

Algemeen beleid inzake het beheer van belangenconflicten van de Groep Foyer

Inhoudsopgave

1.	Inleiding en context	2
2.	Toepassingsgebied	4
3.	Doelstelling	4
4.	Interne principes van de Foyer Group S.A.	5
5.	Definitie van belangenconflicten.....	5
6.	Gedetailleerde beschrijving van het Beleid.....	6
6.1	Verantwoordelijkheden	6
6.2	Identificatie van belangenconflicten	6
6.3	Preventie van belangenconflicten	7
6.4	Beheer van belangenconflicten	8
7.	Update van het beleid	9
8.	Bijlage: Overzicht van belangenconflicten	10
	Overzicht van potentiële gevallen van belangenconflicten	10

1. Inleiding en context

De Groep Foyer S.A.¹ (hierna 'de Groep') beschouwt de vertrouwensrelatie met haar klanten als een van de fundamenteën van haar activiteit. Daarom streeft de Groep ernaar te vermijden dat een belangenconflict met klanten zou kunnen leiden tot een verslechtering van deze vertrouwensrelatie.

Met dit doel voor ogen, en om te voldoen aan de wettelijke en reglementaire vereisten, heeft de Groep de intentie om belangenconflicten te voorkomen, en meer bepaald belangenconflicten die de belangen van één of meer van haar klanten kunnen schaden door tegenstrijdige belangen van:

- het distributienetwerk van de Groep,
- andere klanten,
- de Groep zelf
- een werknemer van de Groep
- van een relevante persoon van de Groep (personeelsleden inclusief de bestuurders van de Groep)

Dit Beleid voor de preventie en het beheer van belangenconflicten (hierna het Beleid) heeft tot doel potentiële of bewezen belangenconflicten te vermijden of op zijn minst te verminderen die zouden kunnen ontstaan bij het verhandelen en beheren van de verzekeringsdiensten aangeboden door de Groep.

Dit Beleid wordt geïmplementeerd in het kader van gedelegeerde verordening (EU) 2015/35 van de Europese Commissie van 10 oktober 2014 ter aanvulling van Richtlijn 2009/L38/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf (Solvabiliteit II) en meer bepaald in het kader van het 9^e hoofdstuk betreffende het governancestelsel.

Artikel 258 over de algemene governancevereisten bepaalt in punt 5:

'Verzekerings- en herverzekeringsondernemingen dragen er zorg voor dat er doeltreffende processen en procedures zijn om belangenconflicten te voorkomen en dat potentiële bronnen van belangenconflicten zijn onderkend en procedures zijn vastgesteld om ervoor te zorgen dat degenen die bij de uitvoering van de strategieën en het beleid van de onderneming zijn betrokken, weten waar er zich belangenconflicten kunnen voordoen en hoe dergelijke conflicten moeten worden aangepakt.'

Naast wettelijke en regelgevende verplichtingen hanteren verzekeringsmaatschappijen die

¹ Foyer Assurances SA, Foyer Vie SA, Raiffeisen Vie SA, Foyer Santé SA, Foyer Arag SA, Wealins, Foyer Immo, Foyer Finance, Foyer Distribution, Foyer Réassurance

lid zijn van ACA² traditiegetrouw principes van beroepsethiek en houden ze zich aan veeleisende principes op het vlak van kwaliteit en integriteit. Daarom hebben ze een Deontologische code opgesteld. De Groep Foyer SA houdt zich aan deze Code.³

² Vereniging van verzekeringsmaatschappijen van het Groothertogdom Luxemburg

³ Deontologische code goedgekeurd op 30 mei 2005

2. Toepassingsgebied

Dit beleid is van toepassing als er sprake is van een belangenconflict:

- tussen enerzijds de belangen van de Groep (waaronder betrokken personen en bijbehorende entiteiten zoals hieronder gedefinieerd) en anderzijds de verplichtingen die een verzekeraar tegenover zijn klanten heeft
- of tussen de belangen van twee of meer klanten tegenover wie de Groep verplichtingen heeft.

De betrokken personen binnen de Groep zijn:

- personeelsleden, waaronder de bestuurders van de Groep

Dit Beleid en de daarin beschreven maatregelen houden rekening met de omvang en organisatie van de Groep, net zoals met de aard, omvang en complexiteit van haar activiteiten.

Dit document vormt een aanvulling op *'het Compliancebeleid'* en *'het Algemene beleid inzake risicobeheer'* van de Groep Foyer S.A. en het Governancecharter.

Dit Beleid vormt het engagement van Groep Foyer de S.A. via principes die bijdragen aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie met klanten en partners.

