

Beleid inzake belangenconflicten



april

Insurance made easy.

BELEID INZAKE BELANGENCONFLICTEN

Inleiding

Overeenkomstig de Europese regelgeving (Markets in Financial Instruments Directive, hierna MiFID) en de bepalingen van de Belgische wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten, streeft APRIL Belgium NV (hierna "APRIL Belgium" of "gevolmachtigde onderschrijver") ernaar om haar producten en diensten op een loyale, billijke, professionele manier en in het belang van haar klanten op de markt te brengen.

Hiertoe is APRIL Belgium van plan belangenconflicten te voorkomen, en meer bepaald de belangenconflicten die de belangen van één of meer klanten kunnen schaden door ze tegenover de belangen van een verzekeringstussenpersoon, andere klanten, APRIL Belgium zelf of een medewerker te stellen.

Verlangend om aan de eisen van de wet te voldoen, stelt Elitis Bescherming in dit beleid het algemeen en bijzonder kader vast wat betreft de manier waarop zij wenst om te gaan met belangenconflicten.

Hiertoe heeft APRIL Belgium de volgende zaken opgesteld:

- De identificatie van potentiële belangenconflicten zoals bedoeld door de wet
- Het opstellen van maatregelen/procedures betreffende het beheer van belangenconflicten die bestaan of zouden kunnen ontstaan
- Het informeren van de klanten
- De opleiding van de medewerkers
- Het bijhouden van een register van de belangenconflicten
- De inwerkingstelling et regelmatige evaluatie van het beleid

Toepassingsgebied van de wet

Voor de toepassing van dit hoofdstuk zijn er twee types situaties die zich kunnen voordoen in het kader van een verzekeringsbemiddelingsdienst met als potentieel gevolg het schaden van de belangen van de klanten.

- Een conflict tussen enerzijds de belangen van APRIL Belgium (met inbegrip van haar verbonden personen, zoals bestuurders, het management, het personeel of een aanverwant bedrijf) en anderzijds de belangen van een klant van APRIL Belgium.
- Een conflict tussen de belangen van twee of meer klanten tegenover wie APRIL Belgium verplichtingen heeft. Een vergoeding, commissie of niet-geldelijk voordeel betaald of toegekend aan/door de klant of aan/door een persoon die namens de klant optreedt

De belangenconflicten in de zin van de wet zijn:

- Potentiële belangenconflicten (ze kunnen ontstaan en zijn identificeerbaar en beheersbaar);
- Potentiële, onbeheersbare belangenconflicten (ze kunnen ontstaan, ze zijn identificeerbaar maar naar alle waarschijnlijkheid niet beheersbaar);
- Vastgestelde belangenconflicten die niet vooraf geïdentificeerd werden maar die zich kunnen voordoen ondanks de preventieve maatregelen.
- Hierna een niet-exhaustieve lijst van de mogelijke bronnen van belangenconflicten:
 - Het creëren van een product of dienst;
 - Het op de markt brengen van een product of dienst;
 - Een beleid of beslissing inzake de aanvaarding, tarificatie of schadeloosstelling;
 - Een vergoeding of voordeel toegekend aan een tussenpersoon;
 - Een handelsbeleid of techniek die een impact kan hebben op de portefeuille;

Beheer van de belangenconflicten binnen APRIL Belgium

Om een optimaal beheer van de potentiële belangenconflicten te garanderen, heeft APRIL Belgium een reeks organisatorische maatregelen genomen, waaronder:

- **De afbakening van functies:** de taken die mogelijks onderling belangenconflicten kunnen doen ontstaan als ze worden toegekend aan één medewerker, worden apart toegewezen aan verschillende medewerkers.
- **Het beheer van vertrouwelijke klantgegevens:** een strikt beleid op het gebruik van de persoonlijke gegevens van de klant
- **Het four-eyes principle:** de uitvoering van bepaalde transacties of diensten moet worden uitgevoerd door verschillende personen en eventueel gevalideerd worden door een verantwoordelijke
- **Een informatieve nota betreffende internet en een interne procedure**
- **Een passend vergoedingsbeleid**
- **Productkennis:** een beleid dat ervoor zorgt dat de werknemers van APRIL Belgium enkel bemiddelen met betrekking tot verzekeringsovereenkomsten waarvan zij de essentiële kenmerken kennen en in staat zijn om deze aan de klanten toe te lichten.

Indien, ondanks alle preventieve maatregelen, zich een belangenconflict voordoet, zal APRIL Belgium, vanaf de vaststelling ervan, alle nodige wettelijke of contractuele initiatieven nemen om het conflict op te lossen.

● Identificatie van potentiële belangenconflicten

APRIL Belgium identificeert de situaties die kunnen leiden tot belangenconflicten en geeft een indicatie van de getroffen maatregelen om ze te voorkomen :

- Situaties die een financiële winst of verlies kunnen genereren voor de klant:
 - De medewerkers van APRIL Belgium verdedigen in de eerste plaats de belangen van APRIL Belgium door het strikt naleven van de overeenkomsten met de verzekeraars die APRIL Belgium een onderschrijvings- en beheersmandaat hebben gegeven.
 - ✓ Als gevolmachtigde onderschrijver komt APRIL Belgium normaliter slechts in contact met de klanten via de verzekeringsmakelaars. Schadegevallen worden beheerd binnen een dienst die onafhankelijk is van de commerciële functies en commerciële contacten met verzekeringsmakelaars.
 - Klanten die menen dat een deel of het geheel van hun aanvraag ten onrechte werd afgewezen, kunnen contact opnemen met de Ombudsman van de verzekeringen.
- Een belang hebben in het resultaat van een verleende dienst aan de klant of bij een transactie uitgevoerd voor de rekening van de klant die verschillend is dan het belang van de klant in dit resultaat:
 - Het gebrek aan keuze tussen verschillende producten voor hetzelfde risico:
 - ✓ Deze situatie genereert geen belangenconflict. Het behoort de verzekeringsmakelaar toe, en niet APRIL Belgium, om een aanbod te vragen aan verschillende verzekeringsmaatschappijen om ze daarna aan te bieden aan de klant.
 - Het belang van de werknemer om zijn doelstellingen of de resultaten te bereiken die eventueel aan zijn vergoeding verbonden zijn.
 - ✓ Enkel de vergoeding van een werknemer met een commerciële functie is gedeeltelijk gekoppeld aan de verwezenlijking van doelstellingen op basis van objectieve criteria. In geen enkel geval hebben de handelsagenten een onderschrijvingsbevoegdheid of de bevoegdheid om polissen te beheren.
 - ✓ Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons vergoedingsbeleid.
 - Commissies en voordelen toegekend aan tussenpersonen:
 - ✓ Voor informatie over de vergoeding van tussenpersonen, aarzel niet om de website www.april-belgium.be te consulteren.
- Ertoe worden gebracht voorrang te geven aan de belangen van een bepaalde klant ten opzichte van de klant in kwestie voor financiële – of andere redenen:
 - Een persoonlijk belang hebben in de onderschrijving of het schadebeheer:

- ✓ Verzekeringspolissen en de schadedossiers die eruit voortvloeien moeten door de Gedelegeerd Bestuurder worden goedgekeurd.
- De ontvangst van een voordeel, in de vorm van geld, goederen of diensten, ander dan commissies of vergoedingen die gebruikelijk betaald worden voor dit soort diensten, van een andere persoon dan de klant met betrekking tot dienst die wordt verstrekt aan de klant:
 - De medewerkers mogen in geen geval geld aanvaarden, in welke vorm dan ook (contanten, cheques, waardebonnen). Geschenken kunnen slechts aanvaard worden als ze de beperkte handelswaarde van 125€ per jaar niet overschrijden, tenzij uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Gedelegeerd Bestuurder.
- Het uitoefenen van dezelfde professionele activiteit:
 - Deze situatie genereert geen belangenconflict. Als gevolmachtigde onderschrijver brengt APRIL Belgium haar producten op de markt via haar makelaarnetwerk.

● Identificatie van onvermijdbare belangenconflicten

Wanneer APRIL Belgium van mening is dat de getroffen beheersmaatregelen niet voldoende zullen zijn teneinde de belangen van de klanten te vrijwaren, dienen de klanten duidelijk op de hoogte te worden gebracht van de algemene aard en/of van de bronnen van belangenconflicten.

De informatie moet worden verstrekt vóór het aanbieden van het product of vóór de uitvoering van de dienst waaraan het potentieel belangenconflict verbonden is.

De meldingsprocedure wat betreft onbeheersbare conflicten moet worden onderworpen aan de goedkeuring van de Gedelegeerd Bestuurder.

- De medewerkers van APRIL Belgium verdedigen in de eerste plaats de belangen van APRIL Belgium
 - Als gevolmachtigde onderschrijver komt APRIL Belgium normaliter slechts in contact met haar klanten via de verzekeringsmakelaar. Schadegevallen worden beheerd binnen een dienst die onafhankelijk is van de commerciële functies en commerciële contacten met makelaars.
 - ✓ **Desalniettemin** kan APRIL Belgium het ontstaan van belangenconflicten in bepaalde situaties niet voorkomen.
- Geschenken of voordelen aangeboden door klanten of derden
 - De medewerkers mogen in geen geval geld aanvaarden, in welke vorm dan ook (contanten, cheques, waardebonnen). Geschenken kunnen slechts aanvaard worden als ze de beperkte handelswaarde van 125€ per jaar niet overschrijden, tenzij uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de Gedelegeerd Bestuurder.
 - ✓ **Desalniettemin** kan APRIL Belgium het ontstaan van belangenconflicten niet voorkomen in het geval dat een medewerker de ontvangst van geschenken of voordelen van welke aard dan ook niet gemeld zou hebben.
- Persoonlijk belang in het onderschrijven van een polis of in het beheren van een schadegeval
 - Het onderschrijven van polissen en het beheer van schadedossiers dat eruit voortvloeit waarin een persoonlijke band zou kunnen ontstaan tussen de verzekerde en de medewerker van APRIL Belgium, moet in elk geval worden goedgekeurd door de Gedelegeerd Bestuurder.
 - ✓ **Desalniettemin** kan APRIL Belgium het ontstaan van belangenconflicten niet voorkomen in bepaalde gevallen en vooral in het geval dat een medewerker de persoonlijke band niet duidelijk en onmiddellijk zou gemeld hebben.

Opname van de belangenconflicten die zich hebben voorgedaan

De belangenconflicten, die vastgesteld zijn, die bestaan of dreigen te ontstaan en die de belangen van klanten kunnen schaden, moeten verplicht gemeld worden door medewerkers aan hun hiërarchie. De gemelde conflicten worden opgenomen in een "centraal register van belangenconflicten", dat wordt beheerd en bijgehouden door de Gedelegeerd Bestuurder.

Opleiding van de medewerkers

Om belangenconflicten te voorkomen en ze op een optimale manier te beheren, zorgt APRIL Belgium ervoor dat alle medewerkers de nodige opleiding en steun krijgen om de concepten 'belangenconflict' en 'beleid inzake het beheer van belangenconflicten' goed te begrijpen.

Uitvoering van het beleid en regelmatige evaluatie

Dit beleid is van kracht. De directie van APRIL Belgium neemt de nodige maatregelen voor de inwerkingstelling van het beleid en de controle van de toepassing ervan. De doeltreffendheid van het beleid en van haar uitvoeringsmaatregelen zal het voorwerp uitmaken van een regelmatige evaluatie door de directie van APRIL Belgium.

april | Belgium

Boulevard Baudouin 1^{er}, 25 – 1348 Louvain-la-Neuve

Tel. : +32 (0)10 47 64 59 – support.be@april.com

www.april-belgium.be

KBO 0627 678 387 - FSMA 114538 A

Gemachtigd om onderhavig contract af te sluiten en te beheren in naam en voor rekening van de in de algemene voorwaarden gedefinieerde verzekeringsmaatschappij



april
Insurance made easy.