

AssurMiFID–regelgeving en Aon België

Uw bescherming bij het afsluiten van een verzekeringsovereenkomst

De bescherming van afnemers van financiële producten en diensten in België is gebaseerd op de zogenaamde Europese MiFID-richtlijn, voluit “Markets in Financial Instruments Directive”. Sinds 30 april 2014 gelden de MiFID–gedragsregels ook voor de verzekeringsmakelaars in België, ook wel AssurMiFID genaamd. We lijsten hieronder de belangrijkste AssurMiFID-regels op.

1 Zorgplicht & behoefteanalyse

Aon Belgium is verplicht om voldoende informatie bij u in te winnen, zodat we een correcte inschatting kunnen maken van uw verlangens en behoeften. Dit laat ons toe producten aan te bieden die hierop een passend antwoord bieden. Dit verloopt volgens het onderstaande proces:

- Eerst wordt een behoefte- en risicoanalyse uitgevoerd.
- Daarna maakt Aon Belgium een vergelijkende studie van de oplossingen die door diverse verzekeraars aangeboden worden. Om onze onafhankelijkheid als verzekeringsmakelaar te kunnen bewaren, wordt zulke studie op regelmatige basis opnieuw uitgevoerd.
- Vervolgens geeft Aon Belgium een objectief en neutraal advies over de mogelijke verzekeringsovereenkomsten.

Indien de noden of het risicoprofiel tijdens de looptijd van de verzekeringsovereenkomst zouden veranderen, dient u Aon Belgium hiervan op de hoogte te brengen. De nieuwe verlangens, behoeften en risico's worden dan opnieuw in kaart gebracht en daar waar nodig wordt de overeenkomst aangepast.

2 Informatieverstrekking

Om de klant toe te laten met kennis van zaken een verzekeringsovereenkomst al dan niet af te sluiten, zal Aon Belgium u in overeenstemming met de vereisten van AssurMiFID tijdig op een correcte, passende en begrijpelijke manier informeren over zichzelf en de door haar aangeboden producten en diensten. Er zal bovendien voor worden gezorgd dat alle publicitaire mededelingen correct, duidelijk, niet misleidend en herkenbaar zijn.

De informatieverstrekking en communicatie vanwege Aon Belgium ten aanzien van u verloopt in de taal van uw keuze of in de taal die u hanteert bij uw communicatie met Aon Belgium (Nederlands, Frans of Engels).

a) Algemene informatie over Aon Belgium

Aon Belgium is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, gevestigd te Jules Cockxstraat 8 - 10, te 1160 Brussel met ondernemingsnummer 0426.531.863. Indien u contact wenst op te nemen met Aon Belgium kan dit via uw gebruikelijke Account Manager, of telefonisch op 02/730.95.11, via info@aon.be of via onze website: www.aon.be.

Aon Belgium werd onder het nummer 013982-A erkend door de FSMA, (Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, www.FSMA.be) als verzekeringsmakelaar voor nagenoeg alle verzekeringstakken. Haar verzekeringsactiviteiten richten zich tot alle soorten klanten, van particulieren tot industriële en commerciële bedrijven.

b) Informatie over de verzekeraars en hun producten

Zoals hierboven wordt beschreven, wordt elk verzekeringsaanbod door Aon Belgium voorafgegaan door een marktstudie. Deze marktstudies zijn voor de (potentiële) verzekeringsklant van essentieel belang in het beslissingsproces. Voor gestructureerde portefeuilleoplossingen wordt een globale vergelijkende studie gemaakt voor een groep van klanten die een gelijkaardig behoeften- en risicoprofiel hebben.

Aon Belgium besteedt de grootste zorg aan het opstellen van haar marktstudies en streeft ernaar om alle vermeldingen betreffende de essentiële elementen van het aanbod duidelijk en begrijpelijk te beschrijven. Om u toe te laten de marktstudie op haar volledigheid te verifiëren, krijgt u van ons steeds de meest geschikte voorstellen en voorwaarden van de verzekeraars.

Aon Belgium verschaft doorgaans toelichting over:

- De verzekeraars en hun diensten;
- Het soort verzekering;
- De toepasselijke voorwaarden;
- De waarborgen en de uitgesloten risico's;
- De premieberekening;
- De kosten en de eventuele bijhorende lasten;
- De eventuele facultatieve waarborguitbreidingen.

3 Belangenconflicten

Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen Aon Belgium (of de groep waarvan Aon Belgium deel uitmaakt), haar personeel en haar klanten, of tussen haar klanten onderling, wanneer bijvoorbeeld:

- Aon Belgium vergoedingen of voordelen ontvangt van verzekeringsondernemingen;
- Aon Belgium aan haar personeel variabele vergoedingen, incentives of verloning in functie van commerciële doelstellingen toekent;
- Bestuurders, managers en andere personeelsleden van Aon Belgium externe mandaten uitoefenen;
- Bij de afhandeling van een dossier de belangen van verschillende klanten van Aon Belgium met elkaar in conflict komen.

Aon Belgium heeft daarom een belangenconflictenbeleid opgesteld en de nodige procedures aangenomen om uw belangen te vrijwaren. Het personeel wordt geacht zich te houden aan de interne procedures en regels op grond waarvan Aon Belgium verwacht dat zij zich te allen tijde zullen inzetten voor de belangen van de klant met respect voor de toepasselijke regelgeving.

a) Identificatie van potentiële belangenconflicten

De potentiële belangenconflicten binnen alle afdelingen van Aon Belgium werden in kaart gebracht en worden in een centrale lijst bijgehouden. Deze lijst wordt beheerd door de afdeling Compliance (met bijstand van alle afdelingen binnen Aon Belgium) en wordt geactualiseerd in functie van bepaalde gebeurtenissen die een belangenconflict kunnen uitlokken.

b) Uitwerking van maatregelen om de geïdentificeerde conflicten te beheersen

Maatregelen werden uitgewerkt om de mogelijk negatieve impact van de geïdentificeerde belangenconflicten op klanten te voorkomen, te beperken of te beheersen. Deze maatregelen bestaan ten minste uit (waar relevant, gezien de aard van het belangenconflict):

- Maatregelen ter controle van de uitwisseling en het gebruik van informatie. Deze zorgen ervoor dat binnen Aon Belgium geen informatie wordt gebruikt of verspreid die belangenconflicten in de hand kan werken;
- Maatregelen ter preventie van ongepaste invloed. Deze zorgen ervoor dat personen geen ongepaste invloed kunnen uitoefenen op de wijze waarop een relevante persoon verzekeringsbemiddelingsdiensten verricht;
- Organisatorische maatregelen. Deze zorgen ervoor dat potentiële belangenconflicten die hun oorsprong vinden in de organisatie van Aon Belgium worden vermeden of de risico's die eraan verbonden zijn worden beperkt (principe van de "Chinese Wall");
- Maatregelen ter controle van toegekende en ontvangen vergoedingen en andere voordelen. Deze zorgen ervoor dat vergoedingen en andere voordelen die worden ontvangen of toegekend door Aon Belgium niet leiden tot belangenconflicten;
- Onthoudingsmaatregelen. Deze zorgen ervoor dat een bepaalde dienst of transactie niet wordt verricht indien het belangenconflict Aon Belgium belet om loyaal, billijk en professioneel te handelen tegenover de klant.

c) Bekendmaking van niet-beheersbare belangenconflicten aan klanten

Indien de hierboven vermelde maatregelen ontoereikend zijn om redelijkerwijs te mogen aannemen dat uw belangen niet geschaad zullen worden, dient u op heldere wijze op de hoogte te worden gebracht van de algemene aard en/of de bronnen van belangenconflicten. Deze informatie moet worden verstrekt voorafgaand aan de dienstverlening waarmee het belangenconflict verband houdt.

d) Melding en correcte registratie van alle belangenconflicten die zich voordoen

Belangenconflicten die zijn ontstaan (of, in het geval van een nog lopende dienst of activiteit, kunnen ontstaan) en die een wezenlijk risico op schade inhouden voor uw belangen, dienen door de relevante personen te worden gemeld aan (1) de Manager van het betrokken departement en (2) de afdeling Compliance. Alle gemelde belangenconflicten worden geregistreerd in een centraal register dat wordt beheerd door de afdeling Compliance. Dit register wordt op regelmatige basis geactualiseerd.

e) Afdoende vorming

Het uitbouwen en in stand houden van een alom aanwezige compliancecultuur binnen Aon Belgium is een van de speerpunten van ons beleid. Om deze doelstelling te verwezenlijken en een adequate beheersing van belangenconflicten mogelijk te maken wordt er voor gezorgd dat werknemers van Aon Belgium de vorming en ondersteuning krijgen die noodzakelijk is voor een goed begrip van het concept "belangenconflict" en het belangenconflictenbeleid van Aon Belgium.

4 Vergoedingen

In overeenstemming met AssurMiFID mag Aon Belgium in verband met verzekeringsbemiddelingsdiensten die zij aan een klant verstrekt, enkel vergoedingen ontvangen of betalen die in een van de drie onderstaande categorieën vallen:

A. Een vergoeding van of aan de klant

Dit omvat de overeengekomen honoraria die U als klant betaalt en die vastgelegd worden in een contract met Aon Belgium, of nog, de commissie, die deel uitmaakt van de premie die u aan Aon Belgium betaalt.

B. Een vergoeding van of aan de verzekeringsondernemingen met wie de klant een verzekeringsovereenkomst afsluit

Dit omvat de commissie, die deel uitmaakt van de premie die u rechtstreeks aan de verzekeraar betaalt, of nog, de portefeuillecommissies die verzekeraars aan Aon Belgium betalen ter compensatie van diensten die door ons aan deze verzekeraars werden verstrekt ten gunste van de klant. Deze portefeuillecommissies worden door verzekeraars aan Aon Belgium betaald omdat wij een aantal taken verrichten die normalerwijze gepresteerd worden door verzekeraars maar die wij, geheel of gedeeltelijk, van hen overnemen.

C. Een vergoeding van een derde die noodzakelijk is voor de gevraagde verzekeringsbemiddelingsdienst

Dit is een zeer strikte categorie waaronder bijvoorbeeld de juridische kosten noodzakelijkerwijs gemaakt voor het afsluiten van een verzekeringsovereenkomst vallen.

Het is ook mogelijk dat Aon Belgium een vergoeding verschafft aan een derde om de eenvoudige reden dat deze derde nieuwe klanten aanbrengt. Deze betalingen zijn volledig in overeenstemming met de FSMA-mededeling van 20 februari 2009 over 'zaakaanbrengers' en de strikte interne regelgeving hieromtrent.

Op internationaal vlak kan het zijn dat Aon Belgium een beroep doet op andere Aon-filiaal of het "Global Broking Center" in Londen waardoor een deel van de door Aon Belgium ontvangen fees of commissies wordt afgestaan aan die Aon-entiteiten die betrokken zijn bij de plaatsing van een specifieke zaak.

Voor wat betreft niet-geldelijke voordelen, zoals maaltijden, sportieve, educatieve of culturele evenementen aangeboden door verzekeraars, houdt Aon Belgium zich aan de bepalingen van AssurMiFID én haar eigen politiek rond belangenconflicten. Deze uitnodigingen worden daarom enkel aanvaard indien ze de dienstverlening aan de klant ten goede kunnen komen. Aon Belgium aanvaardt evenwel nooit dat hotelkosten of vervoer worden betaald door verzekeraars ten gunste van onze medewerkers.

5 Rapportering en klantendossier

Aon Belgium houdt een gedetailleerd elektronisch klantendossier bij, met onder meer:

- De behoefte- en risicoanalyse;
- Het marktonderzoek met details van de offertes;
- De verzekeringsovereenkomst (algemene en specifieke voorwaarden);
- Alle tussentijdse bijvoegsels aan de verzekeringsovereenkomst;
- Alle mails, brieven, communicatie met de klant over waarborgen, premie, limieten, schadegevallen;
- Alle schadestatistieken;
- De "Service Level Agreement" (SLA) met de klant;
- Alle klachten en alle reacties op klachten.