

Gedragsregels Klantbenadering Nationale-Nederlanden

Aanleiding

De splitsing van ING, organisatieveranderingen, veranderende marktomstandigheden en klantbehoeften hebben ook gevolgen voor Nationale-Nederlanden.

De verschillende verzekeringsonderdelen van ING in Nederland (ING Verzekeringen Retail, RVS en Nationale-Nederlanden) en de daarbij behorende distributiekanaalen worden met ingang van 2012 samengevoegd onder het merk Nationale-Nederlanden. Dit betekent dat bestaande en toekomstige klanten bij Nationale-Nederlanden terecht kunnen via het onafhankelijke intermediair, via de bancaire kanalen van ING en direct via internet, telefoon en eigen adviseurs. Daarnaast biedt Nationale-Nederlanden naast verzekeringsproducten ook bancaire producten aan.

Consumenten blijven behoefte houden aan persoonlijk advies over complexere verzekeringsvormen, pensioenen, inkomensaanvulling en hypotheek. Tegelijk winnen in de particuliere markt internet en telefoon aan terrein. De klant bepaalt afhankelijk van zijn wensen en voorkeur per situatie op welke manier hij zaken wil doen. Nationale-Nederlanden wil zo goed mogelijk bij die klantbehoefte aansluiten.

Gelet op de huidige marktomstandigheden in het algemeen en de situatie van Nationale-Nederlanden in het bijzonder, is er voor Nationale-Nederlanden aanleiding om de gedragsregels die in het Protocol Directe Benadering uit 2001 zijn opgenomen aan te passen. Dit Protocol sluit namelijk alle directe klantbenadering door maatschappijen uit en dat past niet bij de activiteiten die Nationale-Nederlanden, naast de inzet van het intermediaire kanaal, onder haar merknaam gaat integreren. Om de samenwerking en de klantbenadering voor alle partijen – de klant, de bemiddelaar en Nationale-Nederlanden, – in goede banen te leiden, worden gedragsregels geformuleerd waaraan Nationale-Nederlanden zich conformeert. Hiermee vervangen deze Gedragsregels Klantbenadering Nationale-Nederlanden 2011 het bestaande Protocol Directe Benadering uit 2001.

1. Uitgangspunten Klantbenadering

1.a. Algemeen

Klanten kunnen zelf bepalen waar, hoe en wanneer zij zaken willen doen met Nationale-Nederlanden. Daarbij kunnen zij kiezen tussen verschillende advies- en verkoopkanalen. Zij kunnen zich bij de aankoop van nieuwe of wijziging van bestaande financiële producten laten begeleiden door een bemiddelaar. Zij kunnen er ook voor kiezen om financiële producten rechtstreeks bij Nationale-Nederlanden te sluiten of aan te passen.

De bemiddelaar waakt over de belangen van de verzekeringnemers en rekeninghouders die tot zijn relatiebestand behoren. Hij neemt een vertrouwenspositie in en NN zal hem in staat stellen om die positie waar te kunnen maken.

De huidige producten van Nationale-Nederlanden kunnen worden geadviseerd en/of verkocht via het intermediair, eigen adviseurs en directe kanalen van Nationale-Nederlanden. Daarnaast zal Nationale-Nederlanden ook producten die gemaakt zijn voor directe verkoop (“execution only”), aan klanten aanbieden. Het is voor het intermediair ook mogelijk deze execution only producten aan haar klanten aan te bieden, onder dezelfde randvoorwaarden als die voor deze producten gelden bij directe verkoop.

1.b. Verzekeringsproducten

Van oudsher heeft de bemiddelaar portefeuillerecht op de door zijn bemiddeling gesloten verzekeringen. Dit houdt onder meer in dat in principe elk contact tussen de verzekeringnemer en de verzekeraar met betrekking tot het gesloten product via de bemiddelaar verloopt.

Nationale-Nederlanden onthoudt zich, behoudens in de gevallen hierna besproken, van directe benadering van verzekeringnemers met betrekking tot verzekeringen die behoren tot de portefeuille van de bemiddelaar. Op deze verzekeringen heeft de bemiddelaar portefeuillerecht, zoals dat is vastgelegd in artikel 4:102 Wet op het financieel toezicht.

1.c. Bancaire producten

Nationale-Nederlanden eerbiedigt de relatie tussen de bemiddelaar en de rekeninghouder ter zake van een door bemiddeling van de bemiddelaar afgesloten bancaire product. Nationale-Nederlanden zal rekeninghouder er niet toe bewegen ter zake van een via de bemiddelaar afgesloten product over te gaan naar een andere bemiddelaar of eigen adviseur.

2. Gebruik van klantgegevens door Nationale-Nederlanden

2.a. Uitsluitend producten via het intermediair

Nationale-Nederlanden zal (behalve met instemming van de bemiddelaar) de klantdata van verzekeringnemers en rekeninghouders die bij Nationale-Nederlanden uitsluitend verzekeringen en/of bancaire producten hebben lopen via een bemiddelaar, niet gebruiken om hen rechtstreeks en gepersonaliseerd te benaderen met informatie gericht op het afsluiten van nieuwe financiële producten dan wel het doen van aanpassingen op de via de bemiddelaar bij Nationale-Nederlanden afgesloten financiële producten.

2.b. Zowel producten via het intermediair als directe producten

Nationale-Nederlanden kan verzekeringnemers en rekeninghouders die (ook) verzekeringen en/of bancaire producten bij Nationale-Nederlanden hebben lopen die niet zijn afgesloten via een bemiddelaar, rechtstreeks benaderen met informatie gericht op het afsluiten van nieuwe financiële producten dan wel het doen van aanpassingen op direct bij Nationale-Nederlanden afgesloten financiële producten. Hierbij zal Nationale-Nederlanden klanten niet benaderen voor producten die al via de bemiddelaar bij Nationale-Nederlanden zijn afgesloten.

3. Informatie en mededelingen

3.a. Informatie en mededelingen aan verzekeringnemers en rekeninghouders

Aan de dienstverlening van verzekeraars en banken worden al dan niet wettelijke normen gesteld, bijvoorbeeld inzake informatieverstrekking en transparantie. Deze normen worden steeds strenger. Het is daarom zowel voor verzekeraar en bank als bemiddelaar van groot belang te garanderen dat de van de verzekeraar of bank afkomstige informatie bij een verzekering of bancaire product de verzekeringnemer c.q. rekeninghouder ook daadwerkelijk bereikt. Dat geldt evenzeer voor mededelingen die de status van een verzekering of bancaire product betreffen, bijvoorbeeld mededelingen over wijziging of beëindiging van het financiële product.

3.b. Polisgerelateerde informatie en mededelingen aan de verzekeringnemer

Om zeker te stellen dat polisgerelateerde informatie de verzekeringnemer bereikt, staan twee wegen open:

- In beginsel geeft de tussenpersoon deze informatie namens Nationale-Nederlanden door, waarbij de tussenpersoon de aansprakelijkheid voor het onverkort doorgeven van deze informatie op zich neemt.
- In overleg met de tussenpersoon kan Nationale-Nederlanden de informatie rechtstreeks aan de verzekeringnemer geven; de tussenpersoon wordt op de hoogte gesteld van eventuele reacties van de verzekeringnemer.

Dwingendrechtelijke wet- en regelgeving, jurisprudentie, gedragscodes waaraan zowel verzekeraars als tussenpersonen zich hebben geconformeerd, uitspraken van klachteninstituten of gedocumenteerde standpunten van toezichthouders kunnen aanleiding geven om specifieke polisgerelateerde informatie rechtstreeks aan de verzekeringnemer te verzenden. In dergelijke situaties ontvangt de tussenpersoon een kopie van de verstuurd informatie. Mocht een nieuwe aanleiding zich voordoen, dan zal Nationale-Nederlanden toelichten op grond waarvan zij tot een dergelijk besluit gekomen is.

3.c. Contract gerelateerde informatie en mededelingen aan de rekeninghouder

Mededelingen en informatie met betrekking tot de door de rekeninghouders afgesloten bancaire producten en hierop doorgevoerde wijzigingen worden door Nationale-Nederlanden Bank rechtstreeks aan de rekeninghouders verzonden.

4. Consumenten die Nationale-Nederlanden direct benaderen

4.a. Nieuwe producten

Consumenten die Nationale-Nederlanden rechtstreeks benaderen en aangeven geïnteresseerd te zijn in haar producten, zullen worden geattendeerd op de mogelijkheid om bediend te worden door een bemiddelaar. Indien blijkt dat het om een bestaande klant gaat die uitsluitend via een bemiddelaar een of meerdere producten van Nationale-Nederlanden heeft afgesloten, wordt deze in eerste instantie altijd verwezen naar diens bemiddelaar. Als de klant desondanks aangeeft rechtstreeks door Nationale-Nederlanden te willen worden bediend, zal Nationale-Nederlanden aan dit verzoek gehoor geven. Indien de klant zowel rechtstreeks bij Nationale-Nederlanden producten heeft afgesloten als via het intermediair, zal de klant de keus worden voorgelegd met betrekking tot hoe hij bediend wil worden. Klanten maken uiteindelijk zelf de keuze hoe zij bediend willen worden.

4.b. Bestaande producten

Nationale-Nederlanden kan verzekeringnemers, verzekerden en rekeninghouders die zich rechtstreeks tot Nationale-Nederlanden wendten ook rechtstreeks van dienst zijn. Indien de vraag van de klant betrekking heeft op een product dat hij via het intermediair heeft afgesloten en het een adviesgevoelige vraag of productmutatie betreft zal de klant verwezen worden naar diens bemiddelaar. Uiteindelijk maken klanten echter zelf de keuze hoe zij bediend willen worden.

4.c. Beheer

Het beheer van bestaande verzekeringsproducten afgesloten via het intermediair vindt plaats door de bemiddelaar. Verzekeringnemers kunnen er ook voor kiezen om dat zelf in rechtstreeks contact met Nationale-Nederlanden te doen. Het beheer van bancaire producten vindt plaats door de rekeninghouder, maar deze kan er ook voor kiezen daarvoor de bemiddelaar in te schakelen.

5. Directe producten via de bemiddelaar afgesloten

Het is voor een bemiddelaar mogelijk om te bemiddelen in producten die door Nationale-Nederlanden zijn gemaakt voor directe verkoop via internet en telefoon ("execution only"). Als sprake is van bemiddeling in een dergelijk product, geldt het volgende:

- De communicatie met de klant over het afgesloten product vindt steeds rechtstreeks tussen Nationale-Nederlanden en de klant plaats. Uitgangspunt bij een product dat is gemaakt voor directe verkoop, is een directe bediening.
- Als Nationale-Nederlanden met de klant verder geen directe relatie heeft (uit hoofde van een ander product) dan zal Nationale-Nederlanden deze klant niet rechtstreeks benaderen voor commerciële doeleinden. Indien de klant tevens zelf rechtstreeks bij Nationale-Nederlanden producten heeft afgesloten, kan Nationale-Nederlanden deze klant wel rechtstreeks benaderen voor commerciële doeleinden maar zal Nationale-Nederlanden de klant niet rechtstreeks benaderen voor commerciële doeleinden gericht op de via de bemiddelaar afgesloten producten.
- De bemiddelaar ontvangt over deze aangebrachte producten geen provisie. De bemiddelaar is zelf verantwoordelijk voor diens inkomsten bij verkoop van deze producten.
- Nationale-Nederlanden zal deze klanten waar van toepassing (zoals bij adviesvragen en productmutaties) verwijzen naar de bemiddelaar.
- De bemiddelaar ontvangt periodiek een overzicht met alle "directe" producten waarin hij heeft bemiddeld en de bijbehorende klantgegevens.
- Paragraaf 2 en paragraaf 4 van deze Gedragsregels Klantbenadering zijn zodoende van toepassing; paragraaf 3.b. niet.

6. Overboeking

Op verzoek van een klant (verzekeringnemer of rekeninghouder) zal Nationale-Nederlanden een door deze klant direct (zonder tussenkomst van een bemiddelaar) bij Nationale-Nederlanden afgesloten product overboeken naar de portefeuille van een bemiddelaar. Na overboeking zijn de in dit document opgenomen Gedragsregels (en de bepalingen in de Samenwerkingsovereenkomst) op dit product van toepassing. Een dergelijke overboeking is alleen mogelijk bij alle door Nationale-Nederlanden vanaf 1 januari 2012 actief verkochte financiële producten. Producten die behoren of behoorden tot de portefeuilles van ING Verzekeren Retail of RVS kunnen niet worden overgezet naar een bemiddelaar; ook niet als ze later (als gevolg van fusie of portefeuilleoverdracht) overgaan naar Nationale-Nederlanden. Omgekeerd kan een product dat via een bemiddelaar bij Nationale-Nederlanden is afgesloten op verzoek van een klant door Nationale-Nederlanden in eigen beheer worden genomen. Uiteraard zijn daarnaast de gebruikelijke regels voor overboeking van een verzekering naar de portefeuille van een andere bemiddelaar en in eigen beheer nemen door Nationale-Nederlanden van toepassing.

Tot slot

Deze Gedragsregels Klantbenadering kunnen door Nationale-Nederlanden worden aangepast. Nationale-Nederlanden zal bij aanpassingen de dialoog met de markt en branchepartijen opzoeken. Een aanpassing van de Gedragsregels Klantbenadering zal schriftelijk of elektronisch bekend worden gemaakt.