

Beleid met betrekking tot belangenconflicten –

Ons kantoor voert een beleid met betrekking tot het beheer van belangenconflicten bij het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddeling.

- **Welke belangenconflicten?**

Met het oog op ons belangenconflictenbeleid heeft ons kantoor de mogelijke belangenconflicten in ons kantoor geïdentificeerd. Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen (i) ons kantoor en de met haar verbonden personen en een cliënt of (ii) tussen meerdere cliënten onderling. Het beleid inzake belangenconflicten houdt rekening met de eigen kenmerken van ons kantoor.

Bij de beoordeling van mogelijke belangenconflicten heeft ons kantoor de situaties in kaart gebracht waarbij een aanzienlijk risico bestaat dat de belangen van de cliënt worden geschaad. Het gaat concreet om de situaties waarbij:

- winst wordt gemaakt of verlies wordt geleden ten koste van de cliënt;
- ons kantoor een ander belang heeft bij het resultaat van de dienst of transactie;
- ons kantoor een financiële drijfveer heeft om bepaalde cliënten te laten voorgaan of anders te behandelen;
- hetzelfde bedrijf als de cliënt wordt uitgeoefend;
- ons kantoor van een andere persoon dan de cliënt voor de geleverde diensten van verzekeringsbemiddeling eigen aan ons kantoor met betrekking tot onze nevenactiviteit als bankagent een vergoeding ontvangt

- **Welke maatregelen neemt ons kantoor?**

Ons kantoor neemt heel wat maatregelen om ervoor te zorgen dat het belang van de cliënt primeert. Het gaat onder meer om:

- een gepaste interne organisatie die toeziet op een efficiënt belangenconflictenbeleid;
- een consequente toepassing van de behoefte- en geschiktheidsbeoordeling voor elke cliënt;
- een aangepast verloningsbeleid voor de met ons kantoor verbonden personen;
- een beleid dat er op toeziet dat ons kantoor en de met haar verbonden personen op de hoogte zijn van de gedragsregels;
- een beleid dat het recht voorbehoudt van ons kantoor om bij ontstentenis van een concrete oplossing voor een specifiek belangenconflict de gevraagde dienstverlening te weigeren met het uitsluitende doel de bescherming van de belangen van de cliënt;
- een beleid inzake het ontvangen van voordelen in natura en geschenken;
- een beleid dat erop toeziet dat alle informatie die onze verbonden personen verstrekken correct, duidelijk en niet misleidend is.

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

Wanneer er onvoldoende garanties zouden zijn dat ons belangenconflictenbeleid voldoende effectief is, zal u transparantie gegeven worden omtrent het (mogelijk) belangenconflict opdat u een geïnformeerde beslissing kan nemen.

U heeft het recht een kopie op te vragen van het volledige belangenconflictenbeleid. U kan ons bereiken op het volgende e-mailadres: CLAEREN@DVV.BE

Beleidslijnen

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

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.

Concrete belangenconflicten die zich voordoen, worden aan de leiding van de onderneming en aan de verantwoordelijke voor het belangenconflictenbeheer gerapporteerd.

Indien belangenconflicten niet afdoende kunnen worden opgevangen door organisatorische en administratieve maatregelen, zal ons kantoor transparantie verstrekken ten aanzien van haar cliënt(en). Dat zal ze doen door de cliënt hierover te informeren op de manier hiertoe door de cliënt gekozen.

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.

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**

Jean marie claeren werd aangeduid als 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.

- Ons kantoor zet zich op **loyale, billijke en professionele** wijze in voor de belangen van de cliënt.

- **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 op 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.

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.

- Het bestuur, management, werknemers en subagenten van ons kantoor mogen **geen/beperkt nevenactiviteiten** ontwikkelen die een reëel of potentieel belangenconflict zouden vormen voor het bedrijf van een cliënt van het kantoor. Alle nevenactiviteiten van hierboven genoemde personen moeten worden meegedeeld aan de verantwoordelijke voor het beheer van belangenconflicten.
- **Voeren een beleid met betrekking tot de opleiding van de medewerkers en zichzelf**

Ons kantoor zorgt voor een geschikte opleiding van haar 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.

- **Voeren van een beleid met betrekking tot verloning en het ontvangen van geschenken en voordelen in natura.**

Ons kantoor stippelt een gepast beleid uit met betrekking tot de verloning van haar medewerkers waarin ook wordt uiteengezet of en in welke mate geschenken en voordelen in natura mogen worden aangenomen door ons kantoor, haar medewerkers en de verbonden personen (zie bijlage 1).

- **I.g.v. advies op basis van onpartijdige analyse**

Wanneer ons kantoor adviseert op basis van onpartijdige analyse, neemt zij volgende concrete maatregelen om deze onpartijdigheid te realiseren:

- Een duidelijke behoeftenanalyse wordt met de klant ingevuld...
- Dit gebeurt na een omstandige vragen analyse van en over de wensen van de klant.
- het geleverde advies stemt overeen met de behoeftenanalyse en komt tegemoet aan de prijsbepaling van de verzekering , zoals gewenst door de klant .

Lijst van potentiële belangenconflicten

- Ons kantoor kan financieel gewin halen of een financieel verlies vermijden ten koste van de cliënt:
 - Plaatsen en vooral het verplaatsen van polissen bij (verschillende) verzekeringsondernemingen;
 - Abrisagevoorstellen aan de cliënten inzake spaar- en beleggingsverzekeringen
 - [eventueel verder aan te vullen op basis van de concrete kantoor situatie]
 - Weigeren van klanten met grote schadelast om een slechtere S/P(schade/premieverhouding) te vermijden. Een slechtere S/P kan leiden tot minder commissie of tot minder kortingsmogelijkheden
- 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 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:

- *Naar aanleiding van het advies over en/of het sluiten van verzekeringscontracten kunnen zich belangenconflicten voordoen indien dit gebeurt op basis van:*
 - *de hoogte van de commissie verbonden aan het verzekeringscontract voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor de hoogste commissie ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt);*
 - *de nog te verwachten (volume)commissies of beheersprovisies voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor de hoogste volumecommissie ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt);*
 - *winstdelingen vanuit verzekeringsondernemingen voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor een winstdeling ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt);*
 - *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);*
 - *andere financiële belangen (vb. een 'te hoge' schaderatio bij een bepaalde verzekeringsonderneming of voor een bepaald product, waarvoor ons kantoor op de ene of andere manier wordt gesanctioneerd);*
 - *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 verzekeringsproducten bij dezelfde marktspeeler die zowel bank- als verzekeringsdiensten aanbiedt,...);*

- *informatie die door ons kantoor wordt verkregen uit hoofde van een andere activiteit*

• **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:**

- *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);*
 - *financiële draagkracht van de cliënt (vb. er wordt korting gegeven of een aanzienlijke korting of vermindering van de dossierkosten);*

- *duurtijd en omvang van de handelsrelatie tussen de cliënt en ons kantoor (bv. enkel voor een jarenlange cliënt worden de dossierkosten aanzienlijk verminderd of weggelaten);*
 - *de vrijgevigheid van de cliënt ten aanzien van ons kantoor (vb. er worden door de cliënt bepaalde giften gedaan die abnormaal zijn voor de sector);*
- *Er kunnen zich belangenconflicten voordoen door ongelijke behandeling van de schadedossiers van verschillende kantoorcliënten op basis van niet verantwoorde criteria zoals:*
 - *familiale, zakelijke of vriendschapsbanden (vb. de bevoordeling in dienstverlening tussen dit type van cliënten);*
 - *urtijd en omvang van de handelsrelatie tussen de cliënt en ons kantoor (vb. de bevoordeling in dienstverlening);*
 - *de vrijgevigheid van een cliënt ten aanzien van ons kantoor;*
- *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.*
- **Ons kantoor oefent hetzelfde bedrijf uit als de cliënt:**
 - *Het voeren van hetzelfde bedrijf als de cliënt door iemand die met ons kantoor verbonden is (bestuurder/zaakvoerder, manager, werknemers, subagenten);*
- **Andere belangenconflicten eigen aan ons kantoor gelet op de bijkomende bankactiviteit**

Register van belangenconflicten

Ons kantoor houdt een register bij van concrete belangenconflicten die zich hebben voorgedaan. Het register wordt systematisch en regelmatig bijgewerkt.

Evaluatie en effectiviteit

Het bestuur/(senior) management van ons kantoor zal op jaarlijkse basis de effectiviteit van huidig beleid nagaan. Daarnaast zal indien nodig bijv. naar aanleiding van de wijziging van het reglementair kader, een fusie ... het beleid inzake belangenconflicten van ons kantoor aangepast en/of geactualiseerd worden.

Dit beleid rond belangenconflicten wordt door alle medewerkers en personeelsleden onderschreven .

1/2/2020