



## **Algemene informatie over de toepassing door ARAG SE - Branch Belgium van de verzekeringsdistributie-regels**

### **A. OPZET VAN HET DOCUMENT**

Dit document biedt algemene informatie over de manier waarop ARAG SE – Branch Belgium de wettelijke verzekeringsdistributie-regels en vereisten integreert in de relaties met haar 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 toezichthoudende overheid, BaFin (Graurheidorfer Strasse 108, 53117 Bonn, Duitsland, [www.bafin.de](http://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 zetel in de Verenigde Staten telt. Deze internationale structuur laat toe om in een groot aantal landen diensten aan te bieden.

ARAG SE- Branch Belgium heeft een vergunning als verzekeringsmaatschappij onder het FSMA-nummer 2812.

ARAG SE – Branch Belgium commercialiseert uitsluitend rechtsbijstandsverzekeringen (tak 17), voor zowel particulieren als ondernemingen als 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 haar diensten getuigen van specialisatie en ervaring. In die zin streeft zij ernaar om innovatief te zijn door de ontwikkeling van producten en diensten die zo goed mogelijk aansluiten bij de behoeften van haar klanten.

### **C. VERZEKERINGSDISTRIBUTIE-GEDRAGSREGELS**

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

ARAG SE – Branch Belgium verdeelt haar producten hoofdzakelijk via onafhankelijke makelaars of niet-verbonden agenten. ARAG SE - Branch Belgium verdeelt een deel van haar producten ook rechtstreeks.

Deze onafhankelijke makelaars en niet-verbonden agenten, evenals de medewerkers van ARAG SE - Branch Belgium, zijn in het bijzonder gesensibiliseerd en opgeleid met betrekking tot de verzekeringsdistributie-gedragsregels.

Concreet houdt dit voor de eindklant het volgende in:

- het respecteren van zijn behoeften en eisen door een voorafgaandelijke en nauwgezette analyse ervan;
- het meedelen van correcte, heldere en volledige informatie, ook in de publicitaire boodschappen;
- het voorstellen van geschikte producten dewelke voorzien zijn van duidelijke en begrijpelijke informatie;
- het overmaken van een duidelijk en volledig verslag over de afgesloten verzekeringscontracten, alsook over de bemiddelingsdiensten in verzekeringen.



## D. COMMUNICATIE

### Taal

De klanten van ARAG SE – Branch Belgium kunnen communiceren in het Nederlands en in het Frans, en de voorwaarden van het verzekeringscontract zijn in het Nederlands, het Frans en het Duits beschikbaar.

### 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](mailto: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 elke communicatie met ARAG SE – Branch Belgium, het contract- en/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 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**:

- via de post: ARAG SE – Branch Belgium, dienst 'Kwaliteitscontrole', Marsveldplein 5 te 1050 Brussel;
- via e-mail: [qualitycontrol@arag.be](mailto: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 activiteitssector: **Ombudsman van de Verzekeringen**, Square de Meeûs 35, 1000 Brussel, via e-mail [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), of via de website <https://www.ombudsman.as/nl/>.

## F. BELEID INZAKE BEHANDELING VAN BELANGENCONFLICTEN

In het licht 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.

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

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

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

Het doel van dit beleid voor belangenconflicten is om ARAG SE - Branch Belgium in staat te stellen om bij het aanbieden, afsluiten of beheren van verzekeringscontracten altijd op een eerlijke, rechtvaardige, onpartijdige en professionele manier te handelen waarbij de belangen van haar klanten op de best mogelijke manier worden gediend, en in overeenstemming met de fundamentele beginselen van de verzekeringsdistributie-gedragsregels.

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.

## **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. 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 het daadwerkelijk en objectief inhoudt en niet op willekeurige wijze.

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 SE - Branch Belgium worden overgemaakt.

## **H. VERGOEDING VAN DE TUSSENPERSOON (INCENTIVES)**

Binnen de voorwaarden en grenzen van het verzekeringsdistributiereglement zijn makelaars en niet-verbonden agenten betrokken bij het afsluiten en/of beheren van verzekeringscontracten die door ARAG SE - Branch Belgium worden aangeboden.

ARAG SE - Branch Belgium vergoedt hen hiervoor.

Deze vergoeding komt overeen met een commissie die ARAG SE - Branch Belgium 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 makelaar aan de klant kan aanbieden, zijn specialisatie en/of zijn kennis van de door ARAG aangeboden producten, kan een bijkomende vergoeding, via een extra percentage of een forfaitair bedrag, worden toegekend, en dit om de kwaliteit van de dienstverlening aan de eindklant, de verzekerde, verder te verbeteren, dit in het belang van deze laatste.

In elke situatie past ARAG SE - Branch Belgium de basisprincipes en bepalingen van het Koninklijk Besluit van 17.6.2019 tot goedkeuring van de Gedragscode voor Stimuleringsmaatregelen in Levens- en Niet-levensverzekeringen, toe.



## **I. CATEGORISERING VAN KLANTEN**

ARAG SE - Branch Belgium beschouwt al haar klanten als retailklanten. Elke klant heeft het recht om een andere categorisering aan te vragen. Deze verandering van categorie zal echter leiden tot mogelijke beperkingen in de mate van bescherming.

## **J. PERSONEELSBEZOLDIGING**

ARAG SE - Branch Belgium handelt op een eerlijke, rechtvaardige en professionele manier om de belangen van haar klanten te verdedigen. Het beloningsbeleid van haar personeel heeft dus geen invloed op de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant.

De personeelsleden zijn werknemers met een arbeidsovereenkomst die voor het grootste deel van het salaris voorziet in een vaste beloning. Een deel van het salaris kan ook variabel zijn en gekoppeld zijn aan persoonlijke doelstellingen die jaarlijks worden vastgesteld. ARAG SE – Branch Belgium verbindt zich ertoe ervoor te zorgen dat haar vergoedingsbeleid in geen geval leidt tot een behandeling die strijdig is met de belangen van haar cliënten.

Versie van 26 maart 2021

**ARAG SE – Branch Belgium**  
**Marsveldplein 5 – 1050 Brussel – Tel. 02 643 12 11 – Fax 02 643 13 01 – KBO**  
**0846.419.822**  
ARAG SE – ARAG Platz 1 – 40472 Düsseldorf, Germany  
HR Rechtbank van eerste aanleg van Düsseldorf, HRB 66846