ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ONS KANTOOR

ONZE DIENSTVERLENING

De activiteit van ons kantoor bestaat in het adviseren over, het voorstellen van, het realiseren van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, of in het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten, in het bijzonder in het geval van een schadegeval.

In het kader van onze dienstverlening zal ons kantoor u diverse documenten bezorgen. Het is aan u om deze documenten aandachtig te lezen. Ons kantoor staat ter beschikking voor alle inlichtingen, opmerkingen en/of eventuele anomalieën.

CATEGORISERING VAN DE KLANT

Om u een optimale klantenservice aan te bieden, heeft ons kantoor beslist om al haar klanten te categoriseren als niet-professionele klanten.

U bent geïnformeerd over de mogelijkheid te verzoeken om als professionele klant te worden gecategoriseerd op voorwaarde dat u voldoet aan de voorwaarden zoals voorzien in de bijlage bij het Koninklijk Besluit van 19 december 2017 tot bepaling van nadere regels tot omzetting van de Richtlijn betreffende Markten voor Financiële Instrumenten, waarnaar verwezen in artikel 20 van het Koninklijk Besluit van 18 juni 2019 tot uitvoering van de artikelen 5, 19°/1, 264, 266, 268 en 273 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De categorisering als professionele klant impliceert eventueel een lager beschermingsniveau. Indien u wenst te worden gecategoriseerd als een professionele klant, neemt u contact op met ons kantoor.

VERTROUWELIJKHEID VAN GEGEVENS

Iedere partij, zowel ons kantoor als uzelf als klant, zal geen vertrouwelijke informatie, waarover zij beschikt in kader van onderhavige relatie, meedelen aan derde partijen met uitzondering van de informatie die aan derden moet worden meegedeeld voor de goede uitvoering van de overeenkomst (bijvoorbeeld de (her)verzekeringsmaatschappij, expert, enz.) en de wettelijke uitzonderingen.

KLACHTENBEHANDELING

De tevredenheid van het cliënteel is een prioriteit voor ons kantoor.

Conform de interne beleidsmaatregelen en procedures, heeft ons kantoor een regeling betreffende het beheer van klachten van klanten opgesteld. Deze regeling heeft tot doel de klachten betreffende een verzekeringscontract of een geleverde dienst in het kader van verzekeringsdistributie op een deskundige en eerlijke manier te onderzoeken.

Elke gedetailleerde klacht mag per e-mail of per gewone brief worden bezorgd. Ons kantoor verbindt zich ertoe om deze te beantwoorden. Telkens wanneer u het wenst of wanneer de behandeling van uw klacht door ons kantoor voor u geen voldoening bracht, kan u met de Ombudsman van de Verzekeringen contact opnemen via volgende coördinaten: Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, tel.: +32(0)2 547 58 71, fax: +32(0)2 547 59 75, e-mail: **info@ombudsman-insurance.be**. Deze dienst is bevoegd voor bemiddeling bij verzekeringsgeschillen ten behoeve van de consument.

STRIJD TEGEN HET WITWASSEN VAN GELD EN DE FINANCIERING VAN TERRORISME

In het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en, in toepassing van de Wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten, verbindt u zich ertoe de vragen die ons kantoor verplicht is dienaangaande te stellen, te beantwoorden en het kantoor op het eerste verzoek de gevraagde documenten te verstrekken.

SOLVABILITEIT VAN DE VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJEN

In het kader van hun activiteiten inzake distributie van verzekeringen, is ons kantoor niet verantwoordelijk voor de solvabiliteit van de verzekeringsmaatschappijen.

TOEPASSELIJK RECHT

De onderhavige voorwaarden worden beheerst door en geïnterpreteerd volgens het Belgisch recht.