1. INLEIDING

De relatie tussen Crelan Insurance en haar klanten is gebaseerd op loyaliteit, integriteit, billijkheid en professionaliteit. Deze principes vertalen zich in de praktijk door steeds te handelen in het belang van de klant.

Het voorkomen en het beheren van belangenconflicten staat centraal bij het in de praktijk brengen van de zorgplicht door Crelan Insurance als verzekeringsonderneming en door al zijn medewerkers, agenten en hun bedienden.

Het belangenconflictenbeleid vindt zijn oorsprong in:

- in de wet van 30 juli 2013[1] tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de FSMA en houdende diverse bepalingen (MiFID gedragsregels uitgebreid tot de verzekeringssector)
- koninklijk besluit van 21 februari 2014 tot wijziging van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen (hierna het "KB tot wijziging van de wet van 27 maart 1995");
- koninklijk besluit 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 ("KB N1"); en,
- koninklijk besluit van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft ("KB N2").

Overeenkomstig deze gedragsregels werkte Crelan Insurance een schriftelijk belangenconflictenbeleid uit voor het beheer van belangenconflicten bij het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddeling.

Dit belangenconflictenbeleid omvat 4 luiken:

- Identificatie van potentiële belangenconflicten
- De maatregelen om deze conflicten te beheren
- De regels om klanten te informeren als conflicten onvermijdelijk zijn
- Een register van effectieve conflicten

In haar belangenconflictenbeleid houdt Crelan Insurance rekening met de belangenconflicten die zich kunnen voordoen in hoofde van de verbonden verzekeringsagent, maar enkel voor de overeenkomsten van de tak leven (andere dan spaar- en beleggingsverzekeringen) waarvoor de agent uitsluitend en exclusief werkt met Crelan Insurance.

[1] In een arrest van 11 juni 2015 heeft het Grondwettelijk Hof de datum van inwerkingtreding van de bepalingen van de wet van 30 juli 2013 over de uitbreiding van de MiFID gedragsregels tot de verzekeringssector, die de grondslag vormen voor de drie koninklijke besluiten van 21 februari 2014, uitgesteld tot 1 mei 2015 (eerder had artikel 9 van de wet houdende invoeging van boek VI “Marktpraktijken en consumentenbescherming” in het Wetboek van economisch recht en houdende invoeging van de definities eigen aan boek VI, en van de rechtshandhavingsbepalingen eigen aan boek VI, in de boeken I en XV van het Wetboek van economisch recht, die datum van inwerkingtreding vastgesteld op 30 april 2014)

2. OMSCHRIJVING BELANGENCONFLICT

Onder een belangenconflict verstaan we tegenstrijdige belangen tussen de : verzekeringsonderneming (sensu lato, incl. haar bedienden en de verbonden agenten) en een klant of de situatie waarbij de belangen tussen twee of meerdere klanten kunnen afwijken van een andere (groep) klant(en).

Belangenconflicten kunnen zich dus voordoen tussen:

- de dienstverlener en een klant;
- de klanten onderling

Onder dienstverlener kan worden verstaan: de verzekeringsonderneming en haar personeelsleden, de verzekeringstussenpersonen en hun personeelsleden.

3. IDENTIFICATIE VAN POTENTIËLE BELANGENCONFLICTEN

a) De verzekeringsonderneming kan financieel gewin behalen of een financieel verlies vermijden ten koste van de klant.
B.v. Aan een echtpaar twee aparte schuldsaldoverzekeringen op één hoofd verkopen, om commissie te kunnen aanrekenen op hogere premies (vaste kost/polis), wanneer zij meer gebaat zouden zijn met een contract op twee hoofden.
B.v. Wanneer de inpandgave van de schuldsaldoverzekering ophoudt te bestaan, de klant een afkoop voorstellen wanneer deze baat zou hebben bij

- het premievrij maken van de verzekering (en laten lopen tot uitputting van de reserve), of
- het verder laten bestaan van de verzekering (wanneer het betaalplan reeds ten einde is),

in het geval er van de beschikbare bruto-reserve na inhouding van de kosten (o.a. afkoopvergoeding voor de verzekeringsmaatschappij), toch weinig of geen netto-afkoopwaarde aan de klant kan uitbetaald worden.
B.v. Wanneer klanten hun krediet willen overdragen naar een andere maatschappij, de tussenpersoon nalaat van advies te verlenen i.v.m. de in pand gegeven schuldsaldoverzekering.

b) De verzekeringsonderneming heeft een belang bij het resultaat van een ten behoeve van de klant verrichte verzekeringsbemiddelingsdienst of een namens de klant uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de klant bij dit resultaat.
B.v. Schenkingen en geschenken aanvaarden van een klant die een overtreding inhouden van het "Geschenken- en schenkingsbeleid" van Crelan Insurance.

c) De verzekeringsonderneming heeft een financiële of andere drijfveer om het belang van een andere klant of groep klanten te laten primeren op het belang van de klant in kwestie.
B.v. Een ongelijke behandeling van klanten waarbij men aan een klant een financieel of niet-financieel nadeel kan berokkenen.

B.v. De behandeling van fiscale dossiers op het einde van het jaar laten primeren op niet-fiscale dossiers, waardoor de overlijdensdekking voor de klanten met een niet-fiscaal dossier later in werking treedt.

d) De verzekeringsonderneming oefent hetzelfde bedrijf uit als de klant.
B.v. Een medewerker van Crelan Insurance heeft een verzekering voor zichzelf aangevraagd bij de verzekeringsmaatschappij waardoor een potentieel belangenconflict ontstaat.

e) De verzekeringsonderneming ontvangt van een andere persoon dan de klant voor een ten behoeve van de klant verrichte verzekeringsbemiddelingsdienst een voordeel in de vorm van geld, goederen of diensten dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding voor deze dienst, of zal een dergelijk voordeel ontvangen.
B.v. Productgedreven incentives

4. MAATREGELEN OM BELANGENCONFLICTEN OP TE SPOREN EN TE VOORKOMEN

Crelan Insurance heeft een inventaris opgesteld van de mogelijke situaties die aanleiding kunnen geven tot belangenconflicten, zodat ze gemakkelijk kunnen worden geïdentificeerd, en analyseert de mogelijke risico's. Op basis van deze analyse stelt Crelan Insurance interne maatregelen voor en werkt zij procedures uit die moeten toelaten om deze belangenconflicten op te sporen en te voorkomen. Met de genomen maatregelen waakt Crelan Insurance erover dat de belangen van de klant altijd primeren en informatie over de klant vertrouwelijk blijft.

Deze maatregelen en procedures worden regelmatig herzien en aangepast. Het betreft onder meer volgende maatregelen en procedures:

Arbeidsreglement

Agentuurovereenkomst

Deontologische code (gedragscode) die onze tussenpersonen en medewerkers voorschrijven om altijd in het belang van de klanten te handelen

Scheiding van functies binnen de verzekeringsmaatschappij

Richtlijnen aangaande vertrouwelijkheid en discretieplicht met betrekking tot de klantengegevens waarover tussenpersonen en medewerkers van Crelan Insurance beschikken

Een aangepast verlonings- en commissioneringsbeleid dat de onafhankelijkheid van al onze medewerkers waarborgt

Een algemene toepassing van het vierogen-principe om ongeoorloofde beïnvloeding te voorkomen

5. MELDING VAN EEN BELANGENCONFLICT

Met de voorgaande maatregelen heeft Crelan Insurance dus alle redelijke stappen ondernomen om te voorkomen dat belangenconflicten de belangen van de klanten zouden schaden.
Deze maatregelen nemen echter niet weg dat er zich omstandigheden kunnen voordoen waarbij de medewerkers, de tussenpersonen of hun bedienden bij hun dienstverlening geconfronteerd worden met een belangenconflict waarbij de genomen maatregelen en procedures onvoldoende garantie bieden dat in die specifieke situatie in het belang van de klant wordt gehandeld.

Indien de verzekeringsmaatschappij daarvan in kennis is, zal de klant schriftelijk door de verzekeringsmaatschappij op de hoogte worden gebracht van het bestaan van een potentieel belangenconflict, indien mogelijk voor de uitvoering van de betrokken dienst waardoor, hij, desgevallend, zelf kan beslissen welk gevolg dient te worden gegeven aan de transactie die aan de basis ligt van het aangekondigde conflict.

De klant dient dan zijn wil schriftelijk kenbaar te maken via het communicatiemedium van zijn keuze. Crelan Insurance zal hiervan een schriftelijk bewijs bijhouden in een register van belangenconflicten.

6. HERZIENING EN BIJKOMENDE INFORMATIE

Het Belangenconflictenbeleid zal regelmatig worden geëvalueerd en de eventuele wijzigingen aan het Belangenconflictenbeleid van Crelan Insurance zullen beschikbaar worden gesteld op de website Crelan.be onder de rubriek “Verzekeren”.

Klanten die bijkomende informatie wensen te bekomen over het Belangenconflictenbeleid van Crelan Insurance kunnen zich steeds wenden tot de verzekeringsmaatschappij, in het bijzonder tot de Local Compliance Officer van Crelan Insurance.

Local Compliance Officer: Sigrid Van Geet

E-mail: Crelaninsurance@crelan.be