

Belangenconflictenbeleid

Xerius Risk Solutions BE1019111989 RPR Antwerpen

1. Inleiding

De Belgische wet van 30 juli 2013 voert de Europese MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) reglementering in. Deze wet is op 6/12/2018 gewijzigd, conform de IDD richtlijn van Europa (Insurance distribution directive).

In lijn met deze wetgeving wil Xerius Risk Solutions op een loyale, billijke en professionele manier haar klanten dienen.

Daarom wil Xerius Risk Solutions onder meer mogelijke belangenconflicten vermijden, zeker als deze jouw belangen als klant kunnen schaden. In deze tekst wordt het kader uitgetekend waarbinnen Xerius Risk Solutions haar belangenconflictenbeleid organiseert.

2. Definitie

Een belangenconflict is elke situatie waarbij een beslissing moet worden genomen op professioneel vlak en er een tegenstrijdigheid ontstaat van belangen tussen twee of meerdere partijen omdat deze beslissing wordt beïnvloed door subjectieve criteria die een direct of indirect eigenbelang beogen.

Belangenconflicten kunnen bestaan tussen onder andere:

- de onderneming en haar bestuurders
- de onderneming en haar medewerkers
- de onderneming en haar klanten
- klanten van de onderneming onderling

De regels inzake belangenconflicten zijn onder meer van toepassing op:

- advies over verzekeringsovereenkomsten
- verkoop van verzekeringsovereenkomsten zonder advies
- uitvoering van expertises naar aanleiding van schadegevallen

3. Onze aanpak

Xerius Risk Solutions heeft haar belangenconflictenbeleid uitgewerkt, rekening houdend met:

- de omvang, de structuur en de organisatie van de onderneming; en
- de aard, de omvang en de complexiteit van de activiteiten van de onderneming.

Het belangenconflictenbeleid van Xerius Risk Solutions houdt onder meer in dat:

- mogelijke belangenconflicten worden geïdentificeerd aan de hand van een niet-limitatieve lijst van situaties die tot een potentieel belangenconflict kunnen leiden;

- belangenconflicten die niet kunnen worden vermeden, worden beheerd door middel van organisatorische maatregelen;
- de klanten op een transparante wijze worden geïnformeerd over het voorgevallen belangenconflict en de desbetreffende genomen maatregelen van beheer;
- de concrete belangenconflicten die zich hebben voorgedaan en die een wezenlijk risico inhouden dat de belangen van één of meerdere klanten worden geschaad, worden opgenomen in een register; en
- dat het uitgewerkte beleid inzake belangenconflicten op regelmatige basis wordt geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Het volledige belangenconflictenbeleid kan op eenvoudig verzoek door elke belanghebbende partij worden opgevraagd. Xerius Risk Solutions zal na het ontvangen van dit verzoek, het beleid binnen een redelijke termijn en maximaal tien werkdagen bezorgen.

Identificatie van belangenconflicten

Algemeen

Xerius Risk Solutions heeft een lijst opgesteld die situaties omschrijft die potentiële belangenconflicten kunnen inhouden zodat een eventueel belangenconflict efficiënt kan worden geïdentificeerd.

De uitgewerkte lijst van situaties waarin een potentieel belangenconflict zich kan voordoen, wordt beheerd door de AMLCO. De operationele en commerciële departementen binnen Xerius Risk Solutions hanteren deze lijst op een consequente wijze bij het herkennen en identificeren van een mogelijk belangenconflict.

Niet-limitatieve lijst van situaties die mogelijks een potentieel belangenconflict inhouden

Bij het identificeren van potentiële belangenconflicten dient rekening te worden gehouden met volgende algemene situaties:

- het maken van winst of het vermijden van verlies ten koste van de klant;
- Xerius Risk Solutions heeft een belang bij het resultaat van de verzekeringsdienst dat wezenlijk verschilt van het belang van de betrokken klant;
- het stellen van dezelfde handelingen als de professionele bezigheid van de klant;
- het optreden in verschillende hoedanigheden voor verschillende klanten;
- het aanvaarden en/of geven van geschenken en uitnodigingen die een objectief handelen in de weg zouden kunnen staan;
- het oneigenlijk gebruik van vertrouwelijke informatie met betrekking tot een klant voor een andere klant;
- het zich voordoen van persoonlijke belangen bij het stellen van verzekeringsdiensten door onder meer het beheren van het dossier van een familielid, een collega, een vriend, ...;
- het aanbieden van producten aan klanten die voor de klant in kwestie niet passend zijn omwille van onder meer de looptijd van het product, het risico verbonden aan het product, ...;

- het ontvangen van een vergoeding (in de vorm van geld, goederen of diensten) van een derde voor de geleverde verzekeringsdiensten aan de klant die wezenlijk verschilt van de gebruikelijke vergoeding door deze dienst.

Beheer van belangenconflicten

Algemeen

Als fundamentele gedragsregel geldt dat Xerius Risk Solutions en haar medewerkers steeds trachten loyaal, billijk en professioneel te handelen in het belang van de klant.

Indien het niet mogelijk is om loyaal, billijk en professioneel te handelen in het belang van de klant, kunnen in principe geen diensten worden verleend aan de klant.

Van dit principieel gebod tot onthouding van enige dienstverlening kan afgeweken worden indien het ontstane belangenconflict afdoende kan beheerd worden door het nemen van organisatorische maatregelen.

Implementatie organisatorische maatregelen

Indien er zich toch een belangenconflict voordoet dat de belangen van één of meerdere klanten kan schaden, dient dit belangenconflict beheerd te worden.

Opdat de medewerkers van de operationele en commerciële diensten de nodige onafhankelijkheid aan de dag kunnen leggen bij het beheer van het ontstane belangenconflict, heeft Xerius Risk Solutions enkele organisatorische maatregelen opgesteld.

Deze organisatorische maatregelen bevatten onder meer:

- maatregelen met betrekking tot de beperking van de informatie-uitwisseling tussen personen die in verschillende hoedanigheden betrokken zijn bij verzekeringsbemiddelingsdiensten met een belangrijk risico op belangenconflicten;
- maatregelen met betrekking tot het afzonderlijk toezicht op medewerkers van wie de hoofdtak een verhoogd risico op belangenconflicten inhoudt;
- maatregelen in verband met de verloning van medewerkers.

Opsomming van enkele specifieke maatregelen

- Het uitvoeren van bepaalde taken wordt aan verschillende medewerkers toevertrouwd zodat wordt vermeden dat slechts één medewerker verantwoordelijk is voor zowel toelating, uitvoering als registratie (scheiding van taken, bepaling van acceptatielimieten, ...).
- Het aanvaarden en/of aanbieden van geschenken, giften of andere voordelen is niet toegelaten wanneer hierdoor de onpartijdigheid of integriteit in het gedrag kan komen.
- Het, in de mate van het mogelijke, rekening houden met de duurzaamheidsvoorkeuren van de klant bij de distributie van de verzekeringsproducten.

