

Uittreksels uit het preventiebeleid van belangenconflicten bij Allianz Benelux

1. Inleiding

Allianz Benelux is een verzekeringsonderneming die optreedt als financiële marktspeler in de ruime betekenis van het woord en in contact komt met tal van betrokkenen op die markt: verzekeringnemers, begunstigen, prospecten, makelaars, aandeelhouders, personeel, leveranciers van goederen en diensten, derden, beleggers, gerechtelijke en controleoverheden.

Een van de bedreigingen voor het vertrouwen dat al deze betrokkenen terecht verwachten, is de mogelijkheid dat een betrokkene bij de uitoefening van de beroepen van de onderneming in conflict komt met de belangen van de vennootschap, en dit ongeacht de reden waarom hij met de onderneming in contact is.

Deze bekommernis krijgt nog een extra dimensie wanneer het gaat over de naleving van de reglementering die de MiFiD-richtlijn omzet in de verzekeringssector en over de inachtneming van de wet van 30/07/13 tot bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten (hierna de 'wet Twin Peaks II') en de uitvoeringsbesluiten van 21/02/14.

2. Wat verstaan we onder belangenconflict?

Om al meteen het concept vast te leggen kunnen we bevestigen dat er een belangenconflict: **ontstaat als minstens twee potentieel tegenstrijdige motivaties een professioneel ertoe kunnen aanzetten om een beslissing te nemen en/of een daad te stellen die afbreuk doet of kan doen aan de belangen van een betrokkene.**

Het is een complex begrip want het heeft verschillende betekenissen.

Bij de volgende uittreksels zullen ons beperken tot de belangenconflicten over de bescherming van de consument en tot de belangenconflicten tussen klanten en makelaars.

3. Het belangenconflict en de bescherming van de consument

Hier moeten we het begrip belangenconflict verduidelijken.

Een belangenconflict kunnen we omschrijven als **elke situatie die strijdig is of zou kunnen zijn met de belangen van de kandidaat-verzekeringnemer omdat belangen die verschillen van de zijne hem ertoe zouden kunnen aanzetten een contract af te sluiten of een dienst te genieten die niet met zijn belangen strookt.**

Dat luik van het preventiebeleid van belangenconflicten is een essentieel element van deze nota.

Om uiteenlopende redenen staat het centraal in de preventietool:

1. Het gaat over de kernactiviteit van de vennootschap, de verkoop van verzekeringen.
2. Het is ook een belangrijke problematiek voor de FSMA, de controleoverheid van de verzekeringsmarkt, waarvan de belangrijkste taak erin bestaat de afnemers van financiële producten en diensten te beschermen en hen te helpen de context van de aankoop van producten en diensten die op de markt worden aangeboden beter te begrijpen.

3. Het is rechtstreeks gereguleerd¹ en een verplicht antwoord van de verzekeraars in het algemeen en Allianz Benelux in het bijzonder, op de toenemende bescherming van de belangen van consumenten, onze klanten, en ook van de belangen van de makelaars.
4. Het is inherent aan de structuur en de organisatie van de verzekeringsmarkt en zijn verschillende distributiekanaalen waar de makelaar net als elke andere tussenpersoon zowel raadgever van de kandidaat-verzekeringnemer is als uitvoerder van het onderschrijvingsbeleid van de verzekeraar.

Allianz Benelux wil op een **loyale, billijke en professionele** wijze handelen en de informatie die Allianz Benelux via de makelaars aan zijn klanten geeft, moet **correct, duidelijk en niet misleidend** zijn.

Hoewel Allianz Benelux de MiFiD-reglementering niet heeft afgewacht om die gedragsregels te onderschrijven, giet de maatschappij deze aanpak nu in een meer formele vorm en wil zij van deze 6 adjectieven een leitmotiv maken voor haar distributie- en onderschrijvingsbeleid.

4. Het belangenconflict tussen klanten en tussen makelaars

In geval van een verschil in zienswijze tussen klanten zal Allianz deze toestand benaderen met de grootste neutraliteit zonder een van deze klanten te bevoordelen

In geval van een verschil in zienswijze tussen makelaars moeten altijd twee gouden regels nageleefd worden:

1. **Blijf neutraal:** Allianz mag een makelaar niet bevoordelen ten opzichte van een andere. De gelijkheid van behandeling is het basisprincipe. Dit betekent niet dat er geen objectieve elementen kunnen zijn die een verschil rechtvaardigen maar deze moeten met de nodige voorzichtigheid worden behandeld.
2. **De klant heeft het laatste woord:** het is hij die zijn voorkeur moet aangeven door het voorstel dat hij heeft ontvangen te aanvaarden. En de ondertekening van het aanbod bepaalt de keuze van de tussenpersoon.

5. Soorten belangenconflicten

Hieronder volgt een kort maar niet-volledig overzicht van de belangrijkste soorten vastgestelde belangenconflicten die over de consument kunnen gaan:

- het beheer van een schadegeval waarbij verscheidene klanten van de maatschappij of van dezelfde makelaar betrokken zijn
- aanbieden van een overdreven voordeel aan een tussenpersoon waardoor de onafhankelijkheid die hij ten opzichte van zijn klanten moet hebben in het gedrang kan komen;
- andere externe activiteiten bij een van onze medewerkers dan die uitgeoefend bij Allianz, die afbreuk zouden kunnen doen aan de vereiste onafhankelijkheid en de klant zouden kunnen benadelen;
- interpersoonlijke of familiale relatie tussen een medewerker van Allianz en een tussenpersoon of klant die afbreuk zou kunnen doen aan de beheerskwaliteit van een dienst;
- de uitzonderlijke tenlasteneming van een schadegeval dat niet gedekt was en dit omwille van redenen die de onafhankelijkheid van de tussenpersoon tegenover zijn klanten teniet kunnen doen;
- de specifieke bezoldigingen die tussenpersonen krijgen en die afbreuk zouden kunnen doen aan hun onafhankelijkheid en de kwaliteit van hun advies.

¹ Wij verwijzen naar de wet van 30/07/13 (BS 30/08/13) en de KB's van 21/02/14

Er werden maatregelen genomen om elk type conflict te omkaderen en te beheren op een manier die geen invloed heeft op de belangen van de klanten.

6. Interne organisatie van de preventie en het beheer

Om doeltreffend te zijn, wil Allianz Benelux de preventie en het beheer van belangenconflicten in zijn interne organisatie met de nodige aandacht structureren.

Er wordt daartoe een speciaal comité voor preventie en beheer van belangenconflicten opgericht. Het kreeg de naam Product Approval & Sales Compliance Committee (afgekort het PASCC).

Het PASCC heeft een drievoudige taak:

1. bij het begin van zijn werkzaamheden en daarna op geregelde tijdstippen, alle processen van verloning en niet-geldelijke voordelen van elke interveniënt overlopen (makelaar, Sales, professionele tegenpartij, dienstverlener, etc ...) om mogelijke belangenconflicten vast te stellen en te verwerken;
2. wat de preventie van belangenconflicten en betreft, de adequatie van nieuwe producten valideren en ook van elk bestaand product dat gewijzigd wordt en de geplande reclamecampagnes om die te verkopen controleren;
3. de documentatie, die werd voorbereid bij elk nieuw product, controleren.

7. Bijhouden van een listing van belangenconflicten

Het PASCC beheert de lijst van de belangenconflicten, het overzicht van alle vastgestelde en geanalyseerde belangenconflicten die men probeerde te verminderen of, als dat niet kon, aan de klant werden gemeld.

De oplossingen om belangenconflicten te verminderen, worden net als de analyse ervan beschreven want bij sommige situaties kan men tot de vaststelling komen dat het niet om een belangenconflict gaat of dat de genomen maatregelen het risico verminderen.

8. Gebruik van het register van belangenconflicten

Zodra een mogelijk belangenconflict wordt vastgesteld, gaat het naar het register van belangenconflicten voor een correcte inventarisering, omschrijving en verwerking.

Daar worden maatregelen voorgeschreven om het risico eventueel te verkleinen en er komen ook beslissingen of rechtvaardigingen om de reële draagwijdte van het belangenconflict te begrijpen.

Tot slot beslist men of de klant al dan niet wordt ingelicht over de verloning of het al dan niet geldelijke voordeel dat aan de basis ligt van het mogelijke belangenconflict indien men dat risico niet kan verminderen.

Het personeel wordt aangemoedigd om mogelijke situaties van een belangenconflict te melden via een gemakkelijke en toegankelijke procedure en het is de Directie Compliance die de situatie moet analyseren en indien nodig aan het PASCC voorleggen om een principeoplossing uit te werken.

De Directie Compliance zorgt ervoor dat de oplossing wordt toegepast door opnieuw contact op te nemen met de melder.

9. Informatie voor de klant

Indien Allianz een belangenconflict niet kan verminderen of het moet aanvaarden, dient men de klant onmiddellijk in te lichten zodat hij met kennis van zaken een beslissing kan nemen.

De manier waarop de klant wordt ingelicht, zal afhangen van de aard en de draagwijdte van het belangenconflict. Indien nodig zal de mededeling gebeuren bij de precontractuele informatie, ofwel door de verantwoordelijke voor het beheer van de dienst of het schadegeval, ofwel via de makelaar(s) die dicht bij de klant(en) staat/staan.

De Directie Compliance zal erop toezien dat de informatieprocedure snel wordt uitgevoerd.

10. Interne beleidsnota's

Allianz heeft diverse beleidslijnen uitgewerkt om belangenconflicten te voorkomen. Dat is met name het geval voor geschenken en vrije tijd, een commercieel gebaar, verloningsbeleid.

11. Begrip van de pertinente criteria

Naast deze beleidslijnen heeft Allianz Benelux ook zijn verloningsbeleid onderzocht om te analyseren welke gevolgen dat heeft op de distributie en de onderschrijving, en de gevolgen die meest aanleiding zouden kunnen geven tot een belangenconflict bij te sturen.

Allianz verduidelijkt dan ook dat:

- het geen voorrang wil geven aan een product of een categorie producten, noch bij de initiële verkoop van een verzekeringsproduct noch bij elke arbitrageprocedure;
- het een redelijk evenwicht waarborgt tussen het vast en het variabel deel van de verloning voor zijn personeel en vooral ook voor zijn commercieel medewerkers (Sales), zonder het variabel deel toe te spitsen op een bepaald producttype;
- het erop toeziet dat de verkoopdoelstellingen of de incentives zowel voor personeel als voor tussenpersonen waarop het een beroep doet, voldoende globaal blijven om de verkoop van een bepaald product niet te bevoordelen en een ongebonden advies van de tussenpersoon en de keuzevrijheid van de klant te waarborgen.

12. Klachtenbeheer

Elk incident dat verband houdt met een probleem van belangenconflicten kan gemeld worden aan de dienst "Klachtenbeheer" die rechtstreeks van de Directie Compliance afhangt.

Een dergelijke klacht wordt met de nodige aandacht behandeld en de weerslag ervan wordt via de Chief Compliance Officer meegedeeld aan het PASCC.

13. Bijwerking

Allianz zal de interne nota's met betrekking tot belangenconflicten –waar nodig- actualiseren.

* * *