

MiFID-gedragsregels voor verzekeringstussenpersonen

Sinds 1 mei 2015 is de Belgische Twin Peaks II-wetgeving inzake verzekeringsbemiddeling en de verkoop van verzekeringen in voege. In de praktijk komt het erop neer dat een deel van de principes van de Europese MiFID-richtlijn voor banken, ook van toepassing is op de verzekeringssector.

Die wet heeft twee doelstellingen:

- de klant beter informeren en beschermen
- de bevoegdheden van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) uitbreiden.

Algemene informatie over Arval

De naamloze vennootschap Arval Belgium met maatschappelijke zetel op de Ikaroslaan 99 in 1930 Zaventem is geregistreerd onder ondernemingsnummer 0436.781.102 en is actief als nevenverzekeringstussenpersoon.

In die optiek werkt Arval samen met een aantal verzekeraars en bieden wij u aanvullend aan haar leasingcontracten optioneel een aantal verzekeringsproducten niet-leven aan. Het gaat over de volgende producten:

- Een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid Auto via Greenval DAC*: deze wettelijk verplichte verzekering dekt de schade die met de wagen veroorzaakt werd aan derden.
- Een rechtsbijstandsverzekering via Euromex zodat in geval van een ongeval de belangen van de bestuurder op een gepaste wijze kunnen worden verdedigd.
- Een aanvullende bestuurdersverzekering via Greenval DAC* zodat de lichamelijke letsels van de bestuurder worden vergoed.

*Greenval DAC is net zoals Arval een dochteronderneming van BNP Paribas SA

Naast dit verzekeringsaanbod zorgt Arval uiteraard ook voor een oplossing indien het voertuig schade heeft opgelopen. In geval van schade of diefstal zal Arval binnen de bepalingen van de dienst Perfecta de schade aan de wagen ten laste nemen. Hierbij kan er in een aantal gevallen een forfaitair bedrag (eigen risico) aan de huurder verrekend worden.

Voor meer informatie kunt u steeds bij uw contactpersoon terecht.

Zorgplicht – Analyse van de behoeften

De zorgplicht houdt in dat de verzekeringstussenpersoon zich ertoe verbindt om zich op **loyale, billijke en professionele** wijze in te zetten voor de belangen van de klant.

Die regels zijn bedoeld om het inzicht in de aard van de voorgestelde overeenkomst of dienst en de risico's die eraan verbonden zijn, te vergroten.

De klanten moeten op voorhand ingelicht worden, zodat ze met kennis van zaken een beslissing kunnen nemen.

Bij Arval krijgen de medewerkers die in contact komen met de klanten de nodige opleidingen, zodat ze over voldoende technische kennis beschikken om persoonlijk advies en aanbevelingen te kunnen geven. De verzekeringstussenpersoon moet immers een verzekeringsovereenkomst moet voorstellen die beantwoordt aan alle behoeften en eisen van de klant.

Informatieplicht

De informatieplicht houdt in dat Arval verplicht is om haar klanten **correcte, duidelijke en niet-misleidende** informatie te verstrekken over de dienstverlener zelf, voor de diensten die hij aanbiedt en voor de verzekeringsovereenkomsten waarop die diensten betrekking hebben.

Communicatie

Arval is bereikbaar per e-mail, per post of per telefoon. Met vragen over uw verzekeringsdekkingen (algemene voorwaarden, schadeafwikkeling enz.) kunt u bij ons terecht op volgend e-mailadres: insurance.be@arval.be

Taalgebruik

Wij communiceren met onze klanten in het Nederlands, Frans of Engels en stemmen de taalkeuze af op de voorkeur van de klant.

Buitengerechtelijke klachtenregeling

Arval stelt alles in het werk om u tegemoet te komen. Wij staan tot uw beschikking voor al uw vragen of problemen. Als u over een bepaalde dienstverlening een klacht heeft die we niet samen hebben kunnen oplossen, verzoeken we u om contact met ons op te nemen via insurance.be@arval.be.

In een volgende stap kunt u indien nodig contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen op dit adres:

de Meeûssquare 35
1000 BRUSSEL

T 02 547 58 71

F 02 547 59 75

info@ombudsman.as

www.ombudsman.as

Beheer van belangenconflicten

Verzekeringstussenpersonen moeten procedures uitwerken om belangenconflicten die schadelijke gevolgen kunnen hebben voor klanten te voorkomen en te beheren. Bij Arval is het beschermen van de belangen van de klant een topprioriteit. Daarom hebben wij een beleid uitgewerkt om dergelijke conflicten te voorkomen. Dat beleid beschrijft de verschillende soorten conflicten en de procedures en maatregelen die nodig zijn om die conflicten te beheren mochten ze zich voordoen.

Vergoeding

Als tegenprestatie voor onze verzekeringsbemiddelingsdiensten kunnen wij een vergoeding onder de vorm van een fee of commissie ontvangen van een verzekeringsmaatschappij.