

**Informatiebrochure  
inzake  
MIFID en Twin Peaks II**

**Your Contact:**



Kwadestraat 157/51  
8800 Roeselare  
Belgium

E-mail: [info@allia.be](mailto:info@allia.be)  
Phone: +32 51 23 00 00

## I. ALLIA INSURANCE BROKERS

---

ALLIA is een toonaangevende adviesverlener in verzekeringen, herverzekeringen en risico-beheer. Wij bieden uitgebalanceerde verzekeringspakketten, zowel nationaal als internationaal. Deze activiteiten richten zich tot alle soorten klanten van particulieren tot industriële en commerciële bedrijven.

De geschiedenis van AllIA gaat terug tot 1843. AllIA Insurance Brokers is de handelsnaam voor de fusie van verschillende verzekeringsmakelaars met name Assuro, Callens, Assudeva, Assutex, SKV , Ch. Le Jeune Limited, FB Brokerage, Verspieren en Viaene.

Een toegewijd team van een 140 medewerkers verspreid over 5 kantoren in België (Antwerpen, Brussel, Gent, Luik en Roeselare), 2 in Luxemburg en 2 in Congo (DRC) garanderen dagdagelijks de oplossingen op maat van uw behoeften. Dit maakt AllIA tot de tweede grootste onafhankelijke Belgische makelaar.

AllIA is verder lid van Assurex Global, het belangrijkste wereldwijde netwerk van onafhankelijke verzekeringsmakelaars. Naast de partners uit dit netwerk heeft AllIA echter ook samenwerkingsovereenkomsten met andere grote brokers uit de hele wereld. Dit biedt het voordeel dat wanneer nodig, AllIA, wordt bijgestaan door buitenlandse partner-brokers om haar klanten die ook buiten de landsgrenzen actief zijn te bedienen.

Onze medewerkers maken het verschil door hun doorgedreven technische kennis. Dit uit zich niet alleen in de specialisaties per tak, maar ook in de ontwikkeling van eigen exclusieve producten op maat van onze klanten. Als verzekeringsmakelaar leggen wij de focus op de essentie: de klant. Persoonlijke relaties vormen de basis voor een goede service en een hoge kwaliteit, ook in tijden van e-commerce.

Wij bieden onder meer volgende verzekeringen en diensten aan. Adviseren over verzekeringsovereenkomsten, het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten of het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan. Deze diensten kunnen we zelf en/of via onze zustervenootschappen onder andere voorzien inzake:

- Brand- en bedrijfsschadeverzekeringen
- Verzekeringen inzake machinebreuk en computerinstallaties
- Bouwverzekeringen
- Aansprakelijkheidsverzekeringen (inclusief productaansprakelijkheid)
- “Financial Lines” verzekeringen (inclusief bestuurdersaansprakelijkheid en fraude)
- Arbeidsongevallen verzekeringen en andere persoonlijke ongevallenverzekering
- Transportverzekeringen
- Groepsverzekeringen, hospitalisatie- en invaliditeitsverzekeringen
- Kredietverzekeringen
- Herverzekeringen
- Risicobeheer en advies in verband met alternatieve vormen van risicofinanciering.

## II. Visie, waarden en normen van Allia

---

Onze zeven kernwaarden vormen de perfecte maatstaf voor een kwalitatieve service en een doorgedreven innovatie. We bouwen aan duurzame relaties, zowel met onze klanten als onze werknemers.

### 1. *Onafhankelijkheid*

Onafhankelijkheid is een van de hoekstenen van onze filosofie. Omdat we niet gebonden zijn aan één bepaalde verzekeringsmaatschappij of bank putten we voor onze klanten uit een uiterst divers verzekeringsaanbod. Zo stellen we op een objectieve manier een pakket op maat samen.

### 2. *Integriteit*

Geen holle verkoopspraat, maar ongewone eerlijkheid. De klanten vertellen ons hun plannen en doelstellingen en wij meten ze een passende service en polis aan. Onze persoonlijke band met de klant laat ons toe te luisteren en te handelen in functie van diens voorkeuren.

### 3. *Voorzichtigheid*

Een uitgebalanceerd verzekeringspakket vraagt nauwgezette research. We wegen de pro's en contra's af, schatten de situatie in en nemen op die manier de gepaste beslissingen samen met de klant. ALLIA geeft de klant ook een groter inzicht in risicobeheer. Via workshops en seminars maken we van onze klant een kritische en proactieve gesprekspartner.

### 4. *Reputatie*

Onze structuur is transparant en onze afspraken glashelder. Wij spelen open kaart en verwachten van onze klanten hetzelfde. Open communicatie vormt immers de basis voor een vruchtbare samenwerking op lange termijn.

### 5. *Service*

ALLIA biedt een betrouwbare service; snel en efficiënt. Voor ons is snelheid geen bedreiging voor de kwaliteit van de service. Een snel afgehandelde zaak is voordelig voor alle betrokken partijen. En dat is precies waar wij naar streven.

### 6. *Correcte prijs*

Wij stellen twee vragen centraal. Kunnen we de klant verzekeren voor hetzelfde bedrag? Kunnen we hem even goed verzekeren voor minder? Onze schaalgrootte en onafhankelijkheid stellen ons in staat om uiterst scherpe prijzen te onderhandelen. We vermijden overbodige kosten, scannen de markt naar de beste voorwaarden en sturen bij indien nodig. Zo bieden we een constante prijs-kwaliteitgarantie.

## **7. *Persoonlijke betrokkenheid***

Het ALLIA-team bestaat uit de juiste mensen op de juiste plaats. Persoonlijke ontwikkeling en training is een van onze hoekstenen. Onze ambitieuze medewerkers zoeken onophoudelijk naar onbenutte kansen die de risico's van de klanten nog beter dekken. De verzekeringswereld staat immers niet stil. En wij beschouwen het onze taak om onze klanten hierin wegwijs te maken én te houden.

### III. Uw garantie bij het afsluiten van een verzekeringsovereenkomst

---

#### 1. Zorgplicht en behoefteanalyse

AlliA Insurance Brokers verbindt er zich toe de gedragsregels voor tussenpersonen te respecteren. In haar adviesverlening werkt AlliA Insurance Brokers steeds op basis van een onpartijdige analyse. Onze analyse is m.a.w. gebaseerd op een toereikend aantal op de verzekeringsmarkt verkrijgbare verzekeringso oplossingen die beantwoorden aan uw verlangens en behoeften.

Wij vragen voorafgaandelijk dat u bevestigt ons nauwkeurig alle bekende omstandigheden en wensen te hebben meegedeeld die redelijkerwijze moeten beschouwd worden als gegevens die van invloed zijn op het uitwerken van een optimale oplossing voor u.

U erkent dat deze gegevens overeenstemmen met de analyse van uw verlangens en behoeften en dat u gewezen werd op de draagwijdte en beperkingen van het verzekeringsproduct dat u hebt gekozen.

#### 2. Informatieverstrekking

Teneinde onze klanten toe te laten met kennis van zaken al dan niet een verzekeringsovereenkomst af te sluiten zal AlliA haar klanten steeds in overeenstemming met de regelgeving van de AssurMIFID tijdig en op een correcte, passende en begrijpende manier informeren over zichzelf en de door haar aangebonden producten en diensten. In de mate we publicitaire mededelingen doen zullen deze correct, duidelijk, niet misleidend en duidelijk herkenbaar zijn.

Voor wat betreft de informatieverstrekking en communicatie kan naar keuze van onze klanten volgende talen worden gehanteerd: Nederlands, Frans of Engels.

#### Algemene informatie betreffende AlliA Insurance Brokers nv

AlliA Insurance Brokers is een naamloze vennootschap waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 8800 Roeselare, Kwadestraat 157 bus 51 met ondernemingsnummer 0508.449.056. AlliA is ingeschreven als verzekeringsmakelaar onder het nummer 113259A. Het register van de verzekeringstussenpersonen wordt bijgehouden door de FSMA (Congresstraat 12-14, 1000 Brussel) en is terug te vinden op [www.fsma.be](http://www.fsma.be).

Voor al uw vragen en problemen kan u in eerste instantie terecht bij AlliA Insurance Brokers nv, Kwadestraat 157 bus 51, 8800 Roeselare bij uw gebruikelijke contactpersoon, of stuurt u een mailtje naar [info@allia.be](mailto:info@allia.be). Klachten kunnen ook ingediend worden bij de Ombudsman van de verzekeringen (de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, Tel. + 32 2 547 58 71 - Fax + 32 2 547 59 75 - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)).

## Informatie over de verzekeraars en hun producten

Ons verzekeringsaanbod wordt voorafgegaan door een marktstudie. Deze kunnen al naar gelang het risico voor dat specifieke risico worden uitgevoerd of voor gestructureerde portefeuilleoplossingen door een globale vergelijkende studie voor een groep van klanten die een gelijkaardig risicoprofiel hebben.

AlliA besteedt dan ook veel aandacht aan het opstellen van haar marktstudies en streeft ernaar om alle vermeldingen betreffende de essentiële elementen van het aanbod duidelijk en begrijpelijk te beschrijven. Hierbij zal er waar toepasselijk over volgende elementen toelichting worden verschaft zodat de klant met kennis van zaken kan beslissen:

- ❖ De verzekeraars en hun diensten
- ❖ Het soort verzekering
- ❖ De waarborgen en uitgesloten risico's
- ❖ De toepasselijke voorwaarden
- ❖ De voorgestelde Binders & Facilities
- ❖ De eventuele facultatieve waarborguitbreidingen
- ❖ De premieberekening
- ❖ Onze vergoedingen
- ❖ De kosten en de eventuele bijhorende lasten

### 3. Belangenconflicten

Zoals voorzien in de De AssurMiFID-gedrageregels heeft ons een schriftelijk beleid inzake het beheer van belangenconflicten. Hieronder kan u meer informatie terugvinden over hoe ons kantoor hieraan invulling geeft.

#### Identificatie van mogelijke belangenconflicten

Met het oog op ons belangenconflictenbeleid heeft ons kantoor in een eerste stap de mogelijke belangenconflicten in ons kantoor geïdentificeerd.

Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen (1) ons kantoor en haar verbonden personen en een klant of (2) tussen meerdere klanten onderling. Het beleid inzake belangenconflicten houdt rekening met de eigen kenmerken van ons kantoor.

Bij de beoordeling naar mogelijke belangenconflicten heeft ons kantoor de situaties in kaart gebracht waarbij een aanzienlijk risico bestaat dat de belangen van de klant worden geschaad. In het algemeen gaat het om:

- Situaties waarbij winst wordt gemaakt of verlies wordt geleden ten koste van de cliënt;
- Situaties waarbij ons kantoor een ander belang heeft bij het resultaat van de dienst of transactie;
- Situaties met een financiële drijfveer om andere cliënten te laten voorgaan;
- Situaties waarbij ons kantoor een vergoeding ontvangt van een andere persoon dan de client voor de geleverde diensten van verzekeringsbemiddeling.

#### Welke maatregelen neemt ons kantoor

Ons kantoor heeft alvast volgende maatregelen genomen om er voor te zorgen dat het belang van de klant primeert.

- a) Een interne instructienota naar het personeel dat de richtlijnen herneemt
  - Een aangepast verloningsbeleid;
  - Een beleid dat erop toeziet dat de verbonden personen enkel bemiddelen m.b.t. verzekeringsovereenkomsten waarvan zij de essentiële kenmerken kennen en in staat zijn om aan de cliënten toe te lichten;
  - Een beleid dat het recht voorbehoudt van ons kantoor om bij ontstentenis van een concrete oplossing voor een specifiek belangenconflict de gevraagde dienstverlening te weigeren met het uitsluitende doel de bescherming van de belangen van de klant;
  - Een regeling inzake het ontvangen van voordelen;
  - Een beleid dat erop toeziet dat alle informatie die onze verbonden personen verstrekken correct, duidelijk en niet misleidend is.
  - Indien noodzakelijk zal het beleid inzake belangenconflicten van ons kantoor aangepast en/of geactualiseerd worden.

## Procedure



### Specifieke transparantie

Wanneer in een concrete situatie onze maatregelen onvoldoende garantie zouden kunnen bieden, zal u geïnformeerd worden door ons kantoor over de algemene aard en/of de bronnen van het belangenconflict, zodat u een weloverwogen beslissing kan nemen. U kan steeds met ons contact op nemen voor meer informatie.



## 4. Vergoedingen

Voor onze diensten van verzekeringsbemiddeling ontvangen wij overeenkomstig de AssurMIFID reglementering enkel vergoedingen die in één van de onderstaande categorieën vallen;

### a) Een vergoeding van de klant

Dit omvat het overeengekomen ereloon dat deel uitmaakt van de premie die u betaalt aan AlliA of die in een contract met AlliA worden vastgelegd.

