

# ALGEMENE INFORMATIE BETREFFENDE DE VERZEKERINGEN

Versie Maart 2021

Dit document is bestemd om iedereen die eventueel een verzekering leven of niet-leven (uitgezonderd spaar- en beleggingsverzekeringen) wil aanschaffen waarvoor ING België als verzekeringsbemiddelaar optreedt, de door de Belgische wetgeving voorgeschreven informatie te geven. De informatie over de spaar- en beleggingsverzekeringen (tak 21 en 23) is beschikbaar in het document 'Algemene informatie over de beleggingen'.

## Inhoudsopgave

1. Algemene informatie over de dienstverleners van ING
2. Voornaamste kenmerken van de verzekeringen
3. Prijs en betaling van de verzekeringen
4. Herroepingsrecht uitsluitend voor consumenten voor op afstand afgesloten contracten
5. Opzeggingsrecht voor alle cliënten
6. Gebruikte talen in uw relatie met ING
7. Klachten en geschillen
8. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken
9. Bevoegde instanties
10. Beroepsverenigingen en gedragscodes
11. Belangenconflicten- en voordelenbeleid bij INGEN de verzekeraars

## Bijlage

Formulier voor de uitoefening van uw herroepingsrecht

## 1. Algemene informatie over de dienstverleners van ING

De in dit document beoogde verzekeringen worden u in het algemeen aangeboden door de hieronder vermelde verzekeringsondernemingen. ING is contractueel niet verplicht om uitsluitend met deze ondernemingen samen te werken en baseert haar advies niet op een onpartijdige en persoonlijke analyse van de gehele verzekeringsmarkt.

### A. Verzekeringsondernemingen

#### 1. Levensverzekeringen

Voor de schuldsaldoverzekering ter dekking van een hypothecair krediet bij ING België nv, de overlijdensverzekering bij een ING-Krediet, de ING Tijdelijke Overlijdensverzekering en de overlijdensverzekering met vast kapitaal:

#### NN Insurance Belgium nv

Verzekeringsonderneming toegelaten door de NBB onder het nr. 2550. Maatschappelijke zetel: Fonsnylaan 38, B-1060 Brussel - RPR Brussel - BTW BE 0890.270.057 – Tel. +32 2 407 70 00 – Internet: [www.nn.be](http://www.nn.be) – E-mail: [elecel@nn.be](mailto:elecel@nn.be) – BIC: BBRU BEBB – IBAN-rekening: BE28 3100 7627 4220.

#### Voor de verzekering Patrimony Protect:

#### CARDIF LEVEN nv

Verzekeringsonderneming erkend onder het FSMA-nummer 979. Vennootschapszetel: Bergensesteenweg 1424, 1070 Brussel -RPR Brussel - BE 0435018274.

Voor de tweede-pijlverzekeringen (AXA Individuele Pensioen toezegging, AXA Vrij Aanvullend Pensioen voor Zelfstandigen, AXA Pensioenovereenkomst voor Zelfstandigen (POZ) bij:

**AXA Belgium, NV** van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (KB 04 07-1979, BS 14-071979) - Maatschappelijke zetel : Troonplein 1 - B-1000 Brussel (België) - Internet : [www.axa.be](http://www.axa.be) -Tel.: (02) 678 61 11 - Fax : 02 678 93 40 - KBO nr. : BTW BE 0404.483.367 - RPR2. Verzekeringen niet-leven

#### 2. Niet-levensverzekeringen

Voor de verzekering ING Income P, de ING Rekeningverzekering, de ING Nalatschapsverzekering en het ING Gewaarborgd Inkomen:

**NN Insurance Belgium nv Verzekeringsmaatschappij** toegelaten door de NBB onder het nr. 2550.

Maatschappelijke zetel: Fonsnylaan 38, B-1060 Brussel - RPR Brussel - Btw BE 0890.270.057 – Tel. +32 2 407 70 00 – Internet: [www.nn.be](http://www.nn.be) – E-mail: [elecel@nn.be](mailto:elecel@nn.be) – BIC: BBRUBEBB – IBAN-rekening: BE28 3100 7627 4220.

#### Voor de ING Globale Woning- en Gezinsverzekering:

NN Non-Life Insurance nv maatschappij naar Nederlands recht, gerechtigd om Belgische risico's te verzekeren, verzekeringsmaatschappij ingeschreven in België onder het codenummer 1449. Vennootschapszetel: Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Nederland - Handelsregisternummer 27127537, onder toezicht van de Nederlandsche Bank.

