

B.D.M. NV

Beleid betreffende Belangenconflicten

Verspreiding	Publiek
Gerelateerde beleidsregels/procedures	MiFID gedragsregels, Beleid betreffende belangenconflicten
Eigenaar	Hugo De Cupere
Datum van deze versie	06/08/2021
Deze versie annuleert en vervangt alle vorige versies.	

1) Wat wordt in dit beleid onder ‘belangenconflicten’ verstaan?

Een belangenconflict ontstaat wanneer, bij het verrichten van een verzekeringsbemiddelingsdienst, B.D.M. NV (hierna: BDM), haar bestuurders, effectieve leiding en werknemers, of een met haar verbonden onderneming, enerzijds, en haar cliënteel anderzijds, of cliënten onderling, tegenstrijdige belangen zouden hebben, waarbij de belangen van de cliënt (of bepaalde cliënten) zouden geschaad worden.

Het gaat dus om twee soorten situaties die in het kader van een verzekeringsbemiddelingsdienst kunnen ontstaan:

- Een situatie waarbij de belangen van BDM (in ruime zin) in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een cliënt van BDM
- Een situatie waarbij de belangen van een cliënt of een groep van cliënten in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een andere cliënt of een groep van cliënten

met als mogelijk gevolg dat de belangen van de cliënt (of bepaalde cliënten) zouden geschaad worden.

2) Welke maatregelen nemen wij met betrekking tot belangenconflicten?

In het algemeen hanteren wij een beleid dat het ontstaan van belangenconflicten zoveel mogelijk moet voorkomen. Dat uit zich in een mix van interne controlemaatregelen die ingrijpen op diverse aspecten van onze bedrijfsvoering, zoals:

- Zgn. vier-ogencontrole: bij alle belangrijke beslissingen zijn steeds (minstens) 2 verschillende personen betrokken
- Zgn. functiescheidingen: taken die onderling reeds een belangenconflict bij een medewerker kunnen teweegbrengen, worden gesplitst en aan verschillende medewerkers toegewezen
- Duidelijke schriftelijke instructies aan onze medewerkers, waarbij belangenconflicten zoveel mogelijk vermeden worden. Dit gaat van een gedragscode, die algemene gedragsregels voorschrijft, tot operationele procedures in de diverse processen waarbij belangenconflicten kunnen ontstaan (onderschrijving, schadebeheer, boekhouding)
- Opleiding en training: onze medewerkers ontvangen op regelmatige basis interne opleidingen en trainingen rond de correcte toepassing van gedragsregels

Indien een cliënt desondanks meent het slachtoffer te zijn geworden van een belangenconflict, kan hij zich steeds wenden tot onze dienst Klachtenbeheer, die klachten op onafhankelijke en onpartijdige wijze onderzoekt en de betrokken interne dienst hierover interpelleert (onze klachtenbeheerder is: Rudy Heremans, Entrepotkaai 5, 2000 Antwerpen, tel. +32 3 242 09 45 – e-mail: rudy.heremans@bdmantwerp.be; alle mogelijkheden om klachten te formuleren staan tevens vermeld op onze website, zie www.bdmantwerp.be, onder de tab “oplossingen”).

De gedragsregels m.b.t. de markten voor financiële instrumenten (MiFID) verplichten verzekeringstussenpersonen, waaronder BDM, om gepaste maatregelen te nemen met het oog op een correct beheer van belangenconflicten.

Meer bepaald dient BDM potentiële belangenconflicten te identificeren, om ze vervolgens adequaat te beheren. Indien desondanks potentiële belangenconflicten niet kunnen vermeden worden, dienen wij onze cliënten hierover te informeren. Tenslotte registreren we de belangenconflicten die zich effectief voorgedaan hebben.

3) Lijst van potentiële belangenconflicten en onze maatregelen om ze te vermijden

Op grond van onze ervaring en onze analyses, onderscheiden we de volgende potentiële belangenconflicten, met telkens de maatregelen die wij nemen om ze te vermijden:

A. Situaties waarbij de belangen van BDM (in ruime zin) in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een cliënt van BDM:

- het feit dat financieel gewin kan worden behaald of dat een financieel verlies kan worden vermeden ten koste van de cliënt;
 - Onze werknemers behartigen in de eerste plaats de belangen van BDM en de verzekeraars die aan BDM volmachten verlenen. Schadegevallen worden beheerd binnen een autonome afdeling die los staat van de commerciële functies en de commerciële contacten met makelaars.
 - ☞ Cliënten die menen dat hun schadeclaim onterecht (deels) afgewezen werd, kunnen zich richten tot de dienst Klachtenbeheer, die klachten op onafhankelijke en onpartijdige wijze onderzoekt en de betrokken interne dienst hierover interpeleert.
- het feit dat iemand een belang heeft bij het resultaat van een ten behoeve van de cliënt verrichte dienst of namens de cliënt uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de cliënt bij dit resultaat;
 - Geen keuze tussen meerdere producten voor eenzelfde risico
 - ☞ Als onderschrijvingsagent treedt BDM in principe slechts via makelaars in contact met de cliënt. De makelaar brengt, wat de takken betreft waarin wij actief zijn, in bepaalde gevallen de verlangens en behoeften van de cliënt in kaart en richt zich met deze kennis o.m. tot BDM. In bepaalde gevallen past BDM het verzekeringsaanbod van haar volmachtgevende verzekeraars aan op maat van de cliënt, maar het blijft steeds bij één product voor eenzelfde risico. Wij beschouwen dat dit geen belangenconflict ten nadele van de cliënt creëert, gezien het aan de makelaar is, niet aan BDM of de achterliggende verzekeraars, om bij meerdere verzekeraars offertes op te vragen, die de makelaar vervolgens, in de mate dat ze beantwoorden aan de verlangens en behoeften van de cliënt, aan deze laatste zal voorstellen.
 - Vergoeding en voordelen toegekend aan tussenpersonen
 - ☞ BDM krijgt als onderschrijvingsagent voor haar diensten van haar volmachtgevende verzekeraars een beheerscommissie, gebaseerd op de premies voor de verzekeringscontracten die zij onderschrijft voor rekening van voormelde verzekeraars. Wij beschouwen dat dergelijke beheerscommissies geen belangenconflict ten nadele van de cliënt kunnen creëren, gezien onderschrijvingsagenten tijdens de onderschrijvingsfase geen contractuele relatie met de cliënt hebben.
 - ☞ BDM werkt op haar beurt samen met verzekeringsmakelaars. Deze laatsten krijgen voor hun diensten van BDM een makelaarsloon, gebaseerd op de premies voor de verzekeringscontracten die zij aanbrengen en die via BDM onderschreven worden. Voor verdere toelichting hieromtrent verwijzen we naar ons beleid inzake vergoedingen.
 - Gebruik van persoonlijke gegevens

- ☞ Het gebruik van persoonlijke gegevens van cliënten wordt binnen BDM aan strenge voorwaarden verbonden. Vooreerst wordt de toegang tot deze gegevens en het gebruik ervan beperkt tot diegenen die deze gegevens absoluut nodig hebben, resp. hiermee iets moeten doen ('need to have'/'need to know'). Daarnaast is enige andere exploitatie hiervan, bv. voor commerciële doeleinden, strikt verboden.
- Belang van de medewerker bij het verwezenlijken van zijn/haar doelstellingen of de resultaten waaraan zijn/haar vergoeding eventueel gekoppeld is
 - ☞ Ons verloningsbeleid is erop gericht dat de vergoeding van onze medewerkers op geen enkele wijze louter gekoppeld is aan de verkoop van bepaalde verzekeringsproducten.
- Belang van de medewerker bij zijn/haar externe activiteiten
 - ☞ Onze medewerkers mogen in beginsel geen bemiddelingsactiviteiten uitoefenen voor eigen rekening. Door medewerkers die om historische redenen over een portefeuille beschikken, mag een bemiddelingsactiviteit worden uitgeoefend onder strikte voorwaarden (buiten de diensturen, erkenning door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, verplichting tot afstand bij het minste mogelijk belangenconflict met BDM, jaarlijkse verslaggeving).
- het feit dat er een financiële of andere drijfveer bestaat om het belang van een andere cliënt of groep cliënten op het belang van de betrokken cliënt te laten primeren (of vice versa);
 - Persoonlijke betrokkenheid bij onderschrijving of schadebeheer
 - Deze polissen en hieruit voortvloeiende shadedossiers moeten steeds goedgekeurd worden door de Technisch Directeur
 - Geschenken of eventuele voordelen vanwege derden
 - ☞ Geschenken boven een bepaalde waarde, aangeboden aan een medewerker of zijn naaste verwanten, mogen door medewerkers niet geaccepteerd worden, tenzij ze dit aan de Technisch Directeur gemeld hebben én zijn goedkeuring hebben verkregen.
 - ☞ Het aannemen van geld onder welke vorm ook (cheques, aandelenopties, waardebons, cash geld, enz.) is altijd verboden, ongeacht het bedrag.
 - Verlenen van diensten, buiten BDM om, aan cliënten
 - ☞ Het verlenen van diensten (bv. als zelfstandige consultant of bestuurder) aan een firma die concurrent, cliënt of leverancier van BDM is, terwijl de betrokken medewerker vanuit zijn functie in BDM met deze firma te maken heeft, is verboden.
- het feit dat van/aan een andere persoon dan de cliënt voor een ten behoeve van de cliënt verrichte dienst een voordeel wordt ontvangen/gegeven in de vorm van geld, goederen of diensten, dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding voor deze dienst;
 - Geschenken of eventuele voordelen vanwege derden: zie hoger
 - Vergoeding en voordelen toegekend aan tussenpersonen: zie hoger
- het feit dat de interacties tussen de verschillende groepsentiteiten wordt geanalyseerd en er rekening wordt mee gehouden;

- BDM levert diverse diensten aan diverse risicodragers, waarvan de verzekeraar Federale Verzekering de belangrijkste is, waaronder administratie van verzekeringscontracten, inclusief schadebeheer. De bestuurders en effectieve leiders van BDM zouden in dit verband mogelijks belangenconflicten kunnen ervaren omdat Federale Verzekering de volle aandeelhouder is van BDM en tevens de belangrijkste risicodragers.
 - ☞ Beide vennootschappen worden op volledig autonome wijze bestuurd, met onderscheiden raden van bestuur, waarbij ondernemingsspecifieke risico's worden besproken. Beide vennootschappen worden door een andere commissaris-revisor gecontroleerd. Federale Verzekering heeft daarnaast enkele bijkomende transversale controlefuncties, zoals een onafhankelijke interne audit, compliance en risk management, die de controle op de agentuur BDM versterken. Indien niettemin een bestuurder, rechtstreeks of onrechtstreeks, een belang van vermogensrechtelijke aard zou hebben dat strijdig is met een beslissing of een verrichting die tot de bevoegdheid behoort van de raad van bestuur, wordt de belangenconflictenprocedure op grond van art. 523 Wetboek van Vennootschappen gevolgd. Wanneer in hoofde van een effectieve leider een belangenconflict zou ontstaan met betrekking tot een materie die tot de bevoegdheid behoort van de effectieve leiders en waarover zij een beslissing moeten nemen, wordt een gelijkaardige procedure gevolgd.
- B. Situaties waarbij de belangen van een cliënt of een groep van cliënten in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van een andere cliënt of een groep van cliënten:
- Acceptatie en tarifiering van risico's
 - ☞ Onze medewerkers beschikken over duidelijke onderschrijvingsrichtlijnen, die zij dienen te volgen bij de acceptatie en tarifiering van risico's, teneinde verschillen in behandeling van gelijkaardige risico's, zowel qua acceptatie als tarifiering, zoveel mogelijk te reduceren.
 - Schadebeheer tussen meerdere cliënten met onderscheiden belangen
 - ☞ Indien meerdere verzekerden betrokken zijn in hetzelfde schadegeval, wordt een strikt gescheiden beheer toegepast om de belangen van de verzekerden niet te schaden en worden de betrokken verzekerden hierover tijdig geïnformeerd.

4) Lijst van potentiële belangenconflicten die wij niet kunnen vermijden

De potentiële belangenconflicten die wij niet kunnen vermijden, zijn:

- Onze werknemers behartigen in de eerste plaats de belangen van BDM en de verzekeraars die aan BDM volmachten verlenen. Schadegevallen worden beheerd binnen een autonome afdeling die los staat van de commerciële functies en de commerciële contacten met makelaars.
 - ☞ Cliënten die menen dat hun schadeclaim onterecht (deels) afgewezen werd, kunnen zich richten tot de dienst Klachtenbeheer, die klachten op onafhankelijke en onpartijdige wijze onderzoekt en de betrokken interne dienst hierover interpeleert.
 - ☞ Desondanks kunnen wij niet geheel vermijden dat er in bepaalde situaties een belangenconflict ontstaat.
- Acceptatie en tarifiering van risico's

- ☞ Onze medewerkers beschikken over duidelijke onderschrijvingsrichtlijnen, die zij dienen te volgen bij de acceptatie en tarifiering van risico's, teneinde verschillen in behandeling van gelijkaardige risico's, zowel qua acceptatie als tarifiering, zoveel mogelijk te reduceren.
- ☞ Desondanks kunnen wij niet geheel vermijden dat er verschillen ontstaan qua acceptatie en tarifiering tussen gelijkwaardige risico's, komende van verschillende cliënten.
- Belang van de medewerker bij zijn/haar externe activiteiten
 - ☞ Onze medewerkers mogen in beginsel geen bemiddelingsactiviteiten uitoefenen voor eigen rekening. Door medewerkers die om historische redenen over een portefeuille beschikken, mag een bemiddelingsactiviteit worden uitgeoefend onder strikte voorwaarden (buiten de diensturen, erkenning door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, verplichting tot afstand bij het minste mogelijk belangenconflict met BDM, jaarlijkse verslaggeving).
 - ☞ Desondanks kunnen wij niet geheel vermijden dat er in bepaalde situaties een belangenconflict ontstaat.
- Persoonlijke betrokkenheid bij onderschrijving of schadebeheer
 - ☞ Deze polissen en hieruit voortvloeiende schadedossiers moeten steeds goedgekeurd worden door de directeur P&C of Marine.
 - ☞ Desondanks kunnen wij niet geheel uitsluiten dat er in bepaalde situaties een belangenconflict ontstaat, wanneer persoonlijke banden niet meteen duidelijk zijn of door de betrokken medewerker niet gemeld worden.
- Geschenken of eventuele voordelen vanwege cliënten of derden
 - ☞ Geschenken boven een bepaalde waarde, aangeboden aan een medewerker of zijn naaste verwanten door cliënten of betrokken derden, mogen door medewerkers niet geaccepteerd worden, tenzij ze dit aan de Compliance Officer gemeld hebben én zijn goedkeuring hebben verkregen.
 - ☞ Het aannemen van geld onder welke vorm ook (cheques, aandelenopties, waardebons, cash geld, enz.) is altijd verboden, ongeacht het bedrag.
 - ☞ Desondanks kunnen wij niet geheel uitsluiten dat er in bepaalde situaties een belangenconflict ontstaat, wanneer het ontvangen van geschenken of eventuele voordelen vanwege cliënten of derden niet door de betrokken medewerker gemeld worden.

5) Registratie van belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan

Belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan worden geregistreerd. Dit register wordt bijgehouden door de klachtenbeheerder van BDM. BDM informeert de betrokken cliënt hierover in een afzonderlijke mededeling in het kader van de schaderegeling voor dat contract.