

## Belangenconflictenbeleid TVM Belgium

1 juli 2016

### Toelichting

TVM Belgium werkt enkel samen met makelaars. TVM Belgium vindt het immers belangrijk dat klanten objectief en ongebonden advies krijgen bij verzekeringsbemiddelingsdiensten en dat de verzekeringstussenpersonen met wie wordt samengewerkt, zich op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van hun klanten.

TVM Belgium draagt de integriteit van haar medewerkers en het klantenbelang hoog in het vaandel.

TVM Belgium wil belangenconflicten in de eerste plaats vermijden. Desondanks is het onvermijdelijk dat er zich belangenconflicten voordoen bij de verkoop, het afsluiten of het beheer van verzekeringsovereenkomsten.

Het gaat om conflicten waarbij de belangen van een of meer klanten geschaad worden omdat ze strijdig zijn met de belangen van een verzekeringsbemiddelaar, andere klanten van TVM Belgium, andere werkmaatschappijen van TVM of medewerkers daarvan.

TVM Belgium wil deze belangenconflicten zo goed mogelijk beheren en werkte daarom een beleid uit.

Haar belangenconflictenbeleid is erop gericht om alles wat redelijk mogelijk is in het werk te stellen om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen of, indien dit niet mogelijk is, te beheren op een manier die de belangen van de klanten zo weinig mogelijk schaadt.

### Wettelijke basis van het belangenconflictenbeleid

De wettelijke basis voor het belangenconflictenbeleid zijn de MiFID-gedragsregels, zoals deze vastgelegd zijn in de desbetreffende wetgeving en FSMA-circulaire.

Deze teksten kunnen geraadpleegd worden op de website van de FSMA.

<http://www.fsma.be/nl/Supervision/MiFID.aspx>

### Elementen van het belangenconflictenbeleid

De regels inzake belangenconflicten zijn van toepassing op alle verzekeringsbemiddelingsdiensten in de zin van de MiFID-gedrageregels, waaronder:

- advies over verzekeringsovereenkomsten;
- verkoop van verzekeringsovereenkomsten zonder advies;
- tarifiering en acceptatie van verzekeringsovereenkomsten;
- beheer van schadegevallen.

Het belangenconflictenbeleid van TVM Belgium omvat maatregelen over:

- de identificatie van mogelijke belangenconflicten die zich kunnen voordoen, waarvan een lijst wordt opgesteld (met inbegrip van de belangenconflicten die zich kunnen voordoen tussen TVM Belgium en andere onderdelen van de TVM-groep);
- de organisatorische maatregelen om belangenconflicten te beheren;
- het informeren van klanten over concrete belangenconflicten die zich voordoen;
- de registratie van belangenconflicten.



### De identificatie van potentiële belangenconflicten

De 'potentiële belangenconflicten' in de zin van de MiFID-wetgeving, waarvan wordt aangenomen dat ze zich zouden kunnen voordoen in de uitoefening door TVM Belgium van het vak van verzekeraar, worden vooraf in een centraal register geïnventariseerd en genoteerd door het secretariaat van het BCBC (zie verder), dat onder toezicht staat van de Compliance Officer.

Dit register, 'Centraal register van de belangenconflicten', genoemd, wordt bijgehouden in functie van :

- de evoluties in de organisatie van de onderneming;
- de evoluties in de producten en de diensten die TVM Belgium op de markt brengt;
- de evoluties in de structuur van de Groep waartoe TVM Belgium behoort;
- de incidenten die zich werkelijk hebben voorgedaan.

Bij de screening van de situaties die een belangenconflict kunnen opleveren, wordt in het bijzonder aandacht besteed aan situaties waarin:

- winst of verlies wordt gemaakt ten koste van een klant
- TVM Belgium een belang heeft bij het resultaat van een verzekeringsbemiddelingsdienst of transactie dat verschilt van het belang van de klant.
- er een financiële of andere drijfveer is om het belang van een klant te laten voorgaan op het belang van een andere klant.

Enkele voorbeelden van mogelijke belangenconflicten zijn:

- een ongeval waarbij meerdere verzekerden van TVM Belgium of maatschappijen van de TVM Groep met tegengestelde belangen betrokken zijn.
- een schadegeval met als benadeelde een personeelslid of familielid van een schadebeheerder.
- het toekennen aan bemiddelaars van financiële voordelen in natura, die een afbreuk zouden kunnen doen aan de ongebondenheid en kwaliteit van zijn advies.
- de uitzonderlijke tenlasteneming van een schadegeval dat niet gedekt is, waardoor het geheel van de andere klanten wordt benadeeld.

### Comité Belangenconflicten

Het is mogelijk dat een klant of personeelslid TVM Belgium een mogelijk of gerezen belangenconflict wil signaleren dat bij de screening van de werkprocessen aan de aandacht van de verzekeraar ontsnapt is. Anderzijds realiseert TVM Belgium zich dat haar belangenconflictenbeleid nooit volledig kan zijn en regelmatig moet worden bijgestuurd, bv. bij wijziging van de organisatie en procedures of bij de ontwikkeling van nieuwe producten. Bovendien moeten belangenconflicten worden geregistreerd en kan er behoefte ontstaan aan een arbitrage van een belangenconflict waarover niet één persoon of één afdeling mag beslissen.

Daarom is binnen TVM Belgium een 'Comité Belangenconflicten' opgericht. Dit is samengesteld uit de directie van TVM Belgium en de managers van de verschillende afdelingen Productie, Schade en Financiële Administratie. Het beschikt over een secretariaat.

De taak van het Comité Belangenconflicten in het belangenconflictenbeleid- en beheer is:

- het bijhouden en updaten van het 'centraal register van potentiële belangenconflicten';
- het bijsturen van het belangenconflictenbeleid wanneer dit wenselijk is;
- als aanspreekpunt te fungeren voor personen die een potentieel of bestaand belangenconflict willen signaleren:
- een inventaris bij te houden van de belangenconflicten die zich daadwerkelijk hebben voorgedaan en die een wezenlijk risico inhouden dat de belangen van één of meer klanten worden geschaad;
- in de gevallen waarin de beheersmaatregel niet volstaat, een belangenconflict te arbitreren op een manier die de belangen van de klant(en) zo weinig mogelijk schaadt.



Het Comité Belangenconflicten is bereikbaar:

- via mail [belangenconflicten@tvm.be](mailto:belangenconflicten@tvm.be)
- via post TVM Belgium, t.a.v. Comité Belangenconflicten, Berchemstadionstaat 78, BE-2600 Berchem.

### **Maatregelen en procedures**

Het belangenconflictenbeleid wordt in elke operationele entiteit van TVM Belgium geconcretiseerd in de vorm van specifieke maatregelen en procedures die erop gericht zijn om belangenconflicten te voorkomen of te beheren en – indien beheer niet volstaat – daarover transparant te communiceren met de betrokken klant(en).

De operationele afdelingen rapporteren belangenconflicten die zich daadwerkelijk hebben voorgedaan aan het Comité Belangenconflicten. Het comité kan aan de afdeling advies geven over hoe met het belangenconflict moet worden omgegaan en kan in voorkomend geval arbitrerend.

### **Kennisgeving aan klanten van 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 gebracht worden van de aard en/of de bron van het belangenconflict. De informatie wordt meegedeeld vóór de uitoefening van de dienst waaraan een risico van belangenconflict is verbonden.

U kan meer informatie over het belangenconflictenbeleid van TVM verkrijgen op volgend adres:

- via mail: [belangenconflicten@tvm.be](mailto:belangenconflicten@tvm.be)
- via post: TVM Belgium, t.a.v. Comité Belangenconflicten, Berchemstadionstraat 78, BE-2600 Berchem.