

Bijlage 2: Juridisch Normenkader

NB: U blijft zelf volledig verantwoordelijk voor de nakoming van de voor u als financieel dienstverlener geldende en uit toepasselijke wet- en regelgeving voortkomende normen.

Onderwerp	Normen	
Algemeen <i>Dit geldt voor de gehele module</i>	<ul style="list-style-type: none"> (Keuze)vrijheid 	<p>De in de module gestelde vragen en/of keuzemogelijkheden zijn <u>niet vooraf</u> ingevuld. De klant beantwoordt alle vragen zelf en kan eerder gemaakte keuzes wijzigen.</p> <p>Interpretatie norm: <i>'De norm Keuzevrijheid doelt op vragen die direct of indirect betrekking hebben op het product en/of relevant zijn voor de risicobeoordeling en niet op bijvoorbeeld de naam van de klant'</i></p> <p><i>Bij twijfel over het vooraf invullen van een specifieke vraag kan deze aan Voogd & Voogd ter advies worden voorgelegd.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> Transparantie 	<p>De klant wordt transparant en begrijpelijk geïnformeerd.</p> <p><i>Bijvoorbeeld: begrippen en termen (zoals de diverse dekkingsvarianten) worden door u voorzien van een duidelijke toelichting.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> Waarschuwingen 	<p>De klant wordt nadrukkelijk geattendeerd op bijzonderheden zoals specifieke alarmeisen, afwijkende (extra) eigen risico's en speciale uitsluitingen.</p>
Informereren (eind)klant	<ul style="list-style-type: none"> Wensen en behoeften 	<p>De klant wordt passend geïnformeerd en ontvangt alleen informatie die betrekking heeft op de aangevraagde verzekering.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Execution only 	<p>De klant wordt duidelijk en tijdig geïnformeerd indien de aanvraag op basis van Execution only wordt ingediend.</p>

		<i>Bijvoorbeeld: u kunt dit aangeven in de Dienstenwijzer of bij aanvang van de verzekeringsaanvraag.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Toelichting bij aanvraag 	De klant wordt geïnformeerd over het belang van een correcte beantwoording van de gestelde vragen en over de mogelijke gevolgen van onjuiste beantwoording zoals aanpassing premie/voorwaarden, externe registratie
	<ul style="list-style-type: none"> • Vergelijking 	De klant wordt geïnformeerd of de productvergelijking objectief of subjectief tot stand komt.
Gegevensinvoer	<ul style="list-style-type: none"> • Verzekeringstechniek 	Alle voor de premieberekening en risicobeoordeling relevante vragen worden gesteld.
	<ul style="list-style-type: none"> • Dekking 	Dekking is <u>niet</u> vooraf ingevuld. De klant maakt zelf een afweging en keuze voor een bepaalde dekking.
	<ul style="list-style-type: none"> • Acceptatie vragen 	Acceptatievragen zijn <u>niet</u> vooraf ingevuld. De klant maakt zelf een afweging en wordt bij de beantwoording niet gestuurd.
	<ul style="list-style-type: none"> • Slotvragen 	Slotvragen zijn <u>niet</u> vooraf ingevuld. De klant maakt zelf een afweging en wordt bij de beantwoording niet gestuurd. De klant moet een toelichting kunnen geven indien de beantwoording van de slotvragen daartoe aanleiding geeft.
	<ul style="list-style-type: none"> • Ingangsdatum 	Het indienen van een aanvraag met een ingangsdatum in het verleden is niet mogelijk. <i>Het is belangrijk dat aantoonbaar is wanneer de aanvraag is ingediend. Daarom is registratie en vastlegging van het tijdstip van de aanvraag van belang.</i>

Inzage	<ul style="list-style-type: none"> • Polisvoorwaarden 	De klant kan de toepasselijke polisvoorwaarden <u>voorafgaand</u> aan het insturen van de aanvraag eenvoudig inzien, downloaden en/of opslaan.
	<ul style="list-style-type: none"> • Clausules 	De klant kan de toepasselijke clausules <u>voorafgaand</u> aan het insturen van de aanvraag eenvoudig inzien, downloaden en/of opslaan.
	<ul style="list-style-type: none"> • IPID / Verzekeringskaart 	De klant kan het bij het gekozen product toepasselijke IPID (verzekeringskaart) <u>voorafgaand</u> aan het insturen van de aanvraag inzien, downloaden en/of opslaan.
	<ul style="list-style-type: none"> • Privacyverklaring 	De klant wordt geïnformeerd over de verwerking van persoonsgegevens alsmede over het verstrekken van die gegevens aan andere organisaties zoals verzekeraars en gevolmachtigde agenten. U dient dit op te nemen in een eigen privacyverklaring. Bovendien is het belangrijk dat de klant geattendeerd wordt op de privacyverklaring van Voogd & Voogd. Hierbij heeft u twee opties <i>- de privacyverklaring van Voogd & Voogd wordt in de aanvraagmodule verwerkt of</i> <i>- de klant wordt geattendeerd op of verwezen naar de privacyverklaring van Voogd & Voogd</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Dienstenwijzer 	De klant wordt geattendeerd op uw Dienstenwijzer. Deze is in de premievergelijgings- en aanvraagmodule verwerkt of is elders op de website door de klant te raadplegen.
Premie	<ul style="list-style-type: none"> • Assurantiebelasting 	De in de premievergelijgings- en aanvraag module getoonde premies zijn <u>altijd inclusief</u> assurantiebelasting. <i>Toelichting: voor de klant moet de opbouw van de premie inzichtelijk te zijn. Dit geldt ook voor de Servicebijdrage (zie hieronder).</i>
Servicebijdrage	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruik correcte term 	Voogd & Voogd rekent een bijdrage in de ontwikkelings- en onderhoudskosten van systemen en ICT tools die een goede distributie en klantbediening bevorderen. Voogd & Voogd hanteert daarvoor de term 'Servicebijdrage'. Deze term wordt gedurende het proces van vergelijking tot aan aanvraag uniform gebruikt. Er wordt ten aanzien van de verzekeringen waarvoor Voogd & Voogd Verzekeringen optreedt als gevolmachtigd agent geen gebruik gemaakt van andere termen.

	<ul style="list-style-type: none"> • Correcte hoogte 	<p>De klant wordt in de aanvraagmodule - bijvoorbeeld door middel van een hyperlink of mouse over – voorafgaand aan het sluiten van de verzekeringsovereenkomst geïnformeerd over de hoogte van alle ‘servicebijdragen’. Dit betekent dat de klant na het sluiten van de verzekering <u>niet</u> meer met andere kosten geconfronteerd kan worden. De opsomming dient derhalve <u>limitatief</u> te zijn.</p> <p>U kunt gebruik maken van de volgende zinsnede:</p> <p><i>‘Voor een compleet overzicht van alle servicebijdragen klikt u <u>hier</u>’</i></p> <p>https://diensten.voogd.com/pdf_documenten/downloaden/ServicebijdragenVPKlant.pdf (versie september 2019)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Akkoord met servicebijdrage 	<p>De klant gaat voorafgaand aan het indienen van de aanvraag uitdrukkelijk akkoord met de servicebijdrage. Dit kan/mag een los akkoord zijn voor alleen dit item of de servicebijdrage wordt toegevoegd aan de opsomming van zaken waarop de klant aan het eind van de module een akkoord moet geven.</p>
Acceptatie- en slotvragen	<ul style="list-style-type: none"> • Uniform gebruik acceptatievragen 	<p>Alle door Voogd & Voogd voorgeschreven <u>acceptatievragen</u> - ten behoeve van premieberekening en risicobeoordeling - worden letterlijk overgenomen in de aanvraagmodule.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Uniform gebruik slotvragen 	<p>Alle door Voogd & Voogd voorgeschreven <u>slotvragen</u> - ten behoeve van premieberekening en risicobeoordeling – worden letterlijk overgenomen in de module.</p>
Privacy / AVG	<ul style="list-style-type: none"> • Verwerking persoonsgegevens 	<p>De verwerking van persoonsgegevens van (potentiele) klanten vindt plaats conform geldende privacy wet- en regelgeving (AVG en Uitvoeringswet AVG). Belangrijke uitgangspunten zijn onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dataminimalisatie: alleen de strikt noodzakelijke persoonsgegevens worden verzameld. • Informatieverstrekking: klanten worden tijdig vooraf geïnformeerd over (de doelen van) de verwerking.

		<p><i>Bijvoorbeeld: als een concept berekening (inclusief persoonsgegevens) wordt opgeslagen - zonder dat de klant de hele aanvraag doorloopt - dan moet de klant hierover geïnformeerd worden inclusief uitleg waarom het concept bewaard wordt en hoe lang.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewaartermijnen: persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.
Toestemming	<ul style="list-style-type: none"> • Digitaal verzenden polisdocumenten 	<p>Voor digitale postverzending dient de klant expliciet akkoord te geven. Bovendien dient de klant duidelijk - voorafgaand aan het indienen van de aanvraag – geïnformeerd te worden over wat dit voor hem betekent.</p> <p>NB: Dit mag niet voorgevuld zijn.</p> <p>Afwijkende afspraak: <i>In afwijking van deze norm kan de toestemming voor digitale verzending vooraf ingevuld worden, mits de klant hier zeer expliciet over geïnformeerd wordt.</i></p> <p><i>Voogd & Voogd behoudt zich overigens op dit onderdeel wel nadrukkelijk het recht voor om het standpunt inzake deze afwijking ten aanzien van het normenkader te herzien. Bijvoorbeeld als uit de rechtspraak blijkt dat deze werkwijze niet toelaatbaar is, of op last van volmachtgever(s). In dat geval verwacht Voogd & Voogd van u dat binnen een redelijke termijn de aanvraagmodule op dit onderdeel wordt aangepast.</i></p>
	<ul style="list-style-type: none"> • IPID / Verzekeringskaart 	<p>De klant geeft voorafgaand aan het indienen van de aanvraag <u>uitdrukkelijk toestemming</u> voor het <u>digitaal</u> beschikbaar stellen van het IPID (verzekeringskaart)</p> <p>U kunt gebruik maken van de volgende zinsnede:</p> <p><input type="checkbox"/> 'Ja, ik ga ermee akkoord dat de verzekeringskaart(en) digitaal aan mij zijn verstrekt'</p> <p>NB: dit mag niet voor ingevuld / aangevinkt zijn.</p> <p><i>Toelichting: zonder toestemming/akkoord kan de aanvraag <u>niet</u> worden afgerond.</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Akkoord / Slotverklaring 	<p>De klant verklaart zich aan het eind van de aanvraag (voorafgaand aan het indienen) uitdrukkelijk <u>akkoord</u> met</p> <ul style="list-style-type: none"> - polisvoorwaarden: - clauses: - servicebijdrage <p>NB: dit mag niet voor ingevuld zijn</p> <p>De klant bevestigt aan het eind van de aanvraag (voorafgaand aan het indienen) dat hij <u>kennis heeft genomen</u> van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Privacyverklaring - Dienstenwijzer - Toelichting bij de aanvraag / Toelichting bij de Slotverklaring <p>NB: dit mag niet voor ingevuld zijn</p>
--	--	--

