



FSMA

www.fsma.be

FSMA NEWS

**Nieuwsbrief aan de
verzekeringstussenpersonen**

November 2023

**SAMENWERKING MET DE OMBUDSMAN
VERZEKERINGEN**

IN DEZE NIEUWSBRIEF

De Ombudsman van de Verzekeringen vervult een cruciale rol in het handhaven van de integriteit en het vertrouwen in de verzekeringssector. Als onafhankelijke instantie behandelt hij klachten van verzekeringsnemers en bemiddelt hij bij geschillen. De interactie tussen de ombudsman, de verzekeringsondernemingen en de verzekerings-tussenpersonen draagt bij tot een eerlijke en efficiënte afhandeling van klachten en geschillen. Samenwerking met de ombudsman is dan ook in het belang van de sector in zijn geheel.

- / BEANTWOORD VRAGEN VAN DE OMBUDSMAN**
- / AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING IS VERPLICHT**
- / OMBUDSMAN IS OOK BEVOEGD VOOR RECHTSPERSONEN**
- / WEES STEEDS BEREIKBAAR VOOR DE FSMA**



BEANTWOORD VRAGEN VAN DE OMBUDSMAN

Als essentiële schakels in het verzekeringswezen hebben verzekeringstussenpersonen de wettelijke verplichting om toe te treden tot de buitengerechtelijke klachtenregeling die door de Ombudsman van de Verzekeringen wordt waargenomen. Deze toetreding houdt eveneens de verplichting in om samen te werken met de Ombudsman van de Verzekeringen en te antwoorden op de vragen die de ombudsman hen stelt in het kader van de behandeling van klachten¹.

Toch ontvangt de FSMA nog regelmatig meldingen van de ombudsman waaruit blijkt dat sommige verzekeringstussenpersonen nalaten om dit te doen. De FSMA herinnert daarom aan het belang van deze wettelijke verplichting. De blijvende niet-naleving ervan kan immers leiden tot de schrapping van de inschrijving van de betrokken verzekeringstussenpersoon uit het register. Herhaaldelijke inbreuken kunnen bovendien leiden tot het in vraag stellen van de passende deskundigheid en de betrouwbaarheid van de tussenpersoon in kwestie².

AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING IS VERPLICHT

Het komt vaak voor dat de ombudsman in het kader van de behandeling van een klacht aan de verzekeringstussenpersoon vraagt om de gegevens van zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering mee te delen.

Het afsluiten van zulk een verzekering is verplicht en is eveneens een inschrijvingsvoorwaarde, dit ter bescherming van de consument³. Wanneer een tussenpersoon een beroepsfout zou begaan, heeft de benadeelde consument een rechtstreeks vorderingsrecht ten aanzien van de aansprakelijkheidsverzekeraar van deze tussenpersoon om een vergoeding te bekomen voor de schade die hij/zij heeft geleden.

OMBUDSMAN IS OOK BEVOEGD VOOR RECHTSPERSONEN

De rol van de ombudsman beperkt zich niet tot de behandeling van klachten van particulieren maar strekt zich ook uit tot klachten van alle rechtspersonen, waaronder ook kleine en middelgrote ondernemingen. KMO's spelen een essentiële rol in onze economie en hebben vaak complexe verzekeringsbehoeften. Daarom is het voor KMO's, maar ook voor alle ondernemingen in het algemeen, van belang te weten dat zij, net als particulieren, een beroep kunnen doen op de diensten van de Ombudsman van de Verzekeringen in geval van een geschil over hun verzekeringen.

Op de website van de FSMA staat een [overzicht van de instanties die klachten behandelen van consumenten over financiële producten of diensten](#). Om uw klanten bij te staan en hen wegwijs te maken, kan u hier steeds naar verwijzen.

Ook een aanrader is om de [website van de Ombudsman van de Verzekeringen](#) te consulteren.

¹ Artikel 266, 1^o lid, 7^o en artikel 322 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

² Artikel 266, 1^o lid, 2^o van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

³ Artikel 266, 1^o lid, 4^o van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

WEES STEEDS BEREIKBAAR VOOR DE FSMA

Iedere tussenpersoon beschikt over een professioneel e-mailadres. Dat is een wettelijke verplichting⁴. De FSMA gebruikt uw professioneel e-mailadres voor het versturen van individuele of collectieve berichten. Helaas komt het nog steeds voor dat het bij de FSMA gekende adres niet meer in gebruik is. Ook komt het voor dat het adres gelinkt is aan een medewerker die uw onderneming verlaten heeft.

Zorg ervoor dat u in uw inschrijvingsdossier in CABRIO steeds een werkend e-mailadres vermeldt. Zo mist u geen belangrijke mededelingen van de FSMA, zoals bijvoorbeeld over de bijdragen in de werkingskosten, de bijscholingsverplichtingen of andere nieuwigheden.

Verzeker u ervan dat u steeds de identiteit kent van de primaire contactpersoon opgenomen in uw inschrijvingsdossier en met welk certificaat deze persoon toegang krijgt tot CABRIO. Weet u dit niet meer, neem dan [contact op met de FSMA](#). Instructies voor het wijzigen van uw e-mailadres vindt u [hier](#) terug.

⁴ Artikel 266, 1^o lid, 12^o van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.