



Belangenconflictenbeleid

Mei 2015

1. Situering

Wat wordt in dit beleid onder 'belangenconflicten' verstaan?

Een belangenconflict ontstaat wanneer, bij het verrichten van een verzekeringsbemiddelingsdienst, Landwaarts Verzekeringen, haar bestuurders, effectieve leiding en werknemers, of een met haar verbonden onderneming, enerzijds, en haar cliënteel anderzijds, of cliënten onderling, tegenstrijdige belangen zouden hebben, waarbij de belangen van de cliënt (of bepaalde cliënten) zouden geschaad zijn.

Het gaat dus om twee soorten situaties die in het kader van een verzekeringsbemiddelingsdienst kunnen ontstaan:

- Een situatie waarbij de belangen van Landwaarts Verzekeringen in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een cliënt van Landwaarts Verzekeringen.
- Een situatie waarbij de belangen van een cliënt of een groep van cliënten in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een andere cliënt of een groep van cliënten.

2. Belangenconflictenbeleid

Principe

Bij het aanbieden of afsluiten van verzekeringsovereenkomsten of bij het aanbieden of verstrekken van verzekeringsbemiddelingsdiensten zet Landwaarts Verzekeringen 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 van verzekeringsovereenkomsten;
- beheer van schadegevallen;
- bijstaan 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 Landwaarts Verzekeringen met belangenconflicten omgaat in een beleid en procedures opgenomen wordt.

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

3. Identificatie van belangenconflicten

Identificatie

Landwaarts Verzekeringen 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

Landwaarts Verzekeringen 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: Ons verloningsbeleid is erop gericht dat de vergoeding van onze medewerkers op geen enkele wijze louter gekoppeld is aan de verkoop van bepaalde verzekeringsproducten.

Gedragscode

Naast de hierna beschreven procedures en maatregelen heeft Landwaarts Verzekeringen 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:

- Geschenken:** Het aanbieden en aanvaarden van geschenken, giften of andere voordelen is verboden wanneer hierdoor de onpartijdigheid in het gedrag kan komen.
- 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. Meer informatie over de vergoedingen die Landwaarts Verzekeringen ontvangt vindt u hier.
- Advies geven:** Klanten zorgvuldig advies geven ligt Landwaarts Verzekeringen 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.

- d. **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.
- e. **Personeelsdossiers:** Voor het beheren van personeelsdossiers of dossiers waarin een medewerker een bestaand of potentieel belang heeft, werden specifieke beheerders aangeduid.
- f. **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.
- g. **Openbaarmaking van belangenconflicten:** Wanneer een niet-beheersbaar belangenconflict werd vastgesteld, wordt de klant daarover ingelicht.
- h. **Opleiding en begeleiding:** Alle betrokken medewerkers worden regelmatig opgeleid zodat zij een mogelijk belangenconflict herkennen en op gepaste wijze handelen.
- i. **Verantwoordelijkheden:** De Compliance Officer is aanspreekpunt voor vragen van de medewerkers om advies en waakt over de uitvoering van het belangenconflictenbeleid.
- j. **Klachten:** Klachten worden in alle onafhankelijkheid en transparantie behandeld.

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 Landwaarts Verzekeringen 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 Landwaarts Verzekeringen.