

Beleid voor het beheer van belangenconflicten

1. WAAROM IS HET NODIG OM EEN BELEID VOOR HET BEHEREN VAN BELANGENCONFLICTEN TE HEBBEN ?

Yuzzu is een verzekeringsmaatschappij die opereert als speler op de financiële markt in de brede zin van het woord en die met tal van partijen samenwerkt, zoals verzekeringnemers, prospects, assurantietussenpersonen, medewerkers, leveranciers van goederen of diensten, derden, gerechtelijke of toezichthoudende autoriteiten.

Een van de gevaren die het vertrouwen, dat terecht van alle partijen mag worden verwacht, kan bedreigen, is de mogelijkheid dat een van de betrokkenen zich tijdens de uitoefening van de bedrijfsactiviteiten in een situatie van belangenconflict bevindt met Yuzzu, ongeacht de reden waarom hij of zij in contact staat met ons bedrijf.

Deze zorg krijgt een extra dimensie als het gaat om het garanderen van de naleving van de IDD-regelgeving die van toepassing is in de verzekeringssector (Richtlijn Verzekeringsdistributie (EU 2016/97) - Europese richtlijn inzake verzekeringsdistributie omgezet in Belgische wetgeving door de wet van 6 december 2018), waarvan het voornaamste doel de bescherming van de consument is.

Yuzzu verbindt zich ertoe belangenconflicten te voorkomen, met name conflicten die de belangen van een of meer klanten kunnen schaden door deze tegen te stellen aan de belangen van een verzekeringstussenpersoon, andere klanten, Yuzzu zelf, of een werknemer van Yuzzu die als 'betrokken partij' wordt beschouwd. (zie paragraaf 3 hieronder).

2. WAT IS EEN BELANGENCONFLICT?

Om het concept van belangenverstremgeling te verduidelijken, kunnen we stellen dat er sprake is van een belangenverstremgeling wanneer ten minste twee potentieel tegenstrijdige motivaties een professionele actor ertoe kunnen aanzetten een beslissing te nemen en/of te handelen op een manier die de belangen van een van de betrokken partijen aantast of kan schaden. Dit concept is complex, omdat het ruimte laat voor verschillende interpretaties.

Meer concreet doet zich een belangenconflict voor wanneer:

- De belangen van Yuzzu (inclusief haar betrokkenen zoals hieronder gedefinieerd) of de AXA Groep (waarvan Yuzzu deel uitmaakt) zijn in strijd met de plichten die een verzekeraar jegens haar klanten heeft;
- De belangen van twee of meer cliënten zijn in strijd met de plichten van Yuzzu jegens hen.

Dit beleid is uitsluitend beperkt tot belangenconflicten met betrekking tot consumentenbescherming en belangenconflicten tussen klanten en tussen verzekeringstussenpersonen.

3. WIE ZIJN DE BETROKKEN PARTIJ ?

Binnen Yuzzu kunnen de volgende personen waarschijnlijk met een belangenconflict te maken krijgen:

- de directeuren en functionarissen van Yuzzu,
- Yuzzu-medewerkers,
- een natuurlijke persoon wiens diensten: 1) ter beschikking worden gesteld en 2) onder controle van Yuzzu worden geplaatst en die deelneemt aan de levering door Yuzzu van producten of diensten,
- een natuurlijke persoon die op grond van een uitbestedingsovereenkomst rechtstreeks deelneemt aan de uitvoering van diensten ten behoeve van Yuzzu.

4. WAT IS HET VERBAND TUSSEN BELANGENCONFLICTEN EN CONSUMENTENBESCHERMING?

Het is belangrijk om het begrip 'belangenconflict' te verduidelijken: we hebben het hier over situaties waarin de belangen van een kandidaat-verzekeringnemer in conflict komen of zouden kunnen komen met andere belangen, die hem ertoe kunnen aanzetten een contract af te sluiten of te profiteren van een dienst die niet in zijn eigen belang is.

Dit idee staat centraal in het systeem ter voorkoming van belangenconflicten. Sterker nog:

- Het betreft de kernactiviteit van Yuzzu: de verkoop van verzekeringsproducten en -diensten.
- Het maakt deel uit van een groot probleem voor de FSMA, de toezichthoudende autoriteit op de verzekeringsmarkt, