

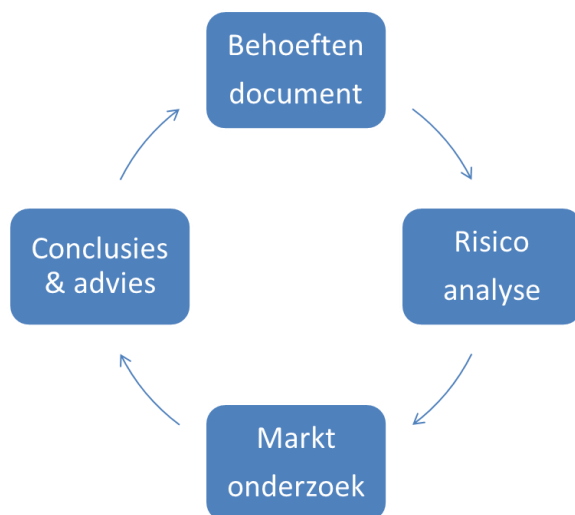
Twin Peaks II en CRiON

Hieronder sommen we de Twin Peaks II regels op waarvoor CRiON zich engageert op gebied van: zorgplicht, informatieverstrekking, belangenconflicten en vergoedingen, rapportering en klantendossier.

1. Zorgplicht & behoefteanalyse

CRiON is verplicht om voldoende informatie van de klant in te winnen om de verlangens en behoeften van de klant te kunnen identificeren en om erop toe te zien dat de aangeboden producten aan die verlangens en behoeften beantwoorden.

Onderstaande figuur geeft de CRiON zorgcirkel weer.



- ✓ Eerst wordt een behoefteanalyse en een risicoanalyse uitgevoerd. Daartoe heeft CRiON een enquête uitgewerkt die de doelstellingen van de (potentiele) kredietverzekerde in kaart brengt.
- ✓ Daarna maken wij kosteloos een marktvergelijkende studie tussen diverse kredietverzekeraars op.
- ✓ Vervolgens zal CRiON objectief en neutraal advies geven over de mogelijke verzekeringsovereenkomsten, waarbij zij erop toeziet dat de voorgestelde kredietverzekeringen en service aansluiten bij de behoeften en kredietrisico's van de klant.
- ✓ Indien de noden of het risicoprofiel van de klant zouden veranderen tijdens de looptijd van een polis, dan raadt CRiON aan een nieuw document aan te vragen (info@crion.com), in te vullen en aan CRiON te bezorgen.

2. Informatieverstrekking

2.1 Algemene informatie over CRiON

CRiON NV is gevestigd te Maaltemeers 84, 9051 Gent, met ondernemingsnummer 0453.266.548. Indien u contact wenst op te nemen met CRiON kan dit ook telefonisch op 09 244 62 62, of via info@crion.com en www.crion.com.

CRiON werd erkend door de FSMA als verzekeringsmakelaar voor de takken 1b, 14 en 15 (onder het nummer 014817 A). Haar activiteiten met betrekking tot kredietverzekering richten zich uitsluitend tot klanten met een industriële of commerciële activiteit, die in het kader van deze activiteit een risico wensen te verzekeren (zogenaamde “grote risico’s”).

2.2 Informatie over de kredietverzekeraars en hun producten

Zoals hierboven werd beschreven, zal elk aanbod van een kredietverzekering door CRiON voorafgegaan worden door een marktstudie. Deze marktstudies zijn essentieel voor de (potentiële) kredietverzekeringssklant om een beslissing te nemen over een bepaalde kredietverzekeringsspolis.

Daarom besteedt CRiON uiterste zorg aan het opstellen van haar marktstudies. Om de klant toe te laten de marktstudie op haar volledigheid te verifiëren, kan de klant steeds de oorspronkelijke voorstellen en voorwaarden van de verzekeraars opvragen bij CRiON. In een marktstudie zal CRiON doorgaans toelichting verschaffen over:

- ✓ de kredietverzekeraars en hun diensten;
- ✓ de soort verzekeringen die worden aangeboden, de dekkingen en voorwaarden;
- ✓ de kosten en de eventuele bijbehorende lasten;

zodat haar klanten in staat zijn met kennis van zaken te beslissen.

CRiON streeft ernaar om alle vermeldingen betreffende de essentiële en substantiële elementen van het aanbod in een duidelijke taal weer te geven.

3. Belangenconflicten en inducements

Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen CRiON, haar personeel en haar klanten, wanneer:

- ✓ CRiON vergoedingen ontvangt van verzekeringsondernemingen;
- ✓ CRiON aan haar personeel variabele vergoedingen, incentives of verloning in functie van commerciële doelstellingen toekent;
- ✓ bestuurders, managers en andere personeelsleden van CRiON externe mandaten uitoefenen;
- ✓ bij de afhandeling van een dossier de belangen van verschillende cliënten van CRiON met elkaar in conflict komen.

CRiON heeft daarom een belangenconflictenbeleid opgesteld en de nodige procedures aangenomen om de belangen van haar klanten te vrijwaren, waarin onder meer het volgende werd bepaald:

- ✓ het personeel wordt geacht zich te houden aan de interne procedures en regels op grond waarvan CRiON verwacht dat zij zich te allen tijde zullen inzetten voor de belangen van de klant mits respect van de toepasselijke regelgeving;
- ✓ de nodige maatregelen werden getroffen om de onafhankelijkheid te garanderen tussen de personen die betrokken kunnen zijn bij een belangenconflict tijdens de uitoefening van hun functies (bv. beperking van informatie-uitwisseling);
- ✓ er wordt voorzien in de vereiste opleiding van het personeel;
- ✓ interne regels werden vastgelegd voor de aanvaarding door het personeel van CRiON van voordelen geschonken door de verzekeringsondernemingen;
- ✓ het onderhandelen en ontvangen van de vergoedingen die aan CRiON worden betaald door de verzekeringsondernemingen, gebeuren door personen die onafhankelijk functioneren van het commerciële team van CRiON;
- ✓ er werd voor gezorgd dat de doelstellingen en verloning van de commerciële medewerkers van CRiON niet rechtstreeks gekoppeld zijn aan de vergoedingen betaald door de verzekeringsondernemingen of aan de omzet voor een bepaald product of nauw gedefinieerde categorie van producten;
- ✓ bestuurders, managers en andere personeelsleden dienen het akkoord van de CRiON te bekomen voorafgaandelijk aan het aanvaarden van externe mandaten;
- ✓ wanneer een belangenconflict zich alsnog zou kunnen voordoen, zal aan de betrokken klant(en) informatie worden verstrekt over de algemene aard en/of de bronnen van het potentiële belangenconflict;
- ✓ een register werd aangelegd van de belangenconflicten die zich voorgedaan hebben met een wezenlijk risico dat de belangen van één of meer klanten werden geschaad.

Indien u bijkomende informatie wenst te ontvangen over het belangenconflictenbeleid van CRiON, kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij CRiON.

CRiON ontvangt voor haar diensten in de makelaardij van kredietverzekering geen vergoeding van de klant. Voor deze diensten ontvangt CRiON namelijk vergoedingen van de verzekeringsondernemingen met wie de klant een contract onderschrijft. Via deze vergoedingen heeft CRiON de mogelijkheid een hoog niveau van dienstverlening te garanderen. CRiON ontvangt met name voor elke kredietverzekeringsovereenkomst die de klant afsluit een vergoeding die berekend wordt op basis van de nettopremie die de klant betaalt aan de verzekeringsonderneming, waarbij rekening wordt gehouden met de acceptatie van de debiteuren door de verzekeringsonderneming, de eventuele teruggestorte bonussen en bijpremies die bijkomend dienen gestort te worden en exclusief de kosten zoals: limietkosten, kosten van invordering van onbetaalde openstaande vorderingen. Deze vergoeding bedraagt tussen de 10 % en 15% van de netto-premie in functie van het type risico: korte of lange termijn risico's, politieke risico's en/of commerciële risico's, domestic of pan-europese contracten, en wordt berekend op de netto-premie, met een gemiddelde van 13,55%. Voor bijkomende details kan u contact opnemen met uw contactpersoon bij CRiON.

4. Rapportering en klantendossier

CRiON houdt een gedetailleerd elektronisch klantendossier bij in een CRM pakket, met onder meer:

- ✓ behoeften- en risico analyse;
- ✓ marktonderzoek met details offertes;
- ✓ polis (algemene en specifieke voorwaarden);
- ✓ tussentijdse polis aanhangsels;
- ✓ alle mails, brieven, communicatie met de klant over dekking, premie, limieten, schades,...;
- ✓ tussentijdse- en eindresultaten van de polis;
- ✓ eventuele bijkomende Service Level Agreement (SLA) met de klant;
- ✓ klachten & alle reacties op klachten.

De klant kan steeds details opvragen van deze stukken.

CRiON bezorgt haar cliënten deugdelijke verslagen over de verstrekte verzekeringsbemiddelingsdiensten en de afgesloten kredietverzekeringen, inclusief vermelding van de kosten hiervan. Tussen de klant en CRiON kunnen afspraken gemaakt worden over de aard, de frequentie en het tijdschema van de rapporten die CRiON aan de klant dient toe te zenden.