

Twin Peaks II

Algemene informatieregels

Beste makelaar

Twee weken geleden ontving u onze eerste nieuwsbrief Baloise Insurance Legal met een algemene inleiding en korte toelichting bij de krachtlijnen van de nieuwe wetgeving. Vandaag starten we met de uitdieping van de relevante thema's. Een belangrijk onderdeel van de zorgplicht zijn de algemene informatieregels. Deze regels zijn beschreven in het Koninklijk Besluit inzake de gedragsregels en de regels over het beheer van belangenconflicten.

Opmerking: Begrippen in **kleur** worden achteraan in deze nieuwsbrief verklaard.

Basisinformatie

Elke **gereguleerde onderneming** (GO) is verplicht volgende informatie te verstrekken aan zowel haar klanten als potentiële klanten:

- Haar naam, adres, ondernemingsnummer en contactgegevens zodat het makkelijk is om efficiënt met haar te communiceren.
- In welke talen de klanten kunnen communiceren en alle documenten opgesteld worden.
- De manier waarop kan gecommuniceerd worden (per telefoon, e-mail, brief, ...).
- De vergunning waarover de GO beschikt en de naam en het contactadres van de bevoegde autoriteit die een vergunning aan de onderneming heeft verleend of haar heeft ingeschreven.
- De wijze waarop de GO zal rapporteren aan de klant over de verzekeringspolissen en de verstrekte **verzekeringsbemiddelingsdiensten**. Deze rapporten bevatten eveneens informatie over de lasten en de kosten. De FSMA kan via een reglement de inhoud, de vorm en de modaliteiten van deze rapporten bepalen. In een volgende nieuwsbrief bespreken we de informatieplicht bij Levensverzekeringen. Dan gaan we ook concreter in op deze materie.
- Een beknopte en algemene beschrijving van het beleid inzake belangenconflicten. Wanneer de klant erom vraagt, moet de GO via een **duurzame drager** een meer gedetailleerde beschrijving van haar beleid in deze materie bezorgen.

Deze informatie moet bezorgd worden vóór het afsluiten van een verzekeringscontract of de bemiddelingsdienst die hieraan voorafgaat.

Informatie over kosten en lasten

Elke GO is verplicht om haar bestaande en potentiële klanten te informeren over de kosten en lasten die vervat zijn in de verzekeringsovereenkomst.

Deze klanten moeten hiervan op de hoogte gebracht worden vóór de verrichting van een verzekeringsbemiddelingsdienst en op elke vervaldag van een verzekeringscontract. Wij verwachten dat de FSMA de inhoud van deze informatie nog verder zal specificeren via een reglement. Op dat moment zullen we u hierover meer informatie geven.

Transparantie over verloning

Klanten moeten duidelijk geïnformeerd worden over het feit dat de GO een vergoeding ontvangt voor een verzekeringsbemiddelingsdienst, de aard van deze vergoeding en het bedrag van of de manier waarop het bedrag wordt berekend.

Vergoedingen zijn aan duidelijke regels verbonden: meer informatie hierover krijgt u in een latere nieuwsbrief.

Informatieregels van toepassing op alle verzekeringen, inclusief spaar- en beleggingsverzekeringen

Alle informatie die de GO over de voorwaarden van haar producten ter beschikking stelt, moet duidelijk haar naam vermelden.

De GO moeten ervoor zorgen dat alle informatie die zij verspreidt effectief bij de klant terechtkomt. Bovendien moet deze informatie duidelijk en begrijpelijk zijn voor de klant: het gebruik van technisch jargon moet daarbij zoveel mogelijk worden vermeden.

Informatie moet accuraat en toereikend zijn en vestigt niet alleen de aandacht op de voordelen maar ook op de eventuele nadelen of risico's. Belangrijke zaken moeten duidelijk vermeld worden; niets mag onterecht afgezwakt of verhuld worden.

Deze regels gelden ook voor de publiciteit die een GO maakt.

Wanneer een GO een **vergelijking** maakt tussen financiële diensten, verzekeringsproducenten of aanbieders, dan is dit alleen toegelaten wanneer deze vergelijking zinvol is en de informatie correct en evenwichtig wordt voorgesteld. Bovendien moeten steeds de bronnen en de feiten vermeld worden waarop de GO zich baseert.

Ook bij het verstrekken van **fiscale informatie** is volledigheid de boodschap. Er moet worden aangegeven dat het fiscale regime afhangt van individuele omstandigheden en dat de informatie aan wijzigingen onderhevig kan zijn.

De GO mag de naam van de FSMA of een andere bevoegde autoriteit niet gebruiken als kwaliteitslabel of gezagsargument voor haar producten of diensten. Met andere woorden: de **neutraliteit** van deze instanties moet worden gerespecteerd.

Onze volgende Baloise Insurance Legal

In een volgende editie van onze nieuwsbrief gaan we graag verder in op vergoedingen en belangenconflicten, specifieke regels voor spaar- en beleggingsverzekeringen en komen we terug op de regels met betrekking tot informatie over lasten en kosten en dit zodra de FSMA de inhoud verder gespecificeerd heeft.

Met vriendelijke groeten

Anne-Marie Seeuws
Gedelegeerd Bestuurder

PS Hebt u de eerste nieuwsbrief gemist? Wilt u alles nog eens rustig nalezen? U vindt de tekst van de nieuwsbrieven terug op onze [portaalsite](#).

Begrippen

Gereguleerde Onderneming

Dit zijn zowel de verzekeringmaatschappijen als de verzekeringstussenpersonen. Dus telkens wanneer dit begrip wordt gehanteerd, worden zowel de makelaar als de verzekeraar geïmplied.

Verzekeringbemiddelingsservice

De werkzaamheden, uitgevoerd door een verzekeringstussenpersoon of door een verzekeringsonderneming zonder tussenkomst van een verzekeringstussenpersoon, die bestaan in het adviseren over, het voorstellen of aanbieden van, of het verrichten van voorbereidend werk tot het afsluiten van verzekeringsovereenkomsten of het afsluiten van verzekeringsovereenkomsten, net als in het bijstaan in het beheer en de uitvoering ervan.

Worden NIET als verzekeringbemiddelingsservices beschouwd: de incidentele informatieverstrekking in het kader van een andere beroepsactiviteit, mits het doel van deze werkzaamheden niet bestaat in het bijstaan van de klant bij het afsluiten of de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst, in het beroepshalve verrichten van schadebeheer voor een verzekeringsonderneming, of in schaderegeling en schade-expertise.

Duurzame drager

Iedere vorm van communicatie die een klant in staat stelt om de persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan zodat hij ze op een later tijdstip kan raadplegen en die bovendien ongewijzigde reproductie mogelijk maakt.

Een website wordt ook als duurzame drager beschouwd, op voorwaarde dat de klant regelmatige toegang heeft tot het internet en instemt met deze manier van communiceren. Uiteraard moet de klant op de hoogte gebracht worden van het websiteadres en de plaats waar hij alle actuele informatie kan terugvinden.

Uw veiligheid, onze zorg.

