

Belangenconflictenbeleid Assurga

INLEIDING

De MiFID-richtlijnen (Markets in Financial Instruments Directives) is een Europese richtlijn die op 11/2007 van kracht werd in de bankensector. Deze richtlijnen moesten de investeerders betere bescherming en transparantie bieden.

Aansluitend op deze regels werd er op 30 april 2014 de AssurMiFID-gedragsregels toegevoegd die een uitbreiding bieden tot de verzekeringssector. Hierdoor worden een aantal gedragsregels ingevoerd die de consumenten van verzekeringsproducten dienen te beschermen.

Deze AssurMiFID-gedragsregels leggen Assurga op, om schriftelijk hun beheer van belangenconflicten te kaderen.

In dit document worden enkele gepaste maatregelen uiteengezet die Assurga op punt stelt in het beheer van mogelijke belangenconflicten.

Deze maatregelen hebben betrekking op de identificatie van potentiële belangenconflicten, het vermijden en het beheer. Indien bepaalde belangenconflicten onvermijdbaar zijn, informeren wij hier onze klanten van. Elk voorval wordt keurig geregistreerd en opgevolgd. Op deze manier kunnen wij onze werkwijze zo goed mogelijk optimaliseren.

WETTELIJK KADER

Vanaf 30 april 2014 zijn de AssurMiFID-gedragsregels in voege. Zij vinden hun wettelijke basis in de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van het 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.

Een belangrijk onderdeel van deze AssurMiFID-gedragsregels strekt zich tot een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van belangenconflicten tijdens het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddelingen. Het is voor Assurga van groot belang dat hierbij vertrouwelijk en professioneel kan worden omgegaan tijdens het verlenen van haar diensten van verzekeringsbemiddelingen aan haar klanten.

Assurga heeft hiervoor een schriftelijk beleid opgesteld om te voldoen aan de nieuwe regelingen onder de AssurMiFID-gedragsregels. Dit schriftelijk beleid heeft betrekking tot de identificatie van potentiële belangenconflicten, het vermijden en het beheer. Indien bepaalde belangenconflicten onvermijdbaar zijn, informeren wij hier onze klanten van. Elk voorval wordt keurig geregistreerd en opgevolgd. Op deze manier kunnen wij onze werkwijze zo goed mogelijk optimaliseren om verdere belangenconflicten te vermijden.

MOGELIJKE BELANGENCONFLICTEN

Een belangenconflict kan zich voordoen tussen de verzekeringstussenpersoon (natuurlijke of rechtspersoon met inbegrip van iedere persoon die daarmee is verbonden, zoals de bestuurders, de beheerders, de personen die zeggenschap uitoefenen over de onderneming, de werknemers die

betrokken zijn bij het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten en de) en de klanten, of tussen de klanten onderling.

BEHEERSBELEID OM BELANGENCONFLICTEN TE VERMIJDEN

Assurga voert een beheersbeleid uit om mogelijke belangenconflicten zoveel mogelijk te vermijden. Rekening houdend met de kenmerken van onze organisatie, werden de mogelijke belangenconflicten in kaart gebracht. In grote lijnen zijn de volgende zaken opgesteld:

- Binnen de bestuurders onderling zijn duidelijke afspraken opgemaakt die elk mogelijk belangenconflict uitsluiten. Verder is er een compliance officer benoemt die strikt toeziet op de naleving van het intern reglement inzake belangenconflicten.
- Er is een duidelijke instructie binnen onze organisatie en onze medewerkers waarbij zoveel mogelijke belangenconflicten worden vermeden. Het gaat hierbij om gedragscodes waarbij gedragsregels en tijdens operationele procedures mogelijke belangenconflicten kunnen ontstaan.
- Twee handtekening beleid: conform de interne aandeelhoudersovereenkomst en de afspraken binnen het bestuur, kan de vennootschap slecht vertegenwoordigd worden door 2 bestuurders.

IDENTIFICATIE VAN MOGELIJKE BELANGENCONFLICTEN

Assurga heeft een interne procedure (zie ook volgend punt) om de mogelijk verschillende belangenconflicten op recurrente en systematische wijze te identificeren. Deze procedure heeft tot doel om enerzijds de situatie aan het licht te brengen die aanleiding zou kunnen geven tot een belangenconflict als anderzijds de eventuele conflictensituaties op een redelijke wijze te voorkomen.

