

BELEID

Belangenconflictenbeleid

From Alain Michel (Compliance Officer)
Entity Inter Partner Assistance NV

1. Inleiding

Bij de uitwerking van dit beleid handelt Inter Partner Assistance (hierna "AXA Assistance" genoemd) conform de wettelijke en reglementaire bepalingen waaraan het als verzekeringsmaatschappij gebonden is, in het bijzonder:

- de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, zoals gewijzigd bij de Wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten en houdende diverse bepalingen;
- het Koninklijk Besluit van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft;
- de Circulaire FSMA_2014_2 van 16/04/2014 betreffende de wijziging van de wet van 27 maart 1995 en uitbreiding van de MiFID-gedragsregels tot de verzekeringssector, gepubliceerd door de FSMA op 16 april 2014.

Conform deze wetgeving en reglementering zet AXA Assistance zich in om zijn producten en diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt te brengen, en dit in het belang van zijn cliënten.

Daarom wil AXA Assistance belangenconflicten vermijden en beheren, en meer bepaald de belangenconflicten die de belangen van een of meer van zijn cliënten kunnen schaden omdat ze strijdig zijn met de belangen van een verzekeringsbemiddelaar, andere cliënten, AXA Assistance zelf of een AXA Assistance-medewerker die als 'betrokken persoon' (zie definitie hierna) bekendstaat.

Dit document heeft als voorwerp de diverse identificatie- en beheersmaatregelen aangaande belangenconflicten die zich kunnen voordoen, te verduidelijken conform het KB inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels voor het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft.

2. Definities

Voor de toepassing van dit document wordt verstaan onder:

- '*Advies*': het verstrekken van persoonlijke aanbevelingen aan een cliënt op vraag van deze cliënt of op initiatief van AXA Assistance of een van de door AXA Assistance erkende makelaars of agenten, handelend in naam en voor rekening van AXA Assistance;
- '*Betrokken persoon*': een persoon die deel uitmaakt van een van de volgende categorieën: (1) bestuurders en effectieve leiders van AXA Assistance; (2) personen die controle uitoefenen op AXA Assistance met betrekking tot het wetboek van vennootschappen; (3) personeelsleden van AXA Assistance, voor zover ze betrokken zijn bij de betreffende dienstverlening; (4) personen van wie de diensten ter beschikking worden gesteld van en gecontroleerd worden door AXA Assistance en die deelnemen aan het verstrekken van producten of diensten door AXA Assistance; (5) personen aan wie de diensten door AXA Assistance worden geoutsourcet;
- '*Contract*': elk contract met betrekking tot een product of dienst;

- '*Dienst*': elke activiteit uitgeoefend door (i) AXA Assistance of (ii) door AXA Assistance erkende makelaars of agenten, handelend in naam en voor rekening van AXA Assistance en die uit een van de volgende activiteiten bestaat: (1) het verstrekken van advies met betrekking tot een of meer verzekeringscontracten; (2) het voorstellen of aanbieden van een of meer verzekeringscontracten; (3) het uitvoeren van voorbereidende handelingen voor de afsluiting van een of meer verzekeringscontracten; (4) het afsluiten van een of meer verzekeringscontracten, (5) het bijdragen aan het beheer of de uitvoering van een of meer verzekeringscontracten.
- '*Cliënt*': naargelang van het geval, de verzekeringnemer, de verzekerde of de begunstigde, ongeacht of ze potentieel of actueel zijn, van een overeenkomst;
- '*Product*': elk verzekeringsproduct dat door AXA Assistance wordt aangeboden, geleverd of op de markt gebracht en dat behoort tot een van de volgende verzekeringstakken: Ongevallen (1a); Ziekte (2), Voertuigcasco met uitzondering van rollend spoorwagematerieel (3), Schade aan goederen (9), Algemene BA (13), Diverse geldelijke verliezen (16), Rechtsbijstand (17) en Hulpverlening (18);

3. Toepassingsgebied

In de zin van dit document verstaat men onder 'belangenconflict' een conflict dat vorm krijgt op een bepaald moment, wanneer er tegengestelde belangen tussen meerdere personen of entiteiten zijn, met een potentieel verlies voor de cliënt tot gevolg. Deze belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen (niet-exhaustieve lijst):

- AXA Assistance en zijn cliënten;
- AXA Assistance en een andere maatschappij van de Groep;
- verzekeraars onderling;
- cliënten onderling;
- medewerkers, afdelingen en entiteiten;
- AXA Assistance en verzekeringsbemiddelaars.

Classificatie - De belangenconflicten zijn:

- de potentiële belangenconflicten (die kunnen ontstaan, identificeerbaar en te beheren zijn);
- de niet te beheren potentiële belangenconflicten (die kunnen ontstaan, identificeerbaar maar naar alle waarschijnlijkheid niet te beheren zijn);
- de vastgestelde belangenconflicten, die niet vooraf werden geïdentificeerd maar zich waarschijnlijk wel kunnen voordoen ondanks de preventiemaatregelen;
- de vastgestelde belangenconflicten die zich hebben voorgedaan ondanks de preventiemaatregelen.

Mogelijke bronnen - Een belangenconflict kan ontstaan uit (niet-exhaustieve lijst):

- de creatie van een product of dienst;
- de levering van een product of dienst;
- een beleid of beslissing inzake aanvaarding of tarifiering;
- het beheer van schadegevallen;
- de schade-expertise en -regeling;
- advies aan de cliënt;
- een commercieel of technisch beleid dat een invloed op de portefeuille heeft;
- een beleid of een beslissing inzake provisionering.

De belangenconflicten die geen verband houden met het leveren van producten of diensten of die louter onder een interne dimensie vallen (zoals belangenconflicten tussen AXA Assistance en zijn werknemers of tussen AXA Assistance en zijn bestuurders) zijn niet geïdentificeerd in dit document.

Wanneer in dit document sprake is van AXA Assistance, worden ook de betrokken personen bedoeld.

Dit beleid heeft slechts betrekking op de activiteiten van AXA Assistance die op het Belgisch grondgebied worden uitgeoefend. Dit beleid wordt eveneens toegepast door onze verbonden verzekeringsagent(en).

4. Beheer van belangenconflicten

AXA Assistance wil vermijden dat de belangenconflicten de belangen van de cliënten schaden. In dat opzicht zal AXA Assistance:

- de potentiële belangenconflicten identificeren;

- maatregelen uitwerken die bedoeld zijn om de potentiële conflicten en de procedures voor het beheer van conflicten die zich ondanks alles voordoen, te vermijden;
- onmogelijk te voorkomen of te beheren belangenconflicten melden aan de cliënten;
- onmogelijk te beheren belangenconflicten meedelen aan de cliënten;
- elk van de vastgestelde belangenconflicten nauwkeurig registreren.

Indien er ondanks alle preventiemaatregelen, toch een belangenconflict opduikt (belangenconflict dat zich heeft voorgedaan), neemt AXA Assistance – vanaf de vaststelling ervan – alle nodige initiatieven die wettelijk en/of contractueel mogelijk zijn om het belangenconflict op te lossen.

5. Identificatie van potentiële belangenconflicten

De potentiële belangenconflicten worden door de Compliance Officer van AXA Assistance vooraf geïnterviewd en in een centrale lijst genoteerd.

Deze lijst, die 'lijst van de potentiële belangenconflicten' wordt genoemd, wordt bijgewerkt naargelang van de evoluties:

- in de organisatie van de onderneming en in de taken van de operationele entiteiten;
- in de producten en de diensten die door AXA Assistance op de markt worden gebracht;
- in de structuur van de Groep waartoe AXA Assistance behoort;
- en in functie van de incidenten die zich werkelijk hebben voorgedaan.

Voor de uitvoering van de identificatie van de potentiële belangenconflicten, onderzoekt AXA Assistance eerst en vooral of er een of meerdere generische situaties bepaald door de wet van toepassing zijn, met andere woorden of AXA Assistance en/of een betrokken persoon:

- een financiële winst kan boeken of een financieel verlies kan vermijden ten nadele van de cliënt;
- een belang heeft bij het resultaat van een ten behoeve van de cliënt verrichte dienst of een namens de cliënt uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de cliënt bij dit resultaat;
- een financiële of een andere drijfveer heeft om het belang van een andere cliënt of groep cliënten te laten primeren op het belang van de cliënt in kwestie;
- dezelfde activiteit of hetzelfde beroep uitoefent als de cliënt;
- van een andere persoon dan de cliënt een voordeel ontvangt of zal ontvangen dat verband houdt met de aan de cliënt geleverde dienst, in de vorm van geld, goederen of diensten, in een andere vorm dan de commissie of de kosten die normaal voor deze dienst worden toegepast.

Om een aanvaardbare graad van zekerheid te bereiken over het feit dat alle potentiële belangenconflicten voldoende geïdentificeerd zijn, gaat AXA Assistance bovendien na of er al dan niet andere situaties bestaan die kunnen leiden tot een belangenconflict, rekening houdend met:

- het feit dat AXA Assistance deel uitmaakt van een Groep;
- de aard, de schaal en de complexiteit van de door de onderneming uitgeoefende activiteiten;
- de specifieke taken van elke Directie of operationele entiteit.

