

MiFID verzekeringen: beleid inzake het beheer van belangenconflicten

1. Inleiding

Conform de Europese reglementering (*Markets in Financial Instruments Directive*, hierna MiFID genoemd) en de bepalingen van de Belgische wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten, zet AXA Belgium (**hierna "AXA" genoemd**) zich in om haar producten en diensten op een eerlijke, billijke en professionele manier op de markt te brengen, en dit in het belang van haar klanten.

Daarom wil AXA belangenconflicten vermijden, en meer bepaald de belangenconflicten die de belangen van een of meer van haar klanten kunnen schaden omdat ze strijdig zijn met de belangen van een verzekeringsbemiddelaar, andere klanten, AXA zelf of een AXA medewerker die als 'betrokken persoon' (zie *definitie hierna*) bekend staat.

Aangezien AXA haar verplichtingen wil nakomen, schetst dit hoofdstuk het **algemene kader** waarin AXA zich **met betrekking tot belangenconflicten** organiseert:

- de identificatie van de potentiële conflicten beoogd door de wetgeving
- de maatregelen/procedures voor het beheer van bestaande of eventuele toekomstige conflicten
- de informatie aan de klanten
- de opleiding van de medewerkers
- het register van de conflicten
- de implementatie en de regelmatige evaluatie van het beleid.

2. Toepassingsgebied

Voor de toepassing van dit hoofdstuk is er sprake van een belangenconflict wanneer er:

- een conflict rijst tussen de belangen van AXA (inclusief de eraan verbonden personen zoals hierna bepaald) of van de Groep waarvan AXA deel uitmaakt enerzijds, en de verplichtingen die een verzekeraar ten opzichte van zijn klanten heeft anderzijds.
- een conflict rijst tussen de belangen van twee of meer klanten ten opzichte van wie AXA verplichtingen heeft.

Classificatie - De beoogde belangenconflicten zijn:

- de potentiële belangenconflicten (die eventueel kunnen ontstaan, identificeerbaar en te beheren zijn)
- de niet te beheren potentiële belangenconflicten (die kunnen ontstaan, identificeerbaar maar naar alle waarschijnlijkheid niet te beheren zijn)
- de vastgestelde belangenconflicten, die niet vooraf werden geïdentificeerd maar zich waarschijnlijk wel kunnen voordoen ondanks de preventiemaatregelen
- de vastgestelde belangenconflicten die zich hebben voorgedaan ondanks de preventiemaatregelen.

Mogelijke bronnen - Een belangenconflict kan ontstaan uit (niet-exhaustieve lijst):

- de creatie van een product of dienst
- de commercialisering van een product of dienst

- een beleid of beslissing inzake aanvaarding, tarifiering of vergoeding
- advies aan de klant
- een commercieel of technisch beleid dat een invloed op de portefeuille heeft
- een beleid of een beslissing inzake provisionering.

De belangenconflicten die geen verband houden met het leveren van producten of diensten of die louter onder een interne dimensie vallen (zoals belangenconflicten tussen AXA en haar werknemers of tussen AXA en haar bestuurders) zijn niet geïsoleerd in dit hoofdstuk.

Begrip 'betrokken persoon': worden als dusdanig beschouwd, in de zin van dit hoofdstuk:

- de bestuurders en bedrijfsleiders van AXA
- de personeelsleden van AXA
- een natuurlijk persoon van wie de diensten
 - 1) ter beschikking worden gesteld en
 - 2) onder de controle zijn geplaatst van AXA en die deelneemt aan de **levering** door AXA van producten en diensten
- een natuurlijk persoon die, op grond van een outsourcing contract, rechtstreeks deelneemt aan de **uitvoering** van diensten voor de behoeften van AXA.

3. Beheer van belangenconflicten in de zin van de MiFID richtlijn

Het beleid van AXA is bedoeld om te vermijden dat belangenconflicten in de zin van de MiFID wetgeving de belangen van de klanten schaden. In deze optiek zetten we nog even de verplichtingen op een rijtje:

- het identificeren van de potentiële conflicten die door de wetgeving beoogd zijn
- het uitwerken van maatregelen die bedoeld zijn om de potentiële conflicten en de procedures voor het beheer van conflicten die zich ondanks alles voordoen, te vermijden
- het melden aan de klanten van de belangenconflicten die onmogelijk te voorkomen of te beheren zijn
- in deze materie, zorgen voor voldoende opleiding van de relevante personen
- elk van de vastgestelde belangenconflicten nauwkeurig notifiëren en registreren.

Indien er ondanks alle preventiemaatregelen, toch een belangenconflict opduikt (belangenconflict dat zich heeft voorgedaan), neemt AXA - vanaf de vaststelling ervan - alle nodige initiatieven die wettelijk en/of contractueel mogelijk zijn om het belangenconflict op te lossen.

4. 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 AXA van het vak van verzekeraar, worden **vooraf** in een centraal register geïnventariseerd en genoteerd door de compliance functie, die zich daarbij laat bijstaan door alle Directies van AXA.

Dit register, dat 'Centraal register van de belangenconflicten' wordt genoemd, wordt bijgehouden naargelang de evoluties:

- in de organisatie van de onderneming en in de taken van de operationele entiteiten
- in de producten en de diensten die door AXA op de markt worden gebracht
- in de structuur van de Groep waartoe AXA behoort
- en in functie van de incidenten die zich werkelijk hebben voorgedaan.

Voor de uitvoering van de identificatie van de potentiële belangenconflicten, onderzoekt AXA eerst en vooral of er een of meerdere **generische situaties** bepaald door de Wet van toepassing zijn, met andere woorden of AXA en/of een relevante persoon:

- een financiële winst kan boeken of een financieel verlies kan vermijden ten nadele van de klant;
- belangen heeft in het resultaat van een aan de klant geleverde dienst of een transactie verwezenlijkt voor zijn rekening, die verschillen van de belangen van de klant in dit resultaat;
- er om financiële of andere redenen toe wordt aangezet om voorrang te geven aan de belangen van een andere klant of groep klanten ten opzichte van die van de betrokken klant;
- dezelfde activiteit uitoefent als de klant;
- van een andere persoon dan de klant een voordeel ontvangt of zal ontvangen dat verband houdt met de aan de klant geleverde dienst, in de vorm van geld, goederen of diensten, in een andere vorm dan de commissie of de kosten die normaal voor deze dienst worden toegepast.

Om een aanvaardbare graad van zekerheid te bereiken over het feit dat de potentiële belangenconflicten voldoende geïdentificeerd zijn, gaat AXA bovendien het al dan niet bestaan na van andere situaties die kunnen leiden tot een belangenconflict, rekening houdend met:

- het feit dat AXA deel uitmaakt van een Groep;
- de aard, de schaal en de complexiteit van de door de onderneming uitgeoefende activiteiten;
- de specifieke taken van elke Directie of operationele entiteit.

De identificatie van de potentiële belangenconflicten in de zin van de MiFID wetgeving is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de compliance functie en de Directies van AXA. De uitoefening van het beroep van verzekeraar bestaat er van nature in **teggengestelde belangen** vast te stellen en te beheren, zonder dat deze situaties a priori als belangenconflicten kunnen worden beschouwd.

De analyse houdt hiermee rekening, om te vermijden dat ze vertaald wordt in een gewone beschrijving van het beroep van verzekeraar en van de verzekeringsverrichtingen.

5. Maatregelen en procedures

De maatregelen die bedoeld zijn om de negatieve impact van eventuele belangenconflicten op de klant te voorkomen, te beperken of te beheren, zijn in elke Directie of operationele entiteit van AXA geformaliseerd.

Het centrale element in het beheer van belangenconflicten draait rond een preventieproces naar boven, bestaande uit de identificatie van de potentiële belangenconflicten (zie eerder) en een geschikte opleiding/communicatie naar de betrokken medewerkers.

De andere maatregelen bestaan minstens, in voorkomend geval rekening houdend met de aard van het conflict, uit het volgende:

- **Maatregelen ter controle van de uitwisseling en het gebruik van de informatie:** het vermijden van het gebruik of de verspreiding binnen AXA van informatie die tot het ontstaan van belangenconflicten kan bijdragen;
- **Maatregelen bedoeld om de uitoefening van een ongepaste invloed te voorkomen:** het verbieden of het beperken van de uitoefening door wie dan ook van een ongepaste invloed op de manier waarop een verbonden persoon een activiteit uitoefent of een dienst levert met betrekking tot de uitoefening van het beroep van verzekeraar;
- **Organisatorische maatregelen:** ervoor zorgen dat potentiële belangenconflicten die hun oorsprong in de organisatie van de onderneming kunnen vinden, vermeden worden of dat hun gevolgen beperkt blijven;

- **Maatregelen ter controle van de bezoldigingen en andere toegekende en ontvangen voordelen:** vermijden dat de bezoldigingen en andere door AXA toegekende of ontvangen voordelen tot belangenconflicten leiden;
- **Maatregelen van onthouding:** ervoor zorgen dat, wanneer er geen enkele bevredigende oplossing is om de belangen van de betrokken klanten te vrijwaren en de kennisgeving van het conflict niet opportuun is, het product of de dienst niet wordt, geleverd noch de verzekeringsverrichting wordt uitgevoerd.

De uitwerking van maatregelen bedoeld om belangenconflicten te voorkomen en te beheren in de zin van de MiFID wetgeving is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de compliance functie en de Directies van AXA. Alle maatregelen die zo worden uitgewerkt, moeten ter goedkeuring aan de compliance functie en de bevoegde directie worden voorgelegd.

6. Kennisgeving aan de klanten van de 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 worden gebracht van de algemene aard en/of de bronnen van belangenconflicten. De informatie moet worden meegedeeld vóór de levering van het product of vóór de uitoefening van de dienst waaraan een risico van belangenconflict is verbonden.

De procedure van kennisgeving van niet te beheren belangenconflicten moet een uitzondering zijn en moet ter validering aan de compliance functie worden voorgelegd. Deze procedure mag geen vervanging zijn voor de uitwerking van maatregelen voor het beheer van belangenconflicten zoals hierboven geëist.

7. Voldoende opleiding van de betrokken personen

De invoering en de bestendiging van een compliance cultuur binnen AXA zijn essentieel. Om dit doel te bereiken en de belangenconflicten op een gepaste manier te beheren, moet erop worden toegezien dat alle relevante personen de nodige opleidingen en ondersteuning krijgen voor een goed begrip van de concepten 'belangenconflict' en 'beleid van AXA inzake het beheer van belangenconflicten'.

8. Nauwkeurige registratie van de vastgestelde belangenconflicten

De vastgestelde belangenconflicten, de belangenconflicten die zich hebben voorgedaan of zich kunnen voordoen, en van dien aard zijn dat ze hoogstwaarschijnlijk de belangen van de klanten zullen schaden, moeten door de relevante personen aan hun hiërarchie en aan de compliance correspondent van hun entiteit worden gemeld.

De gesignaleerde belangenconflicten worden genoteerd in het "Centraal register van de belangenconflicten", dat regelmatig beheerd en bijgehouden wordt door de compliance functie, daarin bijgestaan door alle directies van AXA.

9. Implementatie van het beleid

De effectieve leiding van AXA neemt de nodige maatregelen voor de implementatie van dit beleid en voor het toezicht op de toepassing ervan. De efficiëntie van dit beleid en de uitvoeringsmaatregelen ervan worden regelmatig door de compliance functie geëvalueerd.