

Sommige 'verwachtingen van de toezichthouder' gelden niet in alle gevallen. Dit is aangegeven naast elke 'verwachting'. Betekenis van de afkortingen: LEV SB = geldig voor spaar- en beleggingsverzekeringen; LEV A = geldig voor andere levensverzekeringen dan spaar- en beleggingsverzekeringen; N LEV = geldig voor niet-levensverzekeringen; ADV = alleen geldig indien advies wordt gegeven; GR = geldig voor grote risico's

Dit werkprogramma wordt mogelijk nog gewijzigd ten gevolge van de lopende gesprekken in de verschillende werkgroepen met de beroepsverenigingen.

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR
0. Formalisering							
1 De verzekeringsondernemingen moeten hun beleid en hun procedures over de informatie aan cliënten formaliseren.	Art. 14bis Controlewet verzekeringen 9 juli 1975	1 De verzekeringsonderneming formaliseert de in dit werkprogramma beschreven principes en verplichtingen in een gedocumenteerde beleid en operationele procedures.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		2 Dit beleid en deze procedures zijn goedgekeurd door de bevoegde organen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		3 De verzekeringsonderneming waakt erover dat de betrokken medewerkers dit beleid en deze procedures kennen en toepassen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
1. Basisprincipes							
2 De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten hun cliënten de wettelijk verplichte informatie verstrekken. Publiciteit moet als dusdanig herkenbaar zijn. De informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn. Ze moet opgesteld zijn in een voor de cliënt begrijpelijke vorm. Ze moet de cliënt in staat stellen om met kennis van zaken te beslissen over het aangaan van een verzekeringsovereenkomst. Ze mag in gestandaardiseerde vorm worden verstrekt. De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten naast de in dit werkprogramma vermelde gedragsregels ook de informatieverplichtingen naleven die op hen van toepassing zijn op basis van andere wetten en reglementeringen.	Art. 27, § 2 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 1° KB N1 21 februari 2014 Art. 27, § 3 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 3° KB N1 21 februari 2014 Art. 4 KB N2 21 februari 2014	1 De verzekeringsonderneming waakt erover dat de informatie die zij produceert, voldoet aan de basisprincipes in verband met informatie aan cliënten wat betreft: <ul style="list-style-type: none"> de inhoud; de vorm; de drager. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		2 <ul style="list-style-type: none"> De verzekeringstussenpersoon en de verzekeringsonderneming-distributeur zorgen ervoor dat de informatie die zij aan de cliënt verstrekken, voldoet aan de basisprincipes in verband met informatie aan cliënten, wat betreft <ul style="list-style-type: none"> de inhoud; de vorm; de drager; de timing. Als de informatie aan cliënten waarvan zij niet zelf de auteur zijn, kennelijk niet aan deze basisprincipes voldoet, onthouden zij zich ervan deze informatie aan hun cliënten te bezorgen. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Inhoud van de precontractuele informatie							
1. Informatie over de dienstverlener							
3 De verantwoordelijken voor de distributie en de personen in contact met het publiek moeten bij elk contact met het publiek aangeven voor welke onderneming zij optreden.	Art. 274 Wet Verzekeringen 4 april 2014	1 De verzekeringsonderneming waakt erover dat haar verantwoordelijken voor de distributie en haar personen in contact met het publiek bij elk contact met het publiek de naam vermelden van de verzekeringsonderneming waarvoor ze rechtstreeks of onrechtstreeks werken.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Dit werkprogramma wordt mogelijk nog gewijzigd ten gevolge van de lopende gesprekken in de verschillende werkgroepen met de beroepsverenigingen.

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR
<p>4 De verzekeringstussenpersonen en de verzekeringsondernemingen moeten aan de cliënt vooraf de wettelijk vereiste informatie bezorgen over henzelf en over de diensten die ze verstrekken.</p>	<p>Art. 27, § 3 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 3° KB N1 21 februari 2014 Art. 273, § 1 Wet Verzekeringen 4 april 2014 Art. 7 b) i) KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 7 KB N2 21 februari 2014 Art. 11, § 1 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 8 KB N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • De verzekeringstussenpersoon en de verzekeringsonderneming bezorgen aan de cliënt volgende informatie over henzelf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hun naam; • hun adres; • hun ondernemingsnummer; • de wijze waarop de cliënt de onderneming kan contacteren; • de talen waarin de cliënt met de onderneming kan communiceren; • de verzekeringsbemiddelingsdiensten die de onderneming aan de cliënt mag verstrekken; • de naam en het adres van de instantie waarbij de cliënt klacht kan indienen; • het feit dat ze al dan niet advies geven over de verzekeringsovereenkomsten die ze aanbieden. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<p>2 • De verzekeringsonderneming bezorgt de cliënt daarnaast de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een verklaring dat zij beschikt over een vergunning als verzekeringsonderneming; • de naam en het contactadres van de autoriteit die haar de vergunning heeft verleend. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<p>3 • De verzekeringstussenpersoon en de verzekeringsonderneming de cliënt bezorgen daarnaast de volgende gegevens over de verplichte rapportering aan de cliënten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de aard; • de frequentie; • het tijdschema. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<p>4 • De verzekeringstussenpersoon en de verzekeringsonderneming bezorgen de cliënt een algemene beschrijving van hun belangenconflictenbeleid. Deze informatie mag beknopt zijn. Zij mag via een website worden gepubliceerd, mits naleving van de wettelijke bepalingen over het gebruik van een website (zie punt 12 van dit werkprogramma).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zij delen de cliënt mee dat hij om nadere details mag vragen. • Als de cliënt dit vraagt, bezorgen zij hem nadere details over dit beleid op een duurzame drager. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<p>5 • De verzekeringstussenpersoon en de verzekeringsonderneming bezorgen de cliënt informatie over de <i>inducements sensu stricto</i> die zij storten of ontvangen (zie het werkprogramma over <i>voordelen (inducements)</i> voor nadere details over deze informatie). Deze informatie mag beknopt zijn. Zij mag via een website worden gepubliceerd, mits naleving van de wettelijke bepalingen over het gebruik van een website (zie punt 12 van dit werkprogramma).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zij delen de cliënt mee dat hij om nadere details mag vragen. • Als de cliënt dit vraagt, bezorgen zij hem nadere details over deze <i>inducements</i> op een duurzame drager. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>2. Informatie over het product- en dienstenaanbod</p>							
<p>5 De verzekeringstussenpersonen en de verzekeringsondernemingen moeten aan de cliënt vooraf de wettelijk vereiste informatie bezorgen over hun product- en dienstenaanbod, zodat de cliënten met kennis van zaken kunnen beslissen of ze al dan niet op dit aanbod willen ingaan.</p>	<p>Art. 27, § 3 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 3° KB N1 21 februari 2014 Art. 273, § 3 Wet Verzekeringen 4 april 2014</p>	<p>1 De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming bezorgt de cliënt tijdig voldoende informatie over zijn aanbod inzake:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de verzekeringsovereenkomsten die overeenstemmen met de verlangens en behoeften van de cliënt. De informatie omvat: <ul style="list-style-type: none"> • de algemene en bijzondere voorwaarden; • voor spaar- en beleggingsverzekeringen: een beschrijving van de risico's verbonden aan het sluiten van dergelijke overeenkomsten; • desgevallend, zijn advies en de manier waarop zijn voorstel aan de verlangens en behoeften van de cliënt tegemoetkomt; • de spaar- en beleggingsstrategieën die hij voorstelt; de informatie omvat een beschrijving van de risico's verbonden aan deze strategieën; • in voorkomend geval: de overeenkomsten over verzekeringsbemiddelingsdiensten die hij aanbiedt. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>3. Informatie over kosten en lasten</p>							
<p>6 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen moeten aan hun cliënten vooraf informatie bezorgen over de kosten en lasten die gepaard gaan met de verzekeringsbemiddelingsdiensten die ze leveren en de verzekeringsovereenkomsten die ze aanbieden, zodat de cliënten met kennis van zaken kunnen beslissen of ze al dan niet op dit aanbod willen ingaan.</p>	<p>Art. 27, § 3 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 3° KB N1 21 februari 2014 Art. 13 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 9 KB N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • Als de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming rechtstreeks kosten of lasten aanreket voor het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten, geeft hij de cliënt daarover informatie voor de start van de dienstverlening.</p> <p>• De verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming geeft de cliënt informatie over de kosten en lasten die gepaard gaan met verzekeringsovereenkomsten op het moment waarop hij deze aanbiedt, alsook op elke vervaldag van de overeenkomst.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>4. Informatie over aard en risico's financiële producten</p>							
<p>5. Informatie aan cliënten en potentiële cliënten</p>							

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR
7 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen moeten hun cliënten een algemene beschrijving bezorgen van de aard en de risico's van de spaar- en beleggingsverzekeringen die ze aanbieden, die gedetailleerd genoeg is opdat cliënten met kennis van zaken kunnen beslissen of ze al dan niet op dit aanbod willen ingaan.	Art. 27, § 3 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 3° KB N1 21 februari 2014 Art. 12 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 14 KB N2 21 februari 2014	1 De verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming die bemiddelt inzake spaar- of beleggingsverzekeringen bezorgt de cliënt tijdig een algemene beschrijving van de aard en de risico's die hiermee gepaard gaan. Dit document beschrijft: <ul style="list-style-type: none"> • de risico's die verbonden zijn aan het soort spaar- of beleggingsverzekering in kwestie; als deze een hefboomwerking bevat, moet die worden toegelicht, samen met de gevolgen ervan en het risico dat de spaartegoeden of de belegging volledig verloren gaan; • de volatiliteit van de inventariswaarde van deze verzekeringen en eventuele beperkingen van de mogelijkheden om een einde te stellen aan de overeenkomst; • het feit dat een cliënt ingevolge transacties in deze verzekeringen naast de aanschaffingskosten extra financiële en andere verplichtingen zou kunnen aangaan, waaronder voorwaardelijke verplichtingen; • als deze verzekeringen een door een derde verstrekte garantie omvatten, voldoende informatie over de garantiegiver en de garantie opdat de cliënt zich hier een correct beeld van zou kunnen vormen; • in voorkomend geval, het label dat overeenkomstig de geldende wettelijke of reglementaire bepalingen aan de overeenkomst moet worden gehecht. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Kwalitatieve regels informatie aan cliënten

1. Algemene kwalitatieve voorwaarden

8 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen moeten erover waken dat alle informatie die zij bij cliënten verspreiden, correct, duidelijk en niet-misleitend is.	Art. 27, § 2 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 1° KB N1 21 februari 2014 Art. 8, § 1 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 8, § 2 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 8, § 3 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 8, § 7 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 8, § 8 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014	1 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming waakt erover dat de informatie die hij bij cliënten verspreidt, voldoet aan volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> • ze is accuraat en benadrukt de voordelen van het aanbod niet zonder ook correct en duidelijk op de risico's te wijzen; • ze volstaat opdat de cliënt met kennis van zaken zou kunnen beslissen of hij al dan niet op het aanbod ingaat; • ze is in klare taal en zonder technisch jargon opgesteld; • ze verhult geen belangrijke elementen, zwakt deze niet af en verdoezelt ze niet. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		2 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming waakt erover dat de informatie die hij bij cliënten verspreidt, steeds zijn naam bevat.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		3 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming waakt erover dat de informatie die hij bij cliënten verspreidt en die naar een fiscale behandeling verwijst, duidelijk aangeeft dat de fiscale behandeling van individuele omstandigheden van de cliënt afhangt en in de toekomst kan wijzigen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		4 • De verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming zorgt ervoor dat vermeldingen van de naam van de FSMA of een andere toezichthoudende overheid in de informatie die hij bij cliënten verspreidt, louter feitelijk zijn en geenszins suggereren dat zijn aanbod door deze overheid wordt gesteund of aanbevolen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		5 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming waakt erover dat de informatie die hij bij cliënten verspreidt en die onderlinge vergelijkingen bevat tussen verzekeringsbemiddelingsdiensten, verzekeringsovereenkomsten of dienstverleners, voldoet aan de volgende voorwaarden: <ul style="list-style-type: none"> • de vergelijking is zinvol en wordt correct en evenwichtig voorgesteld; • de informatie bevat de bronnen die voor de vergelijking zijn gebruikt; • de informatie vermeldt de belangrijkste feiten en hypothesen die voor de vergelijking zijn gebruikt. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

2. Bijzondere kwalitatieve voorwaarden voor spaar- en beleggingsverzekeringen

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR
<p>9 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen moeten erover waken dat alle informatie die zij bij cliënten verspreiden over spaar- en beleggingsverzekeringen, correct, duidelijk en niet-misleitend is, met name wat betreft de informatie over spaar- of beleggingsresultaten.</p>	<p>Art. 27, § 2 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 1° KB N1 21 februari 2014 Art. 8, § 4 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 8, § 5 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 8, § 6 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 13 KB N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming waakt erover dat de informatie die hij bij cliënten verspreidt en die verwijst naar in het verleden behaalde resultaten met betrekking tot spaar- of beleggingsverzekeringen, voldoet aan volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deze informatie is niet het meest opvallende kenmerk van de mededeling ; • de informatie bevat passende gegevens van de resultaten over de onmiddellijk voorafgaande vijf jaar of van de gehele periode sinds de spaar- of beleggingsverzekering of de financiële index werd aangeboden of bestaat (als deze periode korter is dan vijf jaar), of over een langere periode, waarbij altijd wordt uitgegaan van volledige perioden van twaalf maanden; • de referentieperiode en de informatiebron worden duidelijk aangegeven; • in de informatie wordt duidelijk gewaarschuwd dat de vermelde cijfergegevens resultaten uit het verleden betreffen, die geen betrouwbare indicator voor toekomstige resultaten vormen; • als de informatie berust op cijfergegevens die in een andere valuta luiden dan de euro, wordt deze valuta duidelijk vermeld en wordt tegelijk gewaarschuwd dat het rendement voor de cliënt door valutaschommelingen hoger of lager kan uitvallen; en; • als de indicatie op brutoresultaten berust, wordt het effect van provisies, vergoedingen en andere lasten vermeld. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<p>2 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming waakt erover dat de informatie die hij bij cliënten verspreidt en die verwijst naar gesimuleerde, in het verleden behaalde resultaten met betrekking tot spaar- of beleggingsverzekeringen, voldoet aan volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deze informatie is niet het meest opvallende kenmerk van de mededeling ; • de informatie bevat passende gegevens over de resultaten van de onmiddellijk voorafgaande vijf jaar of van de gehele periode sinds de spaar- of beleggingsverzekering of de financiële index werd aangeboden of bestaat (als deze periode korter is dan vijf jaar), of over een langere periode, waarbij altijd wordt uitgegaan van volledige perioden van twaalf maanden; • de referentieperiode en de informatiebron worden duidelijk aangegeven; • de gesimuleerde, in het verleden behaalde resultaten berusten op de feitelijke resultaten die in het verleden zijn behaald met spaar- of beleggingsverzekeringen of financiële indices die identiek zijn aan of de onderliggende waarde vormen van de betrokken spaar- of beleggingsverzekering; en • in de informatie wordt duidelijk gewaarschuwd dat het om gesimuleerde, in het verleden behaalde resultaten gaat en dat dergelijke resultaten geen betrouwbare indicator voor toekomstige resultaten vormen; • als de informatie berust op cijfergegevens die in een andere valuta luiden dan de euro, wordt deze valuta duidelijk vermeld en wordt tegelijk gewaarschuwd dat het rendement voor de cliënt door valutaschommelingen hoger of lager kan uitvallen; en; • als de indicatie op brutoresultaten berust, wordt het effect van provisies, vergoedingen en andere lasten vermeld. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<p>3 De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming waakt erover dat de informatie die hij bij cliënten verspreidt en die verwijst naar toekomstige resultaten met betrekking tot spaar- of beleggingsverzekeringen, voldoet aan volgende voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in de informatie wordt niet uitgegaan van of verwezen naar gesimuleerde, in het verleden behaalde resultaten; • er wordt uitgegaan van redelijke hypothesen die door objectieve gegevens worden ondersteund; • als de informatie op brutoresultaten berust, moet het effect van provisies, vergoedingen en andere lasten worden vermeld; en, • in de informatie wordt duidelijk gewaarschuwd dat dergelijke prognoses geen betrouwbare indicator voor toekomstige resultaten vormen. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>10 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen moeten erover waken dat alle reclame die zij bij cliënten verspreiden, als dusdanig herkenbaar is en correct, duidelijk en niet-misleitend is. Zij moeten de bijzondere regels respecteren in verband met reclame die een aanbod bevat om een verzekeringsovereenkomst of een verzekeringsbemiddelingsovereenkomst af te sluiten.</p>	<p>Art. 27, § 2 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 1° KB N1 21 februari 2014 Art. 10, § 7 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 10, § 8 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • De verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming zorgt ervoor dat de informatie in publicitaire mededelingen overeenstemt met alle andere informatie die hij aan cliënten heeft verstrekt in het kader van de verrichting van verzekeringsbemiddelingsdiensten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hij merkt alle reclame duidelijk als dusdanig aan. • Hij waakt erover dat reclame die een aanbod bevat om een verzekeringsovereenkomst of een verzekeringsbemiddelingsovereenkomst af te sluiten, of om de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming hierover te contacteren, in verband met een dergelijk aanbod, alle informatie bevat waarvan sprake is in de punten 1, 2, 3 en 4 van dit werkprogramma. Deze verplichting geldt niet als de cliënt, voor een reactie op een aanbod of uitnodiging in de reclame, wordt verwezen naar een of meerdere andere documenten die deze informatie bevatten. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

4. Praktische aspecten
 1. Informatiedrager

Dit werkprogramma wordt mogelijk nog gewijzigd ten gevolge van de lopende gesprekken in de verschillende werkgroepen met de beroepsverenigingen.

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR
<p>11 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen moeten, telkens wanneer de regelgeving dit vereist, de informatie aan cliënten bezorgen op een duurzame drager. Als zij een andere duurzame drager dan papier willen gebruiken, moeten zij de geldende wettelijke voorwaarden naleven.</p>	<p>Art. 275 Wet Verzekeringen 4 april 2014 Art. 5, § 2 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 6 KB N2 21 februari 2014 Art. 10, § 4 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming zorgt ervoor dat, telkens als de regelgeving het gebruik van een duurzame drager voorschrijft, hij de informatie aan cliënten verstrekt op één van de volgende manieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • op papier; • op een andere duurzame drager (bijvoorbeeld een USB-sleutel of het beveiligde deel van een website), voor zover volgende voorwaarden zijn voldaan: <ul style="list-style-type: none"> • de verstrekking van deze informatie op deze drager past in de context waarin hij met de cliënt zakendoet of gaat zakendoen; informatieverstrekking via elektronische weg past in deze context als de cliënt regelmatig toegang heeft tot het internet; het opgeven van een e-mailadres geldt als bewijs dat de cliënt regelmatig toegang heeft tot internet; • de cliënt heeft de keuze gekregen tussen informatie op papier of op de andere duurzame drager, en kiest specifiek voor de andere drager. 	☑	☑	☑	☐	☑
<p>12 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen die informatie aan cliënten bezorgen via een website die geen duurzame drager is, moeten zij de geldende wettelijke voorwaarden naleven.</p>	<p>Art. 5, § 3 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 6 KB N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • De verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming bezorgt informatie die hij aan de cliënt moet verstrekken, enkel via een website voor zover aan volgende voorwaarden is voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de informatie is niet persoonlijk aan de cliënt gericht; • de verstrekking van informatie op deze drager past in de context waarin hij met de cliënt zakendoet of gaat zakendoen; informatieverstrekking via elektronische weg past in deze context als de cliënt regelmatig toegang heeft tot het internet; het opgeven van een e-mailadres geldt als bewijs dat de cliënt regelmatig toegang heeft tot internet; • de cliënt stemt specifiek in met de informatieverstrekking in deze vorm; • de cliënt wordt, via een gebruiksvriendelijke link, elektronisch op de hoogte gebracht van het webadres en de plaats op de website waar hij toegang kan krijgen tot de informatie; • de informatie is actueel ; • de informatie via deze website blijft onafgebroken toegankelijk gedurende de tijd die de cliënt redelijkerwijs nodig heeft om ze in te zien; • de informatie heeft betrekking op één van de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • de voorwaarden van de verzekeringsovereenkomsten die hij aanbiedt; • de wijze waarop de cliënt met hem kan communiceren; • de taal waarin de cliënt met hem kan communiceren; • zodra de inhoud, de vorm en de overleggingsmodaliteiten van de verplichte rapportering aan cliënten nader zijn bepaald, de aard, de frequentie en het tijdschema van deze rapportering; • een algemene beschrijving van zijn belangenconflictenbeleid; • als de cliënt erom vraagt, nadere details over het belangenconflictenbeleid; in dit geval mag een website enkel worden gebruikt als hij een duurzame drager vormt (zie punt 11 van dit werkprogramma) • de beschrijving van de aard en risico's van spaar- of beleggingsverzekeringen; • de kosten en lasten in verband met de verzekeringsbemiddelingsdiensten of verzekeringsovereenkomsten uit zijn aanbod; • de algemene beschrijving van de inducements sensu stricto die hij ontvangt; • als de cliënt erom vraagt, nadere details over deze inducements sensu stricto; in dit geval mag een website enkel worden gebruikt als hij een duurzame drager vormt (zie punt 11 van dit werkprogramma). 	☑	☑	☑	☐	☑
2. Timing							
<p>13 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen bezorgen de wettelijk verplichte informatie tijdig aan de cliënten.</p> <p>Als zij de informatie uitzonderlijk mondeling aan de cliënten bezorgen, moeten zij de geldende wettelijke voorwaarden naleven.</p> <p>Als de wettelijk verplichte informatie grondig wijzigt en die wijziging impact heeft voor de cliënten, moeten zij de cliënt daar tijdig over inlichten.</p>	<p>Art. 275 Wet Verzekeringen 4 april 2014 Art. 10, § 1 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 10, § 2 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 10, § 5 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014 Art. 10, § 6 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014</p>	<p>1 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming bezorgt de informatie in principe schriftelijk aan de cliënt, en wel voorafgaand aan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de aanvang van de verzekeringsbemiddelingsdiensten waarop de informatie betrekking heeft; ofwel • het sluiten van de verzekeringsovereenkomst waarop de informatie betrekking heeft. 	☑	☑	☑	☐	☑

