

## 1. Wat is AssurMiFID?

MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) is een geheel van regels van Europees recht die bijdragen tot de harmonisering van de reglementering voor de transacties in financiële producten en de integratie van de financiële markten.

De belangrijkste objectieven van MiFID zijn enerzijds het versterken van de concurrentie en de transparantie van de financiële markten, en anderzijds een betere bescherming van de consument.

De Belgische wetgever heeft de richtlijn opgenomen in de wetgeving toepasselijk op de verzekeringen door de zogenoemde Twin Peaks II-wet van 30 juli 2013, aangevuld door drie Koninklijke besluiten van 21 februari 2014. De Circulaire FSMA\_2014\_02 van 16 april 2014 vult deze reglementering aan, en legt ze uit. Ze is in werking getreden op 30 april 2014.

De hieronder uiteengezette regels, en meer algemeen het geheel van de AssurMiFID-wetgeving en -reglementering, zijn van toepassing voor Generali Belgium NV (hierna, "Generali"), haar bestuurders, haar effectieve bestuurders en haar werknemers of elke persoon direct of indirect verbonden met deze personen door een controlerelatie in de algemene zin, alsook met elke gereguleerde persoon die deelneemt aan haar activiteiten van bemiddeling of van distributie van verzekeringen.

Een "verbonden persoon" is elke persoon die invloed kan hebben op de verleende dienst en/of op het gedrag van de onderneming betreffende de distributie van verzekeringen.

Verplichting tot  
loyaal, billijk  
en professioneel  
gedrag

Bij Generali zetten wij ons op loyale, billijke en professionele wijze in voor de belangen van onze klanten. Wij zorgen er in het bijzonder voor om de **gedragsregels** en de **regels van gelijkheid tussen onze klanten** te handhaven. De nieuwe van kracht zijnde wetgevingen en reglementeringen versterken en verplichten elke speler van de gereguleerde sector deze principes, en leggen een **versterkte transparantie** op tegenover onze klanten.

De AssurMiFID-reglementering is van toepassing op alle verzekeringen, met uitzondering van de verzekeringen reisbijstand, aanvullende pensioenen, en groepsverzekeringen. Haar toepassing is ook afhankelijk van het gedekte risico (grote risico's (luchtvaart), verzekering niet-leven (auto, brand), levensverzekeringen (schuldsaldoverzekering) en spaar- en beleggingsverzekeringen).

De AssurMiFID-regels omvatten 5 domeinen:

- **Zorgplicht** van de verzekeraars en verzekeringstussenpersonen tegenover hun klanten (verlangens- en behoeftenanalyse, eventuele testen van de passendheid en geschiktheid van het product);
- **Informatieplicht** van de verzekeraars en verzekeringstussenpersonen ten opzichte van hun klanten (transparantie);
- Beheer van **belangenconflicten** binnen de verzekeringsmaatschappij;
- **Vergoedingsbeleid** en transparantie over de kosten;
- **Controle en interne organisatie** van de verzekeringsmaatschappij.

Afhankelijk van het feit of er tussenkomst is van de verzekeringstussenpersoon of niet, en volgens het type betrokken verzekering, variëren deze verplichtingen en moeten, in voorkomend geval, verdeeld worden tussen de maatschappij en deze tussenpersoon.

## ■ Algemene zorgplicht

### ADVIES EN GEPERSONALISEERDE AANBEVELING

De richtlijnen van AssurMiFID hebben als doel een beter begrip van de aard van het voorgestelde contract of dienst, alsook van de risico's die eraan verbonden zijn, zodat de klanten kunnen beslissen en al dan niet onderschrijven met volledig kennis van zaken. De personen die een opleiding hebben gevolgd en voldoende technische kennis hebben, kunnen advies en gepersonaliseerde aanbevelingen geven in de domeinen en takken van verzekeringen die zij kennen. Deze personen worden aangeduid als Contactpersonen. Zij kunnen eventueel verbonden personen zijn. Deze personen beïnvloeden of oefenen hun activiteit van bemiddeling enkel uit op de verzekeringscontracten en -takken waarvoor zij expertise hebben (daarin begrepen het feit dat het contract in België verkocht kan worden), en dat zij in staat zijn uit te leggen aan de klant.

#### ANALYSEPLICHT

In het algemeen moet de dienstverlener ervoor zorgen dat het verzekeringscontract dat hij voorstelt aan alle vereisten en behoeften van zijn klanten beantwoordt.

De verschillende aspecten die verband houden met de analyseplicht zijn: het verzamelen van inlichtingen, de behandeling, de validatie en de bewaring ervan. In het specifieke geval van een Levensverzekering van het type 'sparen' of 'beleggen', kan de evaluatie van twee nieuwe financiële testen erbij komen. Deze verschillende aspecten worden hieronder gedetailleerd.

Sinds de inwerkingtreding van de AssurMiFID-wetgeving, op 30 april 2014, moeten de contracten afgesloten na deze datum door de contactpersoon, boven de behoefteanalyse, ook het voorwerp uitmaken van de passendheid- en/of geschiktheidstest van het product voor de (potentiële) klant op het moment van de analyse. De geschiktheid- en passendheidstest van het product voor de klant hebben als doel een betere informatie en begrip te waarborgen van de risico's eigen aan het mogelijke type product of aan de gevolgen van de gevraagde wijziging. Deze testen houden rekening met de financiële situatie van de klant, zijn spaar- en beleggingsobjectieven en zijn niveau van kennis en ervaring op het moment van de analyse.

Wij trekken uw aandacht op het feit dat elke latere substantiële wijziging van de voorwaarden of van de gegeven informatie moet gerapporteerd worden aan de verzekeraar of aan de contactpersoon voor de bijwerking van het klantendossier.

Voor de contracten die werden afgesloten vóór 30 april 2014, moet elke substantiële post-AssurMiFID-wijziging van het contract, het voorwerp uitmaken van een geschiktheid- en/of passendheidstest van het product op het moment van de aanvraag tot wijziging, gelet op de nieuwe financiële situatie, de spaar- en beleggingsobjectieven en het niveau van ervaring en kennis zoals ze werden bewaard.

## ■ Informatieplicht

De belangrijkste gedragsregels met betrekking tot de informatie aan de klanten kunnen als volgt samengevat worden:

- De klant krijgt, vóór het verlenen van een verzekeringsbemiddelingsdienst, voldoende informatie zodat hij met kennis van zaken een beslissing kan nemen (het onderschrijven of niet van een verzekeringscontract en/of het vragen of niet van bijkomende informatie);
- De informatie moet op een specifieke drager verschaft worden (duurzame drager of website);
- De informatie moet juist, duidelijk en niet-misleidend zijn.

Deze nieuwe verplichtingen dekken zowel de dienstverlener en de diensten die hij voorstelt, als de verzekeringscontracten waarop deze diensten betrekking hebben.

Deze informatieverplichtingen houden rekening met de kenmerken van de betrokken verzekeringscontracten, en kunnen dus verschillen naargelang het contract een spaar- of beleggingsverzekering is of niet.

De nieuwe verplichtingen en verplichte informatie van de verzekeraars ten opzichte van u zijn te vinden in de contractuele documenten of in het klantendossier. Generali verbindt er zich toe deze nieuwe verplichtingen na te leven en u deze informatie over te dragen op de meest transparante wijze.

## 2. Belangrijkste kenmerken van de producten

Generali stelt verzekeringen voor van de tak leven en niet-leven die hoofdzakelijk volgende risico's kan dekken:

- Polis Auto
- Polis Brand
- Polis Rechtsbijstand
- Polis BA Onderneming
- Polis BA familiale
- Polis Alle elektronische risico's
- Polis Huisdieren
- Polis Waarborg ongeval en ernstige ziektes
- Polis Overlijdensverzekering
- Polis Schuldsaldoverzekering
- Polis Sparen
- Polis Beleggingsverzekering

De algemene voorwaarden van onze overeenkomsten zijn beschikbaar op onze website of op aanvraag. Uw Contactpersoon zal met u de voorwaarden van de waarborg specifiek aan uw risico bepalen, in functie van uw behoeften en onderworpen aan de aanvaarding van de verzekeraar.

## 3. Beleid inzake vergoedingen

In het kader van zijn activiteit als verzekeraar, van de verzekeringsbemiddelingsdiensten, en gedurende de hele looptijd van het contract, kan Generali vergoedingen, provisie of andere niet-geldelijke voordelen ontvangen of toekennen aan derden – waaronder zijn tussenpersonen.

Generali zorgt ervoor dat al deze vergoedingen en andere niet-geldelijke voordelen gericht zijn op het direct of indirect verbeteren van de kwaliteit van de verleende dienst. Zij mogen in ieder geval de kwaliteit van onze prestaties niet beïnvloeden, noch onze verplichtingen om te handelen in het belang van onze klanten schaden.

Volgens de marktpraktijken in de verzekeringen, genieten de medewerkers van onze verkoopsnetwerken van een veranderlijke vergoeding in overeenstemming met ons algemeen vergoedingsbeleid, met de commerciële objectieven en daarin begrepen de eventuele niet-financiële prikkels. Ze zullen zich onthouden van een specifiek verzekeringsproduct aan te moedigen ten opzichte andere beschikbare verzekeringsproducten in dezelfde categorie en respecteren de individuele behoeften van de klanten die naar hen komen. Omwille van de transparantie, worden de voordelen in natura toegekend volgens strikte en transparante regels. Ze worden periodiek herzien en aangepast zodat zij conform blijven aan de desbetreffende nieuwe wettelijke regels.

Generali vergoedt haar tussenpersonen door vergoeding berekend in een percentage van de bruto premie, exclusief lasten. Deze percentages variëren volgens de verzekerde risico's, en de diensten die noodzakelijkerwijze moeten verleend worden aan de klant, met het oog op het afsluiten van de overeenkomst. Zij zijn conform de praktijken en gebruiken van de markt.

Een tussenpersoon die geen verzekeringsovereenkomst zou uitgeven, maar die andere beheersmaatregelen zou uitvoeren als mandataris van de verzekeraar, kan een bijkomende of specifieke vergoeding krijgen voor zijn diensten.

Generali maakt een tarief op risico per risico, door een methode van risicoanalyse volgens de informatie gecommuniceerd door de Contactpersoon (meestal, in een vragenlijst van verzekeringen ingevuld door de verzekeringsnemer).

Naast de basispremie, daarin begrepen de vergoeding voor de makelaar, bestaan de lasten uit de eventuele dossierkosten en de taksen verschuldigd op de verzekeringspremies. Het percentage ervan verschilt naargelang de Staat van de woonplaats van de verzekeringsnemer, of van het verzekerde risico.

Per overeenkomst of dienst, wordt de verduidelijking van het bestaan, de aard van het bedrag (of bij gebreke de berekeningswijze) van elke taks, kost, last, commissie of ander niet-geldelijk voordeel inbegrepen in de gevraagde premie, a priori omschreven en voorgesteld aan de potentiële klant.

Elke 'prikkel' sensu stricto wordt voorgesteld in ruil voor een werk of voor een permanente activiteit, in de brede zin, om de kwaliteit van de dienst aan de klant te verbeteren. Deze mag de verplichting van de dienstverlener om in het belang van de klant te handelen, niet schaden.

Veranderlijke vergoeding

De verbonden personen die, op welke manier ook, een veranderlijke vergoeding ontvangen, moeten ervoor zorgen dat dit hen niet verhindert om op een eerlijke, billijke en professionele manier te handelen, in het belang van de klant.

Geschenken en andere voordelen

De verbonden personen mogen een geschenk van een kleine waarde (d.i., van een waarde lager of gelijk aan 100 EUR) aan een klant geven, of van een klant ontvangen. Deze materie, die integraal deel uitmaakt van de gedragscode, brengen regels en interne procedures met zich mee. Bepaalde afwijkingen ervan zijn mogelijk, mits voorafgaande verklaring en uitdrukkelijke goedkeuring van de locale of regionale Compliance Officer, afhankelijk van het geval.

Via zijn Contactpersoon of onze Klantendienst, en op eenvoudig schriftelijk verzoek, kan de klant meer informatie krijgen met betrekking tot dit beleid. Hij kan een nauwkeurige omschrijving krijgen van zijn kosten, lasten, basisvergoedingen en andere vergoedingen betreffende zijn contract of de dienst die hem werd verleend, en dit op een duurzame drager. Hij kan ook de volledige versie van dit beleid terugvinden op de website van Generali, zoals hieronder vermeld.

Deze samengevatte versie van het beleid van Generali Belgium inzake Vergoedingen wordt voorgesteld en verschaft aan de klant.

#### 4. Beheer van de belangenconflicten

Bij het verlenen van verzekeringsdiensten, kan het dat er belangenconflicten zich voordoen tussen de maatschappij en/of de tussenpersoon en een klant, of tussen verschillende klanten.

Een belangenconflict doet zich voor wanneer de maatschappij en/of de tussenpersoon voordeel zou kunnen halen uit een situatie, terwijl de klant het risico liep schade te ondervinden uit deze situatie.

De middelen aangewend door Generali om de belangenconflicten te vermijden en te beheersen omvatten organisationele maatregelen en administratieve procedures voor de behandeling en de controle van de acties, met het oog op:

- het identificeren van de situaties die leiden/kunnen leiden tot belangenconflicten.
- het beheren van belangenconflicten.
- het uitwerken van een gepaste procedure om de beheersing van het belangenconflict te ontwikkelen en te onderhouden.

De verbonden personen mogen geen bijkomende professionele activiteit(en) uitoefenen die, in de uitoefening van hun functie(s) bij Generali, zou kunnen leiden tot een situatie van belangenconflict ten opzicht van de klant, en over een geleverd verzekeringsproduct of -dienst.

De verbonden personen zijn ertoe gehouden al hun bijkomende professionele activiteiten te verklaren.

Deze die, potentieel en op het moment van de verklaring, mogelijks kunnen leiden tot een situatie van belangenconflict met de activiteiten of functies uitgeoefend binnen Generali, zullen onderworpen worden aan de voorafgaande goedkeuring door de Directie van Generali.

Om haar beslissing te nemen, zal de Directie van Generali rekening houden met de eventuele impact dat deze professionele activiteit kan hebben op het zich voordoen van een belangenconflict. Deze verklaringen en beslissingen kunnen herzien worden bij elke wijziging van de uitgeoefende bijkomende activiteiten, en bij wijzigingen verbonden aan de uitgeoefende functies bij Generali.

Op eenvoudig schriftelijk verzoek, kan de klant op een duurzame drager meer informatie krijgen over dit beleid. Zij is op verzoek aan de makelaar beschikbaar, maar ook op de website van Generali, of bij Generali via het e-mail adres [distribution.support@generali.be](mailto:distribution.support@generali.be).

Deze samengevatte versie van het Belangenconflictenbeleid van Generali Belgium wordt aan de klant voorgesteld en aan hem verschaft.

## 5. Klachtenbehandeling

In het geval van een klacht betreffende de voorstelling, het advies, het onderschrijven, de uitvoering of de liquidatie van een overeenkomst of van een verzekeringsdienst alsook van elk andere communicatie die ermee gebonden is, kan u contact opnemen met onze Dienst Beheer Klachten:

- Schriftelijk aan Generali Belgium - Dienst Beheer Klachten - Louizalaan 149, 1050 Brussel
- Per mail: [beheer.klachten@generali.be](mailto:beheer.klachten@generali.be)
- Per fax: 02.403.86.53

De informatie met betrekking tot de procedure over de behandeling van de klachten is beschikbaar op de website [www.generali.be](http://www.generali.be) in de rubriek Contact \ uw mening telt voor ons.

In overeenstemming met de van kracht zijnde reglementering verbindt de Maatschappij zich ertoe om beroep te doen op een buitengerechtelijk consumentengeschillenbeslechting, die volledig gratis is voor de verzekeringsnemer.

De vragers die denken geen aanvaardbare oplossing te hebben gekregen, kunnen zich wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen, gekwalificeerde entiteit, momenteel gelegen te 1000 Brussel, de Meeûssquare 35 ([info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)), onverminderd de mogelijkheid om gerechtelijke stappen te ondernemen.

De klachten met betrekking tot belangenconflicten worden met de nodige aandacht behandeld, en dit binnen de kortste termijnen. Ze maken het voorwerp uit van een afzonderlijke opvolging. De Compliance Officer houdt een overzicht bij van de ontvangen klachten.

## 6. Opstelling van uw dossier

Uw "papieren" dossier opgesteld door Generali omvat de gegevens die u aan uw Contactpersoon hebt verschaft. Hij bestaat uit uw verzekeringsovereenkomst, zijn bijlagen en kwijtingen, alsook het materiaal gebruikt voor de voorstelling van onze producten en diensten en de eventuele correspondentie met uw Contactpersoon.

Uw gegevens worden uitsluitend verzameld met het oog op het beheer en de uitvoering van uw verzekeringscontract, daarin begrepen een eventueel schadegeval. Ze worden behandeld door Generali, en niet door derden, behalve uitzonderingen gerechtvaardigd door de behoeften van het beheer van uw contract (bijv. in het kader van de expertise van een schadegeval).

De verbonden personen verbinden zich ertoe het beleid en de procedures verbonden aan de vertrouwelijkheid van de gegevens, waarvan zij kennis hebben binnen de uitoefening van hun activiteiten, na te leven.

## 7. Bijkomende informatie

### ■ De talen waarin Generali met u communiceert

De communicatie in verband met het afsluiten, het beheer, de uitvoering of de liquidatie van de contracten en diensten, alsook het versturen van alle informatieve, commerciële, (pre-)contractuele of administratieve documenten kan in het Frans of in het Nederlands gebeuren, naar keuze van de klant. Alle overeenkomsten, reglementen en andere documenten verbonden aan de Producten en diensten van Generali zijn beschikbaar in het Frans.

### ■ Communicatiekanalen:

Generali communiceert met haar klanten:

- Via zijn tussenpersonen;
- Via zijn Website;
- Via zijn Call Center;
- Via zijn algemene en bijzondere voorwaarden;
- Via zijn brochures, technische fiches of rapport.



Generali communiceert met zijn klanten:

- Per post;
- Per email;
- Per telefoon.

In principe wordt de informatie gecommuniceerd op een papieren drager. Andere duurzame dragers kunnen eventueel gebruikt worden mits naleving van bepaalde voorwaarden, namelijk de communicaties en referenties gedateerde en niet-wijzigbare elektronische versies, beschikbaar via mail of via de website van Generali, mits uitdrukkelijk en voorafgaande aanvraag van de klant, alsook de communicatie van zijn enig e-mailadres waarop men hem kan contacteren.

### ■ Vergunningen betreffende de distributie van verzekeringen

Generali Belgium is onderworpen aan de toezichhoudende autoriteit van de Nationale Bank van België en is er geregistreerd onder het nummer 0145 als verzekeringsonderneming.

Generali Belgium, ondernemingsnummer BE 0403.262.553 is gelegen te 1050 Brussel, Louizalaan 149.

Generali, verzekeringsmaatschappij geaccrediteerd onder het nummer NBB 0145, is een middelgrote onderneming die hoofdzakelijk producten verkoopt via een netwerk van verzekeringsbemiddelaars die tussenkomen als makelaars. In dit domein beschikt Generali over de vergunningen in niet-levensverzekeringen voor de takken 01a, 01b, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10a,10b,11, 12, 13, 14,15, 16, 17, 18, en in LEVENSverzekeringen voor de takken 21, 22, 23, 26, 27.

### ■ Aard, frequentie en data van de documenten met betrekking tot de dienstverlening

Indien u een verzekeringsovereenkomst heeft die jaarlijkse stilzwijgend verlengbaar is, wordt u een kwijting verstuurd in de weken die voorafgaan.

Elke wijziging van de voorwaarden wordt u op tijd ter kennis gebracht om u toe te laten deze te aanvaarden, en maakt het voorwerp uit van een bijlage of van een nieuw contract afhankelijk van de aard van de wijziging.

Voor de contracten van één jaar maximum wordt een nieuw contract opgestuurd, met een kwijting, in geval van vernieuwing.

In geval van gefractioneerde betaling, worden de uitnodigingen tot betaling periodiek verstuurd.

### ■ Toegankelijkheid en Contact

Een exemplaar van deze brochure, alsook van al haar bijlagen (Belangenconflicten, vergoedingen en informatieplicht), is beschikbaar op <https://www.generali.be/gedragscode.html>, en wordt aan de klant gegeven.

Wenst u meer uitleg te krijgen over AssurMIFiD of over uw verzekeringscontract? Aarzel niet om contact op te nemen met uw Contactpersoon, of om naar de rubriek "Contact" van onze website [www.generali.be](http://www.generali.be), te gaan.