

## **B-Cover NV**

### **Belangenconflictenbeleid**

Verspreiding	Publiek
Gerelateerde beleidsregels/procedures	MiFID gedragsregels, beleid betreffende vergoedingen, verzekeringsbemiddelingsdiensten
Eigenaar	Annemie Bamps
Datum van deze versie	27/10/2014
Deze versie annuleert en vervangt alle vorige versies	

De AssurMIFID-gedragsregels leggen B-Cover NV (hierna: B-Cover) op om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van belangenconflicten.

Hierbij zetten we uiteen welke gepaste maatregelen B-Cover neemt met het oog op een correct beheer van belangenconflicten.

Die maatregelen hebben betrekking op de identificatie van potentiële belangenconflicten, het vermijden ervan en tevens het beheer. Indien desondanks potentiële belangenconflicten niet kunnen vermeden worden, informeren wij onze cliënten hierover. Tenslotte registreren we de belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan.

## 1. Wetgevend kader

Vanaf 30 april 2014 zijn de "AssurMIFID-gedragsregels" van kracht. De wet van 30 juli 2013<sup>1</sup> en haar uitvoering KB's heeft de MiFID gedragsregels uitgebreid tot de verzekeringssector.

Een belangrijk onderdeel van deze AssurMiFID gedragsregels betreffen belangen conflict regeling. Het is voor B-Cover essentieel om zich loyaal, billijk en professioneel in te zetten voor de belangen van haar cliënt bij het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddeling. B-Cover heeft dan ook conform aan de nieuwe regeling een schriftelijk beleid opgesteld voor het beheer van belangenconflicten bij het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddeling.

Die maatregelen hebben betrekking op de identificatie van potentiële belangenconflicten, het vermijden ervan en tevens het beheer. Indien desondanks potentiële belangenconflicten niet kunnen vermeden worden, informeren wij onze cliënten hierover. Tenslotte registreren we de belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan.

## 2. Beschrijving van een mogelijk belangenconflict

Een belangenconflict kan zich voordoen, bij het verrichten van onze diensten, tussen B-Cover, haar bestuurders, effectieve leiding en werknemers, of een met haar verbonden onderneming, enerzijds, en haar cliënteel anderzijds, of tussen cliënten onderling. Die belangenconflicten kunnen algemeen van aard zijn door bijvoorbeeld vermogensrechtelijke belangenvermenging of te maken hebben met het vergoedingssysteem (zie hierover het intern beleid inzake vergoedingssystemen)

Er zijn twee mogelijke situaties waarin in het kader van een verzekeringsbemiddelingdienst een belangenconflict kan ontstaan en waarbij mogelijks de belangen van de cliënt geschaad kunnen worden:

- Een situatie waarbij de belangen van B-Cover (in ruime zin) in strijd kunnen zijn met de belangen van een cliënt van B-Cover
- Een situatie waarbij de belangen van een cliënt of groep van cliënten in strijd kunnen zijn met de belangen van een andere cliënt of groep van cliënten

---

<sup>1</sup> Wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de FSMA en diverse bepalingen alsook het KB van 21 februari 2014 over de regels voor de toepassing van de artikelen 27 tot 28bis van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten op de verzekeringssector en KB van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft.

### 3. Maatregelen m.b.t. belangenconflicten

B-Cover voert in het algemeen een beleid dat het ontstaan van belangenconflicten zoveel mogelijk moet voorkomen. We hebben een intern reglement uitgewerkt waar dit beleid in detail geregeld wordt. Hierbij worden de grote lijnen uiteengezet.

- Twee handtekening beleid: de vennootschap kan slechts geldig vertegenwoordigd worden door 2 bestuurders van categorie A en B (zoals gedefinieerd in de statuten);
- Binnen de raad van bestuur wordt er een compliance officer aangesteld die belast is met het opstellen van het verslag overeenkomstig art. 523 W. Venn. Deze persoon zal tevens strikt toezien op de toepassing van art. 523 W. Venn en de handhaving van het intern reglement inzake belangenconflicten;
- Duidelijke schriftelijke instructies aan onze medewerkers, waardoor belangenconflicten zoveel mogelijk vermeden worden, dit gaat van een gedragscode, die algemene gedragsregels voorschrijft, tot operationele procedures in de diverse processen waarbij belangenconflicten kunnen ontstaan (onderschrijving, boekhouding);

Indien een cliënt desondanks meent het slachtoffer te zijn van een belangenconflict, kan deze zich wenden tot onze dienst Klachtenbeheer, dewelke klachten op een onafhankelijke en onpartijdige wijze onderzoekt en de betrokken interne dienst hierover interpelleert. Onze klachtenbeheerder is Annemie Bamps, Leonardo Da Vincilaan 19 1831 Diegem. Tel 02/704.49.70 e-mail: [annemie.bamps@b-cover.be](mailto:annemie.bamps@b-cover.be).

Wanneer u onvoldoende geholpen wordt of een tussenkomst wenst van de Ombudsdienst van de Verzekeringen, kan u op volgende wijze een klacht indienen:

- Online via deze link <http://www.ombudsman.as/nl/complaint/form.asp>
- Via mail naar [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)
- Via fax naar +32 (2) 547 59 75
- Via post naar Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel

### 4. Potentiële belangenconflicten en onze maatregelen om ze te vermijden

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

#### 4.1. Situaties waarbij de belangen van B-Cover in strijd kunnen zijn met de belangen van een cliënt van B-Cover:

- Het feit dat financieel gewin kan worden behaald of dat een financieel verlies kan worden vermeden ten koste van de cliënt;

- De situatie waarbij onze werknemers de belangen van B-Cover en de verzekeraars die aan B-Cover volmachten verlenen op de eerste plaats behandelen. Dit vermijden wij door schadegevallen rechtstreeks te laten beheren bij de schadedienst van de respectievelijke verzekeraars dewelke hun eigen belangenconflictenbeleid voeren.
  - cliënten die van mening zijn dat hun schadeclaim (gedeeltelijk) onterecht afgewezen werd, kunnen zich wenden tot onze dienst Klachtenbeheer  
E Annemie.bamps@b-cover.be  
T 02/704.49.70  
F 02/706.21.04  
B-Cover zal de klacht op objectieve wijze onderzoeken en contact opnemen met de betrokken schadedienst om tot een oplossing te komen.
- 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 masterbroker treedt B-Cover in principe slechts via makelaars in contact met de cliënt. De makelaar brengt, wat de takken betreft waarin wij actief zijn, de verlangens en behoeften van de cliënt in kaart en richt zich met deze kennis o.m. tot B-Cover. In bepaalde gevallen past B-Cover het verzekeringsaanbod van haar volmachtgevende verzekeraars aan op maat van de cliënt, maar het blijft steeds bij één product voor eenzelfde risico. Wij beschouwen dit niet als een belangenconflict ten nadele van de cliënt, aangezien het aan de makelaar is, en niet aan B-Cover of de achterliggende verzekeraars, om bij meerdere verzekeraars offertes op te vragen, die de makelaar vervolgens, in de mate dat ze beantwoorden aan de verlangens en behoeften van de cliënt, aan deze laatste zal voorstellen.
  - Vergoeding en voordelen toegekend aan tussenpersonen
    - B-Cover ontvangt geen recurrenente provisies van de verzekeraar(s). Voor haar dienstverlening rekent B-Cover aan de cliënt een jaarlijkse forfaitaire vergoeding aan, zoals vermeld in de dienstverleningsovereenkomst en het verzekeringscontract.
    - B-Cover werkt op haar beurt samen met verzekeringsmakelaars. Deze krijgen voor hun diensten van B-Cover een vergoeding, gebaseerd op de tarieven en/of de verzekerde kapitalen van de verzekeringscontracten die zij aanbrengen. Voor verdere toelichting hieromtrent verwijzen we naar ons beleid inzake vergoedingen.