Het Beleid beschrijft de principes en regels die van toepassing zijn wanneer een situatie verschillende commerciële en/of financiële belangen met zich meebrengt waarbij het niet mogelijk is om ieders belangen op een gelijkwaardige manier te verdedigen.

De personen die verantwoordelijk zijn voor de implementatie van dit Beleid zijn:

- enerzijds de 'Compliance Officers' van Foyer Vie SA, Wealins SA, Foyer Assurances SA, Raiffeisen Vie SA, Foyer Santé SA, Foyer Arag SA,
- en anderzijds de verantwoordelijke van de compliancefunctie op niveau van de Groep.

3. Doelstelling

De Groep heeft een Beleid ontwikkeld dat is gericht op het voorkomen van de schadelijke gevolgen die een belangenconflict voor een klant kan veroorzaken.

Dit Beleid is bedoeld om de gekozen aanpak en de procedure van de verschillende entiteiten van de Groep te definiëren, namelijk:

- het identificeren van de potentiële conflicten die onder de regelgeving vallen
- het ontwikkelen van maatregelen om potentiële conflicten te voorkomen en procedures voor het beheren van de conflicten die zich voordoen
- het verstrekken van een afdoende opleiding aan de betrokken personen
- het vaststellen van de regels voor het melden en registreren van de vastgestelde belangenconflicten

4. Interne principes van de Foyer Group S.A.

De stappen die moeten worden genomen voor het beheren van een belangenconflict zijn afhankelijk van de omstandigheden.

De Groep onderhoudt en implementeert permanente systemen voor het op passende wijze beheren van belangenconflicten zodra ze worden vastgesteld.

Algemene principes: Handelen in het beste belang van de klant volgens de principes van integriteit, eerlijkheid, onpartijdigheid en respect voor het beroepsgeheim in overeenstemming met de ethische regels van de Groep.

5. Definitie van belangenconflicten

De Groep definieert een belangenconflict als:

- een situatie waarin de belangen van de Groep mogelijk onverenigbaar zijn met die van een van haar klanten of daarvan afwijken;
- een situatie waarin het belang van de Groep of haar vertegenwoordiger onverenigbaar kan zijn met de onafhankelijke beslechting van een geschil tussen verschillende klanten of groepen klanten.

We verwijzen niet naar:

- een conflictsituatie met al onze klanten (bijvoorbeeld prijsverhoging, winstdeling);
- strafbare feiten,

Een belang is de bron van een voordeel van welke aard dan ook, materieel of immaterieel, professioneel, commercieel, financieel of persoonlijk.

Deze definitie verwijst naar verschillende soorten situaties die kunnen worden onderverdeeld in professionele belangenconflicten en persoonlijke belangenconflicten.

<u>Professionele belangenconflicten</u>	<u>Persoonlijke belangenconflicten</u>
Ze vloeien voort uit de professionele functies van de maatschappij en/of één van haar werknemers op het gebied van management, participatie, klantinformatie of situaties waarin de Groep haar eigen doelstellingen nastreeft bij het op de markt brengen van producten.	Ze vinden hun oorsprong in een nevenactiviteit, een extern mandaat of familiale/persoonlijke relaties van de werknemer die tussenkomt in een dossier voor de maatschappij.

6. Gedetailleerde beschrijving van het Beleid

Het Beleid van de maatschappij adviseert een meerfasige aanpak:

- 6.1. Verantwoordelijkheidsbesef
- 6.2. Identificatie van belangenconflicten
- 6.3. Preventie van belangenconflicten

6.1 Verantwoordelijkheden

De Compliance Officers van de verschillende entiteiten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie en, waar van toepassing, het opleiden van de werknemers in het opsporen en voorkomen van belangenconflicten.

De Compliance Officers onder de verantwoordelijkheid van de Group Compliance Manager zijn tevens verantwoordelijk voor het toezicht op de toepassing van maatregelen binnen de verschillende entiteiten en op niveau van de Groep.

De compliancefunctie adviseert en assisteert de Directie bij het ontwikkelen en implementeren van dit Beleid. Ze houdt op onafhankelijke wijze toezicht op de effectieve uitvoering van dit Beleid.

Alle werknemers moeten alert zijn op belangenconflicten die kunnen voortkomen uit hun persoonlijke omgeving, en op belangenconflicten binnen de Groep zelf.

Alle werknemers worden uitgenodigd om hun lijnmanager op de hoogte te stellen van persoonlijke belangenconflicten.

6.2 Identificatie van belangenconflicten

Het overzicht van potentiële gevallen van belangenconflicten is opgesteld in samenwerking met de verantwoordelijken van de verschillende businesslines binnen de Groep en is als bijlage bij dit Beleid gevoegd.

Dit overzicht moet worden bijgewerkt wanneer zich significante veranderingen voordoen in de activiteiten, de organisatie of het commerciële beleid van de Groep.

De verantwoordelijken van de verschillende businesslines binnen de Groep informeren de Compliance Officers over wijzigingen en ze zullen het overzicht bijwerken door middel van een bijlage bij het Beleid.

Elke business line moet potentiële of bewezen belangenconflicten die uit zijn activiteiten kunnen voortvloeien, melden aan de Compliance Officers die verantwoordelijk zijn voor hun afdeling.

Voor verzekeringsactiviteiten op de Belgische markt worden deze belangenconflicten in een register geregistreerd zoals gespecificeerd door de verordening van 30 juli 2013, bekend

onder de naam Twin Peaks II. . In overeenstemming met artikel 22 van 'K.B. N2' van 21 februari 2014 met betrekking tot de gedragsregels en de regels inzake het beheer van belangenconflicten, moet een onderneming een register van belangenconflicten bijhouden en regelmatig bijwerken

Het zogenaamde Register van belangenconflicten wordt jaarlijks verzonden naar de Compliance Officers van de verschillende entiteiten van de Groep.

Het Register van belangenconflicten is een noodzakelijk instrument voor het beheren en monitoren van belangenconflicten en in het kader van de controles die worden uitgevoerd door interne of externe auditors en door toezichthoudende autoriteiten.

De verantwoordelijken van de businesslines zijn verplicht potentiële belangenconflicten in het register te identificeren zodra ze optreden.

Voorbeelden van belangenconflicten

- *het accepteren van geschenken of uitnodigingen van klanten⁴, waarvan de waarde voldoende belangrijk is om gedrag te beïnvloeden;*
- *het onrechtmatig gebruiken van vertrouwelijke informatie over een klant in het kader van een andere klantrelatie. ;*
- *het aanbieden van producten aan klanten en daarbij prioriteit te geven aan de belangen van de verzekeraar of distributeur (bijvoorbeeld in termen van winstgevendheid) ten koste van de behoeften van de klant (geval van misselling).*

6.3 Preventie van belangenconflicten

De Groep heeft de volgende maatregelen gedefinieerd om belangenconflicten te voorkomen die gevolgen kunnen hebben voor haar klanten:

a. Klantinformatie over belangenconflicten

Voor de verzekeringsactiviteiten op de Belgische markt zullen de betrokken klanten op de hoogte worden gebracht van de implementatie van dit beleid inzake het beheer van belangenconflicten. De klant zal deze informatie terugvinden op de website van de Groep.

b. Controle van informatie-uitwisseling

De Groep neemt maatregelen met het oog op het beperken van de uitwisseling van informatie en klantgegevens tussen de entiteiten van de Groep in overeenstemming met de bepalingen van het beroepsgeheim en Verordening EU 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 met betrekking tot de bescherming van natuurlijke personen inzake de verwerking van persoonsgegevens en de vrije verspreiding van deze gegevens.

c. Voorkomen van ongepaste beïnvloeding

De werknemers van de Groep moeten het nodige doen om geïdentificeerde potentiële belangenconflicten te voorkomen.

d. Opleidings- en bewustmakingsmaatregelen

We hebben de onderstaande maatregelen genomen om de betrokken personen bewust te maken van de risico's op belangenconflicten en van het beleid of de procedures die in dit verband moeten worden toegepast:

- het Beleid inzake belangenconflicten wordt in de vorm van nuttige links ter beschikking gesteld van de betrokken personen binnen de Groep;
- de Compliance Officers zijn beschikbaar om eventuele vragen van de betrokken persoon over belangenconflicten te beantwoorden en om ad-hocopleidingen te organiseren als dit nodig blijkt.

6.4 Beheer van belangenconflicten

Wanneer een betrokken persoon, ondanks alle maatregelen om belangenconflicten te identificeren en te beheren, wordt geconfronteerd met een belangenconflict dat waarschijnlijk schadelijk is voor de belangen van klanten of de maatschappij, moet hij of zij zijn lijnmanager hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen.

⁴ Het gaat hierbij om geschenken die worden aanvaard in het kader van de relatie tussen de klant en de vertegenwoordiger van de verzekeraar. Het gaat niet om geschenken die worden aanvaard in het kader van familiale banden of vriendschapsrelaties, waarbij de schenker toevallig een klant van Foyer is. Deze laatste dient zijn directie of zijn lijnmanager voor het distributienetwerk van de Groep, en de Compliance Officer van de Groep aan wie hij rapporteert, op de hoogte te stellen, die samen met de verantwoordelijke(n) zal beslissen over de te ondernemen maatregelen om de belangen van de klanten te beschermen.

De betrokken Directie zal, in overleg met de Compliance Officers, een oplossing voorstellen om het belangenconflict of de schadelijke gevolgen ervan te vermijden.

De maatregelen zullen worden aangepast aan de individuele situatie en indien nodig zal het toezicht op de activiteit structureel worden aangepast om nieuwe belangenconflicten te voorkomen.

Afhankelijk van de situatie kunnen één of meerdere van onderstaande maatregelen worden overwogen:

- Indien er een verschil in de beoordeling van belangenconflicten blijkt, kan een beroep worden gedaan op een derde partij om tot een objectieve eindbeoordeling te komen.

- Als er belangenconflicten worden vastgesteld die niet kunnen worden vermeden, wordt de klant geïnformeerd op een manier die hem in staat stelt een weloverwogen beslissing te nemen over de toekomstige evolutie van het dossier of de transactie.

Bovendien wordt het Beleid inzake de preventie en het beheer van belangenconflicten op de website van de Groep ter beschikking gesteld van prospecten en klanten.

7. Update van het beleid

Dit beleid wordt jaarlijks herzien door de CACGR en waar nodig bijgestuurd door de verantwoordelijke voor Compliance van de Groep, die de eigenaar is van dit Beleid. Deze verantwoordelijke moet op de hoogte worden gebracht van elke noodzaak om het beleid aan te passen.

8. Bijlage: Overzicht van belangenconflicten

Overzicht van potentiële gevallen van belangenconflicten

A) Activiteiten op het vlak van 'de distributie van verzekeringsproducten' van de Groep

A.1 via het distributienetwerk

Beschrijving van een typisch scenario	Impact
Het voorstellen aan de klant van een product dat niet is afgestemd op zijn behoeften, maar waaruit een beter financieel voordeel kan worden gehaald, of toevoeging van waarborgen die niet door de klant zijn gevraagd	Financieel: negatieve impact voor de klant Reputatie: reputatie van de maatschappij aangetast
Het schorsen van een verzekeringspolis waarvan de voorwaarden zijn gewijzigd en het afsluiten van een ander contract voor de klant, waardoor hij de kans krijgt om tweemaal te innen: Het beheren van een of meer contracten met als enig doel het verhogen van een of meer van de volgende vergoedingen: - De aanwervingscommissie - De incassocommissie - De rappelcommissie - De commissie op reeds afgesloten verzekeringen - De carried interest - De commissie op nieuw afgesloten verzekeringen - De commissie op de portefeuillewaarde - Surcommission	Financieel: matig voor de maatschappij, maar negatieve impact voor de klant Reputatie: reputatie aangetast
Het misbruiken van iemands positie om beheersfouten te verdoezelen door handelingen voor rekening van de klant	Reputatie: eerlijkheid van de klant

A.2 Door de werknemers

Beschrijving van een typisch scenario	Impact
De werknemer gebruikt informatie op oneigenlijke wijze ten behoeve van een andere klant of handelt niet objectief (maakt misbruik van zijn positie als werknemer). om de uitkomst voor de klant te begunstigen)	Ongepaste beïnvloeding door zijn houding ten aanzien van de klant
De werknemer handelt in zijn hoedanigheid van werknemer voor doeleinden in zijn eigen voordeel	Ongepaste beïnvloeding door zijn houding ten aanzien van de klant

B) Activiteiten op het vlak van 'het beheer van schadegevallen en prestaties' van de Groep

B.1 via het distributienetwerk

Beschrijving van een typisch scenario	Impact
De tussenpersoon adviseert de klant, in het geval van een schadegeval in het kader van een eigendoms- en ongevallenverzekering, reparateurs die niet echt zijn gekwalificeerd, maar met wie hij persoonlijke connecties heeft waaruit hij persoonlijke winst kan putten (bijvoorbeeld commissie)	Reputatie maatschappij en makelaar ontevredenheid van de klant

B.2 door werknemers

Beschrijving van een typisch scenario	Impact
De werknemer beheert in zijn voordeel het contract en de schadegevallen van zijn familie, zijn collega('s), zijn hiërarchische meerdere, zijn vrienden of zijn kennissen of die van zijn klanten wanneer hij als agent werkt	Financieel voor de maatschappij
De werknemer maakt daar misbruik van zijn positie als beheerder om potentiële klanten voor zijn portefeuille te verzamelen	Misbruik van positie

c) Activiteiten op het vlak van 'de afsluiting en het beheer van contracten' door de werknemers van de Groep

Beschrijving van een typisch scenario	Impact
De werknemer communiceert aan een tussenpersoon informatie over de klantenportefeuille van een andere tussenpersoon (De makelaars zijn tussenpersonen)	Reputatie van de maatschappij
De werknemer communiceert jonge aan de tussenpersoon zodat deze laatste van gunsten kan profiteren	Financieel: impact afhankelijk van het belang van de informatie