

# Informatie over het belangenconflictenbeleid van Verzekeringen Vercammen Geel-Herselt

## Waarom is een beleid voor de beheersing van belangenconflicten nodig?

Door de 'Wet tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten van 30 juli 2013', genaamd Twin Peaks II, worden verzekeringstussenpersonen bepaalde verplichtingen opgelegd die tot doel hebben de cliënt te beschermen en een grotere transparantie te creëren. Door het 'KB van 21 februari 2014 inzake de gedragsregels en de regels over het beheer van de belangenconflicten', zijn meer specifieke maatregelen opgelegd.

Het uitvoeringsbesluit legt verzekeringstussenpersoon op om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van hun belangenconflicten bij het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten. Hieronder vindt u meer informatie over hoe Verzekeringen Vercammen dat beleid heeft ingevuld. Het is een aanvulling op de algemene verplichting van Verzekeringen Vercammen om integer en eerlijk te handelen in overeenstemming met uw belangen.

## Welke belangenconflicten zijn mogelijk?

Het betreft belangenconflicten omtrent 'verzekeringsdistributiediensten' zoals omschreven in de wet Verzekeringen.

Verzekeringsdistributiediensten omvatten onder meer de werkzaamheden die bestaan in het adviseren over, het voorstellen van, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, of in het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan, in het bijzonder bij een schadegeval.

Onder belangenconflicten verstaan we conflicterende belangen tussen:

- Verzekeringsagent (en hun personeelsleden) en een klant
- Verzekeringsagent en KBC Verzekeringen in de relatie naar de klant
- Twee of meerdere klanten onderling, die kunnen opduiken in het kader verzekeringsdistributiediensten

En die kunnen leiden tot een belangrijk risico op schade aan de belangen van een of meerdere klanten

Om belangenconflicten op te sporen stellen we ons de volgende vraag: bevinden we ons in een van de volgende situaties?

Verzekeringen Vercammen of een van de medewerkers :

- heeft mogelijk een financieel voordeel of kan een verlies voorkomen ten koste van u als cliënt;
- heeft een belang bij het resultaat van een dienst die u is verleend of van een transactie die namens u werd uitgevoerd en die, wat het resultaat betreft, indruist tegen uw belang;
- heeft een financieel of ander voordeel door de voorkeur te geven aan een andere cliënt of groep cliënten ten nadele van u;

- ontvangt (nu of in de toekomst) van een andere persoon dan u een voordeel voor aan u geleverde verzekeringsbemiddelingsdiensten onder de vorm van geld, goederen of diensten, dat buiten de standaardprovisies of tarieven voor die dienst valt.

## Welke maatregelen heeft Verzekeringen Vercammen Geel-Herselt genomen om belangenconflicten te vermijden?

Met een hele reeks maatregelen en procedures waakt KBC Verzekeringen er mede over dat uw belangen altijd primeren.

### **Onze maatregelen en procedures worden regelmatig herzien en aangepast.**

We passen ze aan in geval van wijziging van het wetgevend kader of verandering van onze activiteiten.

### **Wat is het uitgangspunt van de maatregelen en procedures?**

Alle personen die betrokken zijn bij activiteiten die een risico inhouden voor het ontstaan van belangenconflicten, oefenen die activiteiten uit met voldoende onafhankelijkheid, door toepassing van onderstaande maatregelen en procedures.

### **Wat zijn die maatregelen en procedures?**

#### *Acceptatie*

Correcte toepassing van duidelijke acceptatierichtlijnen met regels omtrent bijpremies, uitsluitingen, dienen toegepast te worden op alle klanten.

De regels die verbod inhouden eigen zaken of zaken voor familie in 1ste graad te behandelen, zijn gekend door alle medewerkers en dienen nageleefd te worden.

#### *Incentives, variabele verloning, doelstellingen*

Bij de bepaling van doelstellingen, incentives of variabele verloning voor de medewerkers van het agentschap, overwaakt de agent dat geen pure productgerelateerde incentives of verloning georganiseerd worden die mogelijks de medewerkers zouden aanzetten tot het aanbevelen van een product aan de klant, terwijl er in het productaanbod andere producten aanwezig zijn die beter aan de behoeften van de klant zouden beantwoorden.

#### *Verkoop van producten die niet op de klantenbehoeften gebaseerd zijn*

De agent of de medewerkers vermijden de verkoop van producten die de klant niet nodig heeft of waarvoor hij elders verzekerd is door zorgvuldig de verlangens en behoeften van de klanten te checken via de behoefte analyse

#### *Ongeschikt advies bij spaar-en beleggingsverzekeringen*

Er zijn instructies en procedures die de agent en de medewerkers dienen te respecteren met als doel de klanten 'geschikt advies' te bieden. Tools zoals het risicoprofiel en de productkennistest moeten er toe bijdragen dat de klanten enkel op spaar-en beleggingsverzekeringen intekenen die 'geschikt' zijn voor hen in het kader van diens financiële draagkracht, financiële doelstellingen, beleggingshorizon of risico-appetijt.

#### *behandeling van klanten bij schade*

Het agentschap volgt volledig de aanpak van KBC Verzekeringen.

Principe is de correcte toepassing van de polisvoorwaarden opgesteld met doel belangenconflicten te vermijden. Voorbeelden zijn de objectiviteitsclausule in rechtsbijstand en het recht op een derde expert voor schadebegroting bij brandverzekering.

#### *Keuze van tegenexperten bij schadegevallen*

In het kader van de afhandeling van schadegevallen, is het mogelijk dat de klant aan de agent of een medewerker advies vraagt bij de keuze van een expert, en de tegenexpert kiest die hem door zijn agent of diens medewerker is aanbevolen, waarbij de tegenexpert de agent hiervoor wenst te vergoeden. Voor het agentschap is het belangrijk de klant op objectieve wijze te kunnen adviseren, en geen zweem van belangenvermenging te genereren. Gezien dergelijke financiële vergoeding de dienstverlening aan de klant niet ten goede komt, is de richtlijn dat noch het agentschap, noch de agent of een van de medewerkers binnen het agentschap, dergelijke financiële of niet-monetaire vergoeding kunnen aannemen.

#### *Keuze van aannemer bij schadegevallen*

De klant kan aan de agent ook advies vragen bij de keuze van een aannemer. Voor het agentschap is het belangrijk de klant op objectieve wijze te kunnen adviseren, en geen zweem van belangenvermenging te genereren. Om die reden zal de agent of het agentschap niet participeren in ondernemingen die werken van aanneming uitvoeren. Het is belangrijk te vermijden dat het agentschap op enige wijze betrokken is of voordeel heeft bij de aannemer die finaal de werken uitvoert.

#### *Gift Policy*

Binnen het agentschap is een gift policy ingevoerd die bepaalt onder welke voorwaarden giften en voordelen al dan niet kunnen worden aanvaard of verleend.

## Bekendmaking van belangenconflicten

Komt u ondanks alles toch in een situatie terecht waarin Verzekeringen Vercammen u onvoldoende garantie kan bieden dat er in uw beste belang wordt gehandeld, neem dan gerust contact op met KBC klachtenmanagement, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven ([klachten@kbc.be](mailto:klachten@kbc.be), tel. 0800 62084) of u kan zich richten tot de Ombudsman Verzekeringen, de Meeûsplantsoen 35, 1000 Brussel ([info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as))