

# Belangenconflictenbeleid

# 1. Inleiding

## 1.1 Doelstelling en algemene principes

De AssurMiFID/IDD-gedragsregels leggen B'Cover by Baloise nv ('B'Cover by Baloise') op om een schriftelijk beleid op te stellen om (potentiële) belangenconflicten te identificeren, te voorkomen, of indien dit niet mogelijk is, te beheren op een manier die de belangen van de klanten, aandeelhouders en medewerkers niet schaadt.

Om belangenconflicten te voorkomen en zo goed mogelijk te beheersen, neemt B'Cover by Baloise een aantal organisatorische en administratieve maatregelen, waarvan de basisprincipes worden toegelicht in dit beleidsdocument. Die principes worden verder uitgewerkt in een operationeel reglement.

Bij het uitvoeren van haar activiteiten in het algemeen, het aanbieden of sluiten van verzekeringsovereenkomsten, het aanbieden of verstrekken van verzekeringsdistributiediensten in het bijzonder zet B'Cover by Baloise zich op loyale, billijke en professionele wijze in voor de belangen van haar stakeholders. Daarenboven zijn de medewerkers van B'Cover by Baloise gehouden tot de naleving van de gedragscode bij de uitoefening van hun dagelijkse werkzaamheden, in hun omgang met klanten en de buitenwereld.

Wanneer een belangenconflict zich toch voordoet en het niet beheerd kan worden, informeert B'Cover by Baloise haar klanten hierover. Een effectief belangenconflict wordt steeds geregistreerd.

## 1.2 Wetgevend kader

Bij de uitwerking van dit belangenconflictenbeleid, handelt B'Cover by Baloise overeenkomstig de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen en richtlijnen van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), in het bijzonder:

- de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, zoals gewijzigd door de wet van 6 december 2018 tot omzetting van Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie, hierna afgekort Verzekeringwet.

- KB van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten wat de verzekeringssector betreft.
- De Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/2358 van de Commissie van 21 september 2017 tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot vereisten inzake producttoezicht en -governance voor verzekeringsondernemingen en -distributeurs.
- KB van 18/06/2019 tot uitvoering van de artikelen 5,19°/1,264,268 en 273 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.
- Werkprogramma FSMA belangenconflicten.

## 1.3 Beschrijving van een mogelijk belangenconflict

Bij het verrichten van onze diensten kunnen er belangenconflicten ontstaan tussen:

- B'Cover by Baloise en haar bestuurders, aandeelhouders of effectieve leiding;
- B'Cover by Baloise en haar werknemers;
- B'Cover by Baloise en haar verbonden ondernemingen;
- B'Cover by Baloise en haar klanten;
- klanten van B'Cover by Baloise onderling.

## 2. Rollen en verantwoordelijkheden

Met betrekking tot het belangenconflictenbeleid hebben verschillende actoren een rol te vervullen:

- **Effectieve leiding**  
De effectieve leiding van de vennootschap ziet toe op de implementatie en de naleving van het belangenconflictenbeleid. Zij is verantwoordelijk voor het identificeren, voorkomen en beheren van belangenconflicten, het nemen van de passende maatregelen om een ontstaan belangenconflict te beëindigen, het melden van vastgestelde belangenconflicten en het voorzien van controles. Zij sensibiliseert de medewerkers en is het aanspreekpunt voor vragen om advies.
- **Medewerkers**  
Medewerkers die met een belangenconflict geconfronteerd worden, melden dat onmiddellijk aan hun leidinggevende.



## 3. Uitvoering van het belangenconflictenbeleid

### 3.1 Algemeen

B'Cover by Baloise voert in het algemeen een beleid dat het ontstaan van belangenconflicten zoveel mogelijk moet voorkomen. Enkele belangrijke principes bij het voorkomen en beheren van belangenconflicten zijn:

- tweehandtekeningenbeleid: de vennootschap kan slechts geldig vertegenwoordigd worden door 2 bestuurders (zoals gedefinieerd in de statuten);
- duidelijke schriftelijke instructies aan onze medewerkers, waardoor belangenconflicten zoveel mogelijk vermeden worden.

Indien een klant meent het slachtoffer te zijn van een belangenconflict, kan die zich wenden tot onze dienst Klachtenbeheer, die klachten op een onafhankelijke en onpartijdige wijze onderzoekt en de betrokken interne dienst hierover interpelleert.

Wanneer een klant onvoldoende geholpen wordt of een tussenkomst wenst van de Ombudsman van de Verzekeringen, kan die op volgende wijze een klacht indienen:

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

### 3.2 Potentiële belangenconflicten en onze maatregelen om ze te vermijden

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

#### 3.2.1 Situaties waarbij de belangen van B'Cover by Baloise in strijd kunnen zijn met de belangen van een klant van B'Cover by Baloise:

- Het feit dat financieel gewin kan worden behaald of dat een financieel verlies kan worden vermeden ten koste van de klant;
  - De situatie waarbij onze werknemers de belangen van B'Cover by Baloise en de verzekeraars waar-

voor B'Cover by Baloise verzekeringsovereenkomsten onderschrijft en beheert op de eerste plaats behandelen. Dat vermijden wij door schadegevallen rechtstreeks te laten beheren bij de schadedienst van de respectievelijke verzekeraars die hun eigen belangenconflictenbeleid voeren.

- klanten die van mening zijn dat hun schadeclaim (gedeeltelijk) onterecht afgewezen werd, kunnen zich wenden tot onze dienst Klachtenbeheer. B'Cover by Baloise 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 klant verrichte dienst of namens de klant uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de klant bij dit resultaat;
- Geen keuze tussen meerdere producten voor eenzelfde risico
  - Als gevolmachtigde onderschrijver treedt B'Cover by Baloise in principe slechts via onafhankelijke makelaars in contact met de klant. De makelaar brengt, wat de takken betreft waarin wij actief zijn, de verlangens en behoeften van de klant in kaart en richt zich met die kennis o.m. tot B'Cover by Baloise. In bepaalde gevallen past B'Cover by Baloise het verzekeringsaanbod van haar volmachtgevende verzekeraars aan op maat van de klant, maar het blijft steeds bij één product voor eenzelfde risico. B'Cover by Baloise beschouwt dat niet als een belangenconflict ten nadele van de klant, aangezien het aan de makelaar is, en niet aan B'Cover by Baloise 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 klant, aan die laatste zal voorstellen.
- Vergoeding en voordelen toegekend aan tussenpersonen
  - B'Cover by Baloise ontvangt geen recurrente provisies van de verzekeraar(s). Voor haar dienstverlening rekent B'Cover by Baloise aan

de klant een jaarlijkse forfaitaire vergoeding aan, zoals vermeld in de dienstverleningsovereenkomst en het verzekeringscontract.

- B'Cover by Baloise werkt op haar beurt samen met verzekeringsmakelaars. Die krijgen voor hun diensten van Baloise via B'Cover by Baloise een vergoeding, gebaseerd op de tarieven en/of de verzekerde kapitalen van de verzekeringscontracten die zij aanbrengen.
- Belang van de medewerker bij het verwezenlijken van zijn/haar doelstellingen of de resultaten waaraan zijn/haar vergoeding eventueel gekoppeld is
  - Het verloningsbeleid is erop gericht dat de vergoeding van onze medewerkers op geen enkele wijze louter gekoppeld is aan de verkoop van bepaalde verzekeringsproducten.
- Het feit dat er een financiële drijfveer bestaat om het belang van een andere klant of groep klanten op het belang van de betrokken klant te laten voorgaan (of vice-versa);
- Persoonlijk betrokkenheid bij onderschrijving
  - Deze polissen en hieruit voortvloeiende schade-dossiers moeten steeds goedgekeurd worden.
- 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 dat aan de directie 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 by Baloise om, aan klanten
  - Het verlenen van diensten (bijv. als zelfstandige consultant of bestuurder) aan een firma die concurrent, klant of leverancier van B'Cover

by Baloise is, terwijl de betrokken medewerker vanuit zijn functie in B'Cover by Baloise met deze firma te maken heeft, is verboden.

- Het feit dat van/aan een andere persoon dan de klant voor een ten behoeve van de klant 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

### **3.2.2 Situaties waarbij de belangen van een klant of groep van klanten in strijd kunnen zijn met de belangen van een andere klant of groep van klanten**

- Acceptatie en tarifiering van risico's
  - Onze medewerkers en bestuurders beschikken over duidelijke onderschrijvingsrichtlijnen, die zij moeten 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.

## 4. Registratie van belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan

Belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan worden geregistreerd. Dat register wordt bijgehouden door de directie. B'Cover by Baloise informeert de betrokken klant hierover in een afzonderlijke mededeling voor dat contract.



## 5. Specifieke transparantie

Wanneer in een concrete situatie de getroffen maatregelen onvoldoende garantie zouden kunnen bieden, zal de klant geïnformeerd worden door B'Cover by Baloise over de algemene aard en/of de bronnen van het belangenconflict, zodat die een weloverwogen beslissing kan nemen. De klant kan steeds contact opnemen voor meer informatie.

Overzicht procedure:



