



**ERGO MiFID/IDD  
Brochure**

**ERGO**

## Uw bescherming bij een transactie in een verzekeringsovereenkomst conform de MIFID-gedragsregels (“AssurMiFID”) en IDD

### 1. Inleiding

In België is de bescherming van cliënten die financiële producten en diensten afnemen berust op wat men de MiFID wetgeving noemt, voluit “*Markets in Financial Instruments Directive*”. Initieel werd deze wetgeving enkel toegepast in de bancaire sector, deze wetgeving werd uitgebreid naar de sector van de verzekeringen onder de benaming “AssurMiFID” in 2013. Dit om de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten te verhogen. Sinds Mei 2014, gelden deze beschermingsregels ook voor verzekeringsproducten aangeboden door verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen.

Sinds de inwerkingtreding van de Europese IDD-richtlijn (Insurance Distribution Directive) in oktober 2018 genieten cliënten die gebruik maken van verzekeringsproducten over een gelijk recht op precontractuele informatie, verhoogde transparantie en degelijk opgeleide contactpersonen in de hele Europese Unie.

De regels “MiFID” of “AssurMiFID” en de IDD-richtlijn leggen de gedrageregels en de organisatorische regels vast die dienen gerespecteerd te worden in het kader van het aanbod van financiële diensten met als doel de beleggers beter te beschermen.

ERGO Insurance NV wenst en engageert zich om op een eerlijke, billijke en professionele wijze te handelen om zo correct in het voordeel van de cliënten te handelen in het kader van de commercialisatie van zijn producten.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de voornaamste MiFID/IDD-gedragsregels en organisatorische vereisten die u beschermen bij de aankoop van verzekeringsproducten.

### 2. Uw dienstverlener

ERGO Insurance NV is een verzekeringsonderneming, met als kernactiviteit levensverzekeringen. ERGO Insurance NV werd erkend als verzekeringsonderneming onder het nummer 0735 en staat onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België kort NBB (de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, [www.nbb.be](http://www.nbb.be)) en onder het gedragstoezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, kort FSMA (Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, [www.fsma.be](http://www.fsma.be)). ERGO Insurance NV biedt volgende verzekeringstakken aan: 1a, 21, 22, 23 en 26.

ERGO Insurance NV heeft zijn producten en diensten aangeboden onder twee merken, al naargelang het distributiekanaal waarlangs deze producten worden verdeeld. De producten van het merk “ERGO” werden in het verleden op de markt gebracht via de verbonden

verzekeringsagent ERGO Partners NV en een netwerk van subagenten. De producten van het merk "ERGO Life" werden verdeeld via onafhankelijke zelfstandige makelaars.

Sinds 1 juli 2017 biedt ERGO Insurance NV geen nieuwe verzekeringsproducten meer aan en heeft ze de samenwerking met de verbonden verzekeringsagent ERGO Partners NV en het netwerk van subagenten beëindigd.

Voor het beheer van de bestaande ERGO PRO portefeuille treedt ERGO Insurance NV inmiddels op als rechtstreekse verzekeraar. Voor het beheer van de bestaande ERGO Life portefeuille blijft uw verzekeringsmakelaar uw tussenpersoon.

Dit is de MifFID/IDD Brochure voor ERGO Life Producten.

De verschillende soorten verzekeringscontracten van het merk "ERGO Life" zijn pensioenspaarverzekeringen, individuele levensverzekeringen (met of zonder fiscale aftrekbaarheid), individuele pensioentoezegging, aanvullende pensioenregelingen voor zelfstandigen, RIZIV-contracten, ongevallen- en overlijdensverzekering, lijfrenteverzekering, overlijdensrisicoverzekeringen en schuldsaldoverzekering evenals de beleggingsverzekering. Gelieve de financiële infofiches (deze kunt u ondermeer terug vinden op [www.ergo.be](http://www.ergo.be)) en de Algemene voorwaarden van het desbetreffende product te raadplegen voor informatie.

