

Beleid inzake het beheer van belangenconflicten

1. Inleiding

Conform de wet van 6 december 2018 tot omzetting van de Europese richtlijn voor de distributie van verzekeringen (*Insurance Distribution Directive of IDD*) ter versterking van de bescherming van de gebruikers van financiële producten en diensten, streeft Car Security ernaar om haar producten en diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt te brengen, in het belang van haar klanten.

Daarom wil Car Security belangenconflicten vermijden, en meer bepaald de belangenconflicten die de belangen van een of meer van haar klanten kunnen schaden omdat ze strijdig zijn met de belangen van een verzekeringsbemiddelaar, andere klanten, Car Security zelf of een medewerker van Car Security die bekend staat als 'betrokken persoon' (zie *definitie hierna*).

Aangezien Car Security haar verplichtingen wil nakomen, schetst het in dit hoofdstuk het algemene kader waarin het zich organiseert **inzake belangenconflicten**.

2. Toepassingsgebied

Er is sprake van een belangenconflict wanneer er:

- een conflict rijst tussen enerzijds de belangen van Car Security (inclusief de eraan betrokken personen zoals hierna bepaald) of van de Groep INCHCAPE plc waarvan Car Security deel uitmaakt en anderzijds, de verplichtingen die een niet gebonden verzekeringsagent heeft ten opzichte van haar klanten;
- een conflict rijst tussen de belangen van twee of meer klanten ten opzichte van wie Car Security verplichtingen heeft.

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

- de creatie van een product of dienst
- de commercialisering van een product of dienst
- een beleid of beslissing inzake aanvaarding, tarifiering of vergoeding
- een advies aan de klant
- een commercieel of technisch beleid dat een invloed heeft op de portefeuille
- 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 Car Security en haar werknemers of tussen Car Security en haar bestuurders) zijn niet geïllustreerd in dit hoofdstuk.

Begrip 'betrokken persoon' : worden als dusdanig beschouwd, in de zin van dit hoofdstuk:

- de bestuurders, bedrijfsleiders en personeelsleden van Car Security
- een natuurlijk persoon van wie de diensten 1) ter beschikking worden gesteld en 2) onder de controle zijn geplaatst van Car Security en die deelneemt aan de levering door Car Security van producten en diensten
- een natuurlijk persoon die, op grond van een outsourcing contract, rechtstreeks deelneemt aan de uitvoering van diensten voor de behoeften van Car Security.

3. Beheer van belangenconflicten

De regels voor het beheer van belangenconflicten omvatten verschillende verplichtingen:

- het identificeren van de potentiële conflicten die beoogd zijn door de wetgeving
- maatregelen te ontwikkelen om mogelijke conflicten te voorkomen
- conflicten die nog steeds ontstaan beheren
- het melden aan de klanten van de belangenconflicten die onmogelijk te voorkomen of te beheren zijn
- in deze materie zorgen voor voldoende opleiding van de betrokken personen
- elk van de vastgestelde belangenconflicten nauwkeurig notifiëren en registreren.

Indien er ondanks alle preventiemaatregelen, toch een belangenconflict opduikt (belangenconflict dat zich heeft voorgedaan), neemt Car Security vanaf de vaststelling ervan alle nodige initiatieven voor het oplossen ervan, die wettelijk en/of contractueel mogelijk zijn.

4. Identificatie van potentiële belangenconflicten

De "potentiële belangenconflicten", waarvan wordt aangenomen dat ze zich zouden kunnen voordoen in de uitoefening van het vak van niet gebonden verzekeringsagent door Car Security, worden vooraf geïnventariseerd en genoteerd in een centraal register door de compliancefunctie, daarbij bijgestaan door alle Directies van Car Security.

Voor de uitvoering van de identificatie van de potentiële belangenconflicten, onderzoekt Car Security of er een of meerdere generische situaties bepaald door de Wet van toepassing zijn, met andere woorden of Car Security en/of een relevante persoon:

- een financiële winst kan boeken of een financieel verlies kan vermijden ten nadele van de klant;
- belangen heeft in het resultaat van een aan de klant geleverde dienst of een transactie verwezenlijkt voor zijn rekening, die verschillen van de belangen van de klant in dit resultaat;
- erom financiële of andere redenen toe wordt aangezet voorrang te geven aan de belangen van een andere klant of groep klanten ten opzichte van die van de betrokken klant;
- dezelfde activiteit uitoefent als de klant;
- van een andere persoon dan de klant een voordeel ontvangt of zal ontvangen dat verband houdt met de aan de klant geleverde dienst, in de vorm van geld, goederen of diensten, in een andere vorm dan de commissie of de kosten die normaal worden toegepast voor deze dienst.

Deze evaluatie leidt tot de opstelling van een lijst van potentiële belangenconflicten die in het "Centraal Register van Belangenconflicten" is opgenomen. Dit register wordt bijgehouden in functie van de ontwikkelingen:

- in de organisatie van de onderneming en in de taken van de operationele entiteiten
- in de producten en de diensten die door Car Security op de markt worden gebracht
- in functie van de incidenten die zich werkelijk hebben voorgedaan.

De identificatie van de potentiële belangenconflicten is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de compliancefunctie en de Directies van Car Security.

De uitoefening van het beroep bestaat er van nature in tegengestelde belangen vast te stellen en te beheren, zonder dat deze situaties a priori beschouwd kunnen worden als belangenconflicten. De analyse houdt hiermee rekening, om te vermijden dat ze vertaald wordt in een gewone beschrijving van het

beroep van niet gebonden verzekeringsagent en van de verzekeringsverrichtingen.

5. Maatregelen en procedures

De maatregelen die bedoeld zijn om de negatieve impact van eventuele belangenconflicten op de klant te voorkomen, te beperken of te beheren, zijn geformaliseerd in elke Directie of operationele entiteit van Car Security.

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

De andere maatregelen bestaan minstens, uit het volgende:

- **Maatregelen ter controle van de uitwisseling en het gebruik van de informatie:** het vermijden van het gebruik of de verspreiding binnen Car Security van informatie die kan bijdragen tot het ontstaan van belangenconflicten;
- **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 betrokken persoon een activiteit uitoefent of een dienst levert met betrekking tot de uitoefening van het beroep van niet gebonden verzekeringsagent;
- **Organisatorische maatregelen:** ervoor zorgen dat potentiële belangenconflicten die hun oorsprong kunnen vinden in de organisatie van de onderneming, vermeden worden of dat hun gevolgen beperkt blijven;
- **Maatregelen ter controle van de bezoldigingen en andere toegekende en ontvangen voordelen:** vermijden dat de bezoldigingen en andere door Car Security toegekende of ontvangen voordelen leiden tot belangenconflicten;

De uitwerking van maatregelen bedoeld om belangenconflicten te voorkomen en te beheren is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de compliancefunctie en de Directies van Car Security. Alle maatregelen die zo worden uitgewerkt, moeten ter goedkeuring worden voorgelegd aan de compliancefunctie en de bevoegde directie.

6. Kennisgeving aan de klanten 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 klanten te vrijwaren, moeten de betrokken klanten duidelijk 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 worden voorgelegd aan de compliancefunctie. Deze procedure mag geen vervanging zijn voor de uitwerking van maatregelen voor het beheer van belangenconflicten zoals hierboven geëist.

7. Voldoende opleiding van de betrokken personen

Om de belangenconflicten op een gepaste manier te beheren, moet erop worden toegezien dat alle relevante personen de nodige opleidingen en ondersteuning krijgen voor een goed begrip van de concepten "belangenconflict" en "beleid van Car Security inzake het beheer van belangenconflicten".

8. Nauwkeurige registratie van de vastgestelde belangenconflicten

De belangenconflicten die zich hebben voorgedaan, en van die aard zijn dat ze hoogstwaarschijnlijk de belangen van de klanten zullen schaden, moeten door de relevante personen worden gemeld aan hun hiërarchie en aan de Compliance Officer.

De gesignaleerde belangenconflicten worden genoteerd in het "Centraal Register van Belangenconflicten", dat regelmatig beheerd en bijgehouden wordt door de compliancefunctie, daarin bijgestaan door alle Directies van Car Security.

9. Implementatie van het beleid

De effectieve leiding van Car Security neemt de nodige maatregelen voor de implementatie van dit beleid en voor het toezicht op de toepassing ervan.