

BELEID INZAKE BELANGENCONFLICTEN

Waarom een beleid inzake belangenconflicten?

Fidea wil zich op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van haar cliënteel.

In haar activiteit als verzekeraar heeft Fidea te maken met verschillende partijen. Fidea houdt er rekening mee dat de belangen van deze partijen niet altijd samenvallen en zelfs met elkaar in conflict kunnen komen.

U kan bvb. slachtoffer zijn van een ongeval dat veroorzaakt is door een andere cliënt van Fidea, u heeft bvb. schade berokkend aan een pand dat eigendom is van een medewerker van Fidea...

Fidea heeft diverse maatregelen genomen om dergelijke belangenconflicten doorheen haar organisatie en in haar activiteiten te identificeren, beheersen en voorkomen.

Hieronder vindt u Fidea's belangenconflictenbeleid in samengevatte vorm. Op verzoek kan u hierover verdere bijzonderheden bekomen bij compliance@fidea.be (Compliance, Van Eycklei 14, 2018 Antwerpen).

Wettelijk en reglementair kader

Bij de uitwerking van haar belangenconflictenbeleid, handelt Fidea overeenkomstig wettelijke en reglementaire bepalingen die op haar als verzekeringsonderneming van toepassing zijn en richtlijnen van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), in het bijzonder:

- de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, zoals gewijzigd bij de wet van 30 juli 2013 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 en houdende diverse bepalingen;
- het Koninklijk Besluit van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft;
- de circulaire die de FSMA op 16 april 2014 heeft gepubliceerd (circulaire FSMA_2014_2 d.d. in verband met de wijziging van de Wet van 27 maart 1995 en de uitbreiding van de MiFID-gedragsregels tot de verzekeringssector).

Welke belangenconflicten?

Belangenconflicten bij een verzekeringsbemiddelingsdienst

Fidea's beleid is erop gericht om belangenconflicten te identificeren, beheersen en voorkomen die zich kunnen voordoen bij een verzekeringsbemiddelingsdienst.

Daarbij besteedt Fidea bijzondere aandacht aan volgende domeinen die binnen het begrip 'verzekeringsbemiddelingsdienst' vallen:

- de analyse van uw behoeften en verlangens voor een verzekering;
- het adviseren over een verzekering;
- de verkoop van een verzekering;
- de tarifiering en acceptatie van een verzekering;

- het beheer van schadegevallen;
- de raming en afhandeling van schadegevallen.

Doorheen het bedrijf

Fidea heeft een samenwerking met zelfstandige verzekeringstussenpersonen.

Sommige zelfstandige tussenpersonen zijn voor bepaalde verzekeringen exclusief verbonden met Fidea. Fidea's belangenconflictenbeleid strekt zich ook uit tot deze verbonden verzekeringstussenpersonen en hun medewerkers en subagenten in de takken waarvoor zij met Fidea zijn verbonden.

Concreet wil Fidea met haar beleid belangenconflicten identificeren, beheersen en voorkomen die zich kunnen voordoen:

- tussen cliënten onderling;
- tussen cliënten en Fidea en/of haar medewerkers;
- tussen cliënten en een met Fidea verbonden verzekeringsagent, zijn medewerkers of subagenten.
- tussen cliënten en personen die een relevante relatie hebben met Fidea en/of haar verbonden verzekeringsagenten.

Personen die een relevante relatie hebben met Fidea of een met Fidea verbonden verzekeringsagent, zijn:

- *personen die rechtstreeks of onrechtstreeks zeggenschap hebben over Fidea of over de vennootschap van de verbonden verzekeringsagent of diens verzekeringssubagent (bestuurder, effectieve leider, vennoot)*
- *andere personen die in het kader van een uitbesteding, voor Fidea of voor de verbonden verzekeringsagent verzekeringsbemiddelingsdiensten verrichten.*

Wat betreft haar niet-verbonden tussenpersonen, ziet Fidea er via haar verloningsbeleid op toe dat de vergoedingen en voordelen geen afbreuk doen aan de plicht van de tussenpersoon om zich in te zetten voor de belangen van de cliënt.

Situaties die Fidea wil voorkomen en beheersen

Voorbeelden van belangenconflicten die Fidea via haar beleid wil voorkomen en beheersen, zijn situaties waarbij men bij een verzekeringsbemiddelingsdienst:

- financieel voordeel kan halen of een financieel nadeel kan vermijden, ten koste van de cliënt;
- een belang heeft bij het resultaat, dat verschilt van het belang dat de cliënt heeft bij dit resultaat;
- het belang van een bepaalde cliënt of van een bepaalde groep cliënten laat voorgaan op het belang van een andere cliënt ;
- hetzelfde bedrijf uitoefent als de cliënt;
- van een andere persoon dan de cliënt een voordeel zou ontvangen in de vorm van geld, goederen of diensten dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding voor de verzekeringsbemiddelingsdienst die men voor de cliënt verricht;

- een geschenk of uitnodiging zou aannemen die een objectief handelen in de weg zou kunnen staan;
- relaties met de cliënt zou onderhouden die zouden kunnen leiden tot belangenconflicten.

Maatregelen ter preventie en beheersing van mogelijke belangenconflicten

Om doorheen haar bedrijf belangenconflicten te voorkomen en beheren heeft Fidea diverse organisatorische maatregelen genomen, instructies en beleidslijnen uitgewerkt. Zo onder meer:

- beschikt Fidea over verschillende departementen en diensten met duidelijk afgebakende opdrachten en verantwoordelijkheden;

zijn alle medewerkers van Fidea gebonden door een gedragscode die loyaal, billijk en professioneel handelen, in het belang van de cliënt, centraal stelt;

- wordt er bij uitbesteding van een verzekeringsbemiddelingsdienst op toegezien dat de contractant zich expliciet engageert om bovenvermelde Fidea-gedragsregels na te leven in zijn contacten met onze cliënten;

- heeft Fidea in de samenwerkingsovereenkomst met haar exclusief verbonden agenten expliciet bedongen dat de partijen zich steeds op loyale, billijke en professionele wijze dienen in te zetten voor de belangen van de cliënten, met respect voor de in dit verband geldende wettelijke, reglementaire, en deontologische regels. De verbonden agenten engageren zich uitdrukkelijk alle maatregelen, instructies en procedures na te leven die Fidea in dit verband uitvaardigt.

- heeft Fidea een klokkenluidersbeleid dat alle medewerkers (de "klokkenluiders") toelaat om potentiële fraude of andere ernstige wanpraktijken in het vroegst mogelijke stadium te rapporteren. De medewerker heeft daarbij de garantie dat hij een eerlijke behandeling zal krijgen en dat zijn vermoedens behoorlijk zullen worden onderzocht. Op die manier wil Fidea een ondernemingscultuur tot stand brengen en bevorderen die zich kenmerkt door eerlijkheid en openheid;

- moet elke medewerker en effectieve leider van Fidea zijn voornemen om een extern mandaat in te vullen, vooraf melden. Als Fidea oordeelt dat het risico op belangenconflict reëel is, neemt ze gepaste maatregelen om dit te voorkomen (zoals het opleggen van restricties of het verbieden van de uitoefening van het mandaat);

- mogen medewerkers geen verzekeringsdossiers behandelen van personen met wie ze een nauwe familieband hebben. Fidea verwacht bovendien van haar medewerkers dat zij elke tussenkomst, druk, invloed, wens of vraag waardoor niet meer onpartijdig over cliënten zou kunnen worden beslist, vermijden;

- zorgt Fidea voor een passende vorming van haar medewerkers, zodat ze belangenconflicten kunnen herkennen als ze zich voordoen en hun hiërarchie en de dienst Compliance hierover kunnen inlichten;

- hanteert Fidea een strikt beleid inzake giften teneinde onafhankelijkheid te garanderen;

- neemt Fidea de nodige voorzorgen om de vertrouwelijkheid van cliëntinformatie te garanderen en te vermijden deze informatie op ongepaste wijze zou worden gebruikt of doorgespeeld aan derden. De toegang tot vertrouwelijke informatie is beperkt tot diegenen die deze informatie beroepsmatig nodig hebben;
- heeft Fidea een remuneratiebeleid dat er op gericht is belangenconflicten te voorkomen. De bezoldiging van de medewerkers kan gelieerd zijn aan de resultaten van Fidea, hun departement en behaalde persoonlijke objectieven, maar is nooit gekoppeld aan de prestaties van een andere afdeling;
- ziet Fidea er in haar remuneratiebeleid voor haar verbonden agenten en commerciële medewerkers op toe dat die vergoedingen en voordelen de kwaliteit van de verzekeringsbemiddelingsdienst voor de cliënt ten goede te komen en geen afbreuk doen aan hun verplichting om zich in te zetten voor de belangen van de cliënt;
- houdt Fidea een register bij van de verzekeringsbemiddelingsdiensten waarbij een belangenconflict is ontstaan dat een wezenlijk risico inhoudt op schade aan de belangen van cliënteel.

Bekendmaking van belangenconflicten

Mochten de maatregelen die Fidea heeft genomen ontoereikend blijken om te voorkomen dat de belangen van een cliënt worden geschaad, dan zal Fidea deze cliënt vooraf op duidelijke wijze informeren over de algemene aard en/of de bronnen van dit belangenconflict.

Op die manier kan de cliënt met volledige kennis van zaken beslissen om Fidea's verzekeringsbemiddelingsdienst al dan niet af te nemen. Fidea zal een dossier bijhouden over het akkoord dat Fidea eventueel met de cliënt zou sluiten over de regeling van dit belangenconflict.

Als Fidea meent dat het belangenconflict geenszins (dus ook niet door bekendmaking aan de cliënt) te beheersen valt, zal Fidea het verzoek van de cliënt weigeren en er van afzien hem/haar haar diensten te verlenen.

Wijzigingen aan het belangenconflictenbeleid

Fidea zal de inhoud van haar beleid inzake belangenconflicten toetsen en actualiseren indien nodig.

Binnen Fidea is het de afdeling *Compliance* die er op toeziet dat de diverse afdelingen de nodige maatregelen nemen om belangenconflicten te identificeren, voorkomen en beheersen. Compliance is een onafhankelijke functie die rechtstreeks ressorteert onder de CEO.