

# Gedragcode Externe Intermediaire Dienstverleners Assurantiebedrijf

(GEIDA)

VERSIE : 10 april 2003

## Doel

De NBVA en de NVA achten het van belang dat hun leden een goed inzicht bieden aangaande de dienstverlening die zij bieden. Daaruit vloeit voort dat de leden zich ook moeten kunnen vergewissen welke omvang de diensten inhouden van de achtergronden zijn van placing brokers/makelaars, gevolmachtigde agenten, intermediaire aanbieders van financiële producten en andere intermediaire externe dienstverleners waarmee zij samenwerken binnen het kader van hun activiteit als assurantie adviseur voor particuliere en zakelijke consumenten, alsmede wat de achtergronden daarvan zijn. Zowel het intermediair als de geraadpleegde externe dienstverlener hebben baat bij een realistisch verwachtingspatroon, waarin de wederzijdse taken op elkaar aansluiten. Om de gewenste informatieverstrekking te bevorderen, bevelen NVA en NBVA toepassing en uitvoering van een gedragscode bij hun leden aan.

Uitgaande van het belang dat de NVA en NBVA hechten aan duidelijkheid over de rol van dienstverleners aan de consumenten, moet vastgesteld worden dat ook het intermediair zich moet kunnen vergewissen omtrent de doelstellingen en dienstverlening van Externe Intermediaire Dienstverleners die namens de consument worden ingeschakeld door het intermediair. De samenstelling van de GIDI biedt echter geen goede basis voor een dergelijke informatieverstrekking.

GEIDA is een van de GIDI afgeleide gedragscode.

Deze Code schrijft externe dienstverleners een aantal zaken voor in het traject van informatievoorziening aan het intermediair bij het voortzetten of het aangaan van een samenwerking met elkaar.

Het is van belang dat de wederzijdse verwachtingen van intermediair en externe dienstverlener ook in de loop der tijd blijven overeenstemmen.

- Daarbij rust op het intermediair de verantwoordelijkheid de externe dienstverlener tijdig en goed te informeren over aan hem door de klant bekend geworden omstandigheden, die ertoe kunnen leiden dat de via de externe dienstverlener afgesloten verzekeringen aanpassing behoeven.
- Daarbij rust op de externe dienstverlener de verantwoordelijkheid het intermediair tijdig en goed te informeren over de aan de externe dienstverlener bekend geworden omstandigheden, die er toe kunnen leiden dat de door zijn bemiddeling bij verzekeraars afgesloten verzekeringen aanpassing behoeven of zullen wijzigen.

Deze Gedragcode geldt voor de dienstverlening van externe dienstverleners aan het intermediair rondom verzekeringsproducten.

## 1. BEGRIPSBEPALING

De onderstaande begrippen worden in de tekst vet (of onderstreept) afgedrukt. Binnen het kader van deze Gedragscode dient te worden verstaan onder:

- 1.1 "**Klant**"  
de consument die zich ten aanzien van de verzekering van diens particuliere en/of zakelijke belangen laat adviseren door een assurantie tussenpersoon.
- 1.2 "**Intermediair**"  
de tussenpersoon die beroepsmatig advies geeft aan de in 1.1. gedefinieerde klant
- 1.3 "**Externe Dienstverlener**"  
een tussenpersoon die op verzoek van het Intermediair aanvullend assisteert bij het sluiten of voortzetten van een verzekering.
- 1.4 "**Verzekeraar**"  
een onderneming als bedoeld in de Wet Toezicht Verzekeringsbedrijf, die voor eigen rekening het verzekeringsbedrijf uitoefent en wier naam en aandeel in de verzekering in de polis is gespecificeerd, ook indien deze zich laat vertegenwoordigen door een gevolmachtigd agent.
- 1.6 "**Informatie**"  
De inlichtingen en gegevens welke de Externe Dienstverlener en het Intermediair op basis van de bepalingen van deze Code uitwisselen
- 1.7 "**Advieswijzer**"  
document opgesteld en afgegeven door de Externe Dienstverlener met het doel het Intermediair inzicht te geven in de aard en omvang van zijn dienstverlening.

## 2. REIKWIJDTE CODE

- 2.1. Deze Code geeft aan welke Informatie het Intermediair en de Externe Dienstverlener uitwisselen voordat zij over gaan tot het afsluiten van een verzekering ten name van een Klant.
- 2.2. Deze Code beschrijft de belangrijkste aspecten van de Informatie over de dienstverlening die de Externe Dienstverlener aan het Intermediair moet geven. De wijze waarop deze Informatie wordt verstrekt, wordt nader uitgewerkt in de Advieswijzer.
- 2.3. Deze Code beschrijft wat de Externe Dienstverlener en het Intermediair hebben afgesproken aangaande Informatie een verzekering betreffende welke onverwijld ook aan de Klant bekend moet worden gemaakt. Hierbij moet o.m. gedacht worden aan het doormelden van opzeggingen door een Verzekeraar, wijziging van verzekeringsvoorwaarden e.d.
- 2.4. Wanneer de Externe Dienstverlener zijn dienstverlening wijzigt, informeert hij het Intermediair daarover onverwijld.

## 3. INHOUD VAN DE CODE

- 3.1. Wijze van informatieverschaffing
  - 3.1.1. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair door middel van de Advieswijzer over de in deze Code omschreven onderwerpen voordat beiden tot overeenstemming komen over het aangaan of voortzetten van een relatie. Het Intermediair neemt het initiatief om de Externe Dienstverlener uit te nodigen hem conform de Code te informeren.
  - 3.1.2. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over eventuele relevante wijzigingen die zich op enig moment kunnen voordoen in de dienstverlening die de Klant mag verwachten.
  - 3.1.3. Voorzover de Externe Dienstverlener meerdere ondernemingen voert, maakt de Externe Dienstverlener aan het Intermediair duidelijk:
    - wat het financieel eigen vermogen is van de groep als geheel,
    - welke ondernemingen tot deze groep behoren en welke activiteiten door deze ondernemingen hebben,
    - waar nadere informatie over de activiteiten van de groep kan worden verkregen.En in ieder geval:
    - wat het financieel eigen vermogen van de Externe Dienstverlener is en
    - de bevestiging dat de in de Advieswijzer vastgelegde afspraken van kracht zijn op de activiteiten van de onderneming van de Externe Dienstverlener
- 3.2. Inhoud van de dienstverlening
  - 3.2.1. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over de werkzaamheden die hij voor het Intermediair zal verrichten.  
Met name geeft de Externe Dienstverlener aan of zijn dienstverlening uitsluitend kan worden verkregen door inschakeling van een Intermediair dan wel of deze ook zonder bemiddeling van een Intermediair (dus ook "direct") beschikbaar is voor klanten en in het laatste geval of de Externe Dienstverlener zich verplicht rechtstreekse contacten met een Klant van het Intermediair te vermijden tenzij met schriftelijke instemming van het Intermediair. Zomede zal worden vastgelegd dat – in het bevestigende geval – de door de Externe Dienstverlener opgestelde GIDI van kracht is tijdens diens uitvoering van rechtstreekse diensten.

De Externe Dienstverlener geeft daarbij aan wie de volgende werkzaamheden voor zijn rekening neemt:

- a. Informatie en/of uitleg aan de Klant over producten;
- b. het inventariseren van de te verzekeren belangen;
- c. het inventariseren van de te verzekeren risico's;
- d. het verzamelen van informatie noodzakelijk voor de totstandkoming van de beoogde verzekeringsovereenkomst;
- d. adviseren van de Klant over het product dat past bij de behoefte van de Klant;
- e. samenstellen van de offerte
- f. controle op de inhoud van de offerte en de toelichting daarop aan de Klant;
- g. de besluitvorming rond aanvang risicodekking en verplichting tot betaling van premie en kosten;
- h. de afgifte en ondertekening van polissen;
- i. de controle van de legitimiteit van de op de verzekering betrokken verzekeraars voor verzekeringen waarop de richtlijnen van de Europese Commissie van kracht zijn;
- j. de controle op de legitieme ondertekening van de polis door of namens de daarin genoemde verzekeraars;
- k. de controle op de kwaliteit van de polisdocumenten en verzekeringsvoorwaarden;
- l. de facturering, incasso en afdracht van verschuldigde premie en kosten;
- m. ter zake van het verkrijgen van uitkeringen of vergoedingen: welke werkzaamheden de Externe Dienstverlener zal verrichten en welke het Intermediair .

3.2.2. De Externe Dienstverlener vertelt het Intermediair dat deze de Externe Dienstverlener op de hoogte zal stellen van ontwikkelingen de Klant of een verzekering betreffende, wil de Externe Dienstverlener in staat zijn het via deze afgesloten deel van het door het Intermediair beheerde verzekeringspakket van de Klant up-to-date kunnen houden.

3.2.3. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair in hoeverre hij namens het Intermediair contacten met de Klant onderhoudt over de via hem ondergebrachte verzekeringen. Wordt afgesproken dat de Klant óók geacht wordt zelf op enigerlei wijze contact te zoeken of te houden met de Externe Dienstverlener, dan stelt het Intermediair de Klant daarvan op de hoogte.

3.3. Premie betaling en (schade)uitkering

3.3.1. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over de wijze waarop de door een Klant verschuldigde premiegelden worden geïncasseerd.

3.3.2. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over de mogelijke gevolgen van het niet tijdig voldoen aan diens plicht tot afdracht van verschuldigde premiegelden.

3.3.3. Als het Intermediair geïncasseerde premie aan de Externe Dienstverlener betaalt, maar daardoor niet gekweten wordt van premieschuld aan de verzekeraar, dan informeert de Externe Dienstverlener het Intermediair hierover. Bovendien wijst de Externe Dienstverlener het Intermediair op de mogelijke risico's van deze situatie.

3.4. Relatie van de Externe Dienstverlener met een Verzekeraar

3.4.1. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair duidelijk in hoeverre hij vrij is in het onderbrengen van verzekeringen dan wel of hij op grond van afspraken en/of overeenkomsten met een Verzekeraar beperkt is in zijn functioneren.

3.4.2. Indien de Externe Dienstverlener als gevolmachtigde namens een Verzekeraar optreedt, informeert de Externe Dienstverlener het Intermediair over de betekenis en de gevolgen hiervan.

3.5. Beloning Externe Dienstverlener

De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over de wijze waarop hij voor zijn werkzaamheden wordt beloond. Indien de Externe Dienstverlener voor bepaalde werkzaamheden kosten in rekening brengt aan het Intermediair, stelt hij het Intermediair vooraf in kennis van dit feit en van de berekeningsmethodiek voor de kosten en de hoogte van de (geschatte) kosten.

3.6. Kwaliteit

3.6.1. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over objectieve aanwijzingen van vakbekwaamheid waarover hij beschikt (zoals mogelijke diploma's, certificeringen, permanente educatie, etc.) voor zover deze van belang kunnen zijn voor de oordeelsvorming van het Intermediair over de mate van professionaliteit en de kwaliteit van de Externe Dienstverlener.

3.6.2. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over eventuele lidmaatschappen die de Externe Dienstverlener heeft van organisaties, voor zover van belang voor een goede oordeelsvorming van het Intermediair over de mate van professionaliteit en de kwaliteit van de Externe Dienstverlener.

3.6.3. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over de ten name van de Externe Dienstverlener afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering, onder de bevestiging van het feit dat deze beroeps aansprakelijkheidsverzekering ook betrekking heeft op de activiteiten van de Externe Dienstverlener aan het Intermediair.

3.7. Mogelijkheid tot beëindiging van de relatie

3.7.1. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over de omstandigheden waaronder op initiatief van een der partijen de zakelijke relatie tussen de Externe Dienstverlener en het Intermediair kan eindigen of kan worden voortgezet via een ander Intermediair (b.v. bij verkoop van de portefeuille).

#### **4. KLACHTMOGELIJKHEID**

4.1. De Externe Dienstverlener informeert het Intermediair over de wijze waarop het Intermediair eventuele klachten jegens de Externe Dienstverlener kan uiten. Ook vertelt de Externe Dienstverlener het Intermediair hoe hij zijn klacht eventueel door een onafhankelijke instantie kan laten behandelen indien blijkt dat Intermediair en Externe Dienstverlener onderling niet tot overeenstemming kunnen komen.

4.2. Als de Klant van mening is dat hij door het handelen van de Externe Dienstverlener in zijn belang is geschaad met inachtneming van de aan het Intermediair bekend gemaakte Advieswijzer, kan de Klant een klacht indienen bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen op het volgende adres: Postbus 93560, 2509 AN, Den Haag, of 070 3338999).

Ondertekend door:

Te (plaats) (datum)