#### Vertegenwoordiger in België

NN Insurance Services Belgium nv, bevoegd o.m. om in België schade te regelen voor NN Non-Life Insurance nv, verzekeringsagent ingeschreven bij de FSMA onder het nummer 0890270750. Maatschappelijkezetel: Fonsnylaan 38, B-1060 Brussel, België – [www.nn.be](http://www.nn.be) - RPR Brussel – Btw BE 0890.270.750 – BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE95 3200 0812 7458.

Voor de verzekeringen ING Lion Assistance en ING Global Assistance:

#### Inter Partner Assistance nv

Verzekeringsmaatschappij erkend onder het codenummer

0487. Vennootschapszetel: Louizalaan 166 bus 1, 1050 Brussel -RPR Brussel - BTW BE 0415.591.055 - 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).

**Voor de ING Autoverzekering, ING Home Insurance, ING Family Insurance, ING Woningverzekering en ING Familiale verzekering:**

Verzekeraar:

**NN Non-Life Insurance nv**

Vennootschap naar Nederlands recht, gerechtigd om Belgische risico's te verzekeren, verzekeringsmaatschappij ingeschreven bij de FSMA onder het groene-kaartnummer 1449. Vennootschapszetel: Prinses Beatrixlaan 35, 2595 AK Den Haag, Nederland - Handelsregisternummer 27127537, onder toezicht van de Nederlandsche Bank.

Vertegenwoordiger in België:

**NN Insurance Services Belgium nv**, bevoegd o.m. om in België schade te regelen voor NN Non-Life Insurance nv, verzekeringsagent ingeschreven bij de FSMA onder het nummer 0890270750. Maatschappelijke zetel: Fonsnylaan 38, B-1060 Brussel, België – [www.nn.be](http://www.nn.be) - RPR Brussel - Btw BE 0890.270.750 - BIC: BBRUBEBB – IBAN: BE95 3200 0812 7458.

De verzekeraar van de waarborg 'Bijstand pech en buitenland' in de ING Autoverzekering is:

**Inter Partner Assistance nv**

Verzekeringsmaatschappij erkend onder het codenummer 0487. Vennootschapszetel: Louizalaan 166, bus 1, B-1050 Brussel - RPR Brussel – BTW 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.ip-assistance.be](http://www.ip-assistance.be) - E-mail: [claims-ipa@ip-assistance.com](mailto:claims-ipa@ip-assistance.com).

Vertegenwoordiger in België:

**NN Insurance Services Belgium nv**

Bevoegd o.m. om in België schade te regelen voor NN Non-Life Insurance nv, verzekeringsagent ingeschreven bij de FSMA onder het codenummer 0890270750. Maatschappelijke zetel: Fonsnylaan 38, B-1060 Brussel, België - RPR Brussel - BTW 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: [elecel@nn.be](mailto:elecel@nn.be).

**Voor de verzekering Business Insurance Plan:**

**AXA Belgium NV** van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (KB 04-07-1979, BS 14-07-1979) - Maatschappelijke zetel: Troonplein 1 - B-1000 Brussel (België) - Internet: [www.axa.be](http://www.axa.be) -Tel.: 02 678 61 11 - Fax : 02 678 93 40 - KBO nr.: BTW BE 0404.483.367 - RPR Brussel.

**Voor de verzekeringen AXA Comfort Auto, AXA**

**Talensia et AXA Comfort Woning:**

**AXA Belgium**, NV van verzekeringen toegelaten onder het nr. 0039 om de takken leven en niet-leven te beoefenen (KB 04-07-1979, BS 14-07-1979) - Maatschappelijke zetel: Troonplein 1 - B-1000 Brussel (België) - Internet: [www.axa.be](http://www.axa.be) -Tel.: 02 678 61 11 - Fax : 02 678 93 40 - KBO nr.: BTW BE 0404.483.367 - RPR Brussel.

**Voor de verzekering CyberCrime Insurance, tenzij anders vermeld in de bijzondere of algemene voorwaarden:**

Cyber waarborgen: **AIG Europe Limited**, Pleinlaan 11, 1050 Brussel, België

Optie rechtsbijstand: **Euromex NV**, Prins Boudewijnlaan 45, 2650 Edegem, België

**B. Verzekeringsbemiddelaars**

*1. Voor alle hierboven vermelde verzekeringen:*

**ING België nv**, verzekeringsmakelaar en vertegenwoordiger van cliënten, ingeschreven bij de FSMA onder het codenummer 0403200393. Vennootschapszetel: Marnixlaan 24, B-1000 Brussel, België -RPR Brussel - Btw 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 – IBAN-rekening: BE45 3109 1560 2789 in het hiernavolgende aangeduid met 'ING België'.

De status van verzekeringsmakelaar van ING België nv kan worden gecontroleerd bij de FSMA, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, [www.fsma.be](http://www.fsma.be)

*2. ING België nv werkt onder meer samen met:*

- **zelfstandige agenten** die in haar naam en voor haar rekening handelen en in België zijn ingeschreven in het register van de 'verzekeringssubagenten' bij de FSMA;
- voor het **AON Business Insurance Plan: Agenion nv**, verzekeringsmakelaar, ingeschreven bij de FSMA onder het codenummer 0860.786.809. Vennootschapszetel: Telecomlaan 5-7, 1831 Diegem -RPR Brussel - BTW BE 0860.786.809 - BIC: BBRUBEBB - IBAN BE14 3101 9588 1583;
- voor de verzekering **CyberCrime Insurance: CyberContract cvba** maatschappelijke zetel Kempenlaan 29, 2300 Turnhout - RPR Turnhout - Btw BE 0557.948.651 - IBAN BE 02 0017 4242 4740 - BIC: GEBABEBB -, Verzekeringsmakelaar ingeschreven bij de FSMA onder het nummer 113529A - [info@cybercontract.eu](mailto:info@cybercontract.eu).

## 2. Voornaamste kenmerken van de verzekeringen

### A. Dit document heeft betrekking op de volgende verzekeringen:

#### Levensverzekeringen als dekking voor het overlijden:

- schuldsaldoverzekering ter dekking van een hypothecair krediet bij ING België nv;
- ING Tijdelijke Overlijdensverzekering;
- overlijdensverzekering met vast kapitaal;
- verzekering Patrimony Protect.

#### Verzekeringen niet-leven als dekking van het overlijden door ongeval:

- ING Income P verzekering;
- ING Rekeningverzekering;
- ING Nalatenschapsverzekering.

#### Andere verzekeringen niet-leven:

- ING Globale Woning- en Gezinsverzekering;
- ING Home Insurance en ING Family Insurance;
- ING Woningverzekering en ING Familiale verzekering;
- ING Autoverzekering;
- verzekering ING Lion Assistance;
- verzekering ING Assistance;
- verzekering ING Global Assistance;
- verzekering ING Gewaarborgd Inkomen;
- Business Insurance Plan;
- AXA Comfort Auto;
- AXA Talensia;
- AXA Comfort Woning;
- CyberCrime Insurance.

### B. Informatie over de verzekeringen en uw verzekerings-contracten

Voor de kenmerken, voorwaarden en uitsluitingen van de verzekeringen raadpleegt u de algemene voorwaarden, en het informatiedocument over het verzekeringsproduct, beschikbaar op [www.ing.be](http://www.ing.be), [www.ing.be/business](http://www.ing.be/business) of in alle ING-kantoren. Informatie over de verzekeringen kunt u verkrijgen via de ING-kantoren of 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 EN van maandag tot vrijdag, van 8 tot 22 uur; op zaterdag van 9 tot 17 uur).

De algemene en bijzondere voorwaarden die u ontvangt, vormen samen uw verzekeringscontract.

Volgens het type verzekeringscontract is er ook bepaalde informatie beschikbaar via Home'Bank/Business'Bank.

### C. Inschrijving op verzekeringen en beheer van uw contracten

Volgens het type verzekering kunt u uw contract openen -onder voorbehoud van aanvaarding en wederzijds akkoord -en beheeren via:

- [www.ing.be](http://www.ing.be);
- en/of [www.mobile.ing.be](http://www.mobile.ing.be);
- en/of Home'Bank (diensten via computer);
- en/of 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 EN);
- en de ING-kantoren.

### D. Alle bijzondere gegevens over de verzekeringen die u aangaat,

worden door ING België of in voorkomend geval door de verzekeraar elektronisch gearchiveerd gedurende een periode van minstens tien jaar na de beëindiging van het contract. Tijdens die periode kunt u die gegevens ontvangen via uw ING-kantoor of door een brief te sturen naar de zetel van ING België (ING België nv - Marnixlaan 24 - 1000 Brussel) of naar de verzekeraar (de contactgegevens van de verzekeraars zijn beschikbaar bij punt 1. 'Algemene informatie over ING en de dienstverleners').

## 3. Prijs en betaling van de verzekeringen

### A. Voordat u een verzekeringscontract sluit, deelt ING België u de totale verzekeringspremie mee, inclusief kosten, belastingen en bijbehorende kosten, die u volgens de gewenste waarborgen worden aangerekend.

In het kader van haar rol als verzekeringsmakelaar werkt ING op basis van provisies (die zijn inbegrepen in de verzekeringspremies) en/of niet-geldelijke voordelen die worden uitgekeerd aan ING of aan haar werknemers.

Elke cliënt kan meer informatie hierover aanvragen bij een ING-kantoor of via e-mail ([inducements.ingbelgium@ing.be](mailto:inducements.ingbelgium@ing.be)).

### B. Die informatie, voorwaarden en betalingsvoorwaarden worden minstens in een van de volgende documenten vermeld:

- uw contract (of het voorstel ervan), dat vóór de ondertekening wordt overhandigd;
- de algemene voorwaarden;
- de informatiefiche;
- de brochure met de tarifiering van de meest voorkomende bankverrichtingen voor natuurlijke of rechtspersonen.

### C. Volgens het type verzekering en het gekozen inschrijvingskanaal worden de verzekeringspremies betaald via SEPA-domiciliëring, kredietkaart, betaalkaart of overschrijving in Euro.

## 4. Herroepingsrecht uitsluitend voor consumenten voor op afstand afgesloten contracten

### A. Elke verzekeringsovereenkomst op afstand in de zin van Boek VI van het Wetboek van economisch recht wordt gesloten zodra de verzekeraar uw aanvaarding ontvangt.

B. Wanneer u een verzekeringscontract op afstand sluit als consument, namelijk iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of vrij beroepsactiviteit vallen, hebben u en de verzekeraar het recht om uw contract op te zeggen zonder boete of opgave van reden.

C. Levensverzekeringscontracten zijn opzegbaar binnen een termijn van dertig dagen vanaf het ogenblik dat de verzekeraar u van de sluiting van het verzekeringscontract op de hoogte brengt.

Voor de andere verzekeringscontracten is die termijn veertien dagen vanaf het ogenblik van de sluiting van het verzekeringscontract. De opzeggingstermijn begint echter pas te lopen vanaf de dag waarop u de contractuele voorwaarden en alle andere aanvullende gegevens ontvangt, als die dag later valt dan de hierboven bedoelde dagen.

De mededeling over de uitoefening van uw opzeggingsrecht moet vóór het verstrijken van de termijn worden bezorgd.

**D. Het hierboven vermelde herroepingsrecht geldt niet voor:**

- a) reis- en bagageverzekeringspolissen of soortgelijke kortetermijnverzekeringspolissen met een looptijd van minder dan één maand;
- b) contracten die door u en door de verzekeraar, op uw uitdrukkelijk verzoek, volledig zijn uitgevoerd vóór de uitoefening van uw herroepingsrecht.

**E. Om uw opzeggingsrecht uit te oefenen, moet u aan de verzekeraar een aangetekend schrijven richten met uw beslissing om het contract op te zeggen of naar een ING-kantoor komen.**

U vindt het adres van de verzekeraar bij punt 1. 'Algemene informatie over ING en de dienstverleners'. Als u dat wenst, kunt u daarvoor het bijgaande modelformulier gebruiken.

Een opzegging op uw verzoek heeft uitwerking vanaf het ogenblik van de kennisgeving; uitgaand van de verzekeraar heeft ze uitwerking acht dagen na de kennisgeving ervan.

**F. Wanneer het verzekeringscontract op afstand wordt opgezegd en de uitvoering van het contract met uw toestemming reeds was begonnen, moet u zo snel mogelijk de premies betalen naar rata van de periode voorafgaand aan de inwerkingtreding van de opzegging waarin een dekking werd toegekend.**

U moet de verzekeraar bovendien zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen vanaf de dag van de verzending van de kennisgeving van uw herroeping elk van hem ontvangen bedrag teruggeven.

De verzekeraar zal u op zijn beurt zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig kalenderdagen vanaf de ontvangst van uw herroepingsbericht alle van u ontvangen bedragen teruggeven, na aftrek van het voormelde bedrag.

## 5. Opzeggingsrecht voor alle cliënten

**A. U beschikt over het recht om een levensverzekeringscontract op te zeggen binnen dertig kalenderdagen vanaf de datum van inwerkingtreding van het contract. De opzegging heeft uitwerking vanaf het ogenblik van de kennisgeving.**

Wanneer de verzekeringsovereenkomst tot stand komt op basis van een voorafgetekende polis of een verzekeringsaanvraag hebt u net als de verzekeraar het recht om het contract op te zeggen binnen dertig dagen voor levensverzekeringen en binnen veertien dagen voor andere verzekeringen. Bij een opzegging op uw verzoek begint voormelde termijn te lopen vanaf

de inwerkingtreding van het contract, en bij opzegging door de verzekeraar, vanaf de ontvangst van de voorafgetekende polis of verzekeringsaanvraag.

Een opzegging op uw verzoek heeft uitwerking vanaf het ogenblik van de kennisgeving; een opzegging uitgaand van de verzekeraar heeft uitwerking acht dagen na de kennisgeving ervan. De verzekeraar kan naargelang het geval een bedrag aftrekken voor de risicodekking en eventueel een vergoeding aanrekenen.

Deze opzeggingsmogelijkheden gelden niet voor contracten met een looptijd van minder dan dertig dagen.

**B. Voor de looptijd van uw contract, de eventuele minimumlooptijd, de mogelijkheden op het gebied van opzegging, premievrijmaking of afkoop en de voorwaarden, bepalingen en eventueel verschuldigde vergoedingen, raadpleeg steeds:**

- de algemene voorwaarden en/of het informatiedocument over het verzekeringsproduct die u ontvangt en beschikbaar zijn op [www.ing.be](http://www.ing.be) of in alle ING-kantoren;
- en/of de bijzondere voorwaarden van uw contract.

**C. U kunt uw levensverzekeringscontract ongeacht de looptijd ervan jaarlijks opzeggen op de verjaardag van de inwerkingtreding van het contract of op de jaarlijkse vervalddag van de premie.**

De andere verzekeringscontracten worden stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één jaar, tenzij u of de verzekeraar zich daar minstens drie maanden vóór de einddatum van het contract tegen verzet. U en de verzekeraar kunnen het contract ook opzeggen wanneer tussen het sluiten en de aanvangsdatum van het contract een termijn van meer dan één jaar verloopt. Die opzegging moet uiterlijk drie maanden vóór de inwerkingtreding van het contract worden meegedeeld.

De bepalingen van deze alinea zijn niet van toepassing op de verzekeringscontracten met een looptijd van minder dan één jaar.

**D. Een verzekeringscontract moet worden opgezegd met een aangetekende brief, een deurwaardersexploot of door afgifte van een opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs op het adres van de betrokken verzekeraar zoals hierboven vermeld. De opzegging wegens niet-betaling gebeurt door middel van de ingebrekestelling. U kunt de opzegging aanvragen via de ING-kantoren.**

**E. Uitgezonderd de bijzondere afwijkingen en de opzegging na schadegeval, heeft de opzegging pas uitwerking na het verstrijken van een termijn van minimaal één maand vanaf de dag na de betekening of vanaf de dag na de datum van het ontvangstbewijs, of voor een aangetekend schrijven, vanaf de dag na de afgifte ervan.**

**F. Wanneer een partij een verzekeringscontract opzegt om welke reden ook worden de betaalde premies voor de verzekeringstermijn na de datum van inwerkingtreding van de opzegging terugbetaald binnen een termijn van dertig dagen vanaf de ingangsdatum van de opzeg-**

ging. De terugbetaling gebeurt door gebruik te maken van het betaalmiddel dat u voor de oorspronkelijke verrichting gebruikte, tenzij u uitdrukkelijk een ander betaalmiddel overeenkomt. Aan die terugbetaling zijn voor u geen kosten verbonden.

G. Deze sectie doet geen afbreuk aan de bijzondere voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn bij opzegging wegens wanprestatie van de andere partij of na een schadegeval.

## 6. Gebruikte talen in uw relatie met ING

Deze algemene informatie, het informatiedocument over het verzekeringsproduct, de algemene en bijzondere voorwaarden van de verzekeringen zijn beschikbaar in de drie officiële talen van België (Nederlands, Frans en Duits) en in het Engels.

Het informatiedocument over het verzekeringsproduct en de algemene voorwaarden zijn voor de meeste verzekeringen ook beschikbaar op [www.ing.be](http://www.ing.be) in het Nederlands, Frans en Engels.

Alle schriftelijke communicatie na het sluiten van het verzekeringscontract verloopt volgens uw keuze in het Nederlands of het Frans. Een vertaling naar het Duits of het Engels kan op eenvoudig verzoek worden verkregen. U kunt uiteraard ook steeds in een ING-kantoor terecht voor een exemplaar in de taal (Nederlands, Frans of Duits) van het gewest waarin dat kantoor zich bevindt. U wordt geholpen in het Engels in de meeste ING-kantoren, via Phone'Bank (+ 32 2 464 60 01 NL / + 3224646002FR/+3224646003DE/+3224646004EN) of via [info@ing.be](mailto:info@ing.be).

## 7. Klachten en geschillen

Voor klachten over de verzekeringscontracten kunt u zich zo snel mogelijk wenden tot: **ING Complaint Management**, Sint-Michielswarande 60, 1040 Brussel - Fax: + 32 2 547 83 20 - Tel.: + 32 2 547 61 02 -E-mail: [klachten@ing.be](mailto:klachten@ing.be).

Als het door de bank of de verzekeraar voorgestelde antwoord u geen genoegdoening geeft, kunt u het geschil voorleggen aan:

- de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congresstraat 12-14 te 1000 Brussel;
- de vzw Ombudsdienst Verzekeringen, de Meeÿsquare 35, 1000 Brussel - 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).

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend.

De indiening van een klacht ontnemt u niet de mogelijkheid om gerechtelijke stappen te ondernemen.

## 8. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

A. Onder voorbehoud van gevallen waarin het toepasselijke recht wordt bepaald door wettelijke of reglementaire, dwingende of openbare bepalingen is het Belgische recht van toepassing op alle geschillen in uw relatie met ING België of de verzekeraar betreffende het aangaan, de toepassing, de interpretatie, de uitvoering of de opzegging van het contract.

B. Onder voorbehoud van de gevallen waarin de bevoegde rechtbanken worden bepaald door wettelijke of reglementaire, dwingende of openbare beschikkingen, zijn ING België of de verzekeringsonderneming, ongeacht of zij eiser dan wel verweerder zijn, gemachtigd elk geschil voor de rechtbanken van Brussel te brengen of te doen brengen of voor de rechtbanken van het rechtsgebied waar hun regionale zetel of ING-kantoor gelegen is waarmee u een zakenrelatie hebt.

## 9. Bevoegde instanties

ING België is ingeschreven als verzekeringsmakelaar en de zelfstandige agenten die in naam en voor rekening van ING België handelen zijn ingeschreven als verzekeringssubagent bij de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) - Congresstraat 12-14 te 1000 Brussel - Tel. + 32 2 220 52 11 - Fax + 32 2 220 52 75 - [www.fsma.be](http://www.fsma.be) - [consumenten@fsma.be](mailto:consumenten@fsma.be)) en staan onder haar toezicht.

De toezichthouders van ING en de verzekeringsondernemingen zijn:

- de **Nationale Bank van België**, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel -Tel. + 32 2 221 21 11 - [www.bnb.be](http://www.bnb.be) - [info@bnb.be](mailto:info@bnb.be);
- voormelde Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA).

ING is ook onderworpen aan het toezicht van de Europese Centrale Bank (Kaiserstrasse 29, 60311 Frankfurt am Main, Duitsland - [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu)).

Betreffende de verwerking van persoonsgegevens worden ING België en de verzekeraars onderworpen aan het toezicht van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (Drukpersstraat 35, 1000 Brussel - tel. + 32 2 274 48 00 - fax: + 32 2 274 48 35 - [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be); [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be))

## 10. Beroepsverenigingen en gedragscodes

A. ING België is lid van **Febelfin vzw (Belgische Federatie van de financiële sector, Aarlenstraat 82, 1040 Brussel)**, de **Beroepsvereniging van het Krediet (BVK)** en de **Belgian Asset Managers Association**, die deel uitmaakt van **Febelfin (op hetzelfde adres)**.

ING België past de gedragscodes toe van de **Belgische Federatie van de financiële sector (Febelfin)** en van de **Beroepsvereniging van het Krediet (BVK)**.

De lijst van die gedragscodes kan worden geraadpleegd op [www.ing.be](http://www.ing.be) > Tarieven en reglementen > Informatie en reglementen. In elk ING-kantoor kan daarvan een kopie worden verkregen.

B. De verzekeraars zijn lid van **Assuralia**, de beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen en passen haar gedragscodes toe.

De gedragscodes zijn beschikbaar (in het Nederlands en het Frans) op de website van ASSURALIA ([www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)).

**C. In haar activiteit als verzekeringsbemiddelaar leeft ING België de gedragsregels na die op de verzekeringsondernemingen van toepassing zijn.**

### 11. Belangenconflictenbeleid

ING en de verzekeraars hebben maatregelen genomen om potentiële belangenconflicten te voorkomen en aan te pakken om aldus altijd in het belang van hun cliënten te kunnen handelen.

De samenvatting van het beleid voor het beheer van belangenconflicten en van derden ontvangen voordelen zoals vergoedingen, provisies en niet-geldelijke voordelen bij **ING België en de verzekeraars** kan worden geraadpleegd op [www.ing.be](http://www.ing.be) > Tarieven en reglementen > Informatie en reglementen > Verzekeren. De cliënt kan hier ook een exemplaar van aanvragen bij een ING-kantoor.

Een exemplaar daarvan kan worden verkregen in elk ING-kantoor of via 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). Meer informatie over onze procedures en de partners waarmee ING samenwerkt, is op eenvoudig verzoek verkrijgbaar.

### 12. Indeling van de cliënten in categorieën

U bent ingedeeld in de categorie Particulieren volgens de definitie van de Insurance Distribution Directive (richtlijn Verzekeringsdistributie).

### 13. Beschikbaarheid van informatie

Dit document, de samenvatting van het belangenconflictenbeleid van ING, het belangenconflictenbeleid van ING evenals uw verschillende precontractuele en contractuele documenten kunnen u op uw verzoek kosteloos op papier worden bezorgd via uw kantoor of via 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).

**Deze algemene informatie is opgesteld op basis van de wetgeving van kracht op het ogenblik van de mededeling ervan en is geldig tot nader bericht van ING België en onder voorbehoud van wijzigingen waarop ING België geen invloed kan uitoefenen.**

De informatie, aanbiedingen en tarieven die meegedeeld worden via de website van ING België ([www.ing.be](http://www.ing.be) of [www.mobile.ing.be](http://www.mobile.ing.be)) of de Home'Bank-, Business'Bank-, Phone'Bank-, Smart Banking-of Self'Bank-diensten van ING België zijn uitsluitend geldig tijdens de geldigheidstermijn van het aanbod waar ze bijgevoegd zijn, tenzij er formeel een andere datum wordt bepaald en onder voorbehoud van wijzigingen waarop ING België geen invloed kan uitoefenen.

## Bijlage: modelformulierroeping

(dit formulier enkel invullen en terugzenden als u het verzekeringscontract wilt herroepen)

Ter attentie van:

- **NN Insurance Belgium SA** (Fonsnylaan 38, B-1060 Brussel, België) voor de schuldsaldoverzekering ter dekking van een hypothecair krediet bij ING België nv, de overlijdensverzekering bij een ING-krediet, de ING Tijdelijke Overlijdensverzekering, de overlijdensverzekering met vast kapitaal, de Income P verzekering, de ING Rekeningverzekering, de ING Nalatenschaps-verzekering en de verzekering ING Gewaarborgd Inkomen;
- **Cardif Leven** (Bergensesteenweg 1424, 1070 Brussel) voor de verzekering Patrimony Protect;
- **NN Insurance Services Belgium nv** (Fonsnylaan 38, B-1060 Brussel, België) voor de ING Globale Woning- en Gezinsverzekering, ING Home Insurance, ING Family Insurance, ING Woningverzekering, ING Familiale verzekering en de ING Autoverzekering;
- **Inter Partner Assistance nv** (Louizalaan 166 bus 1, 1050 Brussel) voor de verzekeringen ING Lion Assistance en ING Global Assistance;

Ik/wij (\*) breng/brengen (\*) u hierbij op de hoogte van mijn/onze (\*) herroeping van het contract voor de dienstverlening (\*) hierna

Afgesloten op .....

Naam van de consument(en) .....

Adres van de consument(en)

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

Handtekening van de consument(en) (enkel bij kennisgeving van dit formulier op papier)

Datum .....

(\*) Schrapen wat niet past