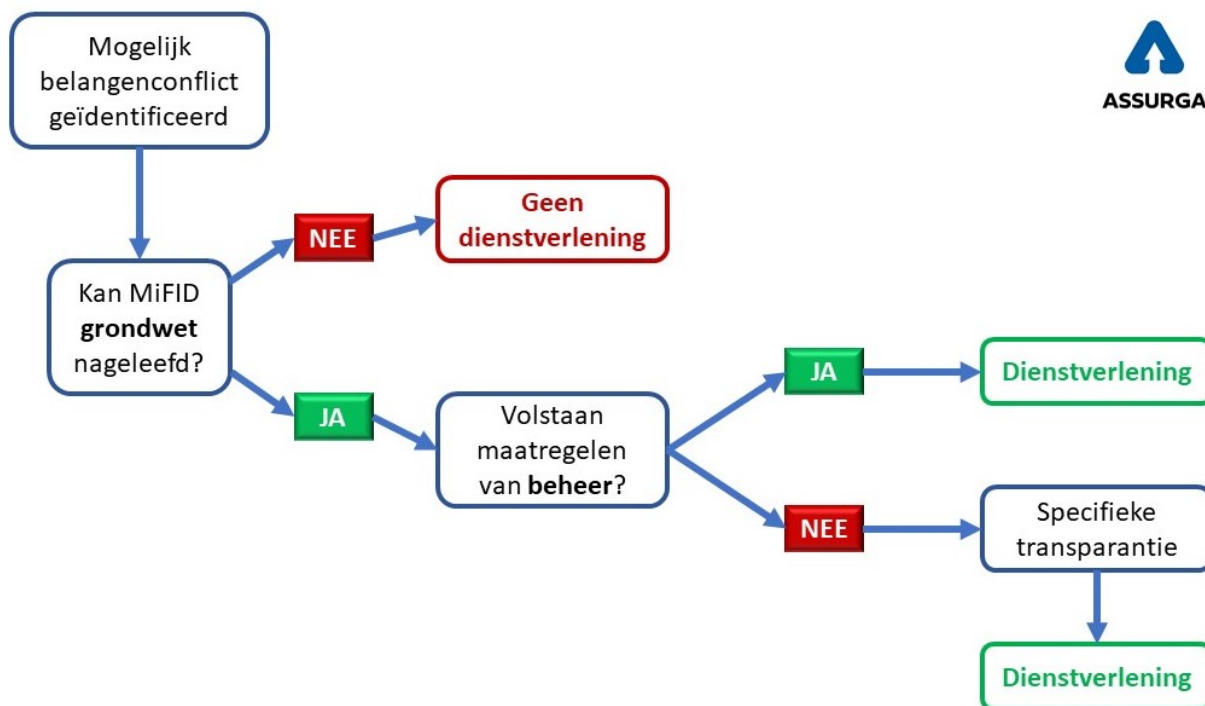
Enkele voorbeelden van mogelijke belangenconflicten:

- Manier om de algemene voorwaarden toe te passen voor de klant;
- De dienstverlener heeft belang bij het resultaat van een bemiddeling voor een verzekering die aan de klant wordt geleverd voor zover dit belang verschilt van het belang van de klant bij dit resultaat;
- De dienstverlener wordt om financiële of andere redenen ertoe aangezet om voorrang te geven aan de belangen van andere klanten en niet aan de belangen van de betrokken klant;
- Schadegevallen waarbij klanten met tegenstrijdige belangen betrokken zijn;
- Gebruik van persoonlijke gegevens;
- De dienstverlener oefent dezelfde professionele activiteit uit als de klant.

SPECIFIEKE TRANSPARANTIE

Wanneer in een concrete situatie onze maatregelen onvoldoende garantie bieden, zal de klant geïnformeerd worden door Assurga over de algemene aard en/of de bronnen van het belangenconflict zodat u een weloverwogen beslissing kan nemen. Voor meer informatie kan u altijd contact opnemen met onze diensten.

PROCEDURE INZAKE HET BEHEER VAN MOGELIJKE BELANGENCONFLICTEN



REGISTRATIE BELANGENCONFLICTEN

Elk belangenconflict dat zich effectief heeft voorgedaan wordt geregistreerd in een Register van belangenconflicten. Zowel de opsporing als de maatregelen die zich in het kader van de omgang hiermee zijn uitgevoerd worden hierin opgenomen.

KLACHTEN

De tevredenheid van onze klanten is onze grootste prioriteit. Elke uiting van een eventuele ontevredenheid moet ons helpen om zaken te optimaliseren en maatregelen te nemen om te voorkomen dat deze ontevredenheid zich herhaalt.

Indien u desondanks toch meent slachtoffer te zijn van een belangenconflict, kan u zich wenden tot onze dienst klachtenbeheer. Deze zal uw klacht op een onafhankelijke en onpartijdige manier onderzoeken en de betrokkenen hierover interpellieren.

Hoe?

Mail: klachten@assurga.be

Tel: 011 49 62 89

Per post: Dienst Klachtenbeheer Assurga, Boerenkrijgsingel 44^E 1.02, 3500 Hasselt.

! Vermeld uw contractnummer of het dossier waarop uw klacht betrekking heeft. Beschrijf het probleem of de vraag zo helder mogelijk.

Indien u ontevreden bent over het antwoord van onze dienst voor klachtenbeheer of u tussenkomst wenst van de Ombudsman van de Verzekeringen, dan kan u op de volgende wijze uw klacht indienen:

Mail: info@ombudsman.as

Per post: Dienst Bemiddeling van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel.