

# ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZU VERSICHERUNGEN

Fassung März 2021

Dieses Dokument dient der in Belgien gesetzlich vorgeschriebenen Unterrichtung von Personen, die ggf. eine Lebens- und/ oder Nicht-Lebensversicherung (ohne Spar- und Anlageversicherungen) abschließen möchten und für die ING Belgien als Versicherungsmakler fungiert. Die Informationen zu den Spar- und Anlageversicherungen (Zweige 21 und 23) finden sich in den „Allgemeinen Informationen zu Kapitalinvestitionen“.

## Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeine Informationen zu den ING Dienstleistern
2. Wesentliche Merkmale der Versicherungen
3. Preise und Zahlung der Versicherungen
4. Rücktrittsrecht nur für Verbraucher, die einen Vertrag im Fernverkauf abgeschlossen haben
5. Kündigungsrecht für alle Kunden
6. Von ING Ihnen gegenüber genutzte Geschäftssprache
7. Reklamationen und Streitigkeiten
8. Anwendbares Recht und Gerichtsstand
9. Aufsichtsbehörden
10. Fachverbände und Verhaltenskodizes
11. Politik zur Vermeidung von Interessenkonflikten und Vorbehaltsnahme bei ING und den Versicherern

## Anlage

Formular zur Wahrnehmung Ihres Rücktrittsrechts

### 1. Allgemeine Informationen zu den ING Dienstleistern

Die von diesem Dokument erfassten Versicherungen werden Ihnen in der Regel von den nachfolgend genannten Versicherungsgesellschaften angeboten. ING ist an keine vertragliche Verpflichtung gebunden, ausschließlich mit diesen Gesellschaften zusammenzuarbeiten. Zudem beruht die Beratung von ING nicht auf einer unparteiischen und personalisierten Analyse unter Berücksichtigung aller Gesellschaften am Versicherungsmarkt.

#### A. Versicherungsgesellschaften

##### 1. Lebensversicherungen

Für die Restschuldversicherung zur Sicherung eines Hypothekarkredits durch ING Belgien AG, an Todesfallversicherung in Verbindung mit ING-Kredit, ING Befristete Todesfallversicherung, Todesfallversicherung mit festem Kapital:

##### NN Insurance Belgium AG

NN Insurance Belgium SA/NV, Versicherungsgesellschaft, zugelassen von der BNB unter der Nr. 2550 Sitz der Gesellschaft: Avenue Fonsny 38, B-1060 Brüssel RJP Brüssel – USt. BE 0890.270.057 –

Tel. +32 2 407 70 03 – Internet: [www.nn.be](http://www.nn.be) – E-Mail: [telecel@nn.be](mailto:telecel@nn.be) – BIC: BBRUBEBB – Konto IBAN: BE28 3100 7627 4220.

##### Versicherung Patrimony Protect:

##### CARDIF ASSURANCE VIE AG

Von der FSMA unter der Nr. 979 zugelassene Versicherungsgesellschaft. Sitz der Gesellschaft: Chaussee de Mons 1424/ Bergensesteenweg 1424, B-1070 Brüssel – RJP Brüssel – BE 0435018274.

Für Versicherungen der 2. Säule (AXA Individuelles Pensionsversprechen, AXA Freiwillige Zusatzpension für Selbständige, Zusatzaltersversorgung für selbständig Erwerbstätige (Convention de Pension pour Travailleurs Indépendants, CPTI):

**AXA Belgien AG**, Versicherungsgesellschaft, zugelassen unter der Nr. 0039 für die Zweige der Lebens- und Nicht-Lebensversicherungen (Königlicher Erlass vom 04.07.1979, M.B. 14.07.1979) Sitz der Gesellschaft: Place du Trône 1/ Troonplein 1 – B-1000 Brüssel (Belgien) – Internet: [www.axa.be](http://www.axa.be) – Tel.: (02) 678 61 11 – Fax: 02 678 93 40 – Nr. BCE: USt BE 0404.483.367 – RJP

##### 2. Nicht-Lebensversicherungen

Für die Versicherung ING Income P, ING Geldkontoversicherung, ING Nachlassversicherung und ING Einkommensgarantie:

##### NN Insurance Belgium AG

NN Insurance Belgium SA/NV, Versicherungsgesellschaft, zugelassen von der BNB unter der Nr. 2550

Sitz der Gesellschaft: Avenue Fonsny 38, B-1060 Brüssel – RJP Brüssel – USt. BE0890.270.057 –

Tel. +32 2 407 70 03 – Internet: [www.nn.be](http://www.nn.be) – E-Mail: [telecel@nn.be](mailto:telecel@nn.be) – BIC: BBRUBEBB – Konto IBAN: BE28 3100 7627 4220.

##### Für die ING Versicherung Globale Wohnung und

##### Familie:

**NN Non-Life Insurance AG**, Gesellschaft niederländischen Rechts mit der Berechtigung, Risiken in Belgien zu versichern, eingetragenes Versicherungsunternehmen unter der Codenummer 1449. Sitz der Gesellschaft: Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Niederlande – Handelsregisternummer: 27127537, unter der Aufsicht der Nederlandsche Bank.

Vertreter in Belgien

**NN Insurance Services Belgium AG**, die u.a. zur Schadenregulierung für NN Non-Life Insurance AG in Belgien befugt ist, Versicherungsagent eingetragene bei der FSMA unter der Codenummer 0890270750. Sitz der Gesellschaft: Avenue Fonsny 38, B-1060 Brüssel, Belgien - [www.nn.be](http://www.nn.be) – RJP Brüssel – USt. BE0890.270.750 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE95 3200 0812 7458

**Für die Versicherungen ING Lion Assistance und ING Global Assistance:**

**Inter Partner Assistance AG**

Unter der Codenummer 0487 zugelassene Versicherungsgesellschaft. Sitz der Gesellschaft: Avenue Louise 166 Boîte 1/ Louizalaan 166, B 1, B-1050 Brüssel – RJP Brüssel – USt. BE0415.591.055 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE66 3630 8057 8243. Tel.: +32 2 550 04 00 – Fax: +32 2 550 04 75 – [www.ip-assistance.be](http://www.ip-assistance.be) – [claims-ipa@ip-assistance.com](mailto:claims-ipa@ip-assistance.com).

**Für die ING Auto Versicherungen, ING Home Insurance, ING Family Insurance, ING Wohnungsversicherung und ING Familienversicherung:**

Versicherer:

**NN Non-Life Insurance AG**

Gesellschaft niederländischen Rechts mit der Berechtigung, Risiken in Belgien zu versichern, bei der FSMA eingetragenes Versicherungsunternehmen unter der Codenummer der Grünen Karte 1449. Sitz der Gesellschaft: Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Niederlande – Handelsregisternummer: 27127537, unter der Aufsicht der Nederlandsche Bank.

Vertreter in Belgien:

**NN Insurance Services Belgium AG**

die u.a. zur Schadenregulierung für NN Non-Life Insurance AG in Belgien befugt ist, Versicherungsagent eingetragen bei der FSMA unter der Codenummer 0890270750. Sitz der Gesellschaft: Avenue Fonsny 38, B-1060 Brüssel, Belgien – [www.nn.be](http://www.nn.be) – RJP Brüssel – USt. BE 0890.270.750 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE95 3200 0812 7458.

**Versicherer der Deckungen „Pannenhilfe und Ausland« in der Versicherung ING Auto ist:**

**Inter Partner Assistance AG**

Unter der Codenummer 0487 zugelassene Versicherungsgesellschaft. Sitz der Gesellschaft: Avenue Louise 166 Boîte 1/ Louizalaan 166, B 1, B-1050 Brüssel – RJP Brüssel – USt. BE 0415.591.055 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE66 3630 8057 8243 – Tel.: + 32 2 550 04 00 – Fax: + 32 2 550 04 75 – Internet: [www.ipassistance.be](http://www.ipassistance.be) – [claims-ipa@ip-assistance.com](mailto:claims-ipa@ip-assistance.com).

Vertreter in Belgien:

**NN Insurance Services Belgium AG**

die u.a. zur Schadenregulierung für NN Non-Life Insurance AG in Belgien befugt ist, Versicherungsagent eingetragen bei der FSMA unter der Codenummer 0890270750. Sitz der Gesellschaft: Avenue Fonsny 38, B-1060 Brüssel, Belgien – RJP Brüssel – USt. BE 0890.270.750 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE95 3200 0812 7458 – Tel.: +32 2 407 70 00 – Internet : [www.nn.be](http://www.nn.be) – E-Mail: [telecel@nn.be](mailto:telecel@nn.be).

**Für die Versicherung Business Insurance Plan:**

**AXA Belgium AG**, Versicherungsgesellschaft, zugelassen unter der Nr. 0039 für die Zweige der Lebens- und Nicht-Lebensversicherungen (Königlicher Erlass vom 04.07.1979, M.B. 14.07.1979) Sitz der Gesellschaft: Place du Trône 1/ Troonplein 1 – B-1000 Brüssel (Belgien) – Internet: [www.axa.be](http://www.axa.be) – Tel.: (02) 678 61 11 – Fax: 02 678 93 40 – Nr. BCE: USt BE 0404.483.367 – RJP Brüssel.

