



ERGO Verzekeringen NV
IDD Informatie brochure:
Consumentenbescherming en
klachtenbeheer

Uw bescherming als klant van ERGO Insurance NV

1. Inleiding

De EU-richtlijn 2016/97 betreffende verzekeringsdistributie (IDD) regelt hoe verzekeringsproducten worden ontworpen en gedistribueerd binnen de Europese Unie. Deze richtlijn heeft tot doel u, als niet-professionele klant, te beschermen door informatieverplichtingen en bedrijfsvoering op te leggen aan de verzekeringsdistributeur. Deze Europese richtlijn werd omgezet in Belgisch recht door de wet van 6 december 2018.

Als distributeur van verzekeringen verbindt ERGO Insurance NV zich er bovenal toe om eerlijk, billijk en professioneel te handelen om de belangen van haar klanten zo goed mogelijk te behartigen bij de distributie van haar producten.

Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste gedragsregels en organisatorische eisen die u als klant beschermen.

2. ERGO Insurance NV: uw verzekeringsdistributeur

ERGO Insurance NV is een verzekeringsmaatschappij waarvan de hoofdactiviteit bestaat uit de zogenaamde "levensverzekeringsactiviteiten". ERGO Insurance NV is erkend als verzekeringsonderneming onder het nummer 0735 en staat onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België (NBB, Berlaimellaan 14, 1000 Brussel, <https://www.nbb.be>) en onder toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, www.fsma.be). ERGO Insurance NV biedt de volgende verzekeringsklassen aan: 1a, 21, 22, 23 en 26.

ERGO Insurance NV heeft in het verleden zijn verzekeringsoplossingen onder twee merken aangeboden, afhankelijk van het distributiekanaal. De producten van het merk "ERGO" werden op de markt aangeboden via de verbonden verzekeringsagenten ERGO Partners NV en haar netwerk van subagenten. De producten van het merk "ERGO Life" werden gedistribueerd door onafhankelijke verzekeringsmakelaars.

Sinds de run-off van 1 juli 2017 biedt ERGO Insurance NV geen nieuwe verzekeringsproducten meer aan en heeft het alle samenwerking met de verbonden verzekeringsagenten ERGO Partners NV beëindigd.

Daarom wordt de bestaande "ERGO"-portefeuille beheerd door ERGO Insurance NV als directe verzekeraar. U kunt dus rechtstreeks contact opnemen met ERGO Insurance NV met betrekking tot uw contract en het beheer ervan.

Indien u een "ERGO Life" product heeft afgesloten bij een makelaar, blijft uw onafhankelijke verzekeringsmakelaar uw tussenpersoon en contactpersoon.

Deze brochure is van toepassing op klanten die hebben ingetekend op de producten van het merk "ERGO Life" waarvoor ERGO Insurance NV nu een directe verzekeraar is.

Het merk "ERGO" bestaat uit een reeks verzekeringsoplossingen op het gebied van sparen en beleggen. Dit zijn:

- verzekering pensioensparen;
- individuele levensverzekeringen (met of zonder belastingvoordelen);
- individuele pensioentoezeggingen;
- vrij aanvullend pensioen voor zelfstandigen;
- RIZIV-contracten;
- ongevallen- en overlijdensverzekering.

Voor meer informatie over de afzonderlijke ERGO-producten verwijzen wij u naar de productinformatie (<https://www.ergo.be>) en de algemene voorwaarden.

Wat haar verzekeringsproducten betreft, zijn dit met name de volgende soorten verzekeringen:

- Tak 21-levensverzekering - Universal Life - Dit type verzekering biedt een kapitaalgarantie en vaak ook een gegarandeerd rendement, eventueel aangevuld met een winstdeelname. U kiest zelf het bedrag dat u wenst te investeren en bepaalt zelf het tijdstip van de betaling. Voor elke betaling geldt de rente van het moment van storting. Dit betekent dat eerdere en toekomstige betalingen een verschillende rentevoet kunnen hebben, namelijk de rentevoet die geldt op het moment van betaling. U weet niet precies wat u op de eindvervaldag krijgt, omdat het afhangt van de gestorte bedragen, de rentetarieven die op die betalingen van toepassing zijn, de ingehouden kosten en belastingen, en de duur van het contract.
- Tak 23-levensverzekering - Bij dit type verzekering verwerft u de aandelen van één of meerdere fondsen waaraan de tak 23-levensverzekering is gekoppeld. Dit type product biedt geen gegarandeerd rendement en als belegger draag je normaal gesproken alle risico's van een belegging in een klasse 23 levensverzekeringspolis. De fondsen die worden aangeboden, komen overeen met verschillende activaklassen en strategieën, waaronder geldmarktfondsen, obligatiefondsen, aandelenfondsen en zelfs gemengde fondsen. Fondsen met een lagere risicoklasse hebben een grotere veiligheid dan fondsen met een hogere risicoklasse. De waarde van deze levensverzekering evolueert voortdurend in functie van de evolutie van de onderliggende fondsen. Dit betekent dat de waarde van tak 23-levensverzekeringen voortdurend kan veranderen.
- Tak 21- en 23-levensverzekeringen samenvoegen tot één product - ook bekend als tak 44 – Deze combinatie maakt het mogelijk om het risico van het tak 23-product te verminderen en tegelijkertijd de mogelijkheid van een hoger rendement te behouden dan het rendement dat verbonden is aan een zuiver tak 21-product.

In deze context biedt uw makelaar sinds 1 juli 2017 rechtstreeks de opvolging, bijwerking, uitvoering en het beheer van de hierboven vermelde verzekeringscontracten aan. Voor meer informatie over de verschillende producten verwijzen wij u graag door naar de website: www.ergolife.be. Indien u de algemene voorwaarden van een specifiek product wenst te raadplegen verwijzen wij u naar het document 'Algemene voorwaarden' dat u werd overhandigd bij het ondertekenen van het contract.

3. Gedragsregels

Onze gedragsregels zijn gebaseerd op het principe dat verzekeringsdistributeurs, zoals ERGO Insurance NV verplicht zijn om eerlijk, billijk en professioneel te handelen, en dit in het belang van hun klanten. Dit principe is onze "fundamentele gedragsregel" en vormt de basis voor alle andere regels en organisatorische vereisten van ERGO Insurance NV van toepassing op de distributie van verzekeringen.

- **Een zorgplicht**

Bij het aanbieden van verzekeringsproducten en -diensten zorgt ERGO Insurance NV ervoor dat ze voldoen aan uw verlangensen behoeften en dat ze passend en geschikt voor u zijn. Bovenal stelt dit ons in staat om u alleen de transacties aan te bieden die het beste aan uw behoeften en eisen voldoen.

Om ons in staat te stellen deze beoordelingen uit te voeren en in uw belang te handelen, wordt u gevraagd een reeks vragen te beantwoorden.

Wanneer u uw spaar- of beleggingsverzekering wilt wijzigen, zal ERGO Insurance NV u adviseren en begeleiden door u op een gepersonaliseerde manier alleen de onderliggende verzekeringen, dekkingen en beleggingen aan te bevelen die overeenkomen met uw beleggersprofiel en die het meest geschikt zijn voor u. Dit wordt bepaald op basis van uw kennis- en ervaringsniveau op het gebied van sparen en beleggen, uw financiële situatie en uw spaar- en beleggingsdoelstellingen (zie de verschillende beleggersprofielen in de bijlage).

U kunt echter weigeren om persoonlijk advies van ERGO Insurance NV te ontvangen, bijvoorbeeld als u een wijziging wilt aanbrengen in een bestaande verzekeringspolis, maar ERGO Insurance NV dit afraadt op basis van de door u verstrekte informatie. In dit geval moet u schriftelijk bevestigen dat u geen gepersonaliseerde aanbeveling wilt ontvangen.

Door af te zien van een gepersonaliseerd advies, bevestigt u ook dat u werd gevraagd om informatie te verstrekken over uw kennis- en ervaringsniveau op het gebied van sparen en beleggen, uw financiële situatie en uw spaar- en beleggingsdoelstellingen, maar dat u deze informatie niet of slechts gedeeltelijk aan ERGO Insurance NV hebt gegeven, zodat ERGO Insurance NV niet in staat is om te beoordelen of het verzekeringsproduct en de gewenste wijziging voor u geschikt of passend zijn (afhankelijk van de omvang van de verstrekte informatie).

- **Correcte, duidelijke en volledige informatie**

Om u in staat te stellen een weloverwogen beslissing te nemen over het al dan niet uitvoeren van een transactie of wijziging van uw bestaande verzekeringscontract, informeert ERGO Insurance NV u op een correcte, passende en begrijpelijke manier over de onderneming, haar producten en diensten vóór de uitvoering ervan.

In het bijzonder ontvangt u nauwkeurige informatie over de dekkingen en de "kosten en lasten" die zijn inbegrepen in de premie die moet worden betaald voordat een contract wordt gesloten.

- **Jaarverslagen**

ERGO Insurance NV zal u jaarlijks een verslag bezorgen over de spaar- of beleggingsverzekeringscontracten die u hebt afgesloten, de diensten die u hebt verleend en de transacties die voor uw rekening zijn uitgevoerd in het kader van deze verzekeringscontracten.

- **Communicatie**

Informatie en communicatie vindt plaats in de landstaal van uw keuze. Als u niet rechtstreeks een taal hebt gekozen (Nederlands of Frans), is de standaardtaal de taal van uw verzekeringscontract.

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

- **Voordelen (inducements)**

Bij de uitgifte van spaar- of beleggingsverzekeringen ontvangt ERGO Insurance NV retrocessies van fondsbeheerders op de aan hen betaalde beheerskosten. Deze retrocessies variëren tussen 0% en 1% (afhankelijk van het onderliggende fonds) van de beheerskosten die aan de respectieve fondsbeheerder worden betaald en worden op kwartaalbasis terugbetaald aan ERGO Insurance NV.

Indien u dit wenst, kunt u meer informatie verkrijgen door contact op te nemen met de afdeling Compliance, per e-mail op compliance@ergo.be of per post op:

- Afdeling Compliance
- ERGO Verzekeringen NV
- Loksumstraat 25, 1000 Brussel, België

- **Belangenconflicten**

Om te voorkomen dat de belangen van haar klanten worden geschaad, heeft ERGO Insurance NV een belangenconflictenbeleid opgesteld om mogelijke belangenconflicten te voorkomen die zich kunnen voordoen tussen de onderneming en haar klanten of tussen haar klanten in het kader van de levering van verzekeringsdiensten.

Hieronder staan enkele van de belangrijkste principes van het beleid:

- ***Wat zijn belangenconflicten?***

In het kader van verzekeringsdistributie is er sprake van een belangenconflict wanneer er verschillende belangen zijn die het risico kunnen inhouden dat de belangen van de klant worden geschaad.

Deze conflicten ontstaan vooral wanneer de belangen van de volgende partijen tegenover elkaar staan:

- ERGO Insurance NV (met inbegrip van de personen die rechtstreeks of onrechtstreeks met de onderneming verbonden zijn door een relatie van ondergeschiktheid en haar managers) en haar klanten; of
- van verschillende klanten van ERGO Insurance NV.

- ***Identificatie van potentiële belangenconflicten***

ERGO Insurance NV identificeert belangenconflicten die zich kunnen voordoen en documenteert deze in een lijst van mogelijke belangenconflicten die regelmatig wordt bijgewerkt.

Enkele voorbeelden van mogelijke belangenconflicten:

- het aanvaarden of geven van geschenken die het professionele en objectieve beheer van het verzekeringscontract verstoren;
- financiële prikkels of doelstellingen handhaven met betrekking tot bepaalde producten of beleggingen die niet bedoeld zijn om de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten te verbeteren;
- persoonlijke relaties onderhouden die het professionele en objectieve beheer van het verzekeringscontract in de weg staan.

- ***Ontwikkeling van maatregelen om belangenconflicten te voorkomen en te beheren***

De voorafgaande beoordeling van belangenconflicten maakt het mogelijk maatregelen te nemen om de mogelijke gevolgen van belangenconflicten te voorkomen, te beperken of te beheren. Deze maatregelen hebben tot doel de uitwisseling en het gebruik van informatie te controleren, ongepaste beïnvloeding of inmenging te voorkomen, een preventieve organisatiestructuur op te zetten, de vergoeding of voordelen te controleren die worden ontvangen in het kader van de verzekeringsdistributie, enz.

- **Register van belangenvermenging**

ERGO Insurance NV heeft een register van bewezen belangenconflicten opgesteld en onderhoudt dit.

- **Openbaarmaking aan klanten van niet-beheersbare IDD-belangenconflicten**

In sommige uitzonderlijke gevallen is het mogelijk dat de maatregelen die ERGO Insurance NV heeft genomen om belangenconflicten te beheren, niet voldoende zijn om met redelijke zekerheid te garanderen dat de belangen van de klant niet worden geschaad. In dat geval zal ERGO Insurance NV de betrokken klanten duidelijk en ondubbelzinnig informeren over de algemene aard en/of de bronnen van de belangenconflicten. Deze informatie moet schriftelijk worden verstrekt voorafgaand aan de levering van de dienst waarop het belangenconflict betrekking heeft.

- **Adequate opleiding**

Het vestigen en onderhouden van een professionele en transparante cultuur binnen ERGO Insurance NV is een van de sterke punten van de Gedragscode en het de Compliance Policy van ERGO Insurance NV. Om dit doel te bereiken en een adequate controle van belangenconflicten mogelijk te maken, zorgt ERGO Insurance NV ervoor dat haar medewerkers de nodige opleiding en ondersteuning krijgen om hen in staat te stellen het concept van "belangenconflict IDD" en het beleid van ERGO Insurance NV inzake belangenconflicten volledig te begrijpen. Deze opleiding is een aanvulling op de verplichte technische opleiding in verzekeringen voor verantwoordelijken voor de distributie en personen die in contact staan met het publiek.

4. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Het toepasselijke recht is dat van de staat waar de polishouder gedomicilieerd is op het moment dat het contract wordt afgesloten. Voor verzekeringnemers worden de relatie en (pre-)contractuele informatie uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.

Elk geschil met betrekking tot de (pre-)contractuele relatie en de interpretatie, uitvoering, geldigheid of beëindiging van een verzekeringspolis valt onder de exclusieve bevoegdheid van hoven en rechtbanken.

5. Een klacht?

Bij ERGO Insurance NV vinden we het belangrijk dat onze producten en diensten aan uw verwachtingen voldoen. Mocht er echter iets niet 100% aan uw wensen voldoen, dan staat onze afdeling "Klachten" tot uw beschikking. Deze afdeling zal er alles aan doen om u zo snel mogelijk te helpen.

De Klachtenafdeling is te bereiken:

- Per post:
 - Klachtendienst,
 - ERGO Verzekeringen NV
 - Loksxumstraat 25, 1000 Brussel
- Per e-mail: complaints@ergo.be

De verwerkingstermijn van uw klacht is maximaal 14 dagen. Wij verbinden ons ertoe u binnen deze termijn te antwoorden.

Als u ondanks onze inspanningen niet tevreden bent met de voorgestelde oplossing, neem dan contact op met de Ombudsman van de Verzekeringen op het nummer 02 547 58 71 of per e-mail op info@ombudsman-insurance.be. U kunt ook een brief sturen naar de Ombudsman van de Verzekeringen, De Meeûssquare 35, 1000 Brussel en zonder afbreuk te doen aan de mogelijkheid om gerechtelijke stappen te ondernemen.

6. Meer weten?

Als u meer informatie wilt over de naleving van de gedragsregels, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via e-mail op compliance@ergo.be of per post op:

- Afdeling Compliance
- ERGO Verzekeringen NV
- Loksumstraat 25, 1000 Brussel, België

7. Bijlage: Beleggersprofiel

Hieronder vindt u de verschillende beleggersprofielen van ERGO Insurance NV:

1: Zeer defensief

U kiest voor maximale veiligheid.

U wilt zo weinig mogelijk risico lopen. Dit betekent: het minimaliseren van de risico's die op eindvervaldag uw kapitaal kunnen aantasten en zorgen voor zo klein mogelijke tussentijdse schommelingen.

Dit betekent dat het rendement ondergeschikt is aan uw behoefte om risico's te vermijden.

2: Defensief

U wil het risico beperken.

U wilt slechts in beperkte mate risico's nemen om het rendement te verbeteren. U hebt vooral oog voor uw kapitaal op eindvervaldag maar wil ook de schommelingen tussentijds enigszins beperken.

3: Neutraal

U bent op zoek naar een compromis tussen risicobeperking en opbrengst.

Voor u zijn risico en rendement aan elkaar gekoppeld. U bent dus bereid om in beperkte mate risico's te nemen in termen van eindkapitaal en tussentijdse schommelingen, met als doel een evenwicht te zoeken tussen risicobeperking en rendement.

4: Dynamiek

U bent vooral op zoek naar rendement met een deel risicobeperking.

U wilt het rendement verhogen en u bent bereid risico's te nemen om dit te bereiken. Toch wenst u de schommelingen ondertussen af te vlakken en een beperkte veiligheidsmarge in te bouwen.

5: Zeer dynamisch

U bent op zoek naar maximale opbrengst.

Voor u komt het rendement op de eerste plaats. U bent dus bereid om zowel naar eindkapitaal als naar tussentijdse schommelingen variaties toe te staan en risico's te nemen om het rendement te maximaliseren.