### b) Een vergoeding van de verzekeringsondernemingen met wie de klant een verzekeringsovereenkomst afsluit

Deze omvat de voormelde vergoeding die deel uitmaakt van de premie die u rechtstreeks betaalt aan de verzekeraar of nog een vergoeding die verbonden is aan de verzekeringsportefeuille van ons kantoor ter vergoeding van diensten die AlliA aan de verzekeraars verstrekt ten gunste van de klant. Deze werkingsvergoedingen worden door verzekeraars aan AlliA betaald omdat we een aantal taken verrichten die normalerwijze gepresteerd worden door verzekeraars maar die wij, geheel of gedeeltelijk, van hen overnemen. Hierbij streven we een nog efficiëntere dienstverlening na en beiden we oplossingen die perfect kunnen worden afgestemd op de specifieke behoeftes en verlangens van de klant. Een aantal voorbeelden van voorgaande zal u hieronder aantreffen:

- Onderschrijvingsdossier
  - Het opstellen een volledig en duidelijk gedocumenteerd dossier dat de verzekeraar toelaat om snel en efficiënt te tarifieren voor het aangeboden risico.
- Risicomanagement
  - Het bieden of opvolgen van preventiemaatregelen, in het bijzonder op het vlak van brand- en bedrijfsschaderisico's.
- Schadebeheer
  - Het opstellen van een duidelijke en volledige aangifte van elk schadegeval dat de klant wil melden aan de verzekeraar
  - Het uitschrijven een objectieve analyse van het schadegeval van de klant
  - Het opvolgen, analyseren en zelfstandig beheer van schadegevallen binnen het met de verzekeraar overeengekomen kader.
  - Het verzorgen van schadebetalingen
- Uitgifte van documenten en kwitanties
  - Het opmaken van dekkingsnota's
  - Het opstellen van verzekeringsovereenkomsten
  - Het acteren van elke wijziging via een bijvoegsel aan de overeenkomst

- De ontwikkeling van op maat gemaakte verzekeringsovereenkomsten en schadeprotocollen ren behoefte van de klant om aldus de werkbelasting voor de verzekeraar zowel in onderschrijving als schadebeheer te verminderen.
  - Het beheren van de medeverzekering
- Premiebeheer
- Het innen van de premies
  - Het controleren van de correctheid van de ontvangen premies
  - De allocatie van de premies over de verschillende verzekerde bedrijven
  - Het doorstorten van de premies.

Omdat de verzekeraars voor de uitbesteding van deze taken een beroep doet op de expertise van AlliA ontvangen we hiervoor een vergoeding op jaarbasis die momenteel over alle takken heen gemiddeld 2% van de globale omzet bedraagt.

Daarnaast is het ook mogelijk dat AlliA een vergoeding verschaft aan een derde omwille van het feit dat deze derde nieuwe klanten aanbrengt. Deze betalingen zijn conform met de FSMA mededeling van 20 februari 2009 over zaakaanbrengers en de regelgeving hieromtrent. Zulke aanbrengvergoeding bedraagt tussen de 10% en 50% van de door AlliA ontvangen vergoeding.

Verder geldt voor het departement Marine dat AlliA van de betrokken verzekeraars een gebruikelijke 'afmakingsvergoeding' krijgt voor de verrichte prestaties en gemaakte kosten. Deze vergoeding bedraagt doorgaans 1% van het schikkingsbedrag.

Voor wat betreft niet-geldelijke voordelen zoals maaltijden, sportieve, educatieve of culturele evenementen aangeboden door verzekeraars houdt AlliA zich strikt aan de MIFID regelgeving en haar eigen policies desbetreffende. Hierin wordt duidelijk verrat dat deze uitnodigingen maar worden aanvaard in de mate ze de dienstverlening aan de klant ten goede kunnen komen.

Voor meer informatie kan u steeds contact opnemen met uw gebruikelijke contactpersoon.

## 5. Rapportering en klantendossier

AlliA streeft ernaar een zo gedetailleerd mogelijk (elektronisch) klantendossier bij te houden op maat van uw behoeftes. Hierin worden onder andere volgende elementen in opgenomen in de mate deze van toepassing zijn:

- ❖ Behoeftes en risico-analyse
- ❖ Het marktonderzoek
- ❖ De verzekeringsovereenkomst evenals haar bijvoegsels
- ❖ De relevante correspondentie met de klant en verzekeraar over waarborgen, premie, limieten en schadegevallen.
- ❖ De schadestatistieken
- ❖ De Service Level Agreement met de klant
- ❖ De klachten en hun opvolging.

Minstens eenmaal per jaar zal AlliA u een op aan u aangepaste rapportage overmaken betreffende de geleverde diensten. Uiteraard kan u ook bijkomende afspraken met AlliA maken over de inhoud en de gewenste frequentie van deze rapportering. U kan ze ook steeds op eenvoudig verzoek opvragen.