

Sectorale gedragsregels voor verzekeringstussenpersonen

1. Algemene bepalingen

1.1. De tussenpersoon verbindt er zich toe bij te dragen tot het imago van het beroep.

1.2. De tussenpersoon verbindt er zich toe integriteit, loyaleit en eerlijkheid in acht te nemen ten overstaan van anderen, onder wie consumenten, verzekeringsondernemingen en andere tussenpersonen.

1.3. De tussenpersoon moet over voldoende kennis beschikken om doeltreffend de consument te kunnen informeren. Met dat doel zal de tussenpersoon zijn beroepskennis en vaardigheden alsmede die van zijn medewerkers onderhouden en ontwikkelen.

1.4. De tussenpersoon stelt alles in het werk om iedere verzekeringsfraude of poging tot verzekeringsfraude te bestrijden. Hij zal daartoe o.a. zijn medewerking verlenen binnen de afspraken die hierover sectoraal worden gemaakt.

2. Verplichtingen van de tussenpersoon t.o.v. de consumenten

2.1. Elke communicatie of informatie die de tussenpersoon verstrekt moet pertinent, correct en eerlijk zijn. Ze mag geen aanleiding geven tot misleiding. Iedere overdrijving of verzwijging moet worden vermeden.

2.2. De tussenpersoon licht de consument steeds duidelijk in over zijn hoedanigheid waarin hij handelt, zoals voorzien in artikel 2, § 1 van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen. Hij zal de consument, die er om vraagt, uitsluitend de na(a)m(en) noemen van de maatschappijen waarbij hij gemachtigd is polissen te plaatsen.

2.3. De tussenpersoon staat de consument bij in de analyse van zijn behoeften. Hij stelt hem de meest aangepaste waarborgen voor. Overeenkomstig zijn wettelijk statuut en zijn contractuele verbintenissen kiest de tussenpersoon een verzekeringsonderneming in het belang van de consument en rekening houdend met de voorkeur van deze laatste.

2.4. De tussenpersoon onthoudt zich van iedere deloyale druk op de consument waardoor diens vrije keuze van verzekeringsonderneming wordt beperkt.

2.5. De tussenpersoon engageert zich, in de uitoefening van zijn beroep, naar best vermogen en in alle objectiviteit de hem toevertrouwde belangen te dienen. Hierbij dienen de belangen van de consument steeds voor te gaan op het eigenbelang van de tussenpersoon.

2.6. De tussenpersoon zal op een discrete wijze gebruik maken van de over de consument bekomen informatie.

2.7. De tussenpersoon heeft de algemene plicht, overeenkomstig zijn wettelijk statuut en zijn contractuele verbintenissen, de consument bij te staan zowel bij de onderschrijving, het beheer van verzekeringen als bij de regeling van schade. De tussenpersoon zal de consument aanzetten tot preventie.

3. Verplichtingen van de tussenpersoon t.o.v. de verzekeringsondernemingen

3.1. De tussenpersoon doet al het mogelijke om van de consument de informatie te bekomen die gewoonlijk nodig is voor de verzekeringsonderneming om de gewenste dienst(en) te leveren.

3.2. De tussenpersoon doet al het nodige om dubbele gebruiken in de administratieve verwerking van polissen te vermijden. Met dit doel maakt hij, in de samenwerking met verzekeringsondernemingen, gebruik van de meest geschikte middelen om de beheer efficiëntie in het algemeen te verbeteren.

3.3. De tussenpersoon verbindt er zich toe de naam van de verzekeringsonderneming niet te misbruiken en zich van laster tegenover de verzekeringsonderneming te onthouden.

3.4. De tussenpersoon verplicht er zich toe aan de verzekeringsonderneming de te betalen bedragen over te maken binnen de overeengekomen termijnen.

4. Verplichtingen van de tussenpersonen onderling

4.1. De tussenpersoon verbindt er zich toe zich in zijn relaties met andere tussenpersonen hoffelijk en vertrouwenswaardig te gedragen. Hij onthoudt zich van het inwinnen van informatie over zijn concurrenten met ongeoorloofde middelen.

4.2. De tussenpersoon legt zichzelf het verbod op iemand ertoe aan te zetten een contractuele relatie met een concurrent op ongeoorloofde wijze te verbreken of zijn verplichtingen ten aanzien van deze laatste niet na te komen.

4.3. De tussenpersoon zal het werk van zijn collega's eerbiedigen en zal zich van laster en kwaadsprekerij onthouden.

5. Verplichtingen van de tussenpersoon t.o.v. zijn medewerkers

5.1. De tussenpersoon respecteert, in zijn hoedanigheid van werkgever, het geheel van de wettelijke bepalingen met betrekking tot de relaties met personeel.

5.2. De tussenpersoon moedigt de zin voor initiatief en het verantwoordelijkheidsbesef bij zijn medewerkers en stagiairs aan. Hij helpt hen hun bekwaamheden te ontwikkelen met aangepaste vorming.

6. Verplichtingen van de tussenpersoon t.o.v. de aandeelhouders

6.1. De tussenpersoon zorgt ervoor dat zijn activiteit bijdraagt tot zijn voortbestaan en tot het creëren van een toegevoegde waarde voor het kapitaal dat door de aandeelhouders is geïnvesteerd.

6.2. De tussenpersoon eerbiedigt de gelijkheid van de aandeelhouders.

6.3. De tussenpersoon licht hen op passende wijze en ten gepaste tijde in over iedere factor of beslissing die hun situatie ingrijpend kan beïnvloeden; meer bepaald worden de boekhouddocumenten tijdig opgesteld en geven zij de reële toestand van het bedrijf weer.

7. Verplichtingen van de tussenpersoon t.o.v. de overheid

7.1. De tussenpersoon leeft de reglementen die zijn activiteiten regelen na en werkt samen met de voogdij-instanties teneinde een correcte toepassing ervan te verzekeren.

7.2. De tussenpersoon zal bijzondere aandacht besteden aan pogingen om zijn diensten en netwerk te gebruiken voor het witwassen van misdaadgeld. In voorkomend geval zal hij ieder fraudegeval dat verband houdt met het witwassen van fondsen aan de desbetreffende overheidsinstanties mededelen met vermelding van de namen van de betrokken personen.

7.3. Iedere gift van een tussenpersoon die niet conform is met de wet of de gebruiken, ten gunste van politieke partijen, kandidaten voor een verkiezing of ambtenaren, is verboden.

8. Regeling van geschillen tussen de tussenpersoon en zijn omgeving

8.1. De tussenpersoon geeft in geval van geschil de voorkeur aan een minnelijke regeling.

8.2. Het beroep op de gewone rechter of op een scheidsrechter wordt over het algemeen vooraf aan de tegenpartij gemeld.

8.3. Bij het regelen van geschillen wordt iedere praktijk die de sereniteit van de debatten aantast vermeden.