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR
<p>13 De verzekeringstussenpersonen en verzekeringsondernemingen bezorgen de wettelijk verplichte informatie tijdig aan de cliënten.</p> <p>Als zij de informatie uitzonderlijk mondeling aan de cliënten bezorgen, moeten zij de geldende wettelijke voorwaarden naleven.</p> <p>Als de wettelijk verplichte informatie grondig wijzigt en die wijziging impact heeft voor de cliënten, moeten zij de cliënt daar tijdig over inlichten.</p>	<p>Art. 275 Wet Verzekeringen 4 april 2014 Art. 10, § 1 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014</p> <p>Art. 10, § 2 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014</p> <p>Art. 10, § 5 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014</p> <p>Art. 10, § 6 KB MiFID-uitvoering 3 juni 2007 zoals verduidelijkt door Art. 11 en/et 13 KB N2 21 februari 2014</p>	<p>2 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming waakt erover dat de mondelinge informatieverstrekking aan de cliënt beperkt wordt tot volgende gevallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de verzekeringsdekking gaat onmiddellijk in, en de cliënt verzoekt zelf om mondelinge informatieverstrekking; of • de verkoop gebeurt telefonisch, met naleving van de wet van 24 augustus 2005 tot omzetting van verschillende bepalingen van de richtlijn financiële diensten op afstand en van de richtlijn privacy en elektronische communicatie. In dit geval <ul style="list-style-type: none"> • kan de informatie die vooraf wordt verstrekt, beperkt worden tot: <ul style="list-style-type: none"> • de identiteit en de hoedanigheid van de persoon die in contact staat met de cliënt en de band van die persoon met de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming; • een beschrijving van de belangrijkste kenmerken van de verzekeringsbemiddelingsdienst en van de voorgestelde verzekeringsovereenkomst; • de totale prijs die de cliënt aan de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming moet betalen, met inbegrip van alle eventuele taksen die via de dienstverlener worden betaald, of, als de exacte prijs niet kan worden aangegeven, de grondslag voor de berekening van de prijs, zodat de cliënt deze kan nagaan; • de vermelding van het eventuele bestaan van andere taksen en/of kosten die niet door de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming of verzekeringsonderneming worden aangerekend; • het al dan niet bestaan van een herroepingsrecht en, als dat recht bestaat, de duur en de uitoefeningswijze ervan, met inbegrip van de informatie over het bedrag dat de cliënt eventueel moet betalen. • deelt de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming aan de cliënt mee dat andere informatie op verzoek beschikbaar is, en om welke informatie het gaat. • Hij waakt erover dat in deze gevallen de informatie onmiddellijk na het sluiten van de overeenkomst aan de cliënt wordt meegedeeld op de wettelijk voorziene drager. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<p>3 • De verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming licht de cliënt in over grondige wijzingen die een impact hebben op een aan een cliënt verstrekte verzekeringsbemiddelingsdienst en/of op een door die cliënt gesloten verzekeringsovereenkomst.</p> <ul style="list-style-type: none"> • In de gevallen waarin een duurzame drager verplicht is, doet hij dit op een duurzame drager. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

5. Gegevensbewaring

<p>14 De verzekeringstussenpersonen en de verzekeringsondernemingen moeten de wettelijk vereiste gegevens bewaren in verband met de informatie aan cliënten.</p>	<p>Art. 27, § 7, al. 1 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 5° KB N1 21 februari 2014</p>	<p>1 • De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon bewaart voor alle soorten verzekeringsovereenkomsten en overeenkomsten over verzekeringsbemiddelingsdiensten een exemplaar van de informatie die hij aan cliënten heeft bezorgd of van de cliënten verkregen heeft. Deze verplichting geldt voor alle informatie, met inbegrip van de gepersonaliseerde publiciteit. Als er verschillende versies van deze informatie bestaan, bewaart en identificeert hij ze afzonderlijk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hij bewaart deze documenten: <ul style="list-style-type: none"> • zolang de relatie met de cliënten duurt en minstens vijf jaar te rekenen vanaf de datum waarop de relatie met de cliënten stopgezet is voor de informatie met betrekking tot de cliënt en de verzekeringsbemiddelingsdiensten; • zolang deze geldig blijven en minstens vijf jaar te rekenen vanaf de datum waarop zij gewijzigd zijn voor de informatie die betrekking heeft op de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon (zoals het beleid inzake belangenconflicten). • Hij bewaart in de dossiers van zijn cliënten minstens de verwijzing naar elk van de documenten die de cliënt heeft ontvangen, met inbegrip, in voorkomend geval, van de versie ervan en het bewijs dat de cliënt ze heeft ontvangen. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<p>2 De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon bewaart voor alle soorten verzekeringsovereenkomsten een exemplaar van de niet-gepersonaliseerde publiciteit die hij heeft verspreid. Als er verschillende versies van deze informatie bestaan, bewaart en identificeert hij ze afzonderlijk.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6. Evaluatie en monitoring

1. Evaluatie

<p>15 De verzekeringsondernemingen moeten hun beleid en hun procedures over de informatie aan cliënten regelmatig herzien. Ze moeten dit ook doen telkens als een substantiële wijziging maakt dat ze hun procedures of de wettelijke vereisten niet meer kunnen naleven.</p>	<p>Art. 14bis Controlewet verzekeringen 9 juli 1975</p>	<p>1 Een onafhankelijke controlefunctie, bijvoorbeeld de compliancefunctie, evalueert regelmatig het beleid en de procedures over de informatie aan cliënten.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<p>2 Deze onafhankelijke controlefunctie rapporteert hierover aan de gepaste organen.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<p>3 Deze onafhankelijke controlefunctie analyseert ook de substantiële wijzigingen die ertoe kunnen leiden dat de verzekeringsonderneming haar procedures of de wettelijke vereisten niet meer kan naleven. Een reeks 'knipperlichten' wijst op de noodzaak om het beleid en de procedures over de zorgplicht te herzien.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Dit werkprogramma wordt mogelijk nog gewijzigd ten gevolge van de lopende gesprekken in de verschillende werkgroepen met de beroepsverenigingen.

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR
2. Monitoring							
16 De verzekeringsondernemingen moeten toezicht houden op de doeltreffendheid van hun beleid en hun procedures over de informatie aan cliënten, om mogelijke tekortkomingen te achterhalen en recht te zetten.	Art. 14bis Controlewet verzekeringen 9 juli 1975	1 De verzekeringsonderneming beschikt over een passend eerstelijnstoezicht met betrekking tot de correcte toepassing van de procedures over de informatie aan cliënten.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		2 Een onafhankelijke controlefunctie, bijvoorbeeld de compliancefunctie, oefent een permanente controle uit op de correcte toepassing van de procedures over de informatie aan cliënten. Zij werkt hiertoe een concreet programma uit.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		3 Deze onafhankelijke controlefunctie rapporteert over haar controle aan de gepaste organen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>