

## **MiFID**

Ons kantoor is gehouden tot het naleven van de “AssurMiFID-gedrageregels” en deelt u in u dit verband volgende informatie mee:

Ons kantoor

Ons kantoor communiceert met u in het Nederlands.

### **Hayen zakenkantoor NV**

Tongersesteenweg 5, 3840 Borgloon

KBO: 0434.571.183

Wij zijn ingeschreven als verzekeringsmakelaar onder het nummer 013825 A-cB in het register van verzekeringstussenpersonen, bijgehouden door de FSMA, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel.

U kunt onze gegevens dan ook terugvinden op de website van het FSMA op [www.fsma.be](http://www.fsma.be).

Verdere bereikbaarheid:

- Telefonisch bereikbaar op het nummer 012/74.19.47
- We ontvangen uw e-mails graag op : [info@hayen.be](mailto:info@hayen.be)
- Faxen kan op 012/74.50.05

Voor al uw vragen en problemen kunt u in eerste instantie terecht in ons kantoor.

Klachten kunnen ook ingediend worden bij de Ombudsdienst Verzekeringen VZW in 1000 Brussel, de Meeûssquare 35, tel. 02 547 58 71 – fax 02 547 59 75 - [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

## **1.Aangeboden producten en diensten**

### **1.1.Informatie over begrip verzekeringsbemiddeling**

“Ons kantoor biedt diensten van verzekeringsbemiddeling aan, dwz. de werkzaamheden die bestaan in het adviseren over verzekeringsovereenkomsten, het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten of het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan”.

### **1.2.Nummers van de takken en de titulatuur**

1. Ongevallen;
2. Ziekte;
3. Voertuigcasco met uitzondering van rollend spoorwegmaterieel;
4. Casco rollend spoorwegmaterieel;

5. Luchtvaartuigcasco;
6. Casco zee- en binnenschepen;
7. Vervoerde goederen met inbegrip van koopwaren, bagage en alle andere goederen;
8. Brand en natuurevenementen;
9. Andere schade aan goederen;
10. BA motorrijtuigen;
11. BA luchtvaartuigen;
12. BA zee- en binnenschepen;
13. Algemene BA;
14. Krediet;
15. Borgtocht;
16. Diverse geldelijke verliezen;
17. Rechtsbijstand;
18. Hulpverlening;
19. Levensverzekeringen niet verbonden met beleggingsfondsen, met uitzondering van bruidsschat- en geboorteverzekeringen;
20. Bruidsschat- en geboorteverzekeringen, niet verbonden met beleggingsfondsen;
21. Levens- bruidsschat- en geboorteverzekeringen in verband met beleggingsfondsen;
22. Kapitalisatieverrichtingen;
23. Beheer van collectieve pensioenfondsen

### **1.3. Polisvoorwaarden**

Voor de voorwaarden van de producten van onze partnermaatschappijen verwijzen we naar de pagina Home - Documenten.

Ons belangenconflictenbeleid

“De AssurMiFID-gedragsregels leggen ons kantoor op om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van belangenconflicten. Hieronder kan u meer informatie terugvinden over hoe ons kantoor hieraan invulling geeft”.

## **2. Informatie over het belangenconflictenbeleid van ons kantoor**

“De AssurMiFID-gedragsregels leggen ons kantoor op om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van belangenconflicten. Hieronder kan u meer informatie terugvinden over hoe ons kantoor hieraan invulling geeft”.

### **2.1. Wetgevend kader**

Vanaf 30 april 2014 zijn de “AssurMiFID –gedragsregels” van kracht. Zij vinden hun wettelijke basis in de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de FSMA en diverse bepalingen alsook het KB van 21 februari 2014 over de regels voor de toepassing van de artikelen 27 tot 28bis van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten op de verzekeringssector en KB van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft.

Overeenkomstig deze gedragsregels is ons kantoor gehouden om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van belangenconflicten bij het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddeling.

De wettelijke regeling omtrent belangenconflicten is een aanvulling op de algemene MiFID-grondwet. Deze grondwet wordt door ons kantoor geëerbiedigd door zich loyaal, billijk en professioneel in te zetten voor de belangen van de klant bij het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddeling.

## **2.2. Welke belangenconflicten?**

Met het oog op ons belangenconflictenbeleid heeft ons kantoor in een eerste stap de mogelijke belangenconflicten in ons kantoor geïdentificeerd.

Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen (1) ons kantoor en haar verbonden personen en een klant of (2) tussen meerdere klanten onderling. Het beleid inzake belangenconflicten houdt rekening met de eigen kenmerken van ons kantoor en haar eventuele groepsstructuur.

Bij de beoordeling naar mogelijke belangenconflicten heeft ons kantoor de situaties in kaart gebracht waarbij een aanzienlijk risico bestaat dat de belangen van de klant worden geschaad. Het gaat om:

- Situaties waarbij winst wordt gemaakt of verlies wordt geleden ten koste van de cliënt;
- Situaties waarbij ons kantoor een ander belang heeft bij het resultaat van de dienst of transactie;
- Situaties met een financiële drijfveer om andere cliënten te laten voorgaan;
- Situaties waarbij hetzelfde bedrijf als de cliënt wordt uitgeoefend;
- Situaties waarbij ons kantoor een vergoeding ontvangt van een andere persoon dan de cliënt voor de geleverde diensten van verzekeringsbemiddeling;
- Situaties waarbij ons kantoor deelnemingen van minstens 10% bezit in stemrechten of van het kapitaal van de verzekeringsonderneming(en);
- Situaties eigen aan ons kantoor: vb groepsstructuren (bv. bancassurance of assurfinance) of nevenactiviteiten ( bv. bankagent, vastgoedmakelaar).

## **2.3. Welke maatregelen neemt ons kantoor**

Ons kantoor neemt heel wat maatregelen om ervoor te zorgen dat het belang van de klant primeert.

Het gaat onder meer om:

- Een interne instructienota;
- Een aangepast verloningsbeleid;
- Een beleid dat erop toeziet dat de verbonden personen enkel bemiddelen m.b.t. verzekeringsovereenkomsten waarvan zij de essentiële kenmerken kennen en in staat zijn om aan de cliënten toe te lichten;
- Een beleid dat het recht voorbehoudt van ons kantoor om bij ontstentenis van een concrete oplossing voor een specifiek belangenconflict de gevraagde dienstverlening te weigeren met het uitsluitende doel de bescherming van de belangen van de klant;
- Een regeling inzake het ontvangen van voordelen;
- Een beleid dat erop toeziet dat alle informatie die onze verbonden personen verstrekken correct, duidelijk en niet misleidend is;
- Indien noodzakelijk zal het beleid inzake belangenconflicten van ons kantoor aangepast en/of geactualiseerd worden.

#### 2.4. Wat is de procedure?



#### 2.5. Specifieke transparantie

Wanneer in een concrete situatie onze maatregelen onvoldoende garantie zouden kunnen bieden, zal u geïnformeerd worden door ons kantoor over de algemene aard en/of de bronnen van het belangenconflict, zodat u een weloverwogen beslissing kan nemen. U kan steeds met ons contact op nemen voor meer informatie.

[1] Wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de FSMA en diverse bepalingen alsook het KB van 21 februari 2014 over de regels voor de toepassing van de artikelen 27 tot 28bis van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten op de verzekeringssector en KB van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft.

### **3. Vergoeding**

“Voor onze diensten van verzekeringsbemiddeling ontvangen wij in beginsel een vergoeding van de verzekeringsonderneming, die deel uitmaakt van de premie die u als klant betaalt.

Daarnaast is een vergoeding mogelijk die verbonden is aan de verzekeringsportefeuille van ons kantoor bij de betreffende verzekeringsonderneming of voor bijkomende taken ingevuld door ons kantoor. Voor meer informatie contacteer ons kantoor of raadpleeg de klantzone.

In het andere geval ontvangen wij voor onze diensten van verzekeringsbemiddeling een vergoeding van u als klant.”