

BELANGENCONFLICTENBELEID *Euromex NV*

Verzekeringsbemiddelingsdiensten moeten altijd het belang van verzekerden respecteren.

Euromex NV heeft een jarenlange ervaring als onafhankelijke rechtsbijstandsverzekeraar en is daarom het best geplaatst de relaties met verzekerden en verzekeringsmakelaars op de juiste wijze vorm te geven.

Onze missie is het verschaffen van toegang tot het recht voor iedereen door toepassing van onze kernwaarden klantfocus, eenvoud en transparantie. De bescherming van het belang van onze klant is onze eerste zorg en dit door ons altijd op een loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor onze klanten.

Als rechtsbijstandsverzekeraar die haar verzekeringen verkoopt via het kanaal van de verzekeringsmakelaar moeten wij echter de belangen van verschillende partijen behartigen. De belangen kunnen gelijklopend, uiteenlopend maar ook conflicterend zijn.

Het belangenconflictenbeleid is uitgewerkt om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen en in voorkomend geval beheren en dit conform de MIFID reglementering.

Omdat wij enkel de tak rechtsbijstand verzekeren, bieden wij de beste garantie dat de belangenconflicten bij het regelen van uw schade worden beheerst en dit conform de Europese richtlijn rechtsbijstand (Richtlijn 87/344/EEG) en Belgische regelgeving.

Belangenconflictenbeleid

Principe

Bij het aanbieden of sluiten van verzekeringsovereenkomsten of het aanbieden of verstrekken van verzekeringsbemiddelingsdiensten zet Euromex zich op een loyale, billijke en professionele wijze in voor de belangen van haar klanten.

Componenten

In het belangenconflictenbeleid komen volgende aspecten aan bod:

- de identificatie van mogelijke belangenconflicten;
- de organisatorische maatregelen om belangenconflicten te beheren;
- het informeren van klanten over concrete belangenconflicten die zich voordoen;
- de registratie van belangenconflicten.

Toepassing

Het begrip 'belangenconflict' kan zowel op een financieel voordeel als op elk ander voordeel (goederen of diensten) betrekking hebben. Gelet op de ruime definitie van het begrip 'verzekeringsbemiddelingsdienst' zijn de regels inzake belangenconflicten onder meer van toepassing op:

- advies over verzekeringsovereenkomsten;
- verkoop van verzekeringsovereenkomsten zonder advies;
- tarifiering en acceptatie van verzekeringsovereenkomsten;
- beheer van schadegevallen;
- uitvoering van expertises naar aanleiding van schadegevallen.

Het belangenconflictenbeleid houdt in dat:

- potentiële belangenconflicten die op klanten betrekking hebben worden geïdentificeerd (lijst van potentiële belangenconflicten);
- belangenconflicten die niet kunnen worden vermeden, worden beheerd;
- er transparant gecommuniceerd wordt;
- belangenconflicten die zich daadwerkelijk hebben voorgedaan en waarbij er een effectief risico is dat de belangen van één of meer klanten worden geschaad, worden opgenomen in een register van belangenconflicten en aan de klant worden meegedeeld;
- de manier waarop Euromex NV met belangenconflicten omgaat in een beleid en procedures opgenomen wordt

Het belangenconflictenbeleid is van toepassing m.b.t. de verzekeringsbemiddelingsdiensten die worden verricht door Euromex NV, haar bestuurders, management, werknemers en/of personen aan wie die diensten worden uitbesteed.

Identificatie van belangenconflicten

Identificatie

Euromex NV identificeert belangenconflicten en omschrijft situaties die een belangenconflict vormen of kunnen doen ontstaan. In deze situaties bestaat er een aanzienlijk risico dat de belangen van één of meer klanten worden geschaad.

Situatie

Bij het identificeren van potentiële belangenconflicten wordt rekening gehouden met volgende algemene situaties:

- winst maken of verlies beperken ten koste van de klant;
- een belang hebben bij het resultaat van de verzekeringsbemiddelingsdienst of transactie dat verschilt van het belang van de klant;
- het belang van andere klanten laten voorgaan op dat van de klant in kwestie;
- vergoedingen ontvangen in verband met de verzekeringsbemiddelingsdienst die hij aan de klant verschaft.

Lijst

Het resultaat van deze identificatie-oefening is een lijst van potentiële belangenconflicten.

Beheer van belangenconflicten

Onafhankelijkheid

Mogelijke belangenconflicten die de belangen van klanten kunnen schaden, moeten op zo'n manier worden beheerd dat de personen die erbij betrokken zijn een voldoende mate van onafhankelijkheid aan de dag kunnen leggen.

Concretisering

Euromex NV neemt o.m. volgende organisatorische maatregelen:

- waarborgen van onafhankelijk schadebeheer;
- beperking van de informatie-uitwisseling tussen personen die in verschillende hoedanigheid betrokken zijn bij verzekeringsbemiddelingsdiensten met een belangrijk risico op belangenconflicten;
- maatregelen met betrekking tot het afzonderlijk toezicht op personen van wie de hoofdtaak een verhoogd risico op belangenconflicten inhoudt;
- maatregelen in verband met de verloning van medewerkers.

Gedragscode

Naast de hierna beschreven procedures en maatregelen heeft Euromex NV een gedragscode opgesteld. Dit is een leidraad voor alle medewerkers om hun dagelijkse werkzaamheden uit te oefenen op een integere wijze. Deze gedragscode schrijft voor dat medewerkers in hun omgang met klanten en de buitenwereld zich altijd correct en onafhankelijk moeten opstellen.

Maatregelen

Volgende specifieke maatregelen dragen bij tot de effectieve toepassing van het belangenconflictenbeleid:

1. **Onafhankelijk schadebeheer:**
Beheersing van belangenconflicten ten opzichte van één of meer andere verzekeringstakken omdat Euromex NV een onafhankelijke juridisch zelfstandige verzekeraar is.
2. **Vrije keuze van advocaat:**
Vrije keuze van advocaat bij meningsverschil met verzekeraar rechtsbijstand en in het geval van een belangenconflict tussen 2 verzekerden.
3. **U en Euromex:**
Waarborg bij een belangenconflict in een dekkingsdiscussie met Euromex NV.
4. **Gescheiden toezicht / functies:**
Het uitvoeren van bepaalde diensten of transacties wordt aan verschillende personen toevertrouwd (functiescheidingen, volmachtenregeling) of moet verplicht gevalideerd worden (vier-ogenprincipe).
5. **Geschenken:**
Het aanbieden en aanvaarden van een geschenken, giften of andere voordelen is verboden als hierdoor de onpartijdigheid in het gedrag kan komen.

6. **Vergoedingen:**

Vergoedingen, provisies of niet-geldelijke voordelen die worden ontvangen van of toegekend aan derden voor de verzekeringsbemiddelingsdienst kunnen worden aanvaard of toegekend als deze voordelen de kwaliteit van de desbetreffende dienst aan de klant ten goede komen, geen afbreuk doen aan de plicht om zich in te zetten voor de belangen van de klant, vooraf aan de klant duidelijk werden medegedeeld en overeenstemmen met de normale vergoeding voor de dienstverlening.

7. **Advies geven:**

Klanten zorgvuldig advies geven ligt Euromex NV na aan het hart. De verplichtingen op het vlak van zorgvuldigheid, informatie en loyaliteit moeten in de contacten met klanten en makelaars in acht genomen worden.

8. **Behandeling van vertrouwelijke informatie:**

Gegevens moeten zorgvuldig en discreet worden behandeld. De verwerking en het doorgeven van gegevens is enkel toegestaan om professionele redenen en mits naleving van de wettelijke bepalingen en interne instructies.

9. **Personeelsdossiers:**

Voor het beheren van personeelsdossiers of dossiers waarin een medewerker een bestaand of potentieel belang heeft, werden specifieke beheerders aangeduid.

10. **Meldingsplicht:**

Elke medewerker die met een belangenconflict wordt geconfronteerd, moet dit melden aan de Compliance Officer zodat gepaste maatregelen kunnen genomen worden. De Compliance Officer zal een register met effectieve belangenconflicten aanleggen.

11. **Openbaarmaking van belangenconflicten :**

Als een niet beheersbaar belangenconflict wordt vastgesteld, wordt de klant daarover ingelicht.

12. **Opleiding en begeleiding:**

Alle betrokken medewerkers worden regelmatig opgeleid zodat zij een mogelijk belangenconflict herkennen en op gepaste wijze handelen. Medewerkers zijn verplicht om belangenconflicten te melden aan de bevoegde interne dienst.

13. **Verantwoordelijkheden:**

De Compliance Officer is aanspreekpunt bij vragen van de medewerkers en waakt over de uitvoering van het belangenconflictenbeleid.

14. **Klachten:**

Klachten worden in alle onafhankelijkheid en transparantie behandeld conform de gedragsregels voor klachtenmanagement in de verzekeringsonderneming.

Regelgeving

De beheersing van belangenconflicten in schaderegeling van rechtsbijstandverzekeringen wordt gegarandeerd door :

- a. Richtlijn 87/344/EG Eur-Lex 32009L0138
- b. Art 92 e.v. Wet op de landverzekeringsovereenkomst
- c. KB 12 oktober 1990
- d. FSMA circulaire_2010_22 d.d. 19 oktober 2010
- e. Gedragsregels van de rechtsbijstandverzekeraar
- f. Protocolakkoord met OVB/OBFG: rechtsbijstandverzekeraar, advocaat en burger

Procedures

De organisatorische maatregelen worden in praktijk gebracht via een aantal specifieke procedures. Om potentiële belangenconflicten te beheren, werden verschillende procedures uitgeschreven en werden onze medewerkers over de te respecteren regels ingelicht:

1. Procedure Richtlijnen bij belangenconflicten tussen twee klanten Euromex
2. Fit & proper beleid (waarborg integriteit, deskundigheid en professionele betrouwbaarheid)
3. Procedure Volmachtenregeling (bevoegdheidsregeling en vier-ogenprincipe)
4. Procedure Belangenconflicten (richtlijnen om belangenconflicten te beheersen)
5. Arbeidsreglement
6. Deontologische Code of Conduct (gedragscode als leidraad voor integer handelen)
7. Procedure Interne Fraude (met de mogelijkheid om inbreuken te melden via een centraal meldpunt)
8. Procedure Geven en aanvaarden van geschenken
9. Beloningsbeleid
10. Klachtenprocedure
11. Richtlijnen inzake gegevensbescherming
12. Productmanagement (bewaakt de klantenbelangen bij het ontwikkelen van verzekeringsproducten en -diensten)

Compliance

De Compliancefunctie bewaakt de naleving van de procedures m.b.t. het beheer van belangenconflicten.

Register

Naast de lijst van potentiële belangenconflicten wordt een register bijgehouden van de belangenconflicten die zich voordoen en waarbij er een effectief risico is dat de belangen van één of meer klanten worden geschaad.

Algemene informatie aan klanten

Bij de aanvang van de relatie informeert Euromex de klanten beknopt over het belangenconflictenbeleid. Als de klant erom verzoekt, wordt dit beleid verduidelijkt.

Specifiek

Klanten worden voorafgaandelijk en tijdig geïnformeerd over specifieke belangenconflicten die hun belangen kunnen schaden en die niet afdoende worden opgevangen door organisatorische maatregelen. De informatie moet voldoende concreet en gedetailleerd zijn om de klant toe te laten met kennis van zaken te beslissen of hij, in het concrete geval waarin een belangenconflict rijst, een polis wenst te onderschrijven bij Euromex NV.

Het belangenconflictenbeleid wordt goedgekeurd door het Directiecomité van Euromex NV.