**Für die Versicherungen AXA Comfort Auto, AXA Talensia und AXA Comfort Wohnung:**

**AXA Belgium AG**, Versicherungsgesellschaft, zugelassen unter der Nr. 0039 für die Zweige der Lebens- und Nicht-Lebensversicherungen (Königlicher Erlass vom 04.07.1979, M.B. 14.07.1979) Sitz der Gesellschaft: Place du Trône 1/ Troonplein 1 – B-1000 Brüssel (Belgien) – Internet: [www.axa.be](http://www.axa.be) – Tel.: (02) 678 61 11 – Fax: 02 678 93 40 – Nr. BCE: USt BE 0404.483.367 – RJP Brüssel.

**Für die Versicherung CyberCrime Insurance, soweit in den besonderen oder allgemeinen Bedingungen nichts anderes bestimmt wird:**

Versicherung für Cyber-Risiken: **AIG Europe Limited** – Pleinlaan 11, 1050 Brüssel, Belgien.

Option Rechtsschutz: **Euromex NV** – Prins Boudewijnlaan 45 – 2650 Edegem, Belgien

**B. Versicherungsvermittler**

*1. Für alle vorgenannten Versicherungen:*

**ING Belgium AG**

Versicherungsmakler, der die Kunden vertritt, eingetragen bei der FSMA unter der Codenummer 0403200393. Sitz der Gesellschaft: Avenue Marnix 24/ Marnixlaan 24, B-1000 Brüssel – RJP Brüssel – USt. BE 0403.200.393. – Tel. +32 2 547 21 11 – FAX: +32 2 547 38 44 – [www.ing.be](http://www.ing.be) – [info@ing.be](mailto:info@ing.be) – BIC: BBRUBEBB – Konto IBAN: BE 45 3109 1560 2789, im Folgende „ING Belgique“ genannt.

Die Satzung des Versicherungsbrokers von ING Belgium AG kann bei der FSMA, Rue du Congrès 12-14/ Congresstraat 12-14, 1000 Brüssel, [www.fsma.be](http://www.fsma.be) eingesehen werden.

*2. Die ING Belgium AG arbeitet insbesondere mit folgenden Stellen zusammen:*

- **selbständigen Maklern**, die im Namen und für Rechnung von ING Belgium arbeiten und im belgischen FSMA-Register als „Sub-Versicherungsmakler“ registriert sind;
- **für die Versicherung Aon Business Insurance Plan:** Agenion AG, bei der FSMA unter der Codenummer 062133A eingetragener Versicherungsmakler. Sitz der Gesellschaft: Telecomlaan 5-7, 1831 Diegem – RJP Brüssel – USt. BE 0860.786.809. – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE 14 3101 9588 1583.
- **für die Versicherung CyberCrime Insurance:** CyberContract Gen.mbH. Sitz der Gesellschaft: Kempenlaan 29, 2300 Turnhout – RJP Turnhout – USt. BE 0557.948.651 – IBAN: BE 02 0017 4242 4740 – BIC: GEBABEBB – bei der FSMA unter der Nummer 113529A eingetragener Versicherungsmakler – [info@cybercontract.eu](mailto:info@cybercontract.eu).

## 2. Wesentliche Merkmale der Versicherungen

### A. Von diesem Dokument sind folgende Versicherungen erfasst:

#### Lebensversicherungen, die das Todesfallrisiko decken:

- Restschuldversicherungen zur Sicherung eines Hypothekendarlehens durch ING Belgien AG;
- ING Befristete Todesfallversicherung;
- Todesfallversicherung mit konstantem Kapital;
- Patrimony Protect Versicherung.

#### Nicht-Lebensversicherungen, die einen Unfalltod decken:

- ING Income P Versicherung;
- ING-Geldkontoversicherung;
- ING Nachlassversicherung.

#### Die sonstigen Nicht-Lebensversicherungen:

- ING Globale Wohnung und Familie Versicherung;
- ING Home Insurance & ING Family Insurance;
- ING Wohnungsversicherung und ING Familien Versicherung;
- ING Auto Versicherung;
- ING Lion Assistance Versicherung;
- ING Global Assistance Versicherung;
- ING Assistance Versicherung;
- ING Einkommensgarantie;
- Business Insurance Plan;
- AXA Comfort Auto;
- AXA Talensia;
- AXA Comfort Wohnung;
- CyberCrime Insurance.

### B. Informationen zu den Versicherungen und Ihren Versicherungsverträgen

Die Merkmale, Bedingungen und Ausschlüsse der Versicherungen sind den allgemeinen Bedingungen sowie ggf. dem Merkblatt der Versicherungen zu entnehmen. Diese können unter [www.ing.be](http://www.ing.be), [www.ing.be/business](http://www.ing.be/business) abgerufen werden oder sind in allen ING Zweigstellen erhältlich. Auskünfte zu den Versicherungen erhalten Sie in den ING Zweigstellen oder via Phone'Bank (Tel. +32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB, montags bis freitags von 8 bis 22 Uhr; samstags von 9 bis 17 Uhr).

Die allgemeinen Bedingungen und die besonderen Bedingungen werden Ihnen übermittelt und bilden die Gesamtheit Ihres Versicherungsvertrags.

Je nach Versicherungsvertrag sind bestimmte Informationen auch über Home'Bank/ Business'Bank verfügbar.

### C. Abschluss von Versicherungen und Verwaltung Ihrer Verträge

Vorbehaltlich der Annahme und der gegenseitigen Einwilligung können Zeichnung und Verwaltung Ihres Vertrags je nach Art der Versicherung über folgende Kanäle erfolgen:

- [www.ing.be](http://www.ing.be);
- bzw. [www.mobile.ing.be](http://www.mobile.ing.be);
- bzw. Home'Bank (Computerdienste);
- und/oder Phone'Bank (Tel. +32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB);
- und die ING Zweigstellen.

### D. Alle spezifischen Daten zu den abgeschlossenen Versicherungen...

... werden von ING Belgien oder gegebenenfalls vom Versicherer für einen Zeitraum von mindestens zehn Jahren nach Beendigung des Vertrags gespeichert. Während dieses Zeitraums können Sie diese Angaben über Ihre ING Zweigstelle, per Post beim Sitz von ING Belgien (ING Belgien AG - Avenue Marnix, 24/ Marnixlaan 24 - 1000 Brüssel) oder beim Versicherer erhalten (die Angaben zu den Versicherern finden Sie unter Punkt 1. „Allgemeine Informationen zu ING und ihren Dienstleistern“).

## 3. Preise und Zahlung der Versicherungen

### A. Vor Abschluss eines Versicherungsvertrags teilt Ihnen ING Belgien die gesamte Versicherungsprämie, die Kosten, Steuern und Gebühren mit, die Ihnen je nach gewünschter Deckung in Rechnung gestellt werden.

Für ihre Aufgaben als Makler erhält ING eine Vergütung in Form von Provisionen (welche in der Versicherungsprämie enthalten sind) und/oder geldwerten Vorteilen zugunsten von ING oder ihren Mitarbeitern.

Weitere Informationen hierzu erhalten Kunden auf einfache Nachfrage bei ihrer Zweigstelle oder per E-Mail ([inducements.ingbelgium@ing.be](mailto:inducements.ingbelgium@ing.be)).

### B. Diese Informationen, Bedingungen und Zahlungsmodalitäten finden sich in mindestens einem der folgenden Dokumente:

Ihrem Vertrag (oder dem Vertragsvorschlag), den Sie vor Unterschriftsleistung erhalten;

- den allgemeinen Bedingungen;
- dem Produktmerkblatt;
- der Gebührenordnung für die wesentlichen Bankgeschäfte natürlicher oder juristischer Personen.

### C. Je nach Art der Versicherung und je nach Zeichnungskanal erfolgt die Prämienzahlung per Lastschrift in Euro (SEPA), per Kreditkarte, per Debitkarte oder durch eine Überweisung in Euro.

## 4. Rücktrittsrecht nur für Verbraucher, die einen Vertrag im Fernverkauf abgeschlossen haben

### A. Versicherungsverträge, die im Fernverkauf abgeschlossen werden, gelten gemäß Buch VI Wirtschaftsrecht als abgeschlossen, sobald dem Versicherer Ihre Einwilligung vorliegt.

### B. Wird ein Versicherungsvertrag im Fernverkauf mit einem Verbraucher abgeschlossen, d. h. mit einer natürlichen Person, die nicht zu gewerblichen, geschäftlichen, industriellen, handwerklichen oder freiberuflichen Zwecken handelt, so besitzen Sie ein kostenfreies Kündigungsrecht ohne weitere Angabe von Gründen.

### C. Für Lebensversicherungsverträge beträgt die Kündigungsfrist dreißig Tage ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie vom Versicherer über den Abschluss des Versicherungsvertrags unterrichtet werden.

Bei anderen Versicherungsverträgen beträgt diese Frist vierzehn Tage ab Vertragsabschluss. Sollten Sie die Vertragsunterlagen und ergänzenden Informationen erst nach den vorgenannten Stichtagen erhalten, so setzt die Kündigungsfrist erst bei Erhalt dieser Unterlagen und Informationen ein. Ihre Kündigungsmittteilung muss in jedem Fall vor Ablauf dieser Frist erfolgen.

#### **D. In folgenden Fällen besteht kein Rücktrittsrecht:**

- a) Reise- oder Gepäckversicherungen oder auf ähnliche kurzläufige Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat;
- b) Verträge, die von Ihnen und dem Versicherer vollständig auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin bereits vor Wahrnehmung Ihres Rücktrittsrechts erfüllt wurden.

#### **E. Zur Wahrnehmung Ihres Rücktrittsrechts müssen Sie den Versicherer per Einschreiben von Ihrer Rücktrittsabsicht unterrichten oder sich an eine ING Zweigstelle wenden.**

Die Adresse des Versicherers finden Sie unter Punkt 1. „Allgemeine Informationen zu ING und ihren Dienstleistern“ Falls Sie dies bevorzugen, können Sie dafür das beiliegende Widerrufsformular nutzen.

Eine von Ihnen ausgesprochene Kündigung wird zum Zeitpunkt ihrer Zustellung wirksam; die Kündigung durch den Versicherer wird acht Tage nach ihrer Zustellung wirksam.

#### **F. Falls der im Fernverkauf zustande gekommene Versicherungsvertrag gekündigt wird und die Vertragserfüllung bereits mit Ihrer Einwilligung eingesetzt hatte, so müssen Sie unverzüglich die anteiligen Prämien, für den Zeitraum bezahlen, während dessen Sie vor Wirksamwerden der Kündigung versichert waren.**

Darüber hinaus müssen Sie dem Versicherer umgehend, spätestens jedoch innerhalb von dreißig Kalendertagen nach Versand Ihrer Rücktrittsmittteilung, alle von ihm erhaltenen Beträge zurückerstatten.

Der Versicherer seinerseits zahlt Ihnen umgehend, spätestens jedoch innerhalb von dreißig Kalendertagen nach Erhalt Ihrer Rücktrittsmittteilung, alle von Ihnen gezahlten Beträge abzüglich des vorgenannten Betrags zurück.

## **5. Kündigungsrecht für alle Kunden**

#### **A. Sie können einen Lebensversicherungsvertrag innerhalb einer Frist von dreißig Kalendertagen ab Inkrafttreten des Vertrags kündigen. Die Kündigung wird zum Zeitpunkt Ihrer Zustellung wirksam.**

Versicherungsverträge, die über eine vorausgefüllte Police oder über einen Versicherungsantrag zustande gekommen sind, können von Ihnen und vom Versicherer binnen einer Frist von dreißig Tagen bei Lebensversicherungen und von vierzehn Tagen bei allen andern Versicherungen gekündigt werden.

Die benannte Frist setzt im Falle Ihrer Kündigung ab dem Wirksamwerden des Vertrags ein, bei einer Kündigung durch den Versicherer ab Erhalt der vorab unterzeichneten Police oder des Versicherungsantrags.

Eine von Ihnen ausgesprochene Kündigung wird zum Zeitpunkt ihrer Zustellung wirksam; eine vom Versicherer ausgesprochene Kündigung wird acht Tage nach deren Zustellung wirksam.

Gegebenenfalls kann der Versicherer einen Einbehalt zur Deckung des Risikos und eventuell als Entschädigung vornehmen. Diese Kündigungsmodalitäten gelten nicht für Verträge mit einer Laufzeit von weniger als dreißig Tagen.

#### **B. Die Angaben zur Laufzeit Ihres Vertrags, zur eventuellen Mindestlaufzeit, zu den Kündigungsmöglichkeiten, zur Minderung oder zum Rückkauf sowie die Bedingungen, Bestimmungen und eventuellen Entschädigungszahlungen finden Sie in:**

den allgemeinen Bedingungen bzw. dem Merkblatt. Diese werden Ihnen übermittelt, können unter [www.ing.be](http://www.ing.be) abgerufen werden und sind in allen ING Zweigstellen erhältlich.

bzw. in den besonderen Bedingungen Ihres Vertrags.

#### **C. Sie können Ihren Lebensversicherungsvertrag ungeachtet seiner Laufzeit stets zu dem Zeitpunkt kündigen, zu dem sich dessen Abschluss jährt, oder aber bei Fälligkeit der Prämie.**

Die anderen Versicherungsverträge werden stillschweigend jeweils um ein Jahr verlängert, es sei denn, Sie selbst oder der Versicherer sprechen mindestens drei Monate vor Vertragsende die Kündigung aus.

Sie sowie der Versicherer können den Vertrag auch dann kündigen, wenn zwischen dem Zeitpunkt des Vertragsabschlusses und seinem Inkrafttreten mehr als ein Jahr liegt. Diese Kündigung muss spätestens drei Monate vor Inkrafttreten des Vertrags ausgesprochen werden.

Die Bestimmungen dieses Abschnitts gelten nicht für Versicherungsverträge mit einer Laufzeit von weniger als einem Jahr.

#### **D. Die Kündigung eines Versicherungsvertrags erfolgt per Einschreiben, per Zustellung durch den Gerichtsvollzieher oder durch Aushändigung gegen Empfangsbescheinigung beim jeweiligen vorbenannten Versicherer. Eine Kündigung infolge eines Zahlungsausfalls ergeht mittels einer Inverzugsetzung. Sie können die Kündigung über die ING Zweigstellen beantragen.**

#### **E. Von besonderen Ausnahmen und einer Kündigung nach einem Schadensfall abgesehen, wird die Kündigung erst nach Ablauf von mindestens einem Monat ab ihrer Zustellung bzw. ab dem Folgetag der Empfangsbescheinigung oder, soweit sie per Einschreiben zugestellt wird, ab dem Folgetag der Aufgabe wirksam.**

#### **F. Wenn eine Partei – ungeachtet des Grundes hier- für – einen Versicherungsvertrag kündigt, werden die Prämien, die den Zeitraum nach Wirksamwerden der Kündigung decken, binnen einer Frist von dreißig Tagen nach Wirksamwerden der Kündigung zurückerstattet. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. In keinem Falle entstehen Ihnen durch die Rückzahlung irgendwelche Kosten.**

G. Dieser Abschnitt schränkt keinesfalls die Anwendbarkeit der Bedingungen und besonderen Bestimmungen bezüglich einer Kündigung wegen Ausfalls der Gegenpartei oder infolge eines Schadens ein.

## 6. Von ING Ihnen gegenüber genutzte Geschäftssprache

Diese allgemeinen Informationen, die Merkblätter, die allgemeinen und besonderen Bedingungen zu den Versicherungen sind in den drei offiziellen Landessprachen Belgiens (Französisch, Niederländisch und Deutsch) sowie auf Englisch erhältlich.

Die Merkblätter und die allgemeinen Bedingungen zu den meisten Versicherungen können ebenfalls unter [www.ing.be](http://www.ing.be) auf Französisch, Niederländisch und Englisch abgerufen werden.

Jegliche weitere schriftliche Kommunikation nach Abschluss der Versicherungspolice erfolgt wahlweise auf Französisch oder Niederländisch. Eine Übersetzung ins Deutsche oder Englische kann auf Antrag ausgehändigt werden. Selbstverständlich können Sie in jeder ING Zweigstelle ein Exemplar in der Sprache (Französisch, Niederländisch oder Deutsch) desjenigen Landesteils erhalten, in dem sich die Zweigstelle befindet. In den meisten ING Zweigstellen, über Phone'Bank (+32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB) und über [info@ing.be](mailto:info@ing.be) kann Ihnen auch auf Englisch weitergeholfen werden.

## 7. Reklamationen und Streitigkeiten

Bei Beschwerden bezüglich eines Versicherungsvertrags sollten Sie sich so schnell wie möglich an folgende Stelle wenden:

**ING Complaint Management**, Cours Saint Michel 60/Sint Michielswarande 60, B-1040 Brüssel – Fax: +32 (2) 547 83 20 –

Tel.: +32 (2) 547 61 02 – E-Mail: [plaintes@ing.be](mailto:plaintes@ing.be).

Falls Sie die von der Bank oder vom Versicherer vorgeschlagene Lösung nicht zufriedenstellt, können Sie sich an folgende Stellen wenden:

Behörde für Finanzdienstleistungen und -märkte (FSMA), Rue du Congres 12-14/Congresstraat 12-14, 1000 Brüssel;

Ombudsmann Versicherungen, Square de Meeüs 35/De Meeüsquare 35, 1000 Brüssel – Tel.: +32 (2) 547 58 71 – Fax:

+32 (2) 547 59 75 – [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Beschwerden müssen schriftlich eingereicht werden.

Durch Einlegung einer Beschwerde begeben Sie sich nicht Ihres Anspruchs auf Einleitung rechtlicher Schritte.

## 8. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

A. Vorbehaltlich der Fälle, in denen sich das anzuwendende Recht aus zwingenden gesetzlichen, behördlichen oder sonstigen rechtswirksamen Auflagen ergibt, findet belgisches Recht Anwendung auf alle Streitfälle im Rahmen Ihrer Geschäftsbeziehungen zu ING Belgien oder zum Versicherer in Bezug auf den Abschluss, die Anwendung, die Auslegung, die Erfüllung oder die Kündigung des Vertrages.

B. Vorbehaltlich jener Fälle, in denen der Gerichtsstand aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Bestimmungen oder aufgrund von Vorschriften der öffentlichen Ordnung vorgegeben ist, können ING Belgien oder das Versicherungsunternehmen sowohl als Klägerin wie auch als Beklagte bei Streitigkeiten entweder die Brüsseler Gerichtsbarkeit anrufen bzw. anrufen lassen oder aber die Gerichtsbarkeit desjenigen ING Sitzes, über den die Geschäftsbeziehungen zu Ihnen von einer ING Zweigstelle geführt werden.

## 9. Aufsichtsbehörden

**ING Belgien** ist bei der Behörde für Finanzdienstleistungen (FSMA – Rue du Congres 12-14/Congresstraat 12-1, 1000 Brüssel – Tel. +32(0)2 220 52 11 – Fax +32(0)2 220 52 75 – [www.fsma.be](http://www.fsma.be) – [consumenten@fsma.be](mailto:consumenten@fsma.be)) als Versicherungsmakler und die eigenständig im Namen und für Rechnung von ING Belgien handelnden Versicherungsmakler sind dort als Subvermittler eingetragen und unterliegen deren Aufsicht.

Für ING und die Versicherer zuständige Aufsichtsbehörden:  
• Belgische Nationalbank, Boulevard de Berlaimont 14/ Berlaimontlaan 14, 1000 Brüssel, Belgien – Tel. +32 2 221 21 11 – [www.bnb.be](http://www.bnb.be) – [info@nbb.be](mailto:info@nbb.be);

• **Aufsichtsbehörde für Finanzdienstleistungen (FSMA)** (s. o.)

ING unterliegt ebenfalls der Aufsicht durch die **Europäische Zentralbank** (Kaiserstraße 29, 60311 Frankfurt-am-Main, Deutschland – [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu)).

Betreffend der Verarbeitung personenbezogener Daten, ING Belgien und die Versicherer werden betreut von der belgischen Behörden zum Schutz der Privatsphäre (Rue de la Presse 35/Persstraat 35, 1000 Brüssel – Tel.: +32 (0)2 274 48 00 – Fax: +32 (0)2 274 48 35 – [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be); [commission@privacycom-mission.be](mailto:commission@privacycom-mission.be))

## 10. Fachverbände und Verhaltenskodizes

A. **ING Belgien ist Mitglied der VoG Febelfin (Vereinigung des belgischen Finanzsektors, Rue d'Arlon 82/ Arlonstraat 82, 1040 Brüssel), der Union Professionnelle du Credit (UPC) und der Belgian Asset Managers Association, die Teil von Febelfin sind (an derselben Adresse).**

ING Belgien unterwirft sich dem Verhaltenskodex der Vereinigung des belgischen Finanzsektors (**Febelfin**) oder der **Union Professionnelle du Credit (UPC)**.

Die Liste dieser Verhaltenskodizes kann unter [www.ing.be](http://www.ing.be) > [Gebühren und Regelungen](#) > [Informationen und Regelungen](#) abgerufen werden. Eine Kopie hiervon ist in jeder ING Zweigstelle erhältlich.

B. Die Versicherer sind Mitglied bei Assuralia, dem Fachverband der Versicherungsunternehmen, und haben dessen Verhaltenskodex übernommen.

Die Verhaltenskodizes können auf der Website von ASSURALIA ([www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)) (auf Französisch und Niederländisch) abgerufen werden.

C .Im Rahmen ihres Geschäfts als Versicherungsmakler beachtet ING Belgien die Verhaltensregelungen für Versicherungsgesellschaften.

## 11. Politik zur Vermeidung von Interessenkonflikten

ING und die Versicherer haben die zur Vermeidung von potenziellen Interessenkonflikten erforderlichen Maßnahmen getroffen, sodass stets im Interesse des Kunden gehandelt wird.

Eine Zusammenfassung der Politik zur Vermeidung von Interessenkonflikten und der Annahme von seitens dritter Personen angebotenen Vorteilen, wie Vergütungen, Provisionen und geldwerte Vorteile, bei ING Belgien und den Versicherern kann unter [www.ing.be](http://www.ing.be) > [Gebühren und Regelungen](#) > [Informationen und Regelungen](#) > [Versichern](#) abgerufen werden. Darüber hinaus erhält der Kunde auf Anfrage eine entsprechende Kopie bei seiner Zweigstelle.

Eine Kopie hiervon ist in jeder **ING Zweigstelle** oder über

Phone'Bank (+32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 EN) erhältlich. Auf Antrag erhalten Sie weitere Auskünfte zu unseren Verfahren sowie zu den Partnern, mit denen ING zusammenarbeitet.

## 12. Kategorisierung der Kunden

In Übereinstimmung mit der Versicherungsvertriebsrichtlinie werden Sie in der Kategorie Endkunde (Retail) zugeordnet.

## 13. Verfügbarkeit von ausgetauschten Informationen

Dieses Dokument, die Zusammenfassung der Politik zur Vermeidung von Interessenkonflikten von ING, die Politik zur Vermeidung von Interessenkonflikten von ING sowie Ihre verschiedenen vorvertraglichen und vertraglichen Unterlagen werden Ihnen auf Anfrage kostenfrei in Papierform über Ihre Zweigstelle oder über Phone'Bank (+32 2 464 60 01 NL / +32 2 464 60 02 FR / +32 2 464 60 03 DE / +32 2 464 60 04 GB) bereitgestellt.

Diesen allgemeinen Anlageinformationen liegen die zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung geltenden Rechtsvorschriften zugrunde; sie gelten bis auf Widerruf seitens ING und vorbehaltlich solcher Änderungen, die außerhalb der Einflussnahme von ING Belgien liegen.

Soweit nicht ausdrücklich ein anderes Datum vereinbart wird, gelten die über die Website von ING Belgien ([www.ing.be](http://www.ing.be) oder [www.mobile.ing.be](http://www.mobile.ing.be)), die ING Belgien-Dienste Home'Bank, Business'Bank, Phone'Bank, Smart Banking oder Self'Bank erstellten Angebote und genannten Gebühren nur für die Dauer desjenigen Angebots, dem sie beigefügt sind, vorbehaltlich solcher Änderungen, die außerhalb der Einflussnahme von ING Belgien liegen.

# Anlage: Formulardesign Widerruf

(Bitte füllen Sie dieses Formular nur dann aus und schicken es zurück, wenn Sie den Versicherungsvertrag widerrufen möchten.)

Zu Händen von:

- **NN Insurance Belgium AG** (Avenue Fonsny 38, B-1060 Brüssel) für die Restschuldversicherungen zur Sicherung eines Hypothekarkredits durch ING Belgien AG, an Todesfallversicherung in Verbindung mit ING- Kredit, ING Befristete Todesfallversicherung, Todesfallversicherung mit konstantem Kapital, Income P Versicherung, ING-Geldkontoversicherung, ING Nachlassversicherung und die ING Einkommensgarantie;
- **Cardif Assurance Vie AG** (Chaussee de Mons 1424/Bergensesteenweg 1424, B-1070 Brüssel) für die Patrimony Protect Versicherung;
- **NN Insurance Services Belgium AG** (Avenue Fonsny 38, B-1060 Brüssel) für die ING Globale Wohnung und Familie Versicherung, ING Home Insurance, ING Family Insurance, ING Wohnungsversicherung, ING Familienversicherung und ING Auto Versicherung;
- **Inter Partner Assistance AG** (Avenue Louise 166, boTte 1/Louizalaan 166, bus 1, B-1050 Brüssel) für die Versicherungen ING Lion Assistance und ING Global Assistance;

Hiermit widerrufe/widerrufen (\*) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über die Erbringung der nachgenannten Dienstleistung

Abschluss am .....

Name des Verbrauchers (der Verbraucher) .....

Anschrift des Verbraucher (der Verbraucher)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Unterschrift des/der Verbraucher/s (nur falls diese Mitteilung in Papierform übermittelt wird)

Datum .....

(\*) Unzutreffendes streichen