

Algemene voorwaarden van ons kantoor betreffende onze diensten verzekeringsbemiddeling

Identificatie van ons kantoor

| | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| Naam kantoor | Anita Lemmens vof Verzekeringmakelaar |
| Adres maatschappelijke zetel | Oppenstraat 266 - 3512 Stevoort |
| Adres kantoor | Oppenstraat 266 - 3512 Stevoort |
| Tel | 0476 32 666 3 |
| E-mail | AnitaLemmens@telenet.be |
| Website | www.anitalemmens.be |
| Ondernemingsnummer | 506.748.982 |
| FSMA Nummer | 114084/A |
| Contactpersoon | Anita Lemmens |
| Rekeningnummer | BE83 7512 0734 4715 |

Ons kantoor is bij de FSMA ingeschreven als Belgisch verzekeringsmakelaar onder het nummer:

114084/A

Het register van verzekeringstussenpersonen wordt door de FSMA bijgehouden. U kan hen contacteren op het volgende adres:

Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, Tel: 02 220 52 11, Fax: 02 220 52 75.

Dit register kan worden geraadpleegd op de "LIJSTEN" die beschikbaar zijn op de website van de FSMA op het volgende e-mailadres:

<https://www.fsma.be/nl/verzekeringstussenpersonen>

Activiteiten van ons verzekeringskantoor

De activiteiten van ons kantoor bestaan uit het adviseren inzake verzekeringscontracten, het aanbieden of uitvoeren van voorbereidende handelingen tot het onderschrijven van verzekeringscontracten, het afsluiten van verzekeringscontracten of het verlenen van bijstand in het kader van het beheer en de uitvoering van deze contracten, met name bij een schadegeval.

De verzekeringsstakken waarvoor ons kantoor erkend is:

Activiteitengroep "Niet-Leven"

- 1.a. Ongevallen behalve arbeidsongevallen 1.b. Arbeidsongevallen 2. Ziekte
3. Voertuigcasco behalve rollend spoorwegmaterieel 4. Casco rollend spoorwegmaterieel 5. Luchtvaartuigcasco
6. Casco zee- en binnenschepen 7. Vervoerde goederen met inbegrip van koopwaren, bagage, en andere goederen,
8. Brand en natuurevenementen 9. Andere schade aan goederen 10a. Burgerrechtelijke aansprakelijkheid inzake motorrijtuigen
- 10b. Verzekering aansprakelijkheid van de vervoerder 11. BA luchtvaartuigen.
12. BA Zee- en binnenschepen 13. Algemene BA 14. Krediet 15. Borgtocht
16. Diverse geldelijke verliezen 17. Rechtsbijstand 18. Hulpverlening

Activiteitengroep 'Leven'

21. Levensverzekering niet gekoppeld aan beleggingsfondsen met uitzondering van huwelijks- en geboorteverzekering.
22. Huwelijks- en geboorteverzekering niet gekoppeld aan beleggingsfondsen.
23. Levensverzekeringen, huwelijks- en geboorteverzekeringen gekoppeld aan beleggingsfondsen.
24. Verzekering die wordt toegepast in Ierland en het Verenigd Koninkrijk, genaamd "permanent health insurance" (ziektekosten verzekering, langdurig, niet opzegbaar).
25. Tontineverrichtingen
26. Kapitalisatieverrichtingen
27. Beheer van Collectieve Pensioenfondsen
28. De verrichtingen zoals bedoeld in boek IV, titel 4, hoofdstuk I van de Franse "Code des Assurances"
29. De in de wetgeving op de sociale verzekering omschreven en bedoelde verrichtingen in verband met de duur van het leven van de mens, voor zover deze in overeenstemming zijn met de wetgeving van een Lid-Staat, en door verzekeringsondernemingen voor eigen risico worden verricht of beheerd.

Onafhankelijkheid van ons kantoor

In overeenstemming met de definitie van verzekeringmakelaar zoals vastgelegd in artikel 5 lid 21 ° / 1 van de wet van 4 april 2014, voert ons kantoor distributieactiviteiten uit buiten elk exclusief agentuurcontract of enige andere wettelijke verbintenis om productie te plaatsen bij een of meerdere verzekeringsmaatschappijen.

Ook heeft ons kantoor geen direct of indirect belang $\geq 10\%$ van de stemrechten of het kapitaal van een verzekeringsmaatschappij, en heeft geen enkele verzekeringsmaatschappij een direct of indirect belang $\geq 10\%$ van de stemrechten of van het kapitaal van ons kantoor .

Ons kantoor vertegenwoordigt uitsluitend de cliënt en handelt niet in naam van of voor rekening van een verzekeringsmaatschappij.

Anderzijds heeft ons kantoor geen enkele contractuele verplichting om productie uitsluitend geheel of gedeeltelijk te plaatsen bij één of meerdere verzekeringsmaatschappijen.

De verzekeringsondernemingen waarmee ons kantoor samenwerkt kan u raadplegen in:

Bijlage 2: 'Verzekeringsondernemingen waarmee ons kantoor samenwerkt'

Gedragsregels en belangenconflictenbeleid

Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie, hierna "IDD" genoemd, is een Europese richtlijn die de regels vastlegt met betrekking tot de distributie van verzekeringen. Het doel van deze richtlijn is ervoor te zorgen dat iedereen die bij de distributie van verzekeringen betrokken is, zich aan dezelfde regels houdt. Deze richtlijn is een nieuwe stap in de harmonisatie van de Europese verzekeringsmarkt en consumentenbescherming.

De IDD-richtlijn werd omgezet in Belgisch recht door de wet van 6 december 2018, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 18 december 2018 en wijzigt de wet van 4 april 2014 met betrekking tot verzekeringen. Deze wet bevat de informatieverplichtingen en de gedragsregels die gelden voor alle verzekeringsdistributeurs (verzekeringmaatschappijen en verzekeringstussenpersonen). In overeenstemming met deze gedragsregels is ons kantoor met name verplicht om een schriftelijk beleid op te stellen betreffende het beheer van belangenconflicten bij het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten.

Het beheer van belangenconflicten is een belangrijk thema in het algemeen kader van de Europese IDD-richtlijn en de Belgische wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Deze regelgeving voorziet in de bescherming van de onderschrijvers van verzekeringsproducten. Ons kantoor verbindt zich ertoe om via ons beleid inzake het beheer van belangenconflicten het optreden van belangenconflicten te vermijden of, wanneer dit niet mogelijk is, deze te melden.

Op het gebied van gedragsregels zet ons kantoor zich in om op een loyale, billijke en professionele manier te handelen om de belangen van onze cliënten zo goed mogelijk te dienen.

Meer informatie over hoe ons kantoor de gedragsregels en het beleid inzake belangenconflicten toepast, kunt u op aanvraag of op onze website via volgende url verkrijgen:

www.anitalemmens.be

In het geval dat u uitdrukkelijk de informatie op papier wenst te ontvangen, zal u een papieren exemplaar van ons beleid inzake het beheer van belangenconflicten worden toegestuurd.

Vergoedingen en Inducements

Voor het leveren van diensten als verzekeringsbemiddelaar, ontvangen wij in beginsel een vergoeding van de verzekeraar, die deel uitmaakt van het bedrag/premie die u als cliënt heeft gestort.

Daarnaast is een vergoeding mogelijk die verbonden is aan de portefeuille van onze onderneming bij de betreffende verzekeringsmaatschappij of voor bijkomende taken die door ons worden ingevuld. Ons kantoor kan tevens andere vergoedingen ontvangen, zoals beheercommissies, volumecommissies en andere soorten vergoedingen en niet-monetaire voordelen (bijvoorbeeld: retrocessies, opleidingsseminaries, enz ...).

Bovengenoemde voordelen kunnen worden gecombineerd.

Deze voordelen zijn niet rechtstreeks afhankelijk van of gekoppeld aan de verzekeringsbemiddelingsdiensten die ons kantoor aan zijn klanten verleent.

Ons kantoor moet mogelijk klantaanbrengers vergoeden.

We streven ernaar om loyaal, billijk en professioneel te handelen in het belang van onze klanten en zorgen er altijd voor dat het bekomen van vergoedingen of voordelen een algemene verbetering van de kwaliteit van de betrokken dienst of activiteit voor de klant inhoudt.

U kunt op eenvoudig verzoek meer informatie krijgen over de wijze waarop ons kantoor, onze medewerkers of derden worden vergoed of ons remuneratiebeleid raadplegen op volgende webpagina:

www.anitalemmens.be

Informatie over kosten en vergoedingen

De onderschrijving van een verzekeringsproduct kan beheerskosten met zich meebrengen die verband houden met de portefeuille van ons kantoor bij de betreffende verzekeringsmaatschappij of voor aanvullende taken die we uitvoeren.

De beheersvergoeding is de vergoeding die jaarlijks wordt toegekend door de verzekeringsonderneming voor de diensten van ons kantoor zoals opvolging van de klanten, opvolging van het product, operationele kosten zoals administratieve kosten, opvolging van juridische en fiscale wijzigingen, kosten voor juridische adviezen, marketingkosten,...

Bovengenoemde vergoedingen die door ons kantoor worden geïnd, kunnen per product verschillen en worden berekend op basis van het geïnvesteerde bedrag of de premie. Een algemeen overzicht van de vergoedingen vindt u in bijlage 1.

Een samenvatting / overzicht van de vergoedingen en kosten die van toepassing zijn op het aangeboden of gekozen verzekeringsproduct, evenals onze vergoedingsmethode in verband met het betreffende verzekeringsproduct, wordt u vóór het afsluiten van de polis verstrekt.

Voor meer informatie over erelonen, fiscaliteit, vergoedingen, voordelen of andere vragen met betrekking tot deze thema's kunt u rechtstreeks contact opnemen met ons kantoor via de contactgegevens vermeld in de hoofding.

Toegankelijkheid en communicatie met kantoor

Ons kantoor staat tot uw beschikking voor alle vragen of communicatie tijdens een bezoek aan onze kantoren, per telefoon, e-mail of post via de contactgegevens eerder vermeld in de sectie "Identificatie van ons kantoor".

Wij communiceren met u in volgende ta(a)l(en):

Frans Nederlands Engels Andere:

Tenzij u heeft aangegeven dat u informatie liever op papier ontvangt, zal ons kantoor waar mogelijk elektronisch met u communiceren.

Informatie via onze website

Ons kantoor gebruikt haar website om bepaalde algemene zaken aan haar klanten mee te delen.

In overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen, gaan wij er, in het geval dat de klant ons kantoor een geldig e-mailadres meedeelt, ervan uit dat het verstrekken van informatie langs elektronische weg passend is in het kader van de zakelijke en commerciële relatie.

Door uw e-mailadres te verstrekken, gaan we er dus van uit dat u regelmatig toegang hebt tot internet en dat we elektronisch met u kunnen communiceren.

U kunt ons op de hoogte stellen van elke wijziging in contactgegevens, zoals uw nieuw e-mailadres, met behulp van het e-mailadres dat eerder is vermeld in de sectie "Identificatie van ons kantoor".

Documenten en informatie verstrekt door ons kantoor

Als onderdeel van onze dienstverlening ontvangt u van ons kantoor diverse documenten. Gelieve deze aandachtig te lezen en ons op de hoogte te stellen van elke onduidelijkheid, opmerking of anomalie. Ons kantoor staat tot uw beschikking voor verdere informatie, suggesties of opmerkingen.

Correcte en volledige informatie

De kwaliteit van onze dienstverlening hangt af van de kwaliteit van de informatie die u ons verstrekt, zowel voor het aangaan van een verzekeringscontract als gedurende de looptijd van dat contract. Daarom is het belangrijk dat u als klant ons kantoor van juiste en volledige informatie voorziet.

Ook is het belangrijk om wijzigingen in uw situatie zo snel mogelijk aan ons door te geven.

Indien u onjuiste, onvolledige of verouderde informatie verstrekt, kan ons kantoor niet verantwoordelijk worden gesteld voor de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien.

Klachtenbehandeling

De tevredenheid van onze klanten blijft voor ons een prioriteit. In overeenstemming met ons intern beleid en procedures hebben wij een klachtenbeheersysteem opgezet. Het doel van dit systeem is om klachten met betrekking tot een verzekeringscontract of een dienst in het kader van onze verzekeringsdistributie nauwkeurig en eerlijk te onderzoeken. Elke gedetailleerde klacht kan rechtstreeks naar ons worden gestuurd per telefoon, e-mail of per post via de volgende coördinaten:

Mailadres: AnitaLemmens@telenet.be tel: [0476 32 666 3](tel:0476326663)

Postadres: [Oppenstraat 266 - 3512 Stevoort](#)

Ons kantoor doet er alles aan om deze zo snel mogelijk te beantwoorden.

Indien u dat wenst, of indien de behandeling van uw klacht door ons kantoor u niet volledig tevreden heeft gesteld, kunt u contact opnemen met de bemiddelingsdienst 'Ombudsman voor verzekeringen' op de volgende coördinaten:

Ombudsdienst voor verzekeringen - Meeûsplein 35 - 1000 Brussel Tel. 02 / 547.58.71- Fax. 02 / 547.59.75 -e-mail: info@ombudsman.as - website: www.ombudsman.as.

Vertrouwelijkheid van Gegevens

Met uitzondering van de gegevens die voor de goede uitvoering van het contract moeten worden meegegeeld (bijvoorbeeld verzekeraar, herverzekeraar, deskundige, enz.) en wettelijke uitzonderingen, verbindt elke betrokken partij - zowel ons kantoor als u in de hoedanigheid van klant - zich ertoe geen informatie betreffende de andere partij waarvan zij kennis heeft gekregen aan derden te verstrekken in het kader van deze samenwerking.

Bewaren van Gegevens

Overeenkomstig artikel 291 van de wet van 4 april 2014, gewijzigd door de wet van 6 december 2018 tot omzetting van de Europese IDD-richtlijn, houdt ons kantoor een register bij van alle verrichte verzekeringsdistributieactiviteiten. Het doel hiervan is om de FSMA (bevoegde toezichthoudende autoriteit) toe te laten na te gaan of ons kantoor zijn wettelijke verplichtingen naleeft.

De gegevens worden bewaard voor een periode van 5 jaar zodat de FSMA haar toezichthoudende taak kan uitoefenen en, op verzoek van de FSMA, voor een periode van 7 jaar. Deze termijnen gelden onverminderd de mogelijkheid die ons kantoor wordt geboden om ze voor een langere periode te bewaren die nodig is voor de uitvoering van het contract en/of het beheer van gerelateerde geschillen, in overeenstemming met de Europese AVG-verordening. U vindt meer informatie over hoe ons kantoor uw persoonlijke gegevens beheert door ons AVG-beleid te lezen.

Klantcategorisatie

Om u een optimale service te bieden die uw bescherming en uw informatie zo goed mogelijk garandeert, heeft ons kantoor besloten om standaard al haar klanten te categoriseren als "particuliere klanten".

U bent op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om te verzoeken om als "professionele cliënt" te worden gecategoriseerd op voorwaarde dat u voldoet aan de criteria voorzien in de bijlage van het koninklijk besluit van 19 december 2017 tot vaststelling van de regels en procedures tot omzetting van de richtlijn Europese Commissie betreffende markten voor financiële instrumenten bedoeld in artikel 20 van het koninklijk besluit van 18 juni 2019 tot uitvoering van de artikelen 5, 19 ° / 1, 264, 266, 268 en 273 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekering.

Houd er rekening mee dat de status van "professionele klant" kan leiden tot een lager beschermingsniveau.

Indien u toch als "professionele klant" wilt worden behandeld dient u hiervoor een uitdrukkelijk verzoek aan ons kantoor te richten.

Strijd tegen witwassen en terrorismefinanciering

In toepassing van de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contant geld, is het mogelijk dat ons kantoor u een aantal vragen moet stellen en u zal verzoeken bepaalde stukken aan te leveren.

U stemt ermee in de vragen die ons kantoor in dit verband aan u stelt te beantwoorden en vanaf het eerste verzoek de benodigde documenten te verstrekken. In het kader van de naleving van onze wettelijke verplichtingen, onthoudt ons kantoor zich van het aangaan of voortzetten van een transactie of zakelijke relatie zonder antwoord te hebben gekregen op deze vragen en verzoeken ter zake.

Solvabiliteit van verzekeringsmaatschappijen

In het kader van hun verzekeringsdistributieactiviteiten is ons kantoor niet verantwoordelijk voor de solvabiliteit van verzekeringsmaatschappijen.

Duurzaamheid

Ons kantoor streeft ernaar om duurzaamheidsrisico's zoveel mogelijk mee te nemen in onze advisering over verzekeringen met een beleggingscomponent.

Duurzaamheidsrisico's zijn die milieu-, sociale of governance-gerelateerde gebeurtenissen of situaties die, als ze zich voordoen, een materiële, feitelijke of potentiële negatieve impact kunnen hebben op de waarde van de gerelateerde belegging.

We houden rekening met deze duurzaamheidsrisico's door informatie van de verzekeraar hierover aan de klant beschikbaar te stellen.

Tot op heden houden wij in ons advies over verzekeren met een beleggingscomponent geen rekening met de negatieve impact van beleggingsbeslissingen op * duurzaamheidsfactoren.

We beschikken namelijk nog niet over de nodige informatie over dit onderwerp als gevolg van deels onvolledige wetgeving.

Ons beleid inzake inducements omvat geen praktijken die een significant negatief effect hebben op duurzaamheidsrisico's.

* De factoren van duurzaamheid zijn milieu-, sociale en personeelskwesties, respect voor mensenrechten en de bestrijding van corruptie en corruptie.