

BELANGENCONFLICTENBELEID

Inhoud

1	Wetgevend kader	3
2	Detectie van belangenconflicten.....	4
3	Verplichtingen in het kader van het belangenconflictenbeleid	4
3.1	Loyaliteitsplicht ten aanzien van de cliënt	4
3.2	Identificatie van potentiële belangenconflicten	4
3.3	Proportionaliteit van de genomen beleidsmaatregelen	4
3.4	Identificatie van de belangenconflicten	5
3.5	Informatieverstrekking aan/en vorming van medewerkers	5
3.6	Beheer van belangenconflicten.....	5
3.7	Preventiemaatregelen	6
3.8	Register van belangenconflicten	7
3.9	Evaluatie en effectiviteit.....	7

1 Wetgevend kader

Ons huidig belangenconflictenbeleid is gebaseerd op de hierna opgesomde Europese en Belgische wetgeving en de reglementeringen van de AssurMiFID-regelgeving.

- ✓ Europese MiFiD-richtlijn (2004/39/EC)
- ✓ Artikel 26, alinea 5 van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten
- ✓ Artikel 12 secties §3 van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen
- ✓ Artikelen 16-23 KB van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft (KB N2)
- ✓ Circulaire FSMA dd. 16/04/2014 betreffende de wijziging van de wet van 27 maart 1995 en uitbreiding van de MiFID-gedragsregels tot de verzekeringssector.

De Wetgeving verplicht elke verzekeringstussenpersoon andere dan een verbonden verzekeringsagent ertoe een belangenconflictenbeleid te voeren. Dit beleid dient schriftelijk te worden vastgesteld, te worden geïmplementeerd en in stand gehouden.

Definitie van een belangenconflict

Een belangenconflict is een conflict dat naar aanleiding van de dienstverlening aan het cliënteel ontstaat tussen de belangen van ons kantoor met inbegrip van al de personen verbonden met het kantoor enerzijds en de plicht om zich op een loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van de cliënt.

2 Detectie van belangenconflicten

Ons kantoor neemt alle redelijke maatregelen om belangenconflicten te onderkennen. Deze analyse gebeurt op alle niveaus: op het niveau van bestuurders/zaakvoerders, effectieve leiders, werknemers of personen die rechtstreeks of onrechtstreeks door een zeggenschapsband met hen verbonden zijn.

Typologie van (mogelijke) belangenconflicten (niet limitatieve opsomming):

- ons kantoor kan financieel gewin behalen of een financieel verlies vermijden ten koste van de cliënt
- ons kantoor heeft een belang bij het resultaat van een ten behoeve van de cliënt verrichte verzekeringsbemiddelingsdienst of een namens de cliënt uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de cliënt bij dit resultaat
- ons kantoor heeft een financiële of andere drijfveer om het belang van een andere cliënt of groep cliënten te laten primeren op het belang van de cliënt in kwestie
- ons kantoor ontvangt van een andere persoon dan de cliënt voor een ten behoeve van de cliënt verrichte verzekeringsbemiddelingsdienst een voordeel in de vorm van geld, goederen of diensten dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding voor deze dienst, of zal een dergelijk voordeel ontvangen

3 Verplichtingen in het kader van het belangenconflictenbeleid

3.1 Loyaliteitsplicht ten aanzien van de cliënt

Opdat ons kantoor zich op een loyale, billijke en professionele wijze zou kunnen inzetten voor de belangen van zijn cliënteel, neemt ons kantoor al de nodige organisatorische en administratieve maatregelen ter identificatie, preventie en beheer van belangenconflicten.

3.2 Identificatie van potentiële belangenconflicten

De belangenconflicten kunnen zich op volgende niveaus voordoen:

- tussen ons kantoor(of een persoon die met hem verbonden is) en het cliënteel
- tussen de cliënten onderling.
- Tussen medewerkers van het kantoor onderling
- Tussen het kantoor en zijn leveranciers

3.3 Proportionaliteit van de genomen beleidsmaatregelen

De Wetgeving bepaalt dat ons kantoor bij het beheer van belangenconflicten rekening moet houden met de aard, de schaal en de complexiteit van de activiteiten en van het aanbod aan verzekeringsbemiddelingsdiensten. De te volgen procedures en de te nemen maatregelen moeten nodig en passend zijn, zodanig dat er een zekere mate van onafhankelijkheid van ons kantoor wordt gegarandeerd. Ons kantoor is van oordeel dat met het huidige beleid aan de bovenvermelde vereisten tegemoet gekomen wordt.

Niettemin neemt ons kantoor zich voor om in het geval zijn onderneming in de toekomst qua activiteiten, qua aard, qua schaal of complexiteit zou veranderen, het beleid overeenkomstig proportioneel aan te passen.

3.4 Identificatie van de belangenconflicten

- ✓ Plaatsen en vooral het verplaatsen van polissen bij (verschillende) verzekeringsondernemingen
- ✓ Advies over en/of het sluiten van verzekeringscontracten indien dit gebeurt enkel op basis van voordelen in natura voor ons kantoor die afhankelijk zijn gesteld van het volume van de afgesloten verzekeringscontracten (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor een of ander voordeel in natura ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt)
- ✓ De mate van gebondenheid aan bepaalde verzekeringsondernemingen (bv. voor een bepaalde type verzekering is ons kantoor slechts makelaar voor een beperkt aantal verzekeringsondernemingen waardoor de klant mogelijks niet de meest geschikte oplossing verkrijgt).
- ✓ Oneigenlijk gebruik van informatie die door ons kantoor wordt verkregen uit hoofde van een andere activiteit (vb. informatie die de Dienstverlener heeft bekomen in zijn activiteit via samenwerking Fincor)
- ✓ Naar aanleiding van het advies over en/of het sluiten van verzekeringscontracten: door ongelijke behandeling van de cliënten op basis van niet verantwoorde criteria zoals: familiale, zakelijke of vriendschapsbanden die ons kantoor heeft met een bepaalde cliënt (vb. er wordt korting gegeven)
- ✓ Ongelijke behandeling van de schadedossiers van verschillende kantoorcliënten op basis van niet verantwoorde criteria.
- ✓ Meerdere cliënten zijn betrokken bij hetzelfde schadegeval.

3.5 Informatieverstrekking aan/en vorming van medewerkers

Ons kantoor zal aan zijn medewerkers (en subagenten) informatie verstrekken over de beleidslijnen en procedures inzake belangenconflicten met het oog op het identificeren van de mogelijke belangenconflicten. In dit verband zorgt ons kantoor tevens voor permanente sensibilisatie en vorming van zijn medewerkers.

3.6 Beheer van belangenconflicten

Mogelijke belangenconflicten die de belangen van de cliënten kunnen schaden, worden zo beheerd dat de personen die erbij betrokken zijn een voldoende mate van onafhankelijkheid aan de dag kunnen leggen. De volgende types van beheersmaatregelen worden door ons kantoor onderkend:

- maatregelen met betrekking tot de beperking van de informatie-uitwisseling tussen personen die in verschillende hoedanigheid betrokken zijn bij verzekeringsbemiddelingsdiensten met een belangrijk risico op belangenconflicten
- maatregelen met betrekking tot het afzonderlijk toezicht op personen van wie de hoofdtaak een verhoogd risico op belangenconflicten inhoudt
- maatregelen in verband met de verloning van medewerkers.

Indien belangenconflicten niet afdoende kunnen worden opgevangen door organisatorische en administratieve maatregelen, zal ons kantoor transparantie verstrekken ten aanzien van zijn

cliënt(en). Ons kantoor erkent echter dat transparantie wordt beschouwd als een noodoplossing. In eerste instantie zal ons kantoor immers steeds nagaan of het belangenconflict ons kantoor niet verhindert om loyaal, billijk en professioneel te handelen. In het geval ons kantoor van oordeel is dat zij niet kan optreden wegens een belangenconflict, behoudt ons kantoor zich het recht voor om de dienstverlening te weigeren of te staken.

3.7 Preventiemaatregelen

Rekening houdend met de aard, de schaal, de complexiteit van de onderneming en het aanbod van de verzekeringsproducten worden door ons kantoor de volgende preventieve maatregelen ter vermijding van belangenconflicten genomen.

- ✓ Leadership by example: Het management van ons kantoor draagt de waarden uit die het vermijden en beheersen van belangenconflicten voorstaan en brengt dit Beleid ten uitvoer in de praktijk.
- ✓ Het bestuur onthoudt zich ervan medewerkers te vragen dat ze zouden afwijken van de regels van het belangenconflictenbeleid.
- ✓ De zaakvoerder van ons kantoor is verantwoordelijk voor de aanduiding van een verantwoordelijke binnen ons kantoor voor het beheer van de belangenconflicten. Niettemin erkent de zaakvoerder de eindverantwoordelijkheid te dragen in verband met het Beleid.
- ✓ Ons kantoor (en de met ons kantoor verbonden personen)zet(ten)de belangen van de cliënt op de eerste plaats. Er wordt dan ook streng op toegezien dat de dienstverlening aan de cliënt loyaal, billijk en professioneel gebeurt. In lijn hiermee is het steeds de intentie van ons kantoor om cliënten op een objectieve wijze te behandelen en het principe van niet-discriminatie in acht te nemen.
- ✓ Het voeren van een beleid met betrekking tot de opleiding van de medewerkers. Ons kantoor zorgt voor een geschikte opleiding van zijn medewerkers zodat zij volledig op de hoogte zijn van hun verantwoordelijkheden en verplichtingen en in staat zijn belangenconflicten op een adequate manier te beheersen.
- ✓ Consequente toepassing van de behoefte-en geschiktheidsbeoordeling. Ons kantoor confirmeert zich aan de vereisten van de MiFID-grondwet en maakt steeds een correcte behoefte-en geschiktheidsbeoordeling en zet zich steeds loyaal, billijk en professioneel in voor de belangen van de cliënt.
- ✓ Verstrekken van juiste en volledige informatie: De informatie aan cliënten voldoet steeds cumulatief aan de volgende vereisten:
 - de informatie is accuraat en benadrukt de mogelijke voordelen van de verzekeringsbemiddelingsdienst of verzekeringsovereenkomst niet zonder dat ook een correcte en duidelijke indicatie van de mogelijke desbetreffende risico's wordt gegeven,
 - de informatie is toereikend en wordt op een begrijpelijke wijze voorgesteld
 - belangrijke zaken, vermeldingen of waarschuwingen worden niet verhuld, afgezwakt of verdoezeld

- ✓ Transparantie aan de cliënt (elke participatie van meer dan 10% wordt voorafgaand aan elke dienstverlening aan de cliënt kenbaar gemaakt)
- ✓ Geen behandeling of 4-ogen principe ingeval van familiale of vriendschapsbanden. Ons kantoor neemt zich voor om, indien mogelijk, een dossier niet te laten behandelen door een medewerker die familiale of vriendschapsbanden heeft met de betrokken cliënt. Indien dit toch het geval zou zijn neemt ons kantoor zich voor om een “vier ogen”-principe toe te passen.
- ✓ Onder supervisie van de verantwoordelijke voor de belangenconflicten zal ons kantoor het schadegeval waarin verschillende cliënten betrokken zijn laten behandelen door evenveel verschillende medewerkers van het kantoor als er verschillende cliënten betrokken zijn bij het schadegeval. Indien het binnen het kantoor niet mogelijk is bovenstaande aanpak te hanteren, zal het kantoor het belangenconflict beheersen door hierover transparantie te geven aan de betrokken cliënten.
- ✓ Vertrouwelijkheid van de informatie al dan niet door informatiebarrières
Ons kantoor draagt de vertrouwelijkheid steeds hoog in het vaandel en zal alle ontvangen informatie vertrouwelijk behandelen. Ons kantoor stelt informatiebarrières in waar nodig. Dit kan zowel op IT-vlak (beperking van toegangsrechten tot de verschillende bank-en verzekeringsactiviteiten) als op organisatorisch vlak door een functiescheiding.

3.8 Register van belangenconflicten

In overeenstemming met de Regelgeving wordt een register op ons kantoor bijgehouden.

3.9 Evaluatie en effectiviteit

Indien noodzakelijk zal het beleid inzake belangenconflicten van ons kantoor aangepast en/of geactualiseerd worden.