

# **Sectorale gedragsregels voor verzekeringsondernemingen**

## **1. Algemene bepalingen**

1.1. De verzekeringsonderneming komt nauwgezet de verplichtingen na die zij aangaat jegens haar diverse gesprekspartners, waarvan er sommige hierna zijn vermeld.

1.2. De verzekeringsonderneming verbindt er zich toe integriteit, loyaliteit en eerlijkheid in acht te nemen in haar relaties met anderen, waaronder de gebruikers, de tussenpersonen en de andere verzekeringsondernemingen.

1.3. De verzekeringsonderneming verbindt er zich toe het imago van het beroep te versterken.

1.4. De verzekeringsonderneming verbindt er zich toe alles in het werk te stellen om iedere fraude en poging tot verzekeringsfraude te bestrijden.

## **2. Verplichtingen van de verzekeringsonderneming jegens de consumenten**

2.1. De informatie die de verzekeringsonderneming verstrekt is correct en relevant en mag niet misleidend zijn; iedere overdrijving of verzwijging dient te worden vermeden. De algemene voorwaarden, alsmede de directe en indirecte communicatie met de (kandidaat-) verzekerde moeten duidelijk, nauwkeurig en begrijpelijk zijn.

2.2. De geleverde diensten zijn, zowel inzake productie als inzake het schadebeheer, conform de beschrijving die ervan wordt gegeven; de verzekeringsonderneming treft de nodige maatregelen om elk disfunctioneren of elke niet-gelijkvormigheid te verhelpen die niet aan de consument, maar aan de verzekeringsonderneming te wijten zou zijn.

2.3. De verzekeringsonderneming verbindt zich, in zoverre dit van haarzelf afhangt, tot een correcte schaderegeling binnen een redelijke termijn. Dit schadebeheer moet actief zijn en qua aanpak gerelateerd worden aan de aard en de omvang van de schade. Wanneer de verzekeraars van mening verschillen over het schadegeval waarbij zij betrokken zijn, maar het recht op uitkering niet betwisten, mag dit geen nadelige gevolgen hebben voor de dienstverlening naar de consument en de uitbetaling van de hoe dan ook verschuldigde sommen.

2.4. De consument heeft recht op een aanvaarding en behandeling van elke klacht door zijn verzekeraar, alsook op de invoering van procedures voor klachtenbehandeling binnen de sector.

2.5. De verzekeringsonderneming vermijdt in haar betrekkingen met de consumenten iedere discriminatie die niet gebaseerd is op objectieve criteria.

2.6. De gegevens met betrekking tot de consumenten worden vertrouwelijk en overeenkomstig de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer behandeld. De verzekeringsonderneming verbindt er zich toe in wettelijke procedures te voorzien.

2.7. De verzekeringsonderneming zal de consument aanzetten tot preventie.

### **3. Verplichtingen van de verzekeringsonderneming jegens de tussenpersonen**

3.1. De verzekeringsonderneming tracht niet van haar situatie gebruik te maken om haar tussenpersonen onevenwichtige of onbillijke samenwerkingsvoorwaarden op te leggen.

3.2. De verzekeringsonderneming zal steeds de zakenrelatie met de tussenpersoon en elke aangebrachte nieuwe zaak die daaruit voortvloeit, beoordelen aan de hand van objectieve criteria en met inachtneming van het principe van gelijke behandeling van de tussenpersonen waarmee zij samenwerkt. Die objectieve criteria kunnen zowel met de zakenrelatie als met de aard van het voorgestelde risico verband houden.

3.3. De verzekeringsonderneming verbindt er zich toe dat ze de consument niet zal beïnvloeden in diens vrije keuze van een tussenpersoon waarmee zij samenwerkt en zal diens zakenrelatie met de tussenpersoon in elke communicatie respecteren.

3.4. De gegevens met betrekking tot de tussenpersoon worden met discretie behandeld door de verzekeringsonderneming en haar personeelsleden.

3.5. Het studiemandaat veronderstelt geen confidentialiteit tegenover de oorspronkelijke tussenpersoon. Die confidentialiteit moet uitdrukkelijk en schriftelijk door de verzekeringnemer vereist worden.

3.6. De verzekeringsonderneming dient, ingeval een plaatsingsmandaat wordt ingediend, de keuze van de verzekeringnemer te respecteren.

3.7. De verzekeringsonderneming verbindt er zich toe overlappingsen bij de administratieve verwerking van de contracten te beperken. Daartoe zal zij samen met de tussenpersoon zoeken naar de beste middelen om het beheer in het algemeen te verbeteren.

3.8. De verzekeringsonderneming verbindt er zich toe zo goed mogelijk aan de informatiebehoeften van de tussenpersonen waarmee zij samenwerkt, tegemoet te komen.

### **4. Verplichtingen van de verzekeringsonderneming jegens de concurrenten**

4.1. De verzekeringsonderneming past fair-play toe in het concurrentiespel; zo zal zij over haar concurrenten geen informatie inwinnen met ongeoorloofde middelen.