- Het ontvangen van vergoedingen, provisies of niet-geldelijke voordelen die worden ontvangen van of toegekend aan derden voor verzekeringsbemiddelingsdiensten is toegelaten voor zover deze voordelen:
 - de kwaliteit van de verzekeringsdienst ten goede komen;
 - de belangen van de klant niet schaden;
 - vooraf aan de klant duidelijk werden meegedeeld;
 - en overeenstemmen met de normale vergoeding, provisie of niet-geldelijk voordeel voor de geleverde verzekeringsbemiddelingsdienst.
- In het verlengde van de missie van Xerius Risk Solutions is het vanzelfsprekend dat elke medewerker gehouden is tot een correcte en transparante adviesverlening aan de klanten.
- Persoonsgegevens van klanten dienen met de hoogste vertrouwelijkheid en discretie te worden behandeld. De verwerking en het doorgeven van persoonsgegevens is enkel toegestaan om professionele redenen en met inachtneming van de wettelijke bepalingen en interne regels.
- De medewerkers hebben een meldingsplicht inzake belangenconflicten, wat impliceert dat elke medewerker die geconfronteerd wordt met een (mogelijk) belangenconflict dit moet melden aan de AMLCO.
- Indien een belangenconflict niet beheerd kan worden, dient de klant over dit conflict op een transparante wijze te worden ingelicht.
- Een register wordt opgemaakt van elk effectief belangenconflict. Dit register wordt opgesteld en beheerd door de AMLCO.
- Alle betrokken medewerkers krijgen op regelmatige basis opleiding en dienen zich te houden aan de uitgewerkte gedragsregels die een leidraad vormen bij de integere uitoefening van hun dagelijkse werkzaamheden.
- Klachten en opmerkingen van klanten worden op een snelle, efficiënte en transparante wijze behandeld. De nodige stappen worden ook ondernomen opdat de voorgevallen klacht of opmerking naar de toekomst toe wordt vermeden.
- Een soort “klokkenluidersregeling” voor belangenconflicten die niet aan het gebruikelijk kanaal kunnen worden gemeld. Als vertrouwenspersoon voor deze regeling wordt de dienst HR aangesteld. Dit is evenwel een zeer uitzonderlijke procedure en kan enkel gebruikt worden wanneer het gebruikelijk kanaal, zijnde de AMLCO, omwille van persoonlijke betrokkenheid niet kan worden aangesproken.

Informatieverstrekking aan de klanten

Algemeen

Xerius Risk Solutions is gehouden tot het tijdig informeren van de klanten:

- over het belangenconflictenbeleid in het algemeen;
- inzake de genomen organisatorische maatregelen wanneer een belangenconflict zich heeft voorgedaan; en

- wanneer de organisatorische maatregelen die genomen worden ontoereikend zijn om redelijkerwijs te kunnen garanderen dat de belangen van de klant niet in het gedrang komen.

Transparantie over specifieke belangenconflicten

Indien het nemen van de organisatorische maatregelen onmogelijk of onvoldoende blijkt, moet overgegaan worden tot transparantie naar de klant toe over het specifiek belangenconflict. De informatie moet enkel worden bezorgd aan klanten van wie de belangen in het gedrang zouden kunnen komen.

De informatie wordt voorafgaandelijk op een duurzame drager verstrekt aan de klant en is voldoende concreet en gedetailleerd zodat de klant met een kennis van zaken kan beslissen of hij, in de concrete situatie waarin het belangenconflict zich voordoet, wil zakendoen met Xerius Risk Solutions.

Register van belangenconflicten

Dit register bevat alle informatie omtrent de belangenconflicten die zich hebben voorgedaan en die een wezenlijk risico met zich meebrachten dat de belangen van één of meerdere klanten werden geschaad.

Dit register dient op regelmatige wijze te worden geactualiseerd. Zo zal de actualisering standaard jaarlijks plaatsvinden en telkens wanneer zich een belangenconflict heeft voorgedaan. Het bevat tevens vermelding van de uitkomst van elk belangenconflict en de genomen maatregelen.

Het register wordt opgesteld en beheerd door de AMLCO.

Vorming van de medewerkers

Opdat het beleid en de regels inzake belangenconflicten kunnen worden nageleefd door de medewerkers is het van belang dat zij het concept “belangenconflict” goed kennen. De nodige aandacht en tijd wordt dan ook besteed aan de vorming van de medewerkers inzake belangenconflicten.

Evaluatie en monitoring van het beheer van belangenconflicten

Het beheer van de belangenconflicten wordt op regelmatige basis, en minstens jaarlijks, geëvalueerd.