

Belangenconflictenbeleid in de zin van AssurMiFID-regelgeving

(Circulaire FSMA dd. 16/04/2014)

van

Vancraeyenest

015122 A-cB

Van toepassing vanaf 30 april 2014

Inhoudstafel

- 1. Globaal Kader**
- 2. Identificatie van belangenconflicten**
- 3. Beheer van belangenconflicten**
- 4. Registratie**
- 5. Evaluatie en effectiviteit**

1. Globaal Kader

Wetgevend kader

Huidig belangenconflictenbeleid is gebaseerd op de hierna opgesomde Europese en Belgische wetgeving en reglementering en kadert in de zogenaamde 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^{sexies} §3 van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringbemiddeling 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.

Naar deze wettelijke bepalingen zal samen verwezen worden als “de Wetgeving”.

Ons kantoor is van oordeel dat zij als verzekeringstussenpersoon zelf onder de Wetgeving valt en zelf verplicht is om een belangenconflictenbeleid te voeren, zoals in deze tekst vastgesteld (hierna: “**het Beleid**”) aangezien¹:

- een verzekeringsbemiddelingsdienst wordt voorgesteld of verstrekt;
- deze dienst betrekking heeft op een verzekeringsovereenkomst die geen levensverzekeringsovereenkomst is die is afgesloten in het kader van de eerste of tweede pensioenpijler;
- deze dienst op het Belgisch grondgebied wordt aangeboden of verstrekt.

Huidig Beleid is van toepassing vanaf 30 april 2014.

¹ Verder worden deze voorwaarden meer in detail uiteengezet.

De verplichting om een belangenconflictenbeleid te voeren

- **Algemeen principe**

De Wetgeving verplicht elke verzekeringstussenpersoon andere dan een verbonden verzekeringsagent² ertoe een belangenconflictenbeleid te voeren. Dit beleid dient schriftelijk te worden vastgesteld, te worden geïmplementeerd en in stand gehouden.

- **Betrokken Partijen**

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

Algemeen richtkader voor het belangenconflictenbeleid

- **Loyauteitsplicht 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.

De belangenconflicten kunnen zich op twee niveaus voordoen:

- i. tussen ons kantoor (of een persoon die met hem verbonden is) en het cliënteel; of
- ii. tussen de cliënten onderling.

In het licht hiervan en overwegend dat de bescherming van de belangen van het cliënt de hoogste prioriteit zijn voor ons kantoor, werd het Beleid uitgestippeld.

- **Proportionaliteit**

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 huidig Beleid op heden aan bovenvermelde vereisten tegemoet gekomen worden. Niettemin neemt ons kantoor zich voor om in het geval zijn onderneming qua activiteiten in de toekomst qua aard, schaal of complexiteit zou veranderen, het Beleid overeenkomstig proportioneel zal aanpassen.

² Verder wordt uiteengezet wat wordt begrepen onder een 'verbonden verzekeringsagent' in de zin van de Wetgeving.

2. Identificatie van de belangenconflicten

Definitie en wijze van identificatie

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. Hetzelfde is mogelijk indien een cliënt zou worden bevoordeeld ten nadele van een andere cliënt van ons kantoor.

Ons kantoor toetst zijn belangenconflictenbeleid ten minste af aan de volgende typevoorbeelden van situaties:

- ons kantoor kan financieel gewin behalen of een financieel verlies vermijden ten koste van de cliënt (Type I);
- 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 (type II);
- 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 (type III);
- 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 (type IV).

Lijst van potentiële belangenconflicten

Belangenconflicten van het type I

Ons kantoor heeft in dit verband de volgende concrete situaties geïdentificeerd als mogelijk belangenconflict:

- *Plaatsen en vooral het verplaatsen van polissen bij (verschillende) verzekeringsondernemingen;*
- *[eventueel verder aan te vullen op basis van de concrete kantooresituatie]*

Belangenconflicten van het type II en IV

Ons kantoor heeft in dit verband de volgende concrete situaties geïdentificeerd als mogelijk belangenconflict:

- A. Naar aanleiding van het advies over en/of het sluiten van verzekeringscontracten kunnen zich belangenconflicten voordoen indien dit gebeurt 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 als een reis 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; als bankagent adviseert ons kantoor om verzekeringsproducten bij dezelfde marktspeeler die zowel bank- als verzekeringsdiensten aanbiedt,...);
- B. informatie die door ons kantoor wordt verkregen uit hoofde van een andere activiteit (vb. informatie die de Dienstverlener heeft bekomen in zijn activiteit als bankagent);

Belangenconflicten van het type III

Ons kantoor heeft in dit verband de volgende concrete situaties geïdentificeerd als mogelijk belangenconflict:

- A. Naar aanleiding van het advies over en/of het sluiten van verzekeringscontracten kunnen zich eveneens belangenconflicten voordoen 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 of vermindering van de dossierkosten);
 -
- B. Er kunnen zich belangenconflicten voordoen door ongelijke behandeling van de schadedossiers van verschillende kantoorcliënten op basis van niet verantwoorde criteria.
- C. Er kunnen zich eveneens belangenconflicten voordoen indien er meerdere cliënten betrokken zijn bij hetzelfde schadegeval. In dit geval zou een onderscheid op basis van de hierboven vermelde criteria het voorwerp kunnen zijn van een belangenconflict.

Andere belangenconflicten eigen aan ons kantoor gelet op de bijkomende bankactiviteit

Aangezien ons kantoor zowel een bank- als een verzekeringsactiviteit ontwikkelt, heeft zij de volgende concrete situaties geïdentificeerd als mogelijk belangenconflict:

- A. ontvangst van rechtstreekse of onrechtstreekse voordelen van de bank waarvoor men optreedt als bankagent voor de verkoop van verzekeringsproducten van een verzekeraar van de groep waartoe de bank behoort of waarvan de bank zelf een

agent is waarmee ze een samenwerkingsakkoord heeft. Door de ontvangst van deze voordelen bestaat het risico dat men bij de verstrekking van verzekeringsbemiddelingsdiensten de voorkeur zou geven aan de producten van de voorvermelde verzekeraar ook wanneer dit niet het beste product is voor de cliënt.

B. gebruiken van informatie die door ons kantoor wordt verkregen uit hoofde van een andere activiteit (vb. informatie die het kantoor heeft bekomen in zijn activiteit als bankagent);

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. Beheer van belangenconflicten

Wijze van 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 informatieuitwisseling 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.

Beheersmaatregelen

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.

Ons kantoor neemt zowel algemene beheersmaatregelen als specifieke beheersmaatregelen met betrekking tot de geïdentificeerde mogelijke belangenconflicten eigen aan ons kantoor.

Algemene beheersmaatregelen

Ons kantoor heeft in het algemeen de volgende beheersmaatregelen in werking gesteld:

- *Leadership by example*

Het bestuur / (senior) 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.

- *Interne organisatie*

Het bestuur / (senior) management van ons kantoor is verantwoordelijk voor de aanduiding van een verantwoordelijke binnen ons kantoor voor het beheer van de belangenconflicten. Niettemin erkent het bestuur / (senior) management de eindverantwoordelijkheid te dragen in verband met het Beleid.

- *Objectiviteit*

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 toegezien dat de dienstverlening aan de cliënt loyaal, billijk en professioneel gebeurt. In lijn hiermee is het steeds de intentie van ons kantoor cliënten op een objectieve wijze te behandelen en het principe van niet-discriminatie in acht te nemen.

- *Voeren een beleid met betrekking tot de opleiding van de medewerkers en zichzelf*

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. Ons kantoor zal in dit verband een duidelijk beleid voeren.

Beheersmaatregelen voor de belangenconflicten van type I

Ons kantoor heeft voor de beschreven belangenconflicten van type I de volgende beheersmaatregelen in werking gesteld:

- *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; én*
- de informatie bevat de naam van ons kantoor.*

Beheersmaatregelen voor de belangenconflicten van type II en IV

Ons kantoor heeft voor de beschreven belangenconflicten van type II en V de volgende beheersmaatregelen in werking gesteld:

- Met betrekking tot belangenconflict Type II.A:
 - *Consequente toepassing van de behoefte- en geschiktheidsbeoordeling*

Ons kantoor confirmeert zich aan de vereisten van de MiFID-grondwet en neemt zich tevens voor steeds een correcte behoefte- en geschiktheidsbeoordeling te maken en zich steeds loyaal, billijk en professioneel in te zetten voor de belangen van de cliënt.

- *Verstrekken van juiste en volledige informatie*

De informatie aan cliënten voldoet steeds cumulatief aan de volgende vereisten:

- i. 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,;*
- ii. de informatie is toereikend en wordt op een begrijpelijke wijze voorgesteld;*
- iii. belangrijke zaken, vermeldingen of waarschuwingen worden niet verhuld, afgezwakt of verdoezeld; én*
- iv. de informatie bevat de naam van ons kantoor.*

- Met betrekking tot belangenconflict Type II.B:
 - *Transparantie aan de cliënt (elke participatie van meer dan 10% wordt voorafgaand aan elke dienstverlening aan de cliënt kenbaar gemaakt)*
- Met betrekking tot belangenconflict Type IV:
 - *Consequente toepassing van de behoefte- en geschiktheidsbeoordeling*

Ons kantoor confirmeert zich aan de vereisten van de MiFID-grondwet en neemt zich tevens voor steeds een correcte behoefte- en geschiktheidsbeoordeling te maken en zich steeds loyaal, billijk en professioneel in te zetten voor de belangen van de cliënt.

- *Verstrekken van juiste en volledige informatie*

De informatie aan cliënten voldoet steeds cumulatief aan de volgende vereisten:

- i. 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;*

- ii. *de informatie is toereikend en wordt op een begrijpelijke wijze voorgesteld;*
- iii. *belangrijke zaken, vermeldingen of waarschuwingen worden niet verhuld, afgezwakt of verdoezeld; én*
- iv. *de informatie bevat de naam van ons kantoor.*

Beheersmaatregelen voor de belangenconflicten van type III

Ons kantoor heeft voor de beschreven belangenconflicten van type III de volgende beheersmaatregelen in werking gesteld:

- Met betrekking tot belangenconflict Type III.A:
 - *Geen behandeling of 4-ogen principe ingeval familiale of vriendschapsbanden*

Ons kantoor neemt zich voor om indien mogelijk om 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.

- Met betrekking tot belangenconflict Type III.B:
 - *Geen behandeling of 4-ogen principe ingeval familiale of vriendschapsbanden*

Ons kantoor neemt zich voor om indien mogelijk om 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.

- Met betrekking tot belangenconflict Type III.C:
 - *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.

Beheersmaatregelen voor de belangenconflicten in geval van de combinatie met een bankactiviteit

Ons kantoor heeft voor de beschreven belangenconflicten in geval van de combinatie met een bankactiviteit de volgende beheersmaatregelen in werking gesteld:

- *Er zal steeds transparantie worden gegeven dat ons kantoor zowel actief is als bankagent en actief is als verzekeringsbemiddelaar*
- *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.

- *Consequente toepassing van de behoefte- en geschiktheidsbeoordeling*

Ons kantoor confirmeert zich aan de vereisten van de MiFID-grondwet en neemt zich tevens voor steeds een correcte behoefte- en geschiktheidsbeoordeling te maken en zich steeds loyaal, billijk en professioneel in te zetten voor de belangen van de cliënt.

In casu zal steeds in het belang van de cliënt worden uitgemaakt of hij een beleggingsproduct, dan wel een verzekeringsproduct behoeft en of dit geschikt is voor hem.

- *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; én*
- de informatie bevat de naam van ons kantoor.*

4. Register van belangenconflicten

In overeenstemming met de Regelgeving wordt een register op ons kantoor bijgehouden. De structuur van het register wordt beschreven in Annex 1.

5. Evaluatie en effectiviteit

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