

## I. Inleiding

Conform de **Europese reglementering** (Markets in Financial Instruments Directive, hierna MiFID genoemd) en de bepalingen van de **Belgische wetgeving van 30.07.2013** tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten, streeft AVISE nv (hierna ook "Avise" of "Agent" genoemd) er naartoe zijn producten en zijn diensten eerlijk, billijk en professioneel op de markt te brengen, in het belang van zijn klanten.

Daarom wil AVISE belangenconflicten voorkomen, en meer bepaald de geschillen die de belangen van een of meer van zijn klanten kunnen schaden omdat ze in strijd komen tegen de belangen van een verzekeringsbemiddelaar, andere klanten, met AVISE zelf of een medewerker van AVISE (zie definitie hierna).

Aangezien AVISE zijn verplichtingen wil nakomen, geeft ze in dit hoofdstuk **het algemene en specifieke kader** weer inzake de belangenconflicten, meer bepaald:

1. Een duidelijke en ondubbelzinnige beschrijving van wat onder belangconflicten wordt verstaan
2. De bepaling van de mogelijke conflicten beoogd door de wetgeving
3. De uitwerking van maatregelen bedoeld om de mogelijke conflicten te vermijden en van de werkwijze voor het beheer van conflicten die zich ondanks alles voordoen
4. De informatie aan de klanten
5. De voldoende opleiding van de medewerkers
6. De nauwkeurige aangifte bedoelde van de conflicten
7. De verwerking en de regelmatige evaluatie van de richtlijnen

## II. Toepassingsgebied

Een belangenconflict ontstaat wanneer, bij het verrichten van een verzekeringsbemiddelingsdienst, AVISE, haar bestuurders, effectieve leiding en werknemers, of een met haar verbonden onderneming (hierna: medewerkers), enerzijds, en haar cliënteel anderzijds, of cliënten onderling, tegenstrijdige belangen zouden hebben, waarbij de belangen van de cliënt of bepaalde cliënten zouden geschaad worden.

Het gaat dus om **twee soorten omstandigheden** die in het kader van een verzekeringsbemiddelingsdienst kunnen ontstaan **met als mogelijk gevolg dat de belangen van de cliënt (of bepaalde cliënten) zouden geschaad worden:**

- Een situatie waarbij de belangen van AVISE in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een cliënt van AVISE
- Een situatie waarbij de belangen van een cliënt of een groep van cliënten in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een andere cliënt of een groep van cliënten

De in de wetgeving **beoogde belangenconflicten** zijn daarom:

- de mogelijke belangenconflicten (die eventueel kunnen ontstaan en die identificeerbaar en beheerbaar blijken)
- de mogelijke onbeheerbare belangenconflicten (die kunnen ontstaan en die herkenbaar maar naar alle waarschijnlijkheid onbeheerbaar zijn)
- de vastgestelde belangenconflicten, die niet vooraf werden herkend maar zich waarschijnlijk wel kunnen voordoen ondanks de preventiemaatregelen
- de vastgestelde belangenconflicten die zich hebben voorgedaan ondanks de preventiemaatregelen.

De belangenconflicten die geen verband houden met het leveren van producten of diensten of die louter van innerlijke orde zijn (zoals belangenconflicten tussen AVISE en zijn werknemers) **zijn niet bedoeld door de wet.**

Een **belangenconflict kan ontstaan uit** (onvolledige lijst):

- de instelling van een product of dienst

- een product of dienst op de markt brengen
- een beleid of beslissing inzake onderschrijving, tarifiering of vergoeding
- de vergoeding of het voordeel toegekend aan een tussenpersoon
- een commercieel of technisch beheer dat de portefeuille beïnvloedt
- een beheer of beslissing inzake provisionering

Worden als “medewerkers” beschouwd, in de zin van deze richtlijnen:

- de bestuurders en bedrijfsleiders van AVISE
- de personeelsleden van AVISE
- een natuurlijke persoon van wie de diensten 1) ter beschikking worden gesteld en 2) onder de controle zijn geplaatst van AVISE en die deelneemt aan de levering door AVISE van producten en diensten
- een natuurlijke persoon die, op grond van een outsourcing contract, rechtstreeks deelneemt aan de uitvoering van diensten voor AVISE.

### III. Beheer van belangenconflicten, innerlijk bij AVISE

Deze richtlijnen zijn bedoeld om zoveel mogelijk te voorkomen dat belangenconflicten in de zin van de MiFID-richtlijn de belangen van de klanten zouden schaden. Dat beleid bestand uit een reeks **interne controlemaatregelen** die onze bedrijfsvoering beïnvloeden, zoals:

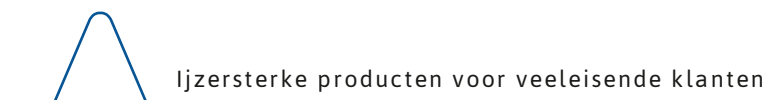
- **Zgn. vier-ogencontrole:** bij alle belangrijke beslissingen zijn steeds (minstens) 2 verschillende personen betrokken
- **Het afscheiden van functies:** taken die onderling reeds een belangenconflict bij een medewerker kunnen teweegbrengen, worden gesplitst en aan verschillende medewerkers toegewezen
- **Duidelijke schriftelijke instructies aan onze medewerkers,** waarbij belangenconflicten zoveel mogelijk vermeden worden;
- **Het vertrouwelijke beheer van gegevens over de klanten:** het vermijden van gebruik of verspreiding binnen AVISE van informatie die kan bijdragen tot het ontstaan van belangenconflicten;
- **De maatregelen bedoeld om een ongepaste invloed te voorkomen:** verbod of beperking van het uitoefenen door wie dan ook van een ongepaste invloed over hoe een medewerker een activiteit uitoefent of een dienst levert met betrekking tot de uitoefening van het beroep van verzekeraar;
- **Het beheer van de bezoldigingen en andere toegekende en ontvangen voordelen:** vermijden dat de bezoldigingen en andere door AVISE toegekende of ontvangen voordelen zouden leiden tot belangenconflicten;
- **De onthoudings maatregelen:** ervoor zorgen dat wanneer er geen enkele bevredigende oplossing is om de belangen van de betrokken klanten te vrijwaren en wanneer de kennisgeving van het conflict ongelegen blijkt, wordt ervoor gezorgd dat het product of de dienst niet geleverd wordt, en dat de verzekeringsverrichting niet uitgevoerd wordt.

Indien er ondanks alle preventiemaatregelen, toch een belangenconflict opduikt (belangenconflict dat zich heeft voorgedaan), neemt AVISE, vanaf de vaststelling, alle nodige initiatieven die wettelijk en/of contractueel mogelijk zijn voor het oplossen ervan.

### IV. Herkenning en beheer van mogelijke belangenconflicten

Op grond van onze ervaring en ons onderzoek, onderscheiden we de volgende mogelijke belangenconflicten, met telkens de maatregelen die wij nemen om ze te vermijden:

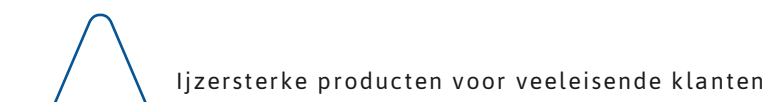
1. Gevallen waarbij de **belangen van AVISE (in ruime zin) in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een cliënt van AVISE:**
  - het feit dat **een financieel voordeel** kan worden behaald of dat **een financieel verlies** ten koste van de cliënt kan worden vermeden;
    - Onze **werknemers behartigen in de eerste plaats de belangen van AVISE en van de maatschappijen die aan AVISE volmachten verlenen.** Schadegevallen worden beheerd binnen een onafhankelijke afdeling die los staat van de



commerciële functies en de commerciële contacten met makelaars.

- Cliënten die menen dat hun schadeclaim onterecht (deels) afgewezen werd, kunnen zich richten tot de dienst **Klachtenbeheer**, die klachten op onafhankelijke en onpartijdige wijze onderzoekt en de betrokken interne dienst hierover ondervraagt.
- het feit dat iemand een **belang heeft bij het resultaat** van een ten behoeve van de cliënt verrichte dienst of namens de cliënt uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de cliënt bij dit resultaat;
  - **Geen keuze tussen meerdere producten voor eenzelfde risico**: Als onderschrijvingsagent treedt AVISE in principe slechts via makelaars in contact met de cliënt. In bepaalde gevallen in de takken die wij uitvoeren, brengt de makelaar de verlangens en behoeften van de cliënt in kaart en richt zich met deze kennis o.m. tot AVISE. In uitzonderlijke gevallen past AVISE het verzekeringsaanbod van haar volmachtgevende verzekeraars aan op maat van de cliënt, maar AVISE blijft steeds bij één product voor eenzelfde risico. Wij beschouwen dat dit geen belangenconflict ten nadele van de cliënt kan scheppen, gezien het aan de makelaar is (niet aan AVISE noch aan de volmachtgevende maatschappijen) om bij meerdere verzekeraars offertes op te vragen, die de makelaar vervolgens, aan de cliënt zal voorstellen.
  - **Vergoeding en voordelen toegekend aan tussenpersonen**:
    - AVISE krijgt als onderschrijvingsagent voor haar diensten van haar volmachtgevende maatschappijen provisies en kosten, gebaseerd op de premies voor de verzekeringscontracten die zij onderschrijft voor rekening van voormelde maatschappijen. Wij beschouwen dat dergelijke provisies of kosten geen belangenconflict ten nadele van de cliënt kunnen veroorzaken, gezien onderschrijvingsagenten tijdens de onderschrijvingsfase geen contractuele band met de cliënt hebben.
    - AVISE werkt op haar beurt samen met verzekeringsmakelaars. Deze laatste krijgen van AVISE voor hun diensten een makelaarsloon, gebaseerd op de premies voor de verzekeringscontracten die langs AVISE onderschreven worden. Voor verdere toelichting hieromtrent verwijzen we naar ons beleid inzake vergoedingen.
  - **Gebruik van persoonlijke gegevens**: Het gebruik van persoonlijke gegevens van cliënten wordt binnen AVISE aan strenge voorwaarden verbonden. Vooreerst wordt de toegang tot deze gegevens en het gebruik ervan beperkt tot diegenen die deze gegevens absoluut nodig hebben ('need to have'/'need to know'). Daarnaast is enige andere exploitatie hiervan, bv. voor commerciële doeleinden, strikt verboden.
  - Belang van de medewerker bij het bereiken van zijn doelstellingen of de resultaten waaraan zijn vergoeding eventueel verbonden is: onze beloningsbeleid is erop gericht dat de vergoeding van onze medewerkers op geen enkele wijze louter gekoppeld is aan het verkoop van bepaalde verzekeringsproducten.
- het feit dat er een financiële of andere drijfveer bestaat om het belang van een andere cliënt of groep cliënten op het belang van de betrokken cliënt te laten primeren (of omgekeerd):
  - Persoonlijke betrokkenheid bij onderschrijving of schadebeheer: Deze polissen en hieruit voortvloeiende schadedossiers moeten steeds goedgekeurd worden door de afgevaardigde bestuurder.
  - **Geschenken of eventuele voordelen vanwege derden**:
    - Geschenken boven een bepaalde waarde, aangeboden aan een medewerker of zijn naaste verwanten, mogen door de medewerkers niet geaccepteerd worden, tenzij ze dit aan de afgevaardigde bestuurder gemeld hebben én zijn goedkeuring hebben bekomen.
    - Het aannemen van geld onder welke vorm ook (cheques, aandelenopties, waardebons, cash geld, enz.) is altijd verboden, ongeacht het bedrag.
  - **Verlenen van diensten, buiten AVISE om, aan cliënten**: het verlenen van diensten (bv. als zelfstandige consultant of bestuurder) aan een firma die concurrent, cliënt of leverancier van AVISE is, terwijl de betrokken medewerker vanuit zijn functie bij AVISE met deze firma te maken heeft, is verboden, tenzij hij de goedkeuring van de afgevaardigde bestuurder heeft verkregen.
- het feit dat van/aan een andere persoon dan de cliënt voor een ten behoeve van de cliënt verrichte dienst **een voordeel wordt ontvangen/gegeven in de vorm van geld, goederen of diensten, dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding** voor deze dienst:
  - Geschenken of eventuele voordelen vanwege derden: zie hoger
  - Vergoeding en voordelen toegekend aan tussenpersonen: zie hoger

## 2. Gevallen waarbij de **belangen van een cliënt of een groep van cliënten in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een andere cliënt of een groep van cliënten**:



- **Onderschrijving en tarifiering** van risico's
  - Onze medewerkers beschikken over duidelijke onderschrijvingsrichtlijnen, die zij dienen te volgen bij de acceptatie en tarifiering van risico's, teneinde verschillen in behandeling van gelijkaardige risico's, zowel qua acceptatie als tarifiering, zoveel mogelijk te verminderen.
- **Schadebeheer tussen meerdere cliënten** met onderscheiden belangen
  - Indien meerdere verzekerden betrokken zijn in hetzelfde schadegeval, wordt een strikt gescheiden beheer toegepast om de belangen van de verzekerden niet te schaden en worden de betrokken verzekerden hierover tijdig ingelicht

## V. Herkenning en kennisgeving van de onvermijdelijke belangenconflicten

Wanneer het redelijkerwijs verantwoord is om te denken dat de **genomen beheersmaatregelen niet zullen volstaan om de belangen van de klanten te vrijwaren**, moeten de betrokken klanten duidelijk op de hoogte worden gebracht van de algemene aard en/of de bronnen van belangenconflicten. **De informatie moet worden meegedeeld vóór** de levering van het product of vóór de uitoefening van de dienst waaraan een risico van belangenconflict is verbonden.

De wijze van kennisgeving van onbeheerbare belangenconflicten moet **uitgezonderd blijven** en ter goedkeuring worden voorgelegd aan de afgevaardigde bestuurder. Deze werkwijze mag geen vervanging zijn voor de uitwerking van maatregelen voor het beheer van belangenconflicten zoals hierboven geëist.

