zum Download bereit steht; es kann aber auch auf einfache Anfrage an ARAG SE – Branch Belgium zugesandt werden.

H. VERGÜTUNGEN (Anreizzahlungen)

Nicht firmenverbundene Makler und Vermittler treten im Rahmen der in den Vorschriften über die Versicherungsvermittlung und den Vertrieb von Versicherungen vorgegebenen Bestimmungen und Beschränkungen mit dem Ziel des Abschlusses und/oder der Betreuung der von ARAG SE – Branch Belgium angebotenen Versicherungsverträge auf. Hierfür erhalten sie von ARAG SE – Branch Belgium eine Vergütung. Diese Vergütung entspricht einer auf die vom Kunden entrichteten Prämie von ARAG SE – Branch Belgium abgetretenen Provision. Diese Grundprovision schwankt je nach verkaufter Produktart zwischen 15 und 25% der Nettoprämie, d.h. der Prämie vor Kosten und Steuern.

Außerdem kann eine Zusatzvergütung auf dem Wege eines weiteren Anteils oder einer Pauschale je nach fachlichen, dem Kunden vom Makler angebotenen Dienstleistungen, seiner Spezialisierung und/oder seinen Kenntnissen der ARAG-Produkte zuerkannt werden. Beabsichtigt wird hiermit eine weitere Verbesserung der dem Endkunden, also dem Versicherten, erbrachten Dienstleistung unter Beachtung seiner Belange.

Weitere Informationen zu diesem Themenbereich erhalten Sie auf Anfrage von Ihrem Makler.

Ausgabe vom 12.06.2015