4.2. De verzekeringsonderneming legt zichzelf het verbod op om iemand ertoe aan te zetten een contractuele relatie met een concurrent op ongeoorloofde wijze te verbreken of haar verplichtingen ten aanzien van deze laatste niet na te komen.

4.3. De verzekeringsonderneming vermijdt tegenover haar concurrenten en tegenover haar tussenpersonen, die hetzelfde principe in acht nemen, iedere houding die voor hen denigrerend is -meer bepaald in haar reclame en in haar marketingverrichtingen- alsook iedere houding die hun reputatie kan schaden.

4.4. De verzekeringsondernemingen zullen elkaar op elk vlak eerbiedigen en zullen zich van laster onthouden.

4.5. De verzekeringsonderneming vormt geen kartel met een concurrent ten nadele van de consumenten.

4.6. De verzekeringsondernemingen zijn zich ervan bewust deel uit te maken van een vereniging die bepaalde vooropgestelde doelstellingen nastreeft. Het lidmaatschap is het teken van hun onderlinge collegialiteit en solidariteit, binnen het kader van een gezonde concurrentie en met respect voor de vrije marktprincipes.

4.7. De verzekeringsondernemingen zullen beschikbare informatie uitwisselen; discretie staat hierbij voorop.

## **5. Verplichtingen van de verzekeringsonderneming jegens de personeelsleden**

5.1. De verzekeringsonderneming moedigt de zin voor initiatief en het verantwoordelijkheidsbesef bij haar medewerkers aan; zij helpt hen hun bekwaamheden te ontwikkelen, meer bepaald door een aangepaste opleiding.

5.2. De verzekeringsonderneming zorgt ervoor dat het werksmilieu van haar medewerkers in overeenstemming is met de normen qua veiligheid en gezondheid; vooral eenieders individuele veiligheid wordt gewaarborgd.

5.3. De prestaties worden geëvalueerd op basis van objectieve criteria.

5.4. De lonen en de loopbaanevolutie worden op billijke wijze bepaald, rekening houdend met de eigenheden van elke situatie (bekwaamheden, productiviteit,...) en met de positie van de onderneming.

5.5. Iedere vorm van discriminatie of uitsluiting is verboden; in het bijzonder worden aanwervingen en promoties bepaald op grond van de geschiktheid van de betrokkenen en de vereisten van de in te vullen functies.

## **6. Verplichtingen van de verzekeringsonderneming jegens de aandeelhouders**

6.1. De verzekeringsonderneming zorgt ervoor dat haar activiteiten bijdragen tot haar ontwikkeling en tot het creëren van een toegevoegde waarde voor het kapitaal dat door de aandeelhouders is geïnvesteerd.

6.2. De verzekeringsonderneming eerbiedigt de gelijkheid van de aandeelhouders.

6.3. De verzekeringsonderneming licht hen op passende wijze en te gepasten tijde in over iedere factor of beslissing die hun situatie ingrijpend kan beïnvloeden; meer bepaald worden de boekhouddocumenten tijdig opgesteld en geven zij de reële toestand van het bedrijf weer.

## **7. Verplichtingen van de verzekeringsonderneming jegens de overheid**

7.1. De verzekeringsonderneming leeft de op haar toepasselijke wetten na en doet die naleven, al pleit ze voor wijziging ervan wanneer ze onuitvoerbaar of inefficiënt blijken te zijn; meer in het bijzonder betaalt zij aan de Staat en de andere overheden de belastingen die hen toekomen.

7.2. De verzekeringsonderneming leeft de wetten en reglementeringen die haar activiteiten regelen na en werk met de voogdij-instanties samen om een correcte toepassing ervan te verzekeren.

7.3. De verzekeringsonderneming zal bijzondere aandacht besteden aan pogingen om haar diensten en netwerk te gebruiken voor het witwassen van misdaadgeld. In voorkomend geval zal zij ieder fraudegeval dat verband houdt met het witwassen van fondsen aan de desbetreffende overheidsinstanties meedelen, met vermelding van de naam van de betrokken personen.

7.4. Iedere gift van een verzekeringsonderneming aan politieke partijen, kandidaten voor een verkiezing of aan ambtenaren die niet conform de wet is, is verboden.

7.5. De verzekeringsonderneming werkt samen met de overheid om de negatieve gevolgen van een ongeval of van een gehele of gedeeltelijke bedrijfssluiting te verminderen.

## **8. Regeling van geschillen**

8.1. De verzekeringsonderneming geeft in geval van geschil de voorkeur aan een minnelijke regeling.

8.2. Het beroep op de gewone rechter of op een scheidsrechter wordt over het algemeen vooraf aan de tegenpartij gemeld.

8.3. Bij het regelen van een geschil wordt iedere praktijk vermeden die de sereniteit van de debatten aantast.