

# MIFID BROCHURE

---



# INHOUDSTAFEL

A.	Kennismaking met Fidea .....	2
B.	Ons distributienetwerk .....	3
C.	Uw wettelijke bescherming .....	3
1.	AssurMiFID .....	3
2.	Belangenconflictbeleid.....	3
3.	Vergoedingsbeleid .....	5
D.	Klachtenbehandeling .....	6
E.	Gedragsregels .....	6

## A. KENNISMAKING MET FIDEA

Fidea is een naamloze vennootschap met maatschappelijke zetel in België aan de Delacensierstraat 1, 2018 Antwerpen, ingeschreven in het Rechtspersonenregister Antwerpen, afdeling Antwerpen en met ondernemingsnummer 0406.006.069. Fidea heeft ook een exploitatiezetel in het Franstalig landsgedeelte, aan de Place du Luxembourg 1, 1420 Braine-l'Alleud.

Als Belgische verzekeringsonderneming werd Fidea door de Nationale Bank Van België (NBB) onder code 0033 toegelaten om alle verzekeringstakken van de groep van activiteiten Niet-Leven en de verzekeringstakken 21, 22, 23 en 26 van de groep van activiteiten Leven, uit te oefenen. Fidea heeft zelf ook een inschrijving als verzekeringsagent bij de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) voor alle verzekeringstakken.

Het toezicht op de activiteit van verzekeringsondernemingen wordt respectievelijk uitgeoefend door de NBB (Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel) en door de FSMA (Congresstraat 12-14, 1000 Brussel).

Fidea communiceert met u in het Nederlands of het Frans, afhankelijk van uw keuze. Alle verzekeringsdocumenten van Fidea (algemene voorwaarden, bijzondere voorwaarden, IPID-fiches...) zijn zowel in het Nederlands als het Frans beschikbaar.

U kunt met Fidea communiceren via volgende kanalen:

- Via uw bemiddelaar, hij is uw eerste aanspreekpunt
- Rechtstreeks met ons via:
  - e-mail: [contact@fidea.be](mailto:contact@fidea.be)
  - post: Delacensierstraat 1, 2018 Antwerpen
  - telefoon: 03 203 85 11

Fidea communiceert met u op papier, tenzij u er uitdrukkelijk de voorkeur aan geeft om elektronisch (via e-mail) met ons te communiceren.

In bepaalde gevallen zal Fidea met u communiceren via haar website.

## B. ONS DISTRIBUTIENETWERK

Fidea verdeelt haar producten via een distributienetwerk van onafhankelijke verzekeringstussenpersonen alsook via het distributienet van haar vertrouwde partners Crelan en Bank Nagelmackers.

## C. UW WETTELIJKE BESCHERMING

### 1. ASSURMIFID

AssurMiFID is het wettelijk kader dat in België van toepassing is sinds 1 mei 2015 op verzekeringsdistributeurs (zowel verzekeringsondernemingen als verzekerings-tussenpersonen) wanneer zij verzekeringen verkopen aan hun cliënten. Het doel van dit wettelijk kader is om u, als consument, nog beter te beschermen.

Fidea zet zich, conform de AssurMiFID-gedragsregels, steeds op een loyale, billijke en professionele wijze in voor uw belangen.

Fidea biedt haar cliënten het hoogste wettelijke beschermingsniveau volgens de categorie “niet-professionele cliënt”.

### 2. BELANGENCONFLICTBELEID

#### I. Inleiding

In haar activiteit als verzekeraar heeft Fidea te maken met verschillende partijen. Fidea houdt er rekening mee dat de belangen van deze partijen niet altijd samenvallen en zelfs met elkaar in conflict kunnen komen.

Fidea heeft dan ook diverse maatregelen genomen om dergelijke belangenconflicten doorheen haar organisatie en in haar activiteiten te identificeren, te voorkomen en te beheersen.

#### II. Om welke belangenconflicten gaat het?

Het gaat om belangenconflicten die zich voordoen bij het verrichten van diensten van verzekeringsdistributie, bijvoorbeeld wanneer de dienstverlener winst of verlies kan maken ten koste van een cliënt door een bepaald product boven een ander aan te bevelen.

Deze belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen Fidea (inclusief haar werknemers, bestuurders, effectieve leiders en verbonden agenten) en haar cliënten, of tussen haar cliënten onderling.

### **III. Identificatie van potentiële belangenconflicten**

Fidea houdt een lijst bij van situaties die een belangenconflict vormen of kunnen doen ontstaan in het licht van de specifieke situatie en activiteiten van het departement. De lijst moet regelmatig geactualiseerd worden in functie van gebeurtenissen die een belangenconflict kunnen doen ontstaan, zoals veranderingen in een departement of het opstarten van nieuwe activiteiten.

### **IV. Beheer belangenconflicten**

Om belangenconflicten te voorkomen en beheeren heeft Fidea diverse organisatorische maatregelen genomen, instructies en beleidslijnen uitgewerkt. Zo zijn alle medewerkers van Fidea gebonden door een gedragscode en krijgen ze een passende vorming, zodat ze belangenconflicten kunnen herkennen en correct behandelen. Daarnaast neemt Fidea steeds de nodige voorzorgen om de vertrouwelijkheid van cliëntinformatie te garanderen en te voorkomen dat deze op ongepaste wijze zou worden gebruikt of doorgespeeld aan derden.

Fidea duidt compliance contactpersonen aan, die instaan voor een correcte opvolging van deze gedragsregels. Zij vormen een direct aanspreekpunt voor hun collega's en signaleren belangenconflicten aan de compliance-functie.

Bovendien wordt er bij uitbesteding van diensten van verzekeringsdistributie op toegezien dat de contractant zich expliciet engageert om bovenvermelde Fidea-gedragsregels na te leven in zijn contacten met onze cliënten.

### **V. Bekendmaking van niet beheersbare belangenconflicten**

Indien de maatregelen die Fidea heeft genomen ontoereikend blijken om te voorkomen dat uw belangen worden geschaad, zal Fidea u vooraf op duidelijke wijze informeren over de algemene aard en/of de bronnen van dit belangenconflict. Op die manier kunt u met volledige kennis van zaken beslissen om Fidea's diensten van verzekeringsdistributie al dan niet af te nemen. Fidea zal een dossier bijhouden over het akkoord dat Fidea eventueel met u zou sluiten over de regeling van dit belangenconflict.

Als Fidea meent dat het belangenconflict geenszins (dus ook niet door het aan u bekend te maken) te beheersen valt, zal Fidea uw verzoek weigeren en er van afzien u haar diensten te verlenen.

### **VI. Melding en registratie belangenconflicten**

Indien er zich een belangenconflict voordoet, dient dit zo vlug mogelijk gemeld te worden door de compliance contactpersoon. Deze effectieve belangenconflicten worden geregistreerd in een lijst die per departement en per kalenderjaar is opgesplitst. Deze lijst wordt door het compliance departement centraal bijgehouden.

Wil u zelf een belangenconflict melden, dan kunt u dat (ook anoniem) doen via het formulier dat u vindt op [onze website](#) of door contact op te nemen met de dienst Compliance (compliance@fidea.be).

### **3. VERGOEDINGSBELEID**

Fidea ziet erop toe dat de vergoedingen die zij betaalt en ontvangt geen afbreuk doen aan de kwaliteit van de dienstverlening en aan haar verplichting om billijk en professioneel te handelen in het belang van haar cliënten.

#### **I. Vergoedingen die Fidea ontvangt**

Bij de onderschrijving van tak 23-beleggingsfondsen ontvangt Fidea recurrente vergoedingen, zgn. retrocessies, vanwege de fondsenbeheerders. Retrocessies zijn marktconforme vergoedingen die deel uitmaken van de beheersvergoeding en die variëren volgens de aard en samenstelling van het gekozen tak 23-fonds. De fondsenbeheerders betalen deze vergoeding teneinde Fidea in staat te stellen de tak 23-producten te ontwikkelen en te beheren, evenals voor de distributie en de dienstverlening aan de cliënten, inclusief opvolging en rapportering, tijdens de volledige beleggingsduur van het gekozen tak 23-fonds.

#### **II. Vergoedingen die Fidea betaalt**

Fidea vergoedt haar tussenpersonen voor de distributie van haar verzekerings-producten. Als u meer informatie wenst over deze vergoedingen, kunt u terecht bij uw verzekeringsbemiddelaar.

Bij de distributie van Fidea-producten door een verzekeringstussenpersoon die deel uitmaakt van het Crelan-netwerk, betaalt Fidea tevens een vergoeding aan het hoofdkantoor van Crelan dat instaat voor de ondersteuning van dit netwerk. Deze vergoeding wordt bepaald in functie van premie-incasso en rendement.

## D. KLACHTENBEHANDELING

Met klachten over uw contract of onze dienstverlening kunt u steeds terecht bij uw bemiddelaar. U kunt eventuele klachten ook rechtstreeks richten tot de klachtendienst van Fidea, Delacensierstraat 1, 2018 Antwerpen.

Dat kan per post op bovenvermeld adres, per telefoon op nummer 03 203 85 85, per e-mail naar [klachten@fidea.be](mailto:klachten@fidea.be) of via het klachtenformulier dat u vindt op [www.fidea.be](http://www.fidea.be) (“Klacht of compliment”).

Blijft u ontevreden, dan kunt u zich met uw klacht ook richten tot de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsquare 35, 1000 Brussel. Tel.: 02 547 58 71, Fax: 02 547 59 75, [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as). E-mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as).

Voor klachten die specifiek betrekking hebben op een arbeidsongeval dient u zich evenwel te wenden tot het Federaal Agentschap voor beroepsrisico's, kortweg Fedris, Sterrenkundelaan 1, 1210 Brussel, tel. 02 226 64 00, [www.fedris.be](http://www.fedris.be).

U behoudt steeds het recht om een gerechtelijke procedure in te leiden.

Fidea onderschreef de gedragsregels voor klachtenmanagement in de verzekeringsondernemingen van Assuralia, die u kunt raadplegen op [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be).

## E. GEDRAGSREGELS

Fidea is lid van Assuralia, de Belgische beroepsvereniging van de Verzekeringsondernemingen die nagenoeg alle Belgische en buitenlandse verzekeringsmaatschappijen die op de Belgische markt werkzaam zijn, vertegenwoordigt. Als lid van Assuralia heeft Fidea zich er toe geëngageerd diverse gedragsregels na te leven.

U kunt al deze gedragsregels consulteren op de website van Assuralia [www.assuralia.be](http://www.assuralia.be).