Ter volledige toelichting, melden we nog dat hierna worden gemeld de belangenconflicten die wij niet kunnen vermijden :

1. **Onze medewerkers behartigen in de eerste plaats de belangen van AVISE en van de maatschappijen die aan AVISE volmachten verlenen.** Schadegevallen worden beheerd binnen een onafhankelijke afdeling die los staat van de commerciële functies en de commerciële contacten met makelaars
  - Cliënten die menen dat hun schadeclaim onterecht (deels) afgewezen werd, kunnen zich richten tot de dienst Klachtenbeheer, die klachten op onafhankelijke en onpartijdige wijze onderzoekt en de betrokken interne dienst hierover ondervraagt.
2. **Acceptatie en tarifiering** van risico's
  - Onze medewerkers beschikken over duidelijke onderschrijvingsrichtlijnen, die zij dienen te volgen bij de acceptatie en tarifiering van risico's, teneinde verschillen in behandeling van gelijkaardige risico's, zowel qua acceptatie als tarifiering, zoveel mogelijk te verminderen. Desondanks, vanwege de positie van AVISE die als onderschrijvingsagentuur op maat ontworpen oplossingen voorstelt, kunnen wij niet geheel vermijden dat er verschillen ontstaan qua acceptatie en tarifiering tussen gelijkwaardige risico's, komende vanuit verschillende cliënten.
  - Bij concurrentie tussen meerdere makelaars voor hetzelfde risico, behoudt AVISE zich het recht voor een exclusieve lastbrief ten gunste van een enkele tussenpersoon te vragen, voor de onderhandeling en plaatsen op de markt van dat risico, om te vermijden dat een belangenconflict ten nadele van de cliënt zou ontstaan. Desondanks kunnen wij het voortkomen voor een dergelijk conflict bij onwetendheid van AVISE van de benaming van de cliënt of van inlichtingen die door de ene of de ander tussenpersoon zijn doorgeven.
3. **Persoonlijke betrokkenheid bij onderschrijving of schadebeheer**
  - De onderschrijving van polissen, en het hieruit voortvloeiende beheer van schadedossiers, waarin een persoonlijke band tussen een cliënt en een medewerker van AVISE zou bestaan moeten steeds goedgekeurd worden door de afgevaardigde bestuurder.
  - Desondanks kunnen wij niet geheel uitsluiten dat er in bepaalde situaties een belangenconflict ontstaat, wanneer persoonlijke banden niet meteen duidelijk zijn of door de betrokken medewerker niet gemeld worden.
4. **Geschenken of mogelijke voordelen** vanwege cliënten of derden
  - Geschenken boven een bepaalde waarde, persoonlijk aangeboden aan een medewerker of zijn naaste verwanten door cliënten of betrokken derden, mogen door de medewerkers niet aanvaard worden, tenzij ze dit aan de afgevaardigde bestuurder gemeld hebben én zijn goedkeuring hebben verkregen.
  - Het aannemen van geld onder welke vorm ook (cheques, aandelenopties, waardebons, cash geld, enz.) is altijd verboden, ongeacht het bedrag.



- Desondanks kunnen wij niet geheel uitsluiten dat er in bepaalde omstandigheden een belangenconflict ontstaat, wanneer het ontvangen van geschenken of eventuele voordelen vanwege cliënten of derden niet door de betrokken medewerker gemeld worden.

## VI. Aangifte van de vastgestelde belangenconflicten

De vastgestelde belangenconflicten, de belangenconflicten die zich hebben voorgedaan of zich kunnen voordoen, en van die aard zijn dat ze hoogstwaarschijnlijk de belangen van de klanten zullen schaden, moeten door de medewerkers worden **gemeld** aan hun overste.

De gesignaleerde belangenconflicten worden genoteerd in het "**Centraal register van de belangenconflicten**", dat regelmatig beheerd en bijgehouden wordt door de afgevaardigde bestuurder. AVISE informeert de betrokken cliënt hierover in een afzonderlijke mededeling.

## VII. Voldoende opleiding van de medewerkers

Om de belangenconflicten op een gepaste manier te beheren, moet erop worden toegezien dat alle medewerkers de nodige opleidingen en ondersteuning krijgen voor een goed begrip van de concepten "belangenconflict" en "richtlijnen" van AVISE inzake het beheer van belangenconflicten".

## VIII. Toepassing van de richtlijnen

Deze richtlijnen treden onmiddellijk van kracht.

De effectieve leiding van AVISE neemt de **nodige maatregelen** voor de toepassing van deze richtlijnen en voor het toezicht op de toepassing ervan.

De efficiëntie van dit beleid en de uitvoeringsmaatregelen ervan wordt **regelmatig geëvalueerd** door de effectieve leiding van AVISE.