- Gebruik van persoonlijke gegevens
  - Het gebruik van persoonlijke gegevens van cliënten wordt binnen B-Cover aan strenge voorwaarden verbonden. Vooreerst wordt de toegang tot deze gegevens en het gebruik ervan beperkt tot diegenen die deze gegevens absoluut nodig hebben, resp. hiermee iets moeten doen. Daarnaast is enige andere exploitatie hiervan, bv. voor commerciële doeleinden, strikt verboden. Informatieverstrekking m.b.t. risico- of verzekeringsbeleid wordt niet beschouwd als een commerciële actie.
- Belang van de medewerker bij het verwezenlijken van zijn/haar doelstellingen of de resultaten waaraan zijn/haar vergoeding eventueel gekoppeld is
  - Ons verloningsbeleid is erop gericht dat de vergoeding van onze medewerkers op geen enkele wijze louter gekoppeld is aan de verkoop van bepaalde verzekeringsproducten.
- Belang van de medewerker bij zijn/haar externe activiteiten
  - Onze medewerkers mogen in beginsel geen bemiddelingsactiviteiten uitoefenen voor eigen rekening. Door medewerkers die om historische redenen over een portefeuille beschikken, mag een bemiddelingsactiviteit worden uitgeoefend onder strikte voorwaarden (buiten de diensturen, erkenning door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, verplichting tot afstand bij het minste mogelijk belangenconflict met B-Cover, jaarlijkse verslaggeving).
- Het feit dat er een financiële drijfveer bestaat om het belang van een andere cliënt of groep cliënten op het belang van de betrokken cliënt te laten voorgaan (of vice versa);
  - Persoonlijk betrokkenheid bij onderschrijving of schadebeheer
    - Deze polissen en hieruit voortvloeiende schadedossiers moeten steeds goedgekeurd worden door twee bestuurders.
  - Geschenken of eventuele voordelen vanwege derden
    - Geschenken boven een bepaalde waarde, aangeboden aan een medewerker of zijn naaste verwanten, mogen door medewerkers of bestuurders niet geaccepteerd worden, tenzij ze dit aan de Compliance Officer gemeld hebben én zijn of haar goedkeuring hebben verkregen.
    - Het aannemen van geld onder welke vorm ook (cheques, aandelenopties, waardebons, cash geld, enz.) is altijd verboden, ongeacht het bedrag.
  - Verlenen van diensten, buiten B-Cover om, aan cliënten
    - Het verlenen van diensten (bv. als zelfstandige consultant of bestuurder) aan een firma die concurrent, cliënt of leverancier van B-Cover is, terwijl

de betrokken medewerker vanuit zijn functie in B-Cover met deze firma te maken heeft, is verboden.

- 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

#### **4.2. Situaties waarbij de belangen van een cliënt of groep van cliënten in strijd kunnen zijn met de belangen van een andere cliënt of groep van cliënten**

- Acceptatie en tarifiering van risico's
  - Onze medewerkers en bestuurders beschikken over duidelijke onderschrijvingsrichtlijnen, die zij dienen te volgen bij de acceptatie en tarifiering van risico's, om verschillen in behandeling van gelijkaardige risico's, zowel inzake acceptatie als tarifiering, zoveel mogelijk te reduceren.

#### **5. Potentiële belangenconflicten die wij niet kunnen vermijden**

De potentiële belangenconflicten die wij niet kunnen vermijden, zijn:

- Acceptatie en tarifiering van risico's
  - Onze medewerkers en bestuurders beschikken over duidelijke onderschrijvingsrichtlijnen, die zij dienen te volgen bij de acceptatie en tarifiering van risico's, om verschillen in behandeling van gelijkaardige risico's, zowel inzake acceptatie als tarifiering, zoveel mogelijk te reduceren.

Desondanks kunnen wij niet geheel vermijden dat er verschillen ontstaan qua acceptatie en tarifiering tussen gelijkwaardige risico's, komende van verschillende cliënten.

#### **6. Registratie van belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan**

Belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan worden geregistreerd. Dit register wordt bijgehouden door onze Compliance Officer. B-Cover NV informeert de betrokken cliënt hierover in een afzonderlijke mededeling voor dat contract.

#### **7. Specifieke transparantie**

Wanneer in een concrete situatie onze maatregelen onvoldoende garantie zouden kunnen bieden, zal de cliënt geïnformeerd worden door B-Cover over de algemene aard en/of de bronnen van het

belangenconflict, zodat deze een weloverwogen beslissing kan nemen. De cliënt kan steeds met ons contact opnemen voor meer informatie.

Overzicht procedure:

