



## Gedragscode betreffende de taakverdeling tussen de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon in het kader van de toepassing van de gedragsregels inzake verzekeringsdistributie

### Afdeling 1: Algemene bepalingen

#### Artikel 1: Doelstelling

Deze gedragscode regelt de taakverdeling tussen de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersonen in het kader van de gedragsregels die van toepassing zijn op de verzekeringsdistributie.

In het kader van deze gedragscode betreffende de taakverdeling is elke partij verantwoordelijk voor de taken die haar zijn toevertrouwd of die zij heeft uitgevoerd.

#### Artikel 2: Toepassingsgebied

In het kader van de toepassing van de gedragsregels die van toepassing zijn op de verzekeringsdistributie (hierna 'de gedragsregels' genoemd), stelt deze gedragscode de relaties vast tussen de verzekeringsondernemingen en de verzekeringstussenpersonen, uitgezonderd de relaties met de verbonden verzekeringsagenten.

Deze gedragscode, met uitzondering van artikel 11, is eveneens van toepassing op de nevenverzekeringstussenpersonen die ingeschreven zijn bij de FSMA. Omwille van de leesbaarheid wordt in deze gedragscode met 'verzekeringstussenpersoon' eveneens de 'ingeschreven nevenverzekeringstussenpersoon' bedoeld.

#### Artikel 3: Passende organisatie

In het kader van de naleving van de gedragsregels hanteren de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon elk een passende organisatie.

De verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon zijn elk verantwoordelijk om de maatregelen te nemen die nodig zijn om de wettelijke en reglementaire verplichtingen die op hen rusten na te leven.

In dat verband moeten de maatregelen die de verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon nemen in verhouding staan tot hun activiteiten. Zo moeten deze maatregelen rekening houden met de aard, de omvang en de complexiteit van die activiteiten, de aard van en de waaier aan verzekeringsdistributiediensten die in het kader van die activiteiten worden verstrekt, alsook de aard en de complexiteit van de soorten verzekeringsovereenkomsten die aan de klanten worden aangeboden.

#### Artikel 4: Gegevensbewaring

De verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon registreren, elk voor wat haar/hem betreft, alle distributiehandelingen die ze verrichten.

#### Artikel 5: Inachtneming van de fundamentele regels

Zowel de verzekeringsonderneming als de verzekeringstussenpersoon dienen de algemene beginselen na te leven waarin is voorzien door artikel 279 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (hierna W. Verz.), namelijk:

- zich op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van hun klanten;
- hun klanten op correcte, duidelijke en niet-misleidende wijze informeren;
- niet worden beloofd of de prestaties van hun werknemers niet zodanig belonen dat er conflicten ontstaan met hun plicht om in het belang van hun klanten te handelen.

#### Artikel 6: Kennis van de essentiële kenmerken van de producten

De verzekeringsonderneming stelt actuele informatie betreffende de essentiële kenmerken van haar producten ter beschikking van de verzekeringstussenpersoon.

De verzekeringstussenpersoon mag alleen verzekeringsdistributieactiviteiten verrichten met betrekking tot verzekeringsovereenkomsten die hijzelf, zijn verantwoordelijken voor de distributie en de door hem tewerkgestelde personen in contact met het publiek kennen en waarvan zij de essentiële kenmerken aan hun klanten kunnen toelichten.

#### Artikel 7: Beleid inzake het beheer van belangenconflicten

Zowel de verzekeringsonderneming als de verzekeringstussenpersoon zijn verantwoordelijk voor de invoering en tenuitvoerlegging van hun eigen beleid inzake het beheer van belangenconflicten.

#### Artikel 8: Inhoud van de informatie

De verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon zijn elk verantwoordelijk voor de inhoud van de documenten die ze opstellen.

#### Artikel 9: Website

De verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon zijn elk verantwoordelijk voor hun eigen website.

#### Artikel 10: Verantwoordelijkheid inzake publicitaire mededelingen

In de tabel hieronder staat aangegeven wie verantwoordelijk is voor de inhoud van reclame, ongeacht of deze een levensverzekering of een niet-levensverzekering betreft.

	Verantwoordelijkheid van:
Monoreclame waarvoor uitsluitend materiaal van de verzekeringsonderneming wordt gebruikt dat de verzekeringstussenpersoon niet wijzigt	de verzekeringsonderneming
Multireclame waarvoor uitsluitend materiaal van de verzekeringsonderneming wordt gebruikt dat de verzekeringstussenpersoon niet wijzigt	de verzekeringsonderneming
Reclame opgemaakt door de verzekeringstussenpersoon, maar goedgekeurd door de verzekeringsonderneming	de verzekeringsonderneming
Alle overige reclame	de verzekeringstussenpersoon

Alle productreclame die door een verzekeringstussenpersoon wordt gevoerd, valt onder het toepassingsgebied van deze gedragscode. De hierboven beschreven regels betreffende de verantwoordelijkheid zijn hierbij van toepassing.

§1. Mono- en multireclame waarvoor uitsluitend materiaal van de verzekeringsonderneming wordt gebruikt dat de verzekeringstussenpersoon niet wijzigt:

Onder monoreclame wordt verstaan: elke reclame voor één product van één verzekeringsonderneming. Elke andere reclame valt onder multireclame. Zolang de verzekeringstussenpersoon uitsluitend materiaal van de verzekeringsonderneming gebruikt en hieraan geen wijzigingen aanbrengt (bijv. toevoeging, schrapping, lay-outaanpassing, ...), is de verzekeringsonderneming verantwoordelijk.

§2. Reclame opgemaakt door de verzekeringstussenpersoon, maar goedgekeurd door de verzekeringsonderneming

De verzekeringsonderneming is verantwoordelijk voor de reclame die de verzekeringstussenpersoon zelf opmaakt, voor zover zij deze reclame in haar geheel expliciet goedkeurt.

§3. Alle overige reclame

De verzekeringstussenpersoon draagt de verantwoordelijkheid voor alle reclame die niet onder paragraaf 1 of 2 valt, bijvoorbeeld reclame die wordt opgemaakt door de verzekeringstussenpersoon, maar niet door de verzekeringsonderneming wordt goedgekeurd, reclame waarvoor materiaal van de verzekeringsonderneming wordt gebruikt waaraan de verzekeringstussenpersoon wijzigingen aanbrengt, ...

#### Artikel 11: Deugdelijke verslagen

Overeenkomstig de geldende regelgeving stelt de verzekeringsonderneming deugdelijke verslagen op voor de verzekeringsproducten met een beleggingscomponent, inclusief de spaar- en beleggingsverzekeringen, en bezorgt zij deze aan de klanten.

## Artikel 12: Klantendossier

Zowel de verzekeringsonderneming als de verzekeringstussenpersoon bewaren, elk voor wat haar/hem betreft, de gegevens overeenkomstig de verplichtingen uit de geldende regelgeving.

## Artikel 13: Informatiedrager

De verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon verstrekken de informatie op een duurzame drager (papier of elektronisch) of via hun website, naargelang de toestemming van de klant en overeenkomstig de verplichtingen uit de geldende regelgeving.

De verzekeringsonderneming en de verzekeringstussenpersoon zijn, elk voor wat haar/hem betreft, verantwoordelijk voor het verkrijgen van de toestemming van de klant voor het gebruik van digitale communicatie.

Bij het invullen van de documenten met betrekking tot de contractsluiting of het gebruik van de IT-toepassingen van de verzekeringsonderneming, belast de verzekeringsonderneming de verzekeringstussenpersoon met het verkrijgen van de toestemming van de klant voor het gebruik van de elektronische drager, met inachtneming van artikel 2 van de sectorale bemiddelingsovereenkomst voor verzekeringsmakelaars.

## Artikel 14: POG

### §1 Verantwoordelijkheid

De ontwikkelaar van een verzekeringsproduct kan een verzekeringsonderneming of een distributeur zijn. Het is de ontwikkelaar die belast is met de verantwoordelijkheid voor POG, met inbegrip van het vaststellen van de doelmarkt en de distributiestrategie (selecteren van de distributiekkanalen). De distributeur is verantwoordelijk voor de naleving van zijn verplichtingen, waaronder het vaststellen van de regeling voor productdistributie. Elke specifieke distributiestrategie die wordt vastgesteld of toegepast door distributeurs van verzekeringsproducten moet hoe dan ook verenigbaar zijn met de distributiestrategie die de ontwikkelaar heeft vastgesteld, alsook met de doelmarkt die deze laatste heeft afgebakend.

Bij een gezamenlijke ontwikkeling moet een schriftelijk akkoord worden ondertekend dat de samenwerkingsmodaliteiten verduidelijkt met betrekking tot de vereisten die van toepassing zijn op de ontwikkelaar, de procedures betreffende de afbakening van de doelmarkt en de respectieve rollen in het productgoedkeuringsproces.

### §2 Monitoring

De distributeur deelt eventuele klachten en incidenten aan de ontwikkelaar mee via de gebruikelijke communicatiekanalen.

Ter ondersteuning van de productevaluaties verschaft de verzekeringsdistributeur, op verzoek, relevante verkoopgegevens aan de productontwikkelaar.

### §3 Informatieverstrekking in verband met POG

Overeenkomstig artikel 292 W. Verz. verstrekt de ontwikkelaar de POG-gerelateerde informatie aan de distributeur; hij doet dit bij voorkeur via de 'Sector Catalog', op de aangewezen plaats, en bij gebrek daaraan via de gebruikelijke communicatiekanalen van de verzekeringsonderneming.

## **Afdeling 2: Precontractuele fase**

### Artikel 15: Algemeen

Afhankelijk van wie in contact met de klant staat, moet de verzekeringsonderneming of de verzekeringstussenpersoon de hieronder vermelde verplichtingen nakomen. Als algemene regel zal het om de verzekeringstussenpersoon gaan.

### Artikel 16: Zorgplicht: de analyse van de verlangens en behoeften, van de geschiktheid en van de passendheid, de gepersonaliseerde aanbeveling en de geschiktheidsverklaring

Degene die in contact staat met de klant, is verantwoordelijk voor de zorgplicht.

### Artikel 17: Verplichte precontractuele informatie in het kader van de gedragsregels

#### §1. Precontractuele informatie betreffende de verzekeringstussenpersoon:

De verzekeringstussenpersoon stelt alle hem betreffende precontractuele informatie op en verstrekt deze aan de klant.

#### §2. Precontractuele informatie betreffende de verzekeringsproducten:

De verzekeringsonderneming staat in voor het opstellen en up-to-date houden van de algemene voorwaarden, de IPID's, de KID's, de financiële informatiefiches voor levensverzekeringen, de infofiches tweede pijler alsook andere informatie betreffende de essentiële kenmerken en risico's die eigen zijn aan elk verzekeringsproduct, met inbegrip van fiscale informatie, informatie betreffende de rendementen en de samengevoegde informatie over de kosten en lasten, overeenkomstig artikel 295, §1, c), voor zover deze informatie niet reeds vervat is in andere documenten.

De verzekeringsonderneming stelt deze precontractuele informatie ter beschikking volgens de modaliteiten die zijn vastgesteld in artikel 19 van deze gedragscode.

Bovendien is de verzekeringsonderneming verantwoordelijk voor iedere aanpassing van de precontractuele informatie betreffende de verzekeringsproducten alsook voor het ter beschikking stellen ervan aan de verzekeringstussenpersoon. De aanpassingen die de verzekeringsonderneming aan de precontractuele informatie heeft aangebracht, worden ook ter beschikking van de verzekeringstussenpersoon gesteld volgens de modaliteiten in artikel 19 van deze gedragscode.

De verzekeringstussenpersoon verstrekt aan zijn klanten de reglementair vereiste precontractuele informatie betreffende de verzekeringsproducten. De verzekeringstussenpersoon mag deze informatie in geen geval wijzigen.

### Artikel 18: Gezamenlijk onderhoud met de klant

Wanneer de verzekeringstussenpersoon tijdens een onderhoud met een klant vergezeld is van een vertegenwoordiger van een verzekeringsonderneming, is alleen de verzekeringstussenpersoon verantwoordelijk voor de zorgplicht. De vertegenwoordiger van de verzekeringsonderneming is uitsluitend verantwoordelijk voor de technische informatie betreffende het verzekeringsproduct die de verzekeringsonderneming via haar vertegenwoordiger aan de klant verstrekt.

### Artikel 19: Wijze waarop de informatie moet worden verstrekt

De verzekeringsonderneming verstrekt alle hierboven vermelde precontractuele informatie bij voorkeur via de 'Sector Catalog' aan de verzekeringstussenpersoon, op de aangewezen plaats, en bij gebrek daaraan via de gebruikelijke communicatiekanalen van de verzekeringsonderneming. Het doel hiervan is de verzekeringstussenpersoon in staat te stellen deze informatie aan zijn klanten te verstrekken.

### Artikel 20: Informatie over de kosten en lasten

De verzekeringsonderneming stelt de informatie op over de kosten en lasten verbonden aan de verzekeringsovereenkomst.

Tijdens de precontractuele fase verstrekt de verzekeringsonderneming de informatie over de kosten en lasten rechtstreeks aan de klanten (als de verzekeringsonderneming de premie int) of stelt zij deze ter beschikking van de verzekeringstussenpersoon via de gebruikelijke communicatiekanalen (als de verzekeringstussenpersoon de premie int). In dat laatste geval wordt de informatie in euro aan de verzekeringstussenpersoon verstrekt, zoals bepaald in het FSMA-reglement.

Tijdens de contractuele fase verstrekt de verzekeringsonderneming deze informatie jaarlijks aan de verzekeringstussenpersoon of aan de klant, naargelang de wijze waarop de premie geïnd wordt en overeenkomstig de geldende regelgeving.

De verzekeringstussenpersoon verstrekt aan zijn klanten de van de verzekeringsonderneming ontvangen informatie over de kosten en de lasten, en in voorkomend geval ook de informatie over zijn eigen dienstverlening als verzekeringsdistributeur.

## **Afdeling 3: Contractuele fase**

### Artikel 21: Wijziging van overeenkomsten

Wordt er een belangrijke wijziging aan een verzekeringsovereenkomst aangebracht, dan gelden de in deze gedragscode toegelichte gedragsregels met betrekking tot de taakverdeling in de mate dat de verplichtingen voor lopende overeenkomsten moeten worden nageleefd, zoals de POG-verplichtingen. De verplichtingen inzake precontractuele informatie zullen daarentegen niet van toepassing zijn.