PROBITAS 1492 (EUROPE) BV
Klachtenbeleid

INHOUD

1. INLEIDING 3
2. DOEL 4
3. EIGENDOM EN VERANTWOORDELIJKHEID 4
4. KLACHTENBEHEER 5
5. DEFINITIE VAN EEN KLACHT 5
6. DEFINITIE VAN EEN KLAGER 5
7. WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN? 6
8. SOORTEN KLACHTEN 7
9. RAPPORTAGE VAN KLACHTEN 7
10. ONDERZOEK VAN KLACHTEN 8
11. KLACHTENLOGBOEK 9
12. OPLEIDING 9

1. INLEIDING

1.1. Dit document legt het beleid inzake klachtenbehandeling van Probitas 1492 (Europe) vast en garandeert de naleving van al het volgende:

- Richtsnoeren voor de behandeling van klachten voor Verzekeringstussenpersonen, zoals uitgevaardigd door de autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (*FSMA*), de Europese Autoriteit voor Verzekeringen en Bedrijfspensioenen (*EIOPA*) (*EIOPA- en FSMA-Richtsnoeren*) en de Gedragsregels voor klachtenmanagement uitgevaardigd door Assuralia;
- Lloyd's Insurance Company (*LIC*)'s vereisten en minimumnormen inzake klachten;

Dit document ondersteunt Probitas 1492 (Europe) bij de behandeling van het risico dat een verzekeringnemer of verzekerde tegenvallende prestaties ondervindt, in vergelijking met de redelijke verwachtingen van de verzekeringnemer of verzekerde overeenkomstig de marktnormen.

1.2. Dit beleid wordt jaarlijks herzien door het Head of Compliance & Underwriting Management teneinde te verzekeren dat het in overeenstemming blijft met de huidige regelgeving. Het Head Compliance & Underwriting Management zal verslag uitbrengen aan de Raad van Bestuur over de jaarlijkse herziening. Voor materiële wijzigingen is de goedkeuring van de Raad van Bestuur vereist.

1.3. De Raad van Bestuur beschouwt een behoorlijk klachtenbeheer als een essentieel aspect van het deugdelijk bestuur voor Probitas 1492 (Europe) en haar verzekerings- en herverzekeringsdistributieactiviteiten.

1.4. Probitas 1492 (Europe) is een Belgische onderneming die bij de Belgische toezichthouder FSMA is geregistreerd als gevolmachtigd onderschrijver en als herverzekeringsmakelaar. Probitas 1492 (Europe) is voor 100% een dochteronderneming van Probitas Managing Agency Limited (*PMA*), dat deel uitmaakt van de Probitas-groep van ondernemingen.

1.5. Probitas 1492 (Europe) is een agent van Lloyd's Insurance Company (*LIC*) en onderschrijft namens LIC verzekeringszaken in de EER.

1.6. Probitas 1492 (Europe) werkt samen met PMA om:

- Te zorgen voor de naleving van de onderschrijvingsvereisten en de Richtlijn Verzekeringsdistributie (IDD);
- De risicogegevens aan te vullen die door Probitas 1492 (Europe) en de uitbestedingspartners van PMA in het Probitas onderschrijvingssysteem zijn ingevoerd.

2. DOEL

Dit klachtenbeleid heeft tot doel:

- alle personeelsleden van Probitas 1492 (Europe) te informeren over hoe zij een klacht kunnen herkennen;
- alle personeelsleden van Probitas 1492 (Europe) te informeren over de maatregelen die moeten worden genomen ingeval een klacht wordt ontvangen;
- ervoor te zorgen dat alleen personen met de juiste vaardigheden en ervaring worden ingezet bij de behandeling van elke klacht;
- ervoor te zorgen dat Makelaars, Coverholders en Delegated Claims Administrators (*DCA*) begrijpen wat van hen wordt verwacht in verband met klachten;
- het mogelijk maken klachten te behandelen in overeenstemming met de wettelijke voorschriften (indien van toepassing);
- ervoor te zorgen dat het klachtenbehandelingsproces consistent en eerlijk is, en dat klanten passende genoegdoening krijgen voor een gerechtvaardigde klacht;
- ervoor te zorgen dat elk antwoord eerlijk, duidelijk en niet misleidend is; en
- er in overeenstemming met het gedragsrisico voor zorgen dat de klachtenstatistieken effectief worden gebruikt, zodat zowel systemische als eenmalige problemen die aanleiding geven tot klachten, naar behoren worden geïdentificeerd en aangepakt.

3. EIGENDOM EN VERANTWOORDELIJKHEID

Het Head of Compliance & Underwriting Management is als leidinggevende verantwoordelijk voor de behandeling van klachten, met inbegrip van alle interne rapportage, het garanderen van de naleving van het Klachtenbeleid, het verzekeren dat alle personeelsleden een adequate opleiding hebben op het gebied van klachten, het bijhouden van het Klachtenlogboek, de externe rapportage en uitvoering van een oorzaken- en trendanalyse met het oog op de bijsturing van eventuele aspecten ter verbetering van de dienstverlening aan de klant.

Alle personeelsleden zijn verantwoordelijk voor het volgende:

- Zich vertrouwd maken met het Klachtenbeleid.
- Het spoedig en eerlijk behandelen van klanten die een reden hebben om een klacht in te dienen, waaronder het inlichten van: 1) het Head of Compliance & Underwriting Management, en 2) het Head of Compliance of PMA.
- Voltooiing van de verplichte online klachtenopleidingsmodules zoals vereist.

4. KLACHTENBEHEER

Probitas 1492 (Europe) streeft ernaar een hoog niveau van dienstverlening te bieden, die zowel efficiënt als effectief is voor onze klanten.

5. DEFINITIE VAN EEN KLACHT

5.1. Volgens de EIOPA- en FSMA-richtsnoeren luidt de definitie van een 'klacht' als volgt:

Een uiting van ontevredenheid aan een verzekeringstussenpersoon door een persoon met betrekking tot de bemiddelingsactiviteiten van de tussenpersoon die voldoen aan de definitie van "verzekeringsbemiddeling" in artikel 2, lid 3, IMD. Er moet onderscheid worden gemaakt tussen de behandeling van klachten en de behandeling van vorderingen en eenvoudige verzoeken tot uitvoering van het verzekeringscontract, verzoeken om informatie en verzoeken om opheldering.

5.2. Voor klachten die buiten het toepassingsgebied van de EIOPA- en FSMA-Richtsnoeren vallen, moet de definitie van een klacht worden toegepast die, in voorkomend geval, door de relevante toezichthouder wordt gehanteerd. Indien geen specifieke definitie beschikbaar is, moet de definitie zoals gedefinieerd in 5.1 worden toegepast

6. DEFINITIE VAN EEN KLAGER

6.1. Probitas 1492 (Europe) zal de volgende definitie volgens de EIOPA- en FSMA-Richtsnoeren gebruiken om een "klager" te identificeren, tenzij de relevante regulerende vereisten de definitie in kwestie wijzigen:

Iemand van wie wordt aangenomen dat hij een klacht in overweging kan laten nemen door een verzekeringstussenpersoon en die al een klacht heeft ingediend, bijvoorbeeld een verzekeringnemer, verzekerde, begunstigde en in bepaalde rechtsgebieden, een benadeelde derde partij.

6.2. Om onder de bevoegdheid van de Belgische Ombudsman voor Verzekeringen (*Ombudsman*) te vallen, moet de klacht ontvankelijk worden geacht en moet de klager kwalificeren als consument. De procedureregels van de Ombudsman bepalen de gronden voor (on)ontvankelijkheid. De Ombudsman van de Verzekeringen verklaart op deze basis onontvankelijk:

- De anonieme aanvraag of de aanvraag waarbij de tegenpartij niet geïdentificeerd of niet gemakkelijk identificeerbaar is;

- De verzonnen, kwetsende of eerrovende aanvraag;
- Geschillen die reeds het voorwerp uitmaken van een vordering in rechte, zoals bijvoorbeeld een procedure voor de rechtbank
- De aanvraag die niet valt onder de consumentengeschillen waarvoor de Ombudsman bevoegd is:
    - Geschillen over de schade-afhandeling arbeidsongevallen in privé-sector: deze materie maakt deel uit van de sociale wetgeving, die de behandeling van dergelijke geschillen toevertrouwt aan het gespecialiseerd Fonds voor Arbeidsongevallen.
    - Geschillen waarop buitenlands recht van toepassing: de Ombudsman kan enkel optreden voor verzekeringsgeschillen die vallen onder het Belgisch recht.
    - Geschillen tussen beroepspersonen uit de verzekeringssector, zoals geschillen tussen makelaars, tussen een makelaar en een verzekeraar,...
    - Het commercieel beleid van een verzekeraar.

Opmerking: Bij wijze van goede praktijk en klantenservice moeten klachten van partijen die onder de definitie van klager vallen volgens de EIOPA- en FSMA-richtlijnen, maar die niet in aanmerking komen voor doorverwijzing naar de Ombudsman, zoveel als mogelijk, op een gelijkwaardige manier behandeld worden als klachten van ‘in aanmerking komende’ klagers.

7. WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

7.1. Een klacht kan enkel worden ingediend door een "klager" (volgens bovenstaande definities) of een partij die gemachtigd is om namens de klager op te treden. Ter illustratie worden in de volgende lijst enkele voorbeelden gegeven waarbij een partij gemachtigd kan zijn om namens de klager op te treden:

- indien de klager een agent, makelaar of wettelijk vertegenwoordiger heeft aangewezen om namens hem op te treden;
- indien de wet de aanwijzing voorschrijft, bijvoorbeeld wanneer de klager een kind is, handelingsonbekwaam is of zich in het buitenland bevindt; of
- in het geval van een overleden klager, diens uitvoerder of beheerder.

7.2. Alvorens verder met iemand contact op te nemen, is het van essentieel belang dat Probitas 1492 (Europe) bewijsmateriaal ontvangt ter ondersteuning van de bewering dat de perso(o)n(en) die ons contacteert, ofwel de klager is, ofwel de gemachtigde van de klager is.

8. SOORTEN KLACHTEN

8.1. Voor Belgische en EER-klachten is de definitie van de EIOPA- en FSMA-Richtsnoeren van toepassing, zoals uiteengezet in punt 5.1.

8.2. Voor klachten uit het Verenigd Koninkrijk is de FCA-definitie van klachten van toepassing.

9. RAPPORTAGE VAN KLACHTEN

9.1. Rapportage van Klachten ontvangen door personeel van Probitas 1492 (Europe)

Elke klacht ontvangen door een personeelslid van Probitas 1492 (Europe), dat **niet** het Head of Compliance & Underwriting Management is, moet onmiddellijk/ binnen één werkdag volgend op de ontvangst van de klacht via e-mail worden gemeld aan Complaints@Probitas1492.com.

9.2. Rapportage van Klachten ontvangen door een Makelaar, Coverholder/DCA

Elke klacht ontvangen door een Makelaar, Coverholder/DCA moet onmiddellijk/binnen 1 werkdag volgend op de ontvangst van de klacht worden gemeld aan Complaints@Probitas1492.com.

Wanneer een klacht over Probitas 1492 (Europe) via de Makelaar, Coverholder/DCA wordt ontvangen, moet deze worden behandeld als ware deze rechtstreeks van de klager ontvangen. Indien er redenen zijn om aan te nemen dat de Makelaar, Coverholder/DCA als enige verantwoordelijk is voor de zaak die in een klacht wordt aangevoerd, kan de klacht rechtstreeks door de Makelaar, Coverholder/DCA worden behandeld. Alvorens een antwoord te geven, dient de Makelaar, Coverholder/DCA echter contact op te nemen met Probitas 1492 (Europe).

Probitas 1492 (Europe) zal in beginsel geen bevoegdheid voor klachtenbehandeling delegeren voor Makelaars-, Coverholder/DCA overeenkomsten.

9.3. Het Head of Compliance & Underwriting Management moet alle klachten aan het Head of Compliance van PMA rapporteren.

10. ONDERZOEK VAN KLACHTEN

Indien Probitas 1492 (Europe) een klacht ontvangt, zal zij

- de klager schriftelijke informatie verstrekken over de procedure voor de behandeling van klachten;

- ernaar streven om binnen 3 dagen een ontvangstbevestiging te sturen.
- Ernaar streven om binnen 2 weken een antwoord te verstrekken. Indien een antwoord niet binnen 2 weken kan worden verstrekt, zal Probitas 1492 (Europe) de klager informeren over de oorzaken van de vertraging; en
- de klager op de hoogte houden van de verdere behandeling van de klacht.

Klachten zullen op deskundige, zorgvuldige en onpartijdige, eerlijke, consistente en prompte wijze worden beoordeeld, rekening houdend met:

- de materie;
- elke opgeworpen vraag;
- of de klacht gegrond moet worden verklaard;
- indien nodig, wanneer een definitief besluit wordt genomen dat niet volledig aan de vraag van de klager voldoet, een grondige toelichting van het standpunt van Probitas 1492 (Europe) ten aanzien van de klacht; en
- een aanbod tot schadeloosstelling of herstelmaatregelen, indien nodig.

Probitas 1492 (Europe) zal communiceren in begrijpelijke taal, die duidelijk kan worden begrepen.

Bij het onderzoek van een klacht moeten de onderstaande factoren in aanmerking worden genomen:

- al het beschikbare bewijs;
- gelijkenissen met andere ontvangen klachten; en
- richtsnoeren en besluiten gepubliceerd door de LIC en/of relevante toezichthoudende autoriteiten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de FSMA, EIOPA en de Ombudsman.

Elke klacht ontvangen door een personeelslid van Probitas 1492 (Europe) dat **niet** het Head of Compliance & Underwriting Management is, moet onmiddellijk via e-mail gemeld worden aan Complaints@Probitas1492.com.

Probitas 1492 (Europe) zal trachten klachten zo spoedig mogelijk op te lossen.

11. KLACHTENLOGBOEK

Het Klachtenlogboek van Probitas 1492 (Europe) is in de eerste plaats bedoeld als hulpmiddel bij de analyse van de oorzaak en om het risico op het ontstaan van systemische problemen te beperken. Wanneer een analyse van de oorzaak problemen aan het licht brengt, moet aandacht worden besteed aan de gevolgen voor alle andere beleidslijnen en procedures van Probitas 1492 (Europe).

12. OPLEIDING

Alle personeelsleden van Probitas 1492 (Europe) zijn verplicht een opleiding inzake klachtenbehandeling te volgen.

Makelaars, Coverholders/DCA's zijn er verantwoordelijk voor dat hun personeel en alle aangestelde partijen naar behoren zijn opgeleid over en vertrouwd zijn met de Probitas 1492 (Europe) vereisten en voldoen aan de vereisten van LIC en andere toepasselijke reglementaire vereisten inzake klachtenbehandeling. Het is de verantwoordelijkheid van de Head of Compliance & Underwriting Management om ervoor te zorgen dat de Makelaar, de Coverholder/DCA een opleiding in klachtenbehandeling hebben gevolgd.