

## Algemene zorgplicht uw bescherming bij het afsluiten van een verzekeringsovereenkomst



### 1. Inleiding

Naast verscheidene andere financiële instellingen, zoals banken, moeten vanaf 1 mei 2015 ook verzekeringsondernemingen en -tussenpersonen voldoen aan de Europese MiFID-richtlijn (MiFID staat voor Markets in Financial Instruments Directive). MiFID staat garant voor een betere bescherming van de beleggers/klanten en meer transparantie op de financiële markten.

De MiFID-richtlijn legt een aantal gedrags- en organisatorische regels op bij het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten met als doel de klant te beschermen. Het Uitvaartzorgplan is een verzekering voor de particuliere (niet professionele) klant. De MiFID gedragsregels zijn gebaseerd op het principe dat dienstverleners, zoals DELA\*, zich altijd op een loyale, billijke en professionele wijze moeten inzetten voor de belangen van hun klanten.

Door de wet van 6 december 2018 is de Insurance Distribution Directive (IDD) van kracht. Deze Europese richtlijn bevat regels over distributie van verzekeringen. De IDD-richtlijn die in Belgisch recht is omgezet met de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, voert informatievereisten en gedragsregels in voor alle distributeurs van verzekeringsproducten (verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen). Zo zijn de verzekeringsdistributeurs verplicht om de belangen van hun klanten op een eerlijke, billijke en professionele wijze te behartigen. IDD wil op het vlak van verzekeringen de transparantie verhogen, en de verzekeringnemers beter beschermen. De IDD-regels omvatten o.a. volgende domeinen: zorgplicht, informatieplicht en goed beheer van belangenconflicten.

### 2. Zorgplicht

DELA zal samen met haar adviseurs en zelfstandige agenten, die het DELA Uitvaartzorgplan aanbieden, rekening houden met uw persoonlijke situatie en met uw behoeften en verlangens op verzekeringsgebied.

Daarom zal DELA voortaan voor het afsluiten van een DELA Uitvaartzorgplan steeds uw behoeften en verlangens op verzekeringsgebied bepalen.

### 3. Beleid inzake beheer van belangenconflicten

Met het oog op de bescherming van de belangen van haar klanten, heeft DELA een Beleid inzake beheer van belangenconflicten uitgewerkt. Dit beleid is een aanvulling op de plicht van DELA om betrokken, integer en ondernemend (BIO) te handelen. Dit beleid wil eventuele belangenconflicten bij het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten tussen DELA en haar klanten, of tussen haar klanten onderling voorkomen.

\*DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. – Belgisch bijkantoor (ondernemingsnr. 0665.931.229) gelegen te Noorderplaats 5 bus 2 te 2000 Antwerpen, bijkantoor van DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., vennootschap naar NL recht (KvK-nummer 17078393), gelegen te Oude Stadsgracht 1, 5611DD Eindhoven, NL, toegelaten voor Tak 21 levensverzekeringen onder codenr. 2864; fabrikant DELA Uitvaartzorgplan, levensverzekering Tak 21 onderworpen aan BE recht - dekt levenslang uw uitvaartkosten voor het bedrag waarvoor u verzekerd bent. Men is niet gedekt voor een overlijden dat het gevolg is van een uitgesloten risico, met name zelfmoord binnen het jaar na de inwerkingtreding van de polis; vrijwillige deelname aan collectieve gewelddaad/terreur of oorlog (professionele omstandigheden [bv. militairen, politie, brandweer] uitgezonderd); misdaad of wanbedrijf indien men deze als (mede)dader pleegde. Offerte, premieberekening en algemene voorwaarden: [www.dela.be](http://www.dela.be) en/of uw makelaar. Klachten: [contact@dela.be](mailto:contact@dela.be) of Ombudsman Verzekeringen (de Meeûsplantsoen 35, 1000 Brussel). Aan deze tekst kunnen geen rechten worden ontleend. Enkel de Algemene en Bijzondere Voorwaarden zijn bindend.

DELA heeft potentiële belangenconflicten in kaart gebracht. Om deze te voorkomen, te beperken of te beheersen, werkte DELA onder andere volgende maatregelen uit:

- Gevoelige informatie binnen de administratieve diensten is enkel toegankelijk voor medewerkers die belast zijn met een specifieke taak.
- De DELA BIO-waarden: dit zijn de kernwaarden die weergeven hoe DELA omgaat met medewerkers, klanten en externen. BIO staat voor Betrokken, Integer en Ondernemend. Elke medewerker wordt jaarlijks beoordeeld op het in de dagelijkse praktijk brengen van deze bijzondere BIO-waarden.
- Een aangepast beloningsbeleid dat de onafhankelijkheid van al onze medewerkers waarborgt.

Indien een belangenconflict niet kan vermeden worden, brengt DELA de klant hiervan op de hoogte alvorens hij/zij een verzekeringsovereenkomst afsluit.

#### 4. Beleid inzake voordelen

In het kader van het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten aan haar klanten kan DELA financiële vergoedingen en/of niet-financiële voordelen ontvangen van of geven aan derden (dit zijn makelaars en niet-verbonden agenten).

DELA ziet erop toe, onder andere door haar Beleid inzake voordelen, dat die vergoedingen en voordelen:

- het respect voor de fundamentele gedragsregel niet in de weg staan (deze fundamentele gedragsregel, ofte algemene zorgplicht stelt dat de dienstverlener zich loyaal, professioneel en billijk dient te gedragen bij het aanbieden van verzekeringsovereenkomsten/verzekeringsbemiddelingsdiensten);
- de dienstverlening aan de klant verbeteren.

Voor de diensten van verzekeringsbemiddeling ontvangt de bemiddelaar een vergoeding van de verzekeringsonderneming, die deel uitmaakt van de premie.

Zo betaalt DELA een 'aanbrengcommissie' (ook wel 'productiecommissie' genoemd; dit is de commissie die de makelaar/niet-verbonden agent ontvangt omdat de verzekeringsovereenkomst werd afgesloten), een rappelcommissie (dit is een aanvullende vergoeding gebaseerd op de netto groei van de portefeuille die een loyale, billijke en professionele houding t.o.v. de klanten vereist) en een incassocommissie (dit is een beheervergoeding voor het assisteren bij de opvolging van de polis) in het kader van verzekeringsbemiddelingsdiensten.

#### 5. Meer weten?

Indien u meer informatie wenst over het Beleid inzake beheer van belangenconflicten en/of het Beleid inzake voordelen van DELA, stuur dan een e-mail naar [info@dela.be](mailto:info@dela.be).