Onze levensverzekeringen zijn van de volgende verzekeringstypes:

- tak 21-levensverzekeringen: Dit type verzekeringen biedt een kapitaalsgarantie en vaak een gewaarborgd rendement, eventueel aangevuld met winstdeelname. De klant stort in dit soort contracten zoveel hij wil, en kiest ook zelf wanneer hij een storting uitvoert. Voor iedere storting geldt een afzonderlijke intrestvoet. Dit betekent dat vroegere en toekomstige stortingen een verschillende intrestvoet kunnen hebben, namelijk de intrestvoet die geldt op het moment van de storting. De klant weet bijgevolg niet exact wat hij op de eindvervaldag zal ontvangen aangezien dit afhankelijk is van de gestorte bedragen, de intrestvoeten van toepassing op deze stortingen, de kosten en taksen die worden ingehouden en de duurtijd van het contract.
- tak 23-levensverzekeringen: Bij dit type verzekeringen verwerft de klant units van één of meerdere fondsen, waarmee de tak 23-levensverzekering is verbonden. Er worden fondsen voorgesteld die beantwoorden aan verschillende profielen, waaronder monetaire fondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen, of zelfs gemengde fondsen. De fondsen met een lagere risicoklasse vertonen een grotere stabiliteit dan de fondsen met een hogere risicoklasse. De waarde van levensverzekeringen evolueren constant in functie van de evolutie van de onderliggende fondsen. Dit betekent dus dat de waarde van de tak 23-levensverzekering voortdurend kan veranderen.
- combinaties van tak 21- en 23- levensverzekeringen in één product. Door deze combinatie wordt het risico dat een tak 23-product met zich meebrengt getemperd, maar wordt er ook een potentieel hoger rendement geboden dan hetgeen geboden zou zijn met een zuiver tak 21-product.

In dit kader verleent de verzekeringsmakelaar verzekeringsbemiddelingsdiensten die bestaan in het adviseren over, het wijzigen, of het verrichten van voorbereidend werk tot het beheren en het uitvoeren van wijzigingen van de bovenvermelde verzekeringsovereenkomsten hierboven vermeld en de opvolging van de eventuele schadedossiers.

Voor meer informatie omtrent de verscheidene producten verwijzen wij u graag door naar de financiële informatiefiches (die u onder andere kan vinden op [www.ergolife.be](http://www.ergolife.be)) en de algemene voorwaarden van de desbetreffende producten.

### 3. MIFID/IDD-gedragsregels voor een betere consumentenbescherming

De gedragsregels zijn gebaseerd op het principe dat dienstverleners, zoals ERGO Insurance NV zich altijd op een loyale, billijke en professionele wijze moeten inzetten voor de belangen van hun cliënten. Dit principe wordt de loyaliteitsplicht genoemd en is de basis van alle andere gedragsregels en organisatorische vereisten. ERGO Insurance NV, als klantgericht bedrijf, heeft deze principes steeds hoog in het vaandel gedragen.

Wat betekent de loyaliteitsplicht concreet voor u in het kader van uw relatie met uw verzekeringsonderneming?

#### Producten

ERGO Insurance NV biedt levensverzekeringsproducten- en diensten aan om tegemoet te komen aan de noden van de cliënten en het doelpubliek. Deze bestaan uit een hoofdwaaorg en eventueel ook bijkomende waarborgen.

#### Beoordeling van de geschiktheid of passendheid van verzekeringsproducten en de inachtneming van uw verlangens en behoeften (de zorgplicht):

Om uw belangen optimaal te behartigen, zal de verzekeringsmakelaar ervoor zorgen dat steeds rekening wordt gehouden met uw persoonlijk situatie, en uw behoeften en verlangens op verzekeringsgebied. De wijze waarop dit zal gebeuren is afhankelijk van de dienstverlening en de soort verzekeringsovereenkomst die u wenst.

Voorafgaand aan een transactie, zal uw verzekeringsmakelaar uw behoeften en uw verlangens op verzekeringsgebied bepalen. Op deze wijze zal hij u steeds de producten aanbieden aangepast aan uw persoonlijke situatie.

Wanneer u een spaar- of beleggingsverzekering wenst te wijzigen, zal de verzekeringsmakelaar u hierbij begeleiden en hierover advies verstrekken. Er zullen u enkel spaar- of beleggingsverzekeringen geadviseerd worden die geschikt zijn voor u volgens uw beleggersprofiel. Dit wordt bepaald op basis van uw kennis en ervaring op spaar- of beleggingsgebied, uw financiële situatie en uw spaar- en beleggingsdoelstellingen (zie de verschillende mogelijke profielen in de bijlage).

Enkel in het uitzonderlijke geval waarin u als cliënt zou aangeven dat u geen advies wenst te verkrijgen over spaar- of beleggingsverzekeringen (omdat u de nodige informatie niet wenst te verstrekken of omdat u niet akkoord gaat met het geadviseerde product), zal enkel de minder beschermende passendheidstest worden toegepast. Hier zal uw verzekeringsmakelaar enkel nagaan of een spaar- of beleggingsverzekering overeenstemt met uw kennis en ervaring. Indien een spaar- of beleggingsverzekering niet passend is voor u, of indien u onvoldoende informatie zou hebben verstrekt om dit te kunnen vaststellen, zal de verzekeringsmakelaar u hiervoor waarschuwen indien het onmogelijk is om de transactie uit te voeren.

Om ons in staat te stellen de bovenstaande beoordelingen uit te voeren en uw belangen te behartigen, zal u worden gevraagd een vragenlijst in te vullen.

### **Ontvangst van correcte, duidelijke en volledige informatie:**

Om u toe te laten met kennis van zaken te beslissen al dan niet een verzekeringscontract te wijzigen, zal ERGO Insurance NV u tijdig op een correcte, passende en begrijpelijke manier informeren over zichzelf, haar ERGO Life - producten en diensten. Voor het aan u bezorgen van deze informatie, zal ERGO Insurance NV in bepaalde gevallen beroep doen op uw onafhankelijke verzekeringsmakelaar.

Er zal bovendien voor worden gezorgd dat alle publicitaire mededelingen correct, duidelijk, niet misleidend en duidelijk herkenbaar zijn.

### **Passende rapportering:**

U zal een passende rapportering ontvangen over de verzekeringscontracten die u wenst te wijzigen. Om deze rapportering aan u te bezorgen zal ERGO Insurance NV eveneens in bepaalde gevallen beroep doen op uw verzekeringsmakelaar.

Uw makelaar is er eveneens toe gehouden de bovenstaande gedragsregels na te leven, tezamen met andere gedragsregels zoals de zorgplicht. Hij is er wettelijk gezien toe gehouden rekening te houden met uw verlangens en behoeften op verzekeringsgebied en wat spaar- en beleggingsverzekeringen betreft, dient hij rekening te houden met de geschiktheid of passendheid van deze verzekeringen. Uw makelaar is degene die u hierover verdere informatie dient te verstrekken.

## **4. Communicatie**

De informatieverstrekking en communicatie tussen ERGO Insurance NV en u verloopt in de taal die u kiest of die u zelf hanteert in uw communicatie met ons, indien u zelf geen taalkeuze doet. De standaard taal zal de taal van het verzekeringscontract zijn. U kan kiezen tussen het Nederlands en het Frans.

U kunt ons bereiken en communiceren met onze diensten via post, e-mail, telefoon of de "contact"-pagina van de website [www.ergo.be](http://www.ergo.be).

## 5. Klachtenbehandeling

Voor eventuele klachten kunt u uiteraard bij de maatschappij terecht. U kan onze klachtendienst steeds bereiken via het e-mailadres [complaints@ergolife.be](mailto:complaints@ergolife.be)

Indien u ontevreden bent met het antwoord van onze klachtendienst, kan u steeds terecht bij de onafhankelijke bemiddelingsdienst voor verzekeringsgeschillen, de Ombudsman van de Verzekeringen:

Adres: Meeûssquare 35,  
1000 Brussel  
Telefoon: +32 (2) 547 58 71  
Fax: +32 (2) 547 59 75  
Website: <http://www.ombudsman.as/nl/complaint/index.asp>.

## 6. Voordelen

Bij het verhandelen van spaar- en beleggingsverzekeringen ontvangt ERGO Insurance NV het volgende voordeel: ERGO Insurance NV ontvangt van de fondsbeheerders retrocessies op de aan hen betaalde beheersvergoedingen. Deze retrocessies bedragen tussen de 0,1% en 1% (in functie van het onderliggende fonds) van de beheersvergoeding die werd betaald aan de desbetreffende fondsbeheerder en worden op kwartaalbasis aan ERGO Insurance NV teruggestort.

Bovendien is het ook zo dat ERGO Insurance NV in het kader van de verrichting van de vermelde verzekeringsbemiddelingsdiensten aan haar cliënten, bepaalde voordelen verstrekt aan de makelaars. Deze inducements zorgen ervoor dat de kwaliteit van de dienstverlening erdoor verbetert en dat deze geen afbreuk doet aan de verplichting om de belangen van de cliënten te behartigen.

Meer informatie over deze voordelen zal aan u worden verstrekt door uw makelaar.

Indien u dit wenst, kunt u steeds bijkomende informatie verkrijgen van ERGO Insurance NV over de bovenvermelde voordelen. Daartoe dient de cliënt een e-mail te sturen naar [info@ergolife.be](mailto:info@ergolife.be) of een brief te sturen naar:

ERGO Life Departement  
ERGO Insurance NV  
Loksumstraat 25  
1000 Brussel, België.

## 7. Een gepast belangenconflictenbeleid

ERGO Insurance NV wenst en engageert zich om op een eerlijke, billijk en professioneel te handelen om zo beter in het voordeel van de cliënten te handelen.

Met het oog op de bescherming van de belangen van haar cliënten, heeft ERGO Insurance NV een beleid uitgewerkt ("Conflict of Interest Policy") om te voorkomen dat eventuele belangenconflicten die kunnen ontstaan bij de verstrekking van verzekeringsbemiddelingsdiensten tussen haarzelf (en haar medewerkers) en haar cliënten, of tussen haar cliënten onderling, de belangen van cliënten zouden kunnen schaden.

Hieronder vindt u een samenvatting van de belangrijkste principes uit het hierboven vernoemde beleid.

### Wat zijn MiFID/IDD-belangenconflicten?

Belangenconflicten die zich kunnen voordoen bij het leveren van verzekeringsproducten, bij het verstrekken van verzekeringsdiensten of bij de verstrekking van verzekeringsbemiddelingsdiensten door ERGO Insurance NV vanaf 1 juli 2017 zijn :

- tussen:
  - 1) ERGO Insurance NV, (incl. personen die rechtstreeks of onrechtstreeks door een zeggenschapsband met haar verbonden zijn) en haar cliënten; of
  - 2) tussen haar cliënten onderling; en
- die een mogelijk nadeel inhouden voor één of meer cliënten.

Er wordt geacht sprake te zijn van een MiFID/IDD-belangenconflict wanneer er een conflict bestaat tussen enerzijds de belangen van ERGO Insurance NV of de groep waarvan ERGO Insurance NV deel uitmaakt, en anderzijds de plicht van ERGO Insurance NV ten aanzien van haar cliënten, dan wel tussen de belangen van twee of meer van haar cliënten ten aanzien van wie ERGO Insurance NV een plicht heeft.

### Identificatie van potentiële MiFID/IDD-belangenconflicten:

De potentiële MiFID/IDD-belangenconflicten binnen alle afdelingen van ERGO Insurance NV worden in kaart gebracht in een register. Dit register wordt beheerd door de afdeling Compliance (met bijstand van alle afdelingen binnen ERGO Insurance NV). Compliance bevestigt dat dit register regelmatig, of in het geval van bepaalde trigger events, wordt geactualiseerd.

Bij de identificatie van MiFID/IDD-belangenconflicten wordt in de eerste plaats nagegaan of één of meer van de wettelijk bepaalde belangenconflictsituaties van toepassing zijn. Om ervoor te zorgen dat alle potentiële MiFID/IDD-belangenconflicten worden geïdentificeerd, wordt ten tweede nagegaan of er nog andere situaties zijn die potentiële belangenconflicten kunnen uitmaken.

Voorbeelden van potentiële belangenconflicten zijn:

- Het aanvaarden of geven van geschenken die ervoor zorgen dat niet meer objectief kan gehandeld worden.
- Het hebben van persoonlijke relaties die een objectief handelen in de weg staan.
- Persoonlijke drijfveren als subagent (tot 30 Juni 2017) om het ene verzekeringsproduct liever aan de cliënt te verkopen dan het andere verzekeringsproduct, zoals een verschil in commissionering.

## **Uitwerking van maatregelen om de geïdentificeerde conflicten te beheersen**

Maatregelen werden uitgewerkt om de mogelijk negatieve impact van de geïdentificeerde belangenconflicten op cliënten te voorkomen, te beperken of te beheersen. Deze maatregelen bestaan ten minste uit (waar relevant gezien de aard van het belangenconflict):

- Maatregelen ter controle van de uitwisseling en het gebruik van informatie: Deze maatregelen zorgen ervoor dat binnen ERGO Insurance NV geen informatie wordt gebruikt of wordt verspreid die belangenconflicten in de hand kan werken.
- Maatregelen ter preventie van ongepaste invloed: Deze maatregelen zorgen ervoor dat personen geen ongepaste invloed kunnen uitoefenen op de wijze waarop een relevante persoon verzekeringsbemiddelingsdiensten verricht.
- Organisatorische maatregelen: Deze maatregelen zorgen ervoor dat potentiële belangenconflicten die hun oorsprong vinden in de organisatie van ERGO Insurance NV worden vermeden of de risico's die eraan verbonden zijn worden beperkt.
- Maatregelen ter controle van toegekende en ontvangen vergoedingen en andere voordelen: Deze maatregelen zorgen ervoor dat vergoedingen en andere voordelen die worden ontvangen of toegekend door ERGO Insurance NV niet leiden tot belangenconflicten.
- Onthoudingsmaatregelen: Deze maatregelen zorgen ervoor dat een bepaalde dienst of transactie niet wordt verricht indien het belangenconflict ERGO Insurance NV belet om loyaal, billijk en professioneel te handelen jegens de cliënt.

## **Bekendmaking van niet-beheersbare MiFID/IDD-belangenconflicten aan cliënten:**

Het kan in uitzonderlijke gevallen blijken dat de getroffen beheersmaatregelen ontoereikend zijn om redelijkerwijs te mogen aannemen dat het risico dat de belangen van de cliënt worden geschaad. Op dat ogenblik zal ERGO Insurance de betrokken cliënten op heldere wijze op de hoogte brengen van de algemene aard en/of de bronnen van belangenconflicten. Deze informatie moet schriftelijk worden verstrekt voorafgaand aan de dienstverlening waarmee het belangenconflict verband houdt.

De bekendmaking van een niet- beheersbaar belangenconflict wordt slechts in uitzonderlijke omstandigheden gebruikt en behoeft de toelating van de afdeling Compliance. De maatregel



wordt niet gebruikt als alternatief voor de uitwerking van maatregelen ter beheersing van belangenconflicten.

## **Melding en correcte registratie van alle MiFID/IDD-belangenconflicten die zich voordoen via een centraal register:**

Belangenconflicten die zijn ontstaan (of, in het geval van een nog lopende dienst of activiteit, kunnen ontstaan) die een wezenlijk risico op schade inhouden voor de belangen van cliënten dienen door de relevante personen te worden gemeld aan Compliance. Alle gemelde belangenconflicten worden geregistreerd in een centraal register dat wordt beheerd door de afdeling Compliance. Dit register wordt op regelmatige basis geactualiseerd.

## **Afdoende vorming:**

Het uitbouwen en in stand houden van een alom aanwezige compliance cultuur binnen ERGO Insurance NV is een van de speerpunten van het compliance beleid van ERGO Insurance NV. Om deze doelstelling te verwezenlijken en een adequate beheersing van belangenconflicten mogelijk te maken, wordt ervoor gezorgd dat de werknemers de AssurMiFID vorming en ondersteuning krijgen die noodzakelijk is voor een goed begrip van het concept “AssurMiFID-belangenconflict” en het belangenconflictenbeleid van ERGO Insurance NV. Deze vorming komt bovenop de verplichte verzekeringstechnische opleidingen voor de Verantwoordelijke voor de distributie en Persoon in Contact met het publiek.

## **8. Meer weten?**

Indien u meer informatie wenst te bekomen over het belangenconflictenbeleid voor de ERGO Life – producten van ERGO Insurance NV, dient u uw vraag per mail te richten aan [compliance@ergolife.be](mailto:compliance@ergolife.be).

Zo dicht mogelijk bij onze cliënten staan, dat is wat we willen bereiken. Als u dus een vraag heeft of met twijfels zit, over wat MiFID in het algemeen concreet voor u betekent, kunt u steeds contact opnemen met ERGO Insurance NV via [compliance@ergolife.be](mailto:compliance@ergolife.be).

## **9. Toepasselijk recht – Bevoegde rechtbank**

Voor Belgische verzekeringnemers wordt de (pre-)contractuele relatie en documentatie uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.



Ieder geschil met betrekking tot de pre-contractuele relatie en de interpretatie, uitvoering, geldigheid of beëindiging van een verzekeringspolis behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van België.