

# Belangenconflictenbeleid

Baloise Insurance

april 2014

## Inhoud

1. Situering .....	3
2. Belangenconflictenbeleid.....	3
3. Identificatie van belangenconflicten .....	4
4. Beheer van belangenconflicten .....	4
5. Informeren van klanten .....	6

## 1. Situering

### Beleid

Baloise Insurance vindt het belangrijk dat haar relaties met klanten en bemiddelaars op een eerlijke en billijke wijze verlopen en dat zij hierbij het belang van de klanten bij verzekeringsbemiddelingsdiensten respecteert.

Zoals elke financiële instelling kan ook Baloise Insurance te maken krijgen met belangenconflicten. Baloise Insurance dient immers de belangen van verschillende partijen. Die belangen zijn vaak gelijklopend maar kunnen ook uiteenlopend of zelfs conflicterend zijn. Daarom werkte zij een belangenconflictenbeleid uit dat erop gericht is alles wat redelijk mogelijk is in het werk te stellen om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen of, indien dit niet mogelijk is, te beheren op een manier die de belangen van de klanten niet schaadt.

Hierna worden de maatregelen en bepalingen van het belangenconflictenbeleid beschreven zodat de klanten weten welke maatregelen werden genomen om hun belangen te vrijwaren. Deze maatregelen dragen bij tot een correct en ethisch gedrag.

### Regelgeving

Het belangenconflictenbeleid wordt bepaald op basis van alle wetgeving en regelgeving die relevant is op het vlak van belangenconflicten bij verzekeringsbemiddelingsdiensten en in het bijzonder

- Wet van 02/08/2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, gewijzigd bij de Wet van 30/07/2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten
- KB van 21/02/2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten wat de verzekeringssector betreft
- FSMA-circulaire FSMA\_2014\_2 d.d. 16/04/2014 betreffende wijziging van de Wet van 27 maart 1995 en uitbreiding van de MiFID-gedragsregels tot de verzekeringssector
- Baloise Insurance compliance guidelines
- Baloise Insurance Gedragscode

## 2. Belangenconflictenbeleid

### Principe

Bij het aanbieden of afsluiten van verzekeringsovereenkomsten of bij het aanbieden of verstrekken van verzekeringsbemiddelingsdiensten zet Baloise Insurance zich op loyale, billijke en professionele wijze in voor de belangen van haar klanten.

### Componenten

In het belangenconflictenbeleid komen volgende aspecten aan bod:

- de identificatie van mogelijke belangenconflicten;
- de organisatorische maatregelen om belangenconflicten te beheren;
- het informeren van klanten over concrete belangenconflicten die zich voordoen;
- de registratie van belangenconflicten.

### Toepassing

Het begrip 'belangenconflict' kan zowel op een financieel voordeel als op elk ander voordeel (goederen of diensten) betrekking hebben.

Gelet op de ruime definitie van het begrip 'verzekeringsbemiddelingsdienst' zijn de regels inzake belangenconflicten onder meer van toepassing op:

- advies over verzekeringsovereenkomsten;
- verkoop van verzekeringsovereenkomsten zonder advies;
- tarifiering en acceptatie van verzekeringsovereenkomsten;
- beheer van schadegevallen;
- uitvoering van expertises naar aanleiding van schadegevallen.

Het belangenconflictenbeleid houdt in dat:

- potentiële belangenconflicten die op klanten betrekking hebben, worden geïdentificeerd (lijst van potentiële belangenconflicten);
- belangenconflicten die niet kunnen worden vermeden, worden beheerd;
- er transparant gecommuniceerd wordt;
- belangenconflicten die zich daadwerkelijk hebben voorgedaan en die een wezenlijk risico met zich meebrengen dat de belangen van een of meer klanten worden geschaad, worden opgenomen in een register van belangenconflicten en worden aan de klant meegedeeld;
- de manier waarop Baloise Insurance met belangenconflicten omgaat in een beleid en procedures opgenomen wordt.

Het belangenconflictenbeleid is van toepassing m.b.t. de verzekeringsbemiddelingsdiensten die worden verricht door Baloise Insurance, haar bestuurders, management, werknemers en/of personen aan wie die diensten worden uitbesteed.

### 3. Identificatie van belangenconflicten

#### Identificatie

Baloise Insurance identificeert belangenconflicten en omschrijft situaties die een belangenconflict vormen of kunnen doen ontstaan waarbij een aanzienlijk risico bestaat dat de belangen van een of meer klanten worden geschaad.

#### Situaties

Bij het identificeren van potentiële belangenconflicten wordt rekening gehouden met volgende algemene situaties:

- winst maken of verlies lijden ten koste van de klant;
- een belang hebben bij het resultaat van de verzekeringsbemiddelingsdienst of transactie dat verschilt van het belang van de klant;
- het belang van andere klanten laten voorgaan op dat van de klant in kwestie;
- vergoedingen ontvangen in verband met de verzekeringsbemiddelingsdienst die zij aan de klant verschaft.

#### Lijst

Het resultaat van deze identificatie-oefening is een lijst van potentiële belangenconflicten.

### 4. Beheer van belangenconflicten

#### Onafhankelijkheid

Mogelijke belangenconflicten die de belangen van klanten kunnen schaden, moeten zo worden beheerd dat de personen die erbij betrokken zijn een voldoende mate van onafhankelijkheid aan de dag kunnen leggen.

#### Concretisering

Baloise Insurance neemt o.m. volgende organisatorische maatregelen:

- 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.

#### Gedragscode

Naast de hierna beschreven procedures en maatregelen heeft Baloise Insurance een gedragscode opgesteld, een leidraad voor alle medewerkers om hun dagelijkse werkzaamheden uit te oefenen op een integere wijze. Deze gedragscode schrijft voor dat medewerkers in hun omgang met klanten en de buitenwereld zich altijd correct en onafhankelijk moeten opstellen.

## Maatregelen

Volgende specifieke maatregelen dragen bij tot de effectieve toepassing van het belangenconflictenbeleid:

- a. **Gescheiden toezicht/functionies:** Het uitvoeren van bepaalde diensten of transacties wordt aan verschillende personen toe- vertrouwd (functiescheidingen, volmachtenregeling) of moet verplicht worden gevalideerd (vierogenprincipe).
- b. **Geschenken:** Het aanbieden en aanvaarden van een geschenken, giften of andere voordelen is verboden wanneer hierdoor de onpartijdigheid in het gedrag kan komen.
- c. **Vergoedingen:** Vergoedingen, provisies of niet-geldelijke voordelen die worden ontvangen van of toegekend aan derden voor de verzekeringsbemiddelingsdienst kunnen worden aanvaard of toegekend indien deze voordelen de kwaliteit van de desbetreffende dienst aan de klant ten goede komen, geen afbreuk doen aan de plicht om zich in te zetten voor de belangen van de klant, vooraf aan de klant duidelijk werden medegedeeld en overeenstemmen met de normale vergoeding voor de dienstverlening.
- d. **Advies geven:** Klanten zorgvuldig advies geven ligt Baloise Insurance na aan het hart. De verplichtingen op het vlak van zorgvuldigheid, informatie en loyaliteit moeten in de contacten met klanten en bemiddelaars in acht worden genomen.
- e. **Behandeling van vertrouwelijke informatie:** Gegevens moeten zorgvuldig en discreet worden behandeld. De verwerking en het doorgeven van gegevens is enkel toegestaan om professionele redenen en mits naleving van de wettelijke bepalingen en interne instructies.
- f. **Personeelsdossiers:** Voor het beheren van personeelsdossiers of dossiers waarin een medewerker een bestand of potentieel belang heeft, werden specifieke beheerders aangeduid.
- g. **Meldingsplicht:** Elke medewerker die met een belangenconflict wordt geconfronteerd, moet dit melden aan de Compliance Officer zodat gepaste maatregelen kunnen worden genomen. De Compliance Officer zal een register met effectieve belangenconflicten aanleggen.
- h. **Openbaarmaking van belangenconflicten:** Wanneer een niet-beheersbaar belangenconflict werd vastgesteld, wordt de klant daarover ingelicht.
- i. **Opleiding en begeleiding:** Alle betrokken medewerkers worden regelmatig opgeleid zodat zij een mogelijk belangenconflict herkennen en op gepaste wijze handelen. Medewerkers zijn verplicht om belangenconflicten te melden aan de bevoegde interne dienst.
- j. **Verantwoordelijkheden:** De Compliance Officer is aanspreekpunt voor vragen van de medewerkers om advies en waakt over de uitvoering van het belangenconflictenbeleid.
- k. **Klachten:** Klachten worden in alle onafhankelijkheid en transparantie behandeld.

## Procedures

De organisatorische maatregelen worden in praktijk gebracht via een aantal specifieke procedures.

Om potentiële belangenconflicten te beheren werden verschillende procedures uitgeschreven en werden onze medewerkers over de te respecteren regels ingelicht:

- a. Fit en proper-beleid (integriteit, deskundigheid en professionele betrouwbaarheid worden gewaarborgd)
- b. Procedure Volmachtenregeling (bevoegdheidsregeling en vierogenprincipe)
- c. Procedure Belangenconflicten (richtlijnen om belangenconflicten te beheersen)
- d. Arbeidsreglement
- e. Deontologische Code of Conduct (gedragscode als leidraad voor integer handelen)
- f. Procedure Interne Fraude (met de mogelijkheid om inbreuken te melden via een centraal meldpunt)
- g. Procedure geven en aanvaarden van geschenken
- h. Beloningsbeleid
- i. Klachtenprocedure
- j. Beleid inzake informatiebeveiliging
- k. Product Approval Process (bewaakt de klantenbelangen bij het ontwikkelen van verzekeringsproducten en -diensten)

## Compliance

De Compliancefunctie bewaakt de naleving van de procedures m.b.t. het beheer van belangenconflicten.

## Register

Naast de lijst van potentiële belangenconflicten wordt een register bijgehouden van de belangenconflicten die zich voordoen en die een wezenlijk risico met zich meebrengen dat de belangen van een of meer klanten worden geschaad.

## 5. Informeren van klanten

### Algemeen

Bij de aanvang van de relatie informeert Baloise Insurance de klanten beknopt over het belangenconflictenbeleid. Als de klant erom verzoekt, wordt dit beleid verduidelijkt.

### Specifiek

Klanten worden voorafgaandelijk en tijdig geïnformeerd over specifieke belangenconflicten die hun belangen kunnen schaden en die niet afdoende worden opgevangen door organisatorische maatregelen. De informatie moet voldoende concreet en gedetailleerd zijn om de klant toe te laten met kennis van zaken te beslissen of hij, in het concrete geval waarin een belangenconflict rijst, een polis wenst te onderschrijven bij Baloise Insurance.