

Belangenconflictenbeleid

Yves Cappon bv

BE0465.967.016

Huidig Beleid is van toepassing vanaf 19/03/2022

Globaal Kader

Bij het verrichten van bemiddelingsdiensten inzake verzekeringsdistributie kunnen zich belangenconflicten voordoen. Een belangenconflict is een conflict dat naar aanleiding van de dienstverlening aan het cliënteel ontstaat tussen de belangen van ons kantoor met inbegrip van al de personen verbonden met ons kantoor enerzijds en de plicht om zich op een loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van de cliënt. Om te spreken over een belangenconflict in de zin van de gedragsregels moet er een risico zijn van schade aan de belangen van de klant of een nadelige impact op de klant.

De belangenconflicten kunnen zich op twee niveaus voordoen:

- i. tussen ons kantoor met inbegrip van de bestuurders, de effectieve leiders of andere personen die rechtstreeks of onrechtstreeks door een zeggenschapsband met ons kantoor verbonden zijn en het cliënteel;

of
- ii. tussen de cliënten onderling.

Beleidslijnen

Ons kantoor neemt zowel algemene beheersmaatregelen als specifieke beheersmaatregelen met betrekking tot de geïdentificeerde mogelijke belangenconflicten eigen aan ons kantoor.

De volgende types van beheersmaatregelen worden door ons kantoor onderkend:

- maatregelen met betrekking tot de beperking van de informatieuitwisseling 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.

Concrete belangenconflicten die zich voordoen, worden aan de leiding van de onderneming en aan de verantwoordelijke voor het belangenconflictenbeheer gerapporteerd.

Indien belangenconflicten niet afdoende kunnen worden opgevangen door organisatorische en administratieve maatregelen, zal ons kantoor transparantie verstrekken ten aanzien van haar cliënt(en). Dat zal ze doen door de cliënt hierover te informeren op de manier hiertoe door de cliënt gekozen.

Ons kantoor erkent echter dat transparantie wordt beschouwd als een noodoplossing. In eerste instantie zal ons kantoor immers steeds nagaan of het belangenconflict ons kantoor niet verhindert om loyaal, billijk en professioneel te handelen. In het geval ons kantoor van oordeel is dat zij niet kan optreden wegens een belangenconflict, behoudt ons kantoor zich het recht voor om de dienstverlening te weigeren of te staken.

Algemene beheersmaatregelen

Ons kantoor heeft in het algemeen de volgende beheersmaatregelen in werking gesteld:

- **Leadership by example**

Het bestuur / (senior) management van ons kantoor draagt de waarden uit die het vermijden en beheersen van belangenconflicten voorstaan en brengt dit beleid ten uitvoer in de praktijk. Het bestuur onthoudt zich ervan medewerkers te vragen dat ze zouden afwijken van de regels van het belangenconflictenbeleid.

- **Interne organisatie**

Yves Cappon werd aangeduid als verantwoordelijke binnen ons kantoor voor het beheer van de belangenconflicten. Niettemin erkent het bestuur / (senior) management de eindverantwoordelijkheid te dragen in verband met het Beleid.

- Ons kantoor zet zich op **loyale, billijke en professionele** wijze in voor de belangen van de cliënt.

- **Objectiviteit**

Ons kantoor (en de met ons kantoor verbonden personen) zet(ten) de belangen van de cliënt op de eerste plaats. Er wordt dan ook streng op toegezien dat de dienstverlening aan de cliënt loyaal, billijk en professioneel gebeurt. In lijn hiermee is het steeds de intentie van ons kantoor cliënten op een objectieve wijze te behandelen en het principe van niet-discriminatie in acht te nemen.

Ons kantoor neemt zich voor om indien mogelijk een dossier niet te laten behandelen door een medewerker die familiale of vriendschapsbanden heeft met de betrokken cliënt. Indien dit toch het geval zou zijn, neemt ons kantoor zich voor om een “vier ogen”-principe toe te passen.

Onder supervisie van de verantwoordelijke voor de belangenconflicten zal ons kantoor het schadegeval waarin verschillende cliënten betrokken zijn, laten behandelen door evenveel verschillende medewerkers van het kantoor als er verschillende cliënten betrokken zijn bij het schadegeval.

- Het bestuur, management, werknemers en subagenten van ons kantoor mogen **geen nevenactiviteiten** ontwikkelen die een reëel of potentieel belangenconflict zouden vormen voor het bedrijf van een cliënt van het kantoor. Alle nevenactiviteiten van hierboven genoemde personen moeten worden meegedeeld aan de verantwoordelijke voor het beheer van belangenconflicten.

- **Voeren een beleid met betrekking tot de opleiding van de medewerkers en zichzelf**

Ons kantoor zorgt voor een geschikte opleiding van haar medewerkers zodat zij volledig op de hoogte zijn van hun verantwoordelijkheden en verplichtingen en in staat zijn belangenconflicten op een adequate manier te beheersen. Ons kantoor zal in dit verband een duidelijk beleid voeren.

- **Voeren van een beleid met betrekking tot verloning en het ontvangen van geschenken en voordelen in natura.**

Ons kantoor stippelt een gepast beleid uit met betrekking tot de verloning van haar medewerkers waarin ook wordt uiteengezet of en in welke mate geschenken en voordelen in natura mogen worden aangenomen door ons kantoor, haar medewerkers en de verbonden personen (zie bijlage 1).

- **I.g.v. advies op basis van onpartijdige analyse**

Wanneer ons kantoor adviseert op basis van onpartijdige analyse, neemt zij volgende concrete maatregelen om deze onpartijdigheid te realiseren:

- Objectieve vergelijking van de algemene voorwaarden.
- Evaluatie van eerdere technische schaderegelingen door de vergeleken verzekeringsmaatschappijen.
- Evaluatie vroegere commerciële schaderegelingen door de vergeleken verzekeringsmaatschappijen.

Lijst van potentiële belangenconflicten

- Ons kantoor kan financieel gewin halen of een financieel verlies vermijden ten koste van de cliënt:
 - Plaatsen en vooral het verplaatsen van polissen bij (verschillende) verzekeringsondernemingen;
 - Weigeren van klanten met grote schadelast om een slechtere S/P (schade/premieverhouding) te vermijden. Een slechtere S/P kan leiden tot minder commissie of tot minder kortingsmogelijkheden.

- Ons kantoor heeft een belang bij het resultaat van een ten behoeve van de cliënt verrichte verzekeringsbemiddelingsdienst of een namens de cliënt uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de cliënt bij dit resultaat; ons kantoor ontvangt van een andere persoon dan de cliënt voor een ten behoeve van de cliënt verrichte verzekeringsbemiddelingsdienst een voordeel in de vorm van geld, goederen of diensten dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding voor deze dienst, of zal een dergelijk voordeel ontvangen:
 - *Naar aanleiding van het advies over en/of het sluiten van verzekeringscontracten kunnen zich belangenconflicten voordoen indien dit gebeurt op basis van:*
 - *de hoogte van de commissie verbonden aan het verzekeringscontract voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor de hoogste commissie ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt);*
 - *de nog te verwachten (volume)commissies of beheersprovisies voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor de hoogste volumecommissie ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt);*
 - *winstdelingen vanuit verzekeringsondernemingen voor ons kantoor (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor een winstdeling ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt);*
 - *voordelen in natura voor ons kantoor die afhankelijk zijn gesteld van het volume van de afgesloten verzekeringscontracten (vb. de cliënt wordt geadviseerd om een verzekering af te sluiten waarvoor ons kantoor een of*

ander voordeel in natura als een reis ontvangt en dit terwijl dit niet de meest gepaste verzekering is voor de cliënt);

- *andere financiële belangen (vb. een 'te hoge' schaderatio bij een bepaalde verzekeringsonderneming of voor een bepaald product, waarvoor ons kantoor op de ene of andere manier wordt gesanctioneerd);*
 - *de mate van gebondenheid aan bepaalde verzekeringsondernemingen (bv. voor een bepaalde type verzekering is ons kantoor slechts makelaar voor een beperkt aantal verzekeringsondernemingen; als bankagent adviseert ons kantoor verzekeringsproducten bij dezelfde marktspeeler die zowel bank- als verzekeringsdiensten aanbiedt,...).*
- *Ons kantoor heeft een financiële of andere drijfveer om het belang van een andere cliënt of groep cliënten te laten primeren op het belang van de cliënt in kwestie:*
 - *Naar aanleiding van het advies over en/of het sluiten van verzekeringscontracten kunnen zich eveneens belangenconflicten voordoen door ongelijke behandeling van de cliënten op basis van niet verantwoorde criteria zoals:*
 - *familiale, zakelijke of vriendschapsbanden die ons kantoor heeft met een bepaalde cliënt (vb. er wordt korting gegeven of vermindering van de dossierkosten);*
 - *financiële draagkracht van de cliënt (vb. er wordt korting gegeven of een aanzienlijke korting of vermindering van de dossierkosten);*
 - *duurtijd en omvang van de handelsrelatie tussen de cliënt en ons kantoor (bv. enkel voor een jarenlange cliënt worden de dossierkosten aanzienlijk verminderd of weggelaten);*
 - *de vrijgevigheid van de cliënt ten aanzien van ons kantoor (vb. er worden door de cliënt bepaalde giften gedaan die abnormaal zijn voor de sector).*
 - *Er kunnen zich belangenconflicten voordoen door ongelijke behandeling van de schadedossiers van verschillende kantoorcliënten op basis van niet verantwoorde criteria zoals:*
 - *familiale, zakelijke of vriendschapsbanden (vb. de bevoordeling in dienstverlening tussen dit type van cliënten);*
 - *duurtijd en omvang van de handelsrelatie tussen de cliënt en ons kantoor (vb. de bevoordeling in dienstverlening);*
 - *de vrijgevigheid van een cliënt ten aanzien van ons kantoor.*
 - *Er kunnen zich eveneens belangenconflicten voordoen indien er meerdere cliënten betrokken zijn bij hetzelfde schadegeval. In dit geval zou een onderscheid op basis van de hierboven vermelde criteria het voorwerp kunnen zijn van een belangenconflict.*
- *Ons kantoor oefent hetzelfde bedrijf uit als de cliënt:*

- *Het voeren van hetzelfde bedrijf als de cliënt door iemand die met ons kantoor verbonden is (bestuurder/zaakvoerder, manager, werknemers, subagenten).*

Register van belangenconflicten

Ons kantoor houdt een register bij van concrete belangenconflicten die zich hebben voorgedaan. Het register wordt systematisch en regelmatig bijgewerkt.

Evaluatie en effectiviteit

Het bestuur/(senior) management van ons kantoor zal op jaarlijkse basis de effectiviteit van huidig beleid nagaan. Daarnaast zal indien nodig bijv. naar aanleiding van de wijziging van het reglementair kader, een fusie ... het beleid inzake belangenconflicten van ons kantoor aangepast en/of geactualiseerd worden.