De identificatie van de potentiële belangenconflicten is de verantwoordelijkheid de Compliance Officer. De analyse van de belangenconflicten gebeurt op een concrete wijze, waarbij men vermijdt om zich te baseren op algemene formuleringen of omschrijvingen met betrekking tot het beroep van verzekeraar of verzekeringsverrichtingen.

6. Maatregelen en procedures

De belangenconflicten worden voor elke afzonderlijke afdeling van AXA Assistance geëvalueerd en geanalyseerd.

Het centrale element in het beheer van belangenconflicten draait rond een preventieproces naar boven toe, bestaande uit de identificatie van de potentiële belangenconflicten (zie eerder) en een geschikte opleiding voor/communicatie met de betrokken medewerkers.

De andere maatregelen bestaan minstens, in voorkomend geval rekening houdend met de aard van het conflict, uit wat volgt:

- *Maatregelen ter beperking en ter controle van de uitwisseling en het gebruik van de informatie:* het vermijden van het gebruik of de verspreiding binnen AXA Assistance van informatie die tot het ontstaan van belangenconflicten kan bijdragen;
- *Maatregelen bedoeld om de uitoefening van een ongepaste invloed te voorkomen:* het verbieden of het beperken van de uitoefening door wie dan ook van een ongepaste invloed op de manier waarop een verbonden persoon een activiteit uitoefent of een dienst levert met betrekking tot de uitoefening van het beroep van verzekeraar;
- *Organisatorische maatregelen:* ervoor zorgen dat potentiële belangenconflicten die hun oorsprong in de organisatie van de onderneming kunnen vinden, vermeden worden of dat hun gevolgen beperkt blijven; deze maatregelen worden bepaald in diverse documenten zoals het arbeidsreglement en arbeidsovereenkomsten, deontologische codes, het intern beleid enz.;
- *Maatregelen ter controle van de bezoldigingen en andere toegekende en ontvangen voordelen:* vermijden dat de bezoldigingen en andere door AXA Assistance toegekende of ontvangen voordelen tot belangenconflicten leiden;
- *Maatregelen van onthouding:* ervoor zorgen dat, wanneer er geen enkele bevredigende oplossing is om de belangen van de betrokken cliënten te vrijwaren en de kennisgeving van het conflict niet opportuun is, het product of de dienst niet wordt geleverd noch de verzekeringsverrichting wordt uitgevoerd.

De uitwerking van maatregelen bedoeld om belangenconflicten te voorkomen en te beheren is de verantwoordelijkheid van de Compliance Officer van de onderneming: de heer **Alain MICHEL** (alain.michel@axa-assistance.com).

Alle maatregelen die op die manier worden uitgewerkt, moeten ter goedkeuring aan de Effectieve Leiding van AXA Assistance worden voorgelegd.

7. Kennisgeving aan de cliënten van de niet te beheren belangenconflicten

Wanneer het redelijkerwijs verantwoord is om te denken dat de genomen beheersmaatregelen niet zullen volstaan om de belangen van de cliënten te vrijwaren, moeten de betrokken cliënten 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 procedure van kennisgeving van niet te beheren belangenconflicten moet een uitzondering zijn en moet ter validering aan de Compliance Officer worden voorgelegd. Deze procedure mag geen vervanging zijn voor de uitwerking van maatregelen voor het beheer van belangenconflicten zoals hierboven geëist.

8. Nauwkeurige registratie van de vastgestelde belangenconflicten

De vastgestelde belangenconflicten die zich hebben voorgedaan moeten door de betrokken personen aan hun hiërarchie en aan de Compliance Officer worden gemeld. De gesignaleerde belangenconflicten worden genoteerd in het '*Centraal register van de belangenconflicten*', dat wordt beheerd en regelmatig wordt bijgehouden door de Compliance Officer.

9. Voldoende opleiding van de betrokken personen

De invoering en de bestendiging van een compliancecultuur binnen AXA Assistance zijn essentieel. Om dit doel te bereiken en de belangenconflicten op een gepaste manier te beheren, moet erop worden toegezien dat alle betrokken personen de nodige opleidingen en ondersteuning krijgen voor een goed begrip van de concepten 'belangenconflict' en 'beleid van AXA Assistance inzake belangenconflicten'.

10. Implementatie van het beleid

De leiding van AXA Assistance neemt de nodige maatregelen voor de implementatie van dit beleid en voor het toezicht op de toepassing ervan. De efficiëntie van dit beleid en de uitvoeringsmaatregelen ervan worden regelmatig door de Compliance Officer geëvalueerd.

11. Goedkeuring

Dit beleid werd op 28/11/2014 goedgekeurd door het Executief Comité.