

Samenvatting van het belangenconflictenbeleid

1. Inleiding

Er werd een beleid uitgewerkt dat gericht is op het voorkomen van de nadelige gevolgen die een belangenconflict zou kunnen hebben voor een klant. Belfius Insurance is voorstander van een strikte toepassing van de wettelijke bepalingen in dit verband en past bovendien de strengste normen toe. Daarvoor worden specifieke instructies en procedures uitgewerkt voor het identificeren en beheren van potentiële belangenconflicten.

2. Belangenconflicten voorkomen

Wij omschrijven een belangenconflict als:

- een situatie waarbij de belangen van Belfius Insurance onverenigbaar kunnen zijn met die van een van zijn klanten of er tegengesteld aan kunnen zijn;
- een situatie waarbij de belangen van een klant of een groep klanten onverenigbaar zijn met die van een andere klant of een andere groep klanten.

3. Onze benadering

Belfius Insurance is voorstander van een benadering in twee stappen: de identificatie, en vervolgens de preventie of het beheer van een belangenconflict.

3.1. Belangenconflicten indentificeren

De potentiële gevallen van belangenconflicten werden **in kaart gebracht**. Die lijst wordt beheerd door de afdeling Compliance op voorstel van de verschillende betrokken afdelingen Belfius Insurance en wordt meegedeeld aan de directie. Zij voorziet standaardscenario's voor belangenconflicten die moeten bewaakt worden door de betrokken afdelingen.

Voorbeelden van situaties:

- Aan de klanten producten voorstellen die niet geschikt zijn voor hen (termijn, risico, profiel...);
- Geschenken en uitnodigingen aanvaarden, wat de objectiviteit in het gedrag zou kunnen brengen;
- Belangenconflicten tussen twee verzekerden bij dezelfde maatschappij of tussen een verzekerde en de maatschappij.

3.2. Belangenconflicten voorkomen en beheren

Wij omschreven diverse categorieën van basismaatregelen voor het voorkomen, tot een minimum beperken of het beheren van belangenconflicten die onze klanten zouden kunnen beïnvloeden.

Onafhankelijkheid

De werknemers van Belfius Insurance moeten zich ervan vergewissen dat zij zich totaal onafhankelijk opstellen in hun contacten met de klanten. Daarom werden er maatregelen ingevoerd om elke invloed tegen te gaan en om borg te staan voor een onafhankelijke houding: het tegengaan van ongepast optreden ten aanzien van bepaalde activiteiten of diensten, de politiek inzake geschenken en uitnodigingen enz.

Beheersmaatregelen

Organisatorische maatregelen

Met het oog op het voorkomen of beheren van mogelijke belangenconflicten moeten er organisatorische maatregelen worden genomen. Daarvoor werden specifieke regels en procedures in het leven geroepen.

Belangenconflicten vermijden veronderstelt dat de zorgvuldigheidsplicht gehandhaafd blijft en dat de onderneming een productengamma aanbiedt dat ruim genoeg is.

Indien er zich toch belangenconflicten voordoen, doet de onderneming nooit een gepersonaliseerde aanbeveling en beperkt zij zich tot het evalueren van de kennis en de ervaring van de klant.

Belangenconflicten in verband met intermediactieactiviteiten worden bijgehouden in een register. Elk jaar evalueert de Compliance-functie dit register om structurele oplossingen te implementeren, de opleidingsbehoeften in te schatten en de inventaris van mogelijke belangenconflicten aan te vullen.

Informatie over belangenconflicten

Indien een belangenconflict niet kan worden vermeden, wordt de betrokken klant op de hoogte gebracht op een manier die hem in staat stelt met kennis van zaken een beslissing te nemen over het verdere verloop van het dossier of de transactie.

Klachten over belangenconflicten worden specifiek opgevolgd.

4. Aanvullende procedures en richtlijnen

Er bestaat extra ondersteuning voor de identificatie en het beheer van belangenconflicten in de vorm van procedures en richtlijnen die tot stand zijn gekomen in het kader van andere specifieke verplichtingen.

Zo bestaat er binnen de onderneming de Deontologische code, het Compliancecharter, het integriteitsbeleid, de gedragsregels die eigen zijn aan de diverse activiteiten...

Aangezien de bezoldigingen en andere voordelen die het kan ontvangen van derden in het kader van verzekeringsverrichtingen voor klanten gevoelig zijn op het vlak van belangenconflicten, besteedt Belfius Insurance daar bijzondere aandacht aan. Volgens de procedures en de richtlijnen van de maatschappij kunnen die bezoldigingen en voordelen slechts bekomen worden als de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten verbeterd wordt. Belfius zal in dat verband eveneens handelen in het belang van zijn klanten.

5. Opleiding en communicatie

Het beleid inzake belangenconflicten en de specifieke regels en procedures die daaruit voortvloeien, vormen het voorwerp van specifieke opleidingen en communicatie.

6. Verantwoordelijkheden

De directie van Belfius Insurance gaat na of de systemen, controles en procedures degelijk zijn en het mogelijk maken potentiële belangenconflicten te voorkomen en te beheren. Zij wordt in die taak bijgestaan door de afdeling Compliance, die toeziet op de toepassing en de afstemming van de procedures en de maatregelen die krachtens dit beleid worden genomen en die verslag bij haar uitbrengt.