



**ERGO Brochure
MiFID/IDD**

ERGO

Uw bescherming bij het afsluiten van een verzekeringsovereenkomst, of een transactie in een bestaand contract conform de gedragsregels MiFID (“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 gedragsregels 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 oefent dit uit onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België (NBB, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, www.nbb.be) en onder het gedragstoezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, 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 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 MiFID/IDD Brochure voor ERGO Producten.

De producten binnen het merk “ERGO” zijn voornamelijk levensverzekerings- en pensioenspaarproducten. Daarnaast worden ook een tal van spaar- en beleggingsverzekeringen, en risicoverzekeringen aangeboden. Het gaat hier om pensioenspaarverzekeringen, individuele levensverzekeringen (met of zonder fiscale aftrekbaarheid), individuele pensioentoezeggingsverzekeringen, VAPZ-overeenkomsten, RIZIV-overeenkomsten en ongevallenzekeringsverzekeringen. Voor meer informatie omtrent de verscheidene producten verwijzen wij u graag door naar de financiële informatiefiche (die u kan vinden op www.ergo.be) en de algemene voorwaarden van het desbetreffende product.

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 ERGO Insurance NV sedert 1 juli 2017 de rechtstreekse opvolging, bijwerking, uitvoering en het beheer van hoger vernoemde verzekeringscontracten.

Voor meer informatie omtrent de verscheidene producten verwijzen wij u graag door naar de financiële informatiefiches (die u onder andere kan vinden op www.ergo.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, als klantgericht bedrijf, heeft deze principes steeds hoog in het vaandel.

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 hoofdwaarborg 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 ERGO Insurance NV 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 het sluiten van elk verzekeringscontract, of elke transactie, zal ERGO Insurance NV uw behoeften en uw verlangens op verzekeringsgebied bepalen. Op deze wijze kunnen wij u steeds de producten aanbieden aangepast aan uw persoonlijke situatie.

Wanneer u een spaar- of beleggingsverzekering wenst te wijzigen, ERGO Insurance NV zal 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 ERGO Insurance NV 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 ERGO Insurance NV 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 of u een verzekeringscontract wil afsluiten, zal ERGO Insurance NV u tijdig op begrijpelijke manier informeren over zichzelf, haar producten en diensten, beperkingen en eventuele uitsluitingen.

Bovendien zorgen wij ervoor dat de publicitaire mededelingen op dezelfde wijze worden voorbereid, en als dusdanig duidelijk herkenbaar zijn.

Passende rapportering

Minstens één maal per jaar zal u een passende rapportering ontvangen over de verzekeringscontracten die u heeft afgesloten en de verzekeringsbemiddelingsdiensten die aan u werden verstrekt.

4. Communicatie

De 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 kan ons en onze diensten contacteren via brief, via email, via telefoon of via de “contact” pagina op www.ergo.be.

5. Klachtenbehandeling

Voor eventuele klachten kunt u uiteraard bij de maatschappij terecht. U kan onze klachtendienst steeds bereiken via:

- Op www.ergo.be kunt u een contactformulier invullen : http://www.ergo.be/nl_be/contact/complaintsonline.aspx
- Via e-mail aan ons Complaints departement: complaints@ergo.be
- Telefonisch via het nummer +32 (0)2 535 58 88

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 en vergoedingen

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.

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 compliance@ergo.be of een brief te sturen naar:

Compliance 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 klanten, heeft ERGO Insurance NV een beleid uitgewerkt ("Conflict of Interest Policy") om te voorkomen dat eventuele belangenconflicten die kunnen ontstaan (in de verzekeringsproducten of bij de verstrekking van verzekeringsbemiddelingsdiensten tussen haarzelf 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.
- Persoonlijke relaties die 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 commissie.

Uitwerking van maatregelen om de geïdentificeerde conflicten te beheersen

Maatregelen werden uitgewerkt om de mogelijke 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 een 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 competente 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 AssurMiFID/IDD-belangenconflicten aan cliënten

Het kan in uitzonderlijke gevallen kan blijken dat de getroffen maatregelen ontoereikend zijn om te verhinderen dat belangenconflicten ontstaan, en dat de belangen van de cliënten zouden kunnen worden geschaad. Op dat ogenblik zal ERGO Insurance NV de betrokken cliënten op individuele 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. Dit impliceert een uitzondering van de gewoonlijke procedures 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 AssurMiFID/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) en 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 ons compliance beleid. Om deze doelstelling te verwezenlijken en een adequate beheersing van belangenconflicten mogelijk te maken, wordt ervoor gezorgd dat de werknemers de AssurMiFID/IDD vorming en ondersteuning krijgen die noodzakelijk is voor een goed begrip van het concept “AssurMiFID/IDD-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 van ERGO Insurance NV, kan u uw vraag per e-mail richten aan compliance@ergo.be.

Zo dicht mogelijk bij onze klanten staan, dat is wat we willen bereiken. Als u, na het lezen van deze brochure, een vraag heeft over wat AssurMiFID concreet voor u betekent, kunt u steeds contact opnemen met ERGO Insurance NV via compliance@ergo.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.

10. Bijlage: Beleggersprofiel

Mogelijke beleggersprofielen:

1: Zeer defensief

U kiest voor maximale zekerheid.

U wil zo weinig mogelijk risico lopen. Dit betekent het minimaliseren van risico's die op eindvervaldag uw kapitaal kunnen aantasten en zorgen voor zo klein mogelijke tussentijdse schommelingen. Dit impliceert dat de opbrengst ondergeschikt is aan uw behoefte om risico's te vermijden.

2: Defensief

U kiest voor meer zekerheid.

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

3: Neutraal

U zoekt de gulden middenweg tussen zekerheid en opbrengst.

Voor u zijn risico en opbrengst met elkaar verbonden. U bent dan ook bereid om beperkt risico's te nemen in termen van eindkapitaal en tussentijdse schommelingen. De doelstelling is een evenwicht te zoeken tussen risicobeperking en opbrengst.

4: Dynamisch

U zoekt vooral opbrengst met een deel risicobeperking.

U wil de opbrengst verhogen en bent bereid om 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 zoekt maximale opbrengst.

Voor u primeert opbrengst. U bent dan ook bereid zowel naar eindkapitaal als naar tussentijdse schommelingen variaties toe te staan en risico's te nemen met het oog op de maximalisatie van de opbrengst.