

BELANGENCONFLICTENBELEID

KBC VERZEKERINGEN MEERSSCHAERT & MEERSSCHAERT BV

Waarom is een beleid voor de beheersing van belangenconflicten nodig?

Door de 'Wet tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten van 30 juli 2013', genaamd Twin Peaks II, worden verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen bepaalde verplichtingen opgelegd die tot doel hebben de cliënt te beschermen, en meer concurrentie en een grotere markttransparantie te creëren. Door het 'KB van 21 februari 2014 inzake de gedragsregels en de regels over het beheer van de belangenconflicten', zijn onder meer in het domein van belangenconflicten meer specifieke maatregelen opgelegd.

Het uitvoeringsbesluit legt verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen op om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van hun belangenconflicten bij het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten. Hieronder vindt u meer informatie over hoe KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV dat beleid heeft ingevuld. Het is een aanvulling op de algemene verplichting van KBC Verzekeringen om integer en eerlijk te handelen in overeenstemming met uw belangen.

Wat zijn belangenconflicten?

In zijn beleid heeft KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV de omstandigheden in kaart gebracht die een belangenconflict kunnen vormen of doen ontstaan.

Onder belangenconflicten verstaan we vooral conflicterende belangen tussen

- KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV (en zijn medewerkers) en een klant;
- KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV en KBC Verzekeringen in de relatie naar de klant;
- twee of meerdere klanten onderling, die kunnen opduiken in het kader van verzekeringsdistributiediensten¹;

en die kunnen leiden tot een belangrijk risico op schade aan de belangen van een of meerdere klanten.

We houden daarbij rekening met zowel de activiteiten van KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV zelf alsook met de organisatiestructuur en activiteiten van andere ondernemingen van de KBC-groep.

¹ Het betreft belangenconflicten omtrent 'verzekeringsdistributiediensten' zoals omschreven in de Wet Verzekeringen. Verzekeringsdistributiediensten omvatten onder meer de werkzaamheden die bestaan in het adviseren over, het voorstellen van, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, of in het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan, in het bijzonder bij een schadegeval.

Belangenconflictenbeleid – mogelijke belangenconflicten in agentschap

Om belangenconflicten op te sporen stellen we ons de volgende vraag: bevinden we ons in een van de volgende situaties?

KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV of een van zijn medewerkers:

- heeft mogelijk een financieel voordeel of kan een verlies voorkomen ten koste van u als cliënt;
- heeft een belang bij het resultaat van een dienst die u is verleend of van een transactie die namens u werd uitgevoerd en die, wat het resultaat betreft, indruist tegen uw belang;
- heeft een financieel of ander voordeel door de voorkeur te geven aan een andere cliënt of groep cliënten ten nadele van u;
- is betrokken in dezelfde business als u; en/of
- ontvangt (nu of in de toekomst) van een andere persoon dan u een voordeel voor aan u geleverde verzekeringsbemiddelingsdiensten onder de vorm van geld, goederen of diensten, dat buiten de standaardprovisies of tarieven voor die dienst valt.

We hebben bijzondere aandacht besteed aan de volgende domeinen die vallen binnen het begrip ‘verzekeringsbemiddelingsdienst’:

- behoefteanalyse, advies en geen advies over verzekeringsovereenkomsten;
- acceptatie en tarifiering van verzekeringsovereenkomsten;
- beheer en regeling van schadegevallen.

We omschrijven mogelijke belangenconflicten die zich kunnen voordoen in het agentschap in de linker kolom, en de maatregelen die KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV neemt om de belangenconflicten te voorkomen dan wel te mitigeren in de rechter kolom. De focus ligt op belangenconflicten waar het agentschap en diens medewerkers mee kunnen geconfronteerd worden. Er kunnen ook andere relevante ²personen zijn of personen die betrokken zijn met het agentschap door een zeggenschapsband. Minimumcriteria voor belangenconflicten zijn de situaties waar het agentschap en relevante en betrokken personen waarschijnlijk een financieel voordeel behalen of een financieel verlies vermijden ten nadele van de klant, of waar ze een financiële of andere prikkel hebben om het belang van een klant of groep klanten te bevoordelen boven het belang van de andere klant.

² “Relevante persoon” met betrekking tot een verzekeringstussenpersoon, is een van de volgende:

- a) een bestuurder, vennoot of daarmee gelijk te stellen persoon, of manager van de tussenpersoon, indien van toepassing;
- b) een werknemer van de verzekeringstussenpersoon, en een andere natuurlijke persoon wiens diensten ter beschikking en onder zeggenschap staan van de verzekeringstussenpersoon en die betrokken is bij de verzekeringsdistributie;
- c) een natuurlijke persoon die rechtstreeks betrokken is bij het aanbieden van diensten aan de verzekeringstussenpersoon onder een uitbestedingsovereenkomst voor de verzekeringsdistributie.

Mogelijke belangenconflicten	Preventieve-mitigerende maatregel (binnen het agentschap of door naleving van de afspraken met KBC Verzekeringen)
<p>Incentives, variabele verloning, doelstellingen Om bepaalde verkoopdoelen te bereiken, kan een incentive of verloning er toe leiden dat de agent zelf of zijn medewerkers er toe aangezet worden een bepaald verzekeringsproduct aan te bieden, terwijl een ander product beter aan de behoeften van de klant voldoet.</p>	<p>Om bijvoorbeeld de succesvolle verkoop van een (nieuw) product te realiseren, worden de medewerkers binnen het agentschap aangezet tot verkoop van het product via concrete doelstellingen, incentives of variabele verloning. Bij de bepaling van doelstellingen, incentives of variabele verloning voor de medewerkers van het agentschap, overwaakt de agent dat geen pure product gerelateerde incentives of verloning georganiseerd worden binnen zijn/haar agentschap die mogelijks de medewerkers binnen het agentschap zouden aanzetten tot het aanbevelen van een product aan de klant, terwijl er in het productaanbod andere producten aanwezig zijn die beter aan de behoeften van de klant zouden beantwoorden.</p> <p>De agent analyseert voor invoering van het initiatief o.a. of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de productscope voldoende breed is; • en het initiatief voldoende lang loopt teneinde push verkoop te vermijden. <p>Ook KBC Verzekeringen engageert zich naar de agentschappen: voor invoering analyseert KBC Verzekeringen haar incentives, doelstellingen en commissiesystemen zodat de agenten en hun medewerkers hierdoor niet aangezet worden een bepaald product aan te bevelen, terwijl een ander verzekeringsproduct zou kunnen aangeboden worden dat beter voldoet aan de behoeften van de klant.</p>
<p>Verkoop van producten die niet op de klantenbehoeften is gebaseerd De agent of een medewerker binnen het agentschap verkoopt producten die de klant niet nodig heeft of waarvoor hij elders verzekerd is, waardoor de klant dubbel of over- dan wel onderverzekerd is.</p>	<p>De agent of de medewerkers vermijden dit door zorgvuldig de verlangens en behoeften van de klanten te checken via de behoefte analyse. Ook het verzekeringsoverzicht en de doelmarktinformatie dragen daartoe bij.</p>
<p>Ongeschikt advies bij spaar-en beleggingsverzekeringen Een tussenpersoon kan aan de klant spaar-en beleggingsverzekeringen aanbieden omwille van incentives, commissie of verloning, terwijl het product niet geschikt is voor de klant, bij voorbeeld in het kader van diens financiële draagkracht, financiële doelstellingen, beleggingshorizon of risico-appetijt.</p>	<p>Er zijn instructies en procedures die de agent en de medewerkers dienen te respecteren met als doel de klanten 'geschikt advies' te bieden.</p> <p>Tools zoals het risicoprofiel en de productkennistest moeten er toe bijdragen dat de klanten enkel op spaar-en beleggingsverzekeringen intekenen die 'geschikt' zijn voor hen.</p> <p>De commissies en andere monetaire vergoedingen die het agentschap ontvangt of betaalt mogen nooit afbreuk doen aan de kwaliteit van de aan de klant verleende dienst.</p>

<p>Ongelijke behandeling van klanten bij schade Bij schadegevallen tussen KBC-klanten bestaat het risico dat de KBC-klant met de laagste schade dan wel de klant met het commercieel interessantste profiel wordt vergoed ten nadele van de andere klant.</p>	<p>Het agentschap volgt volledig de aanpak van KBC Verzekeringen: Principe is de correcte toepassing van de polisvoorwaarden opgesteld met doel belangenconflicten te vermijden. Voorbeelden zijn de objectiviteitsclausule in rechtsbijstand en het recht op een derde expert voor schadebegroting bij brandverzekering.</p>
<p>Bij acceptatie bestaat het risico dat klanten niet gelijk behandeld worden, bijvoorbeeld omdat bepaalde klanten een commercieel interessanter profiel hebben.</p>	<p>Het agentschap volgt volledig de aanpak van KBC Verzekeringen: Principe van correcte toepassing van duidelijke acceptatierichtlijnen met regels omtrent bijpremies, uitsluitingen, ... die toegepast worden op alle klanten. De regels die <u>verbod inhouden eigen zaken</u> of zaken voor familie in 1ste graad te behandelen, zijn gekend door alle medewerkers binnen het agentschap, dienen nageleefd en worden gecontroleerd.</p>
<p>Arbitrages van spaar- en beleggingsverzekeringen omwille van extra-verloning Bij spaar-en beleggingsverzekeringen kan de tussenpersoon de klant adviseren bestaande producten te vervangen door andere spaar-en beleggingsproducten met de bedoeling additionele commissie te genereren.</p>	<p>Het agentschap volgt volledig de aanpak van KBC Verzekeringen: Speciale instructies zijn gepubliceerd en een arbitragekader is geïmplementeerd. Concreet zijn er systeemtechnisch in de adviesflow keuzemogelijkheden voorzien om een arbitrage te motiveren. De medewerker kan hieruit de juiste optie selecteren, die dan ook opgenomen wordt in het geschreven advies dat de klant ontvangt.</p>
<p>Gift Policy De agent of de medewerkers kunnen van klanten of van andere partijen een geschenk of gift ontvangen, in geld of natura, die hun onafhankelijkheid in het gedrang brengt of die indruk wekt. De belangen van bepaalde klanten kunnen zo voorrang (lijken te) krijgen op de belangen van andere klanten.</p>	<p>Binnen het agentschap is een gift policy ingevoerd die bepaalt onder welke voorwaarden giften en voordelen al dan niet kunnen worden aanvaard of verleend, met inbegrip van de procedure die de stappen bevat die agent en alle betrokken medewerkers dienen te volgen bij het aanvaarden of verlenen van giften en voordelen.</p>
<p>Keuze van tegenexperten bij schadegevallen In het kader van de afhandeling van schadegevallen, is het mogelijk dat de klant aan de agent of een medewerker advies vraagt bij de keuze van een expert, en de tegenexpert kiest die hem door zijn agent of diens medewerker is aanbevolen, waarbij de tegenexpert de agent hiervoor financieel of niet-monetair wenst te vergoeden.</p>	<p>Voor het agentschap is het belangrijk de klant op objectieve wijze te kunnen adviseren, en geen zweem van belangenvermenging te genereren. Gezien dergelijke financiële vergoeding de dienstverlening aan de klant niet ten goede komt, is de richtlijn dat noch het agentschap, noch de agent of een van de medewerkers binnen het agentschap, dergelijke financiële of niet-monetaire vergoeding kunnen aannemen.</p>

<p>Keuze van aannemer bij schadegevallen</p> <p>Bij schaderegeling is het vaak mogelijk voor de klant te opteren voor schadevergoeding, dan wel voor een herstel in natura. Geregeld vraagt de klant hierbij ook de opinie van de agent.</p> <p>Voor een herstel in natura kan onder meer een hersteller aangeduid worden binnen het RAMI-netwerk (samenwerking met KBC Verzekeringen).</p> <p>De agent kan ook zelf dergelijk herstelbedrijf oprichten of er in participeren, en de klanten dan adviseren te opteren voor schadevergoeding en de werken te laten herstellen door zijn herstelbedrijf.</p> <p>De klant kan aan de agent ook advies vragen bij de keuze van een aannemer, waarbij de klant die ook kiest en de aannemer de agent hiervoor financieel of niet-monetair wenst te vergoeden.</p>	<p>Voor het agentschap is het belangrijk de klant op objectieve wijze te kunnen adviseren, en geen zweem van belangenvermenging te genereren.</p> <p>Om die reden zal de agent of het agentschap niet participeren in (of op een of andere vorm verbonden zijn met) ondernemingen die werken van aanneming uitvoeren. Indien het advies aan de klant is om voor schadevergoeding te opteren, is het belangrijk te vermijden dat het agentschap of de agent op enige wijze betrokken is of voordeel heeft bij de aannemer die finaal de werken uitvoert.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Procedure van melding³ van belangenconflicten door agent aan Group Compliance

Redelijke stappen zijn ondernomen om te voorkomen dat belangenconflicten de belangen van de klanten zouden schaden. Desondanks kunnen zich situaties voordoen waarbij de bovenvermelde maatregelen en procedures onvoldoende garantie bieden dat in het belang van de klant wordt gehandeld. Indien een agent of een medewerker van een agent bij het aanbieden van een verzekeringsdistributiedienst vermoedt dat er een onopgelost belangenconflict bestaat, mag de agent of medewerker die dienst niet leveren, maar dient de agent dit onmiddellijk te melden aan Group Compliance door het standaardformulier "Melding van belangenconflicten bij het verlenen van verzekeringsdistributiediensten - IDD" in te vullen en door te sturen naar de mailbox cplmarkets@kbc.be.

Deze informatie is vertrouwelijk en mag onder geen beding aan klanten worden meegegeven.

Procedure van melding⁴ van belangenconflicten door Group Compliance aan de klant (als laatste redmiddel)

Indien Group Compliance meent dat het effectief een belangenconflict betreft dat ook onvoldoende gemitigeerd is om potentiële belangenconflicten te voorkomen, zal Group Compliance via de agent aan de betrokken klant de nodige informatie over de aard en/of de bronnen van het belangenconflict verschaffen, de risico's voor de klant omschrijven en de stappen die zijn genomen om die te beperken, met vermelding dat die niet volstaan om met een redelijke mate van zekerheid te waarborgen dat risico's van schade aan het klantenbelang zullen worden voorkomen.

³ Alternatief: u kunt ook opteren voor een meldingsprocedure intern binnen uw agentschap. Belangrijk is dat de meldingen goed gedocumenteerd worden.

⁴ Alternatief: u kunt ook opteren voor een meldingsprocedure aan de klant binnen uw agentschap. Belangrijk is dat de meldingen goed gedocumenteerd worden.

De bekendmaking van (onopgeloste) belangenconflicten aan de klanten is een laatste redmiddel ('last resort') en mag enkel gebruikt worden wanneer alle redelijke stappen zijn ondernomen om de belangenconflicten te beheersen, en wanneer deze inspanningen onvoldoende waarborg bieden dat het risico van schade aan de belangen van klanten voorkomen kan worden. Bekendmaking aan klanten mag niet beschouwd worden als een alternatief voor de maatregelen en procedures ter beheersing van belangenconflicten.

Update van het belangenconflictenbeleid, bijhouden van gerapporteerde belangenconflicten en verslag aan hoger management

KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV zal periodiek en minstens jaarlijks het beleid inzake belangenconflicten evalueren en actualiseren, en alle adequate maatregelen nemen om tekortkomingen aan te pakken.

KBC Verzekeringen Meersschaert & Meersschaert BV houdt de dossiers bij van de situaties waarin een belangenconflict met risico op schade aan de belangen van de klant zich heeft voorgedaan.