



IDD/AssurMiFID Gedragsregels Versie januari 2024

IDD / AssurMiFID

**Ons kantoor is gehouden tot het naleven van de "IDD" (AssurMiFID)
gedragsregels
en deelt u dit verband volgende informatie mee:**

Toezicht van de FSMA

Ons kantoor Zakenkantoor Vanotterdijk is ingeschreven bij de FSMA als verzekeringsmakelaar onder het nummer 115075A. De FSMA kan bereikt worden via volgend adres: AUTORITEIT VOOR FINANCIËLE DIENSTEN EN MARKTEN, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, tel. +32 (0)2 220.52 .11, www.fsma.be.

1. Onze dienstverlening

1.1 Aangeboden diensten

Ons kantoor biedt diensten van verzekeringsbemiddeling aan, d.w.z. de werkzaamheden die bestaan in het adviseren over verzekeringsovereenkomsten, het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan.

1.2 Verzekeringstakken en titulatuur

Meer concreet bieden wij volgende **verzekeringstakken** aan:

- 1: Ongevallen;
- 2: Ziekte;
- 3: Vervoerde goederen met inbegrip koopwaren, bagage en alle andere goederen;
- 4: Brand en natuurevenementen;
- 5: Andere schade aan goederen;
- 6: BA motorrijtuigen;
- 7: Algemene BA;

8: Rechtsbijstand;

9: Hulpverlening

10: Levensverzekeringen niet verbonden met beleggingsfondsen, met uitzondering van bruidsschat- en geboorteverzekeringen;

1.3 Informatieverstrekking via de website van ons kantoor

Overeenkomstig de wettelijke bepalingen, gebruikt ons kantoor in een aantal gevallen haar website voor bepaalde algemene informatieverstrekking aan haar klanten. Ons kantoor gaat ervan uit dat informatieverstrekking in deze vorm past in de context waarin wij met onze klanten zaken doen of gaan doen, als bewezen is dat u als klant regelmatig toegang heeft tot het internet. Het feit dat u als klant een e-mailadres opgeeft om met ons kantoor zaken te doen, geldt volgens de wet als bewijs dat u als klant regelmatig toegang heeft tot het internet en bijgevolg de informatieverstrekking van Zakenkantoor Vanotterdijk BV op onze website kan raadplegen. Wij zullen u hierop bij elke communicatie per e-mail attent maken. Zolang deze informatieverstrekking niet op onze website beschikbaar is, zullen wij u deze op papier overhandigen en zal u bevestigen dat u deze gekregen hebt via onze klantenfiche.

2. Polisvoorwaarden

Ons kantoor heeft voor het aanbieden van deze verzekeringsovereenkomsten een samenwerkingsovereenkomst met volgende verzekeringsmaatschappijen:
Allianz, Baloise, DAS, DKV, Tarifieringsbureau, AXA, Dela, Cardif, Europ Assistance, Athora Leven, Vivium, Legal Village (LAR), Optimco, AG

De algemene voorwaarden van polissen volgens de betreffende maatschappijen kan je [HIER](#) raadplegen.

3. Reclame

Ons kantoor neemt zich voor dat alle vergelijkende informatie – inclusief reclame – die aan u als cliënt wordt verstrekt aan de volgende voorwaarden zal voldoen:

1. de vergelijking zal zinvol zijn, correct en evenwichtig voorgesteld worden;
2. ze zal de informatiebronnen vermelden die voor de vergelijking zijn gebruikt; en,
3. ze zal de voornaamste feiten en hypothesen vermelden die voor de vergelijking gebruikt zijn.

Wanneer naar een bepaalde fiscale behandeling wordt verwezen, geldt als principe dat de fiscale behandeling van individuele omstandigheden van de cliënt afhangt en

dat deze in de toekomst kan wijzigen. Dit zal ook steeds worden aangegeven. Ons kantoor neemt zich voor om reclame steeds als dusdanig herkenbaar te maken.

4. Beleid inzake belangenconflicten

4.1 Informatie

De regelgeving legt ons kantoor op om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van belangenconflicten. Hieronder kan u meer informatie terugvinden over hoe ons kantoor hieraan invulling geeft.

4.2 Wetgevend kader

De IDD-richtlijn die in Belgisch recht is omgezet met de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, voert informatievereisten en gedragsregels in voor alle distributeurs van verzekeringsproducten (verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen). Zo zijn de verzekeringsdistributeurs verplicht om de belangen van hun klanten op een eerlijke, billijke en professionele wijze te behartigen.

4.3 Welke belangenconflicten

Met het oog op ons belangenconflictenbeleid heeft ons kantoor in een eerste stap de mogelijke belangenconflicten in ons kantoor geïdentificeerd. Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen (1) ons kantoor en haar verbonden personen en een klant of (2) tussen meerdere klanten onderling. Het beleid inzake belangenconflicten houdt rekening met de eigen kenmerken van ons kantoor en haar eventuele structuur.

4.4 Algemeen richtkader voor het belangenconflictenbeleid

Loyauteitsplicht ten aanzien van de cliënt

Opdat ons kantoor zich op een loyale, billijke en professionele wijze zou kunnen inzetten voor de belangen van zijn cliënteel, neemt ons kantoor al de nodige organisatorische en administratieve maatregelen ter identificatie, preventie en beheer van belangenconflicten.

4.5. Identificatie van de belangenconflicten

Een belangenconflict is een conflict dat naar aanleiding van de dienstverlening aan het cliënteel ontstaat tussen de belangen van ons kantoor enerzijds en de plicht om zich op een loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van de cliënt. Hetzelfde is mogelijk indien een cliënt zou worden bevoordeeld ten nadele van een andere cliënt van ons kantoor.

Ons kantoor toetst zijn belangenconflictenbeleid ten minste af aan de volgende typevoorbeelden van situaties:

- Situaties waarbij winst wordt gemaakt of verlies wordt geleden ten koste van de cliënt;
- Situaties waarbij ons kantoor een ander belang heeft bij het resultaat van de dienst of transactie;
- Situaties met een financiële drijfveer om andere cliënten te laten voorgaan;
- Situaties waarbij hetzelfde bedrijf als de cliënt wordt uitgeoefend;
- Situaties waarbij ons kantoor een vergoeding ontvangt van een andere persoon dan de cliënt voor de geleverde diensten van verzekeringsbemiddeling.
- Situaties waarbij ons kantoor deelnemingen van minstens 10% bezit in stemrechten of van het kapitaal van de verzekeringsonderneming(en);
- Situaties waarbij de verzekeringsonderneming(en) deelnemingen van minstens 10% bezit(ten) van de stemrechten of van het kapitaal van ons kantoor;
- plaatsen en vooral verplaatsen van polissen bij (verschillende) verzekeringsondernemingen
- de hoogte van de commissie verbonden aan het verzekeringscontract voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor de hoogste commissie ontvangt)
- de nog te verwachten (volume)commissies of beheersprovisies voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor de hoogste volumecommissie ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt)
- winstdelingen vanuit verzekeringsondernemingen voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor een winstdeling ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering voor de cliënt is)
- voordelen in natura voor ons kantoor die afhankelijk zijn gesteld van het volume van de afgesloten verzekeringscontracten (bv de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor een of ander voordeel in natura als een reis ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt)
- andere financiële belangen (vb. een 'te hoge' schaderatio bij een bepaald verzekeringsonderneming of voor een bepaald product, waarvoor ons kantoor op de ene of andere manier wordt gesanctioneerd)
- familiale, zakelijke of vriendschapsbanden die ons kantoor heeft met een bepaalde cliënt (vb. er wordt korting gegeven of vermindering van de dossierkosten)
- financiële draagkracht van een cliënt (bv. er wordt een korting gegeven of een vermindering van de dossierkosten)

- duurtijd en omvang van de handelsrelatie tussen de cliënt en ons kantoor (vb. enkel voor een jarenlange cliënt worden de dossierkosten aanzienlijk verminderd of weggelaten)
- Er kunnen zich belangenconflicten voordoen door ongelijke behandeling van de schadedossiers van verschillende kantoorcliënten op basis van niet verantwoorde criteria zoals familiale, zakelijke of vriendschapsbanden, duurtijd en omvang van de handelsrelatie tussen de cliënt en ons kantoor, de vrijgevigheid van een cliënt ten aanzien van ons kantoor.
- Er kunnen zich eveneens belangenconflicten voordoen indien er meerdere cliënten betrokken zijn bij hetzelfde schadegeval. In dit geval zou een onderscheid op basis van de hierboven vermelde criteria het voorwerp kunnen zijn van een belangenconflict.

4.6. Informatieverstrekking aan en vorming aan medewerkers

Ons kantoor zal aan zijn medewerkers (en subagenten) informatie verstrekken over de beleidslijnen en procedures inzake belangenconflicten met het oog op het identificeren van de mogelijke belangenconflicten. In dit verband zorgt ons kantoor tevens voor permanente sensibilisatie en vorming van zijn medewerkers.

4.7. Wijze van beheer van belangenconflicten

- **Het belang van de klant staat centraal**
Ons kantoor neemt heel wat maatregelen om ervoor te zorgen dat het belang van de klant primeert.
- **Handelen met kennis**
Een beleid dat erop toeziet dat wij enkel bemiddelen m.b.t. verzekeringsovereenkomsten waarvan wij de essentiële kenmerken kennen en in staat zijn om aan de cliënten toe te lichten;
- **Objectiviteit**
Ons kantoor (en de met ons kantoor verbonden personen) zet de belangen van de cliënt op de eerste plaats. Er wordt dan ook streng toegezien dat de dienstverlening aan de cliënt loyaal, billijk en professioneel gebeurt. In lijn hiermee is het steeds de intentie van ons kantoor cliënten op een objectieve wijze te behandelen en het principe van niet-discriminatie in acht te nemen.
- **Bescherming van de belangen van de klant**
Een beleid dat het recht voorbehoudt van ons kantoor om bij ontstentenis van een concrete oplossing voor een specifiek belangenconflict de gevraagde dienstverlening te weigeren met het uitsluitende doel de bescherming van de belangen van de klant.

- **Voordelen en vergoedingen** (zie punt 5)
Een regeling inzake het ontvangen van voordelen en vergoedingen.
- **Correcte informatie**
Een beleid dat erop toeziet dat alle informatie die wij verstrekken correct, duidelijk en niet misleidend is.
- **Behoeft- en geschiktheidsbeoordeling**
Een consequente toepassing van de behoefte- en geschiktheidsbeoordeling van elke cliënt;

Indien noodzakelijk zal het beleid inzake belangenconflicten van ons kantoor aangepast en/of geactualiseerd worden.

4.8. Specifieke transparantie

Wanneer in een concrete situatie onze maatregelen onvoldoende garantie zouden kunnen bieden, zal u geïnformeerd worden door ons kantoor over de algemene aard en/of de bronnen van het belangenconflict, zodat u een weloverwogen beslissing kan nemen. U kan steeds met ons contact op nemen voor meer informatie.

5. Vergoeding

Voor onze diensten van verzekeringsbemiddeling ontvangen wij in beginsel een vergoeding van de verzekeringsonderneming. Deze vergoeding maakt deel uit van de premie die u als klant betaalt. In het andere geval ontvangen wij voor onze diensten van verzekeringsbemiddeling een vergoeding van u als klant. Eventuele kosten of bijhorende lasten die zouden worden aangerekend zullen steeds op voorhand worden medegedeeld.

5.1 Specifieke vergoedingen

Voor bepaalde diensten ontvangen wij een specifieke vergoeding van u als klant. Van deze dienst(en) en gekoppelde vergoeding(en) zullen wij u een 'kantoorfiche' overhandigen. Momenteel voorzien wij volgende kantoorfiches:

A) Belastingservice particulieren

6. Andere kantoorfiches

6.1 Toelating tot inzage

Opgave + toestemming van een e-mailadres, toebehorend aan een ander persoon.

6.2 Klantenfiche

Klantenfiche ter verwerking van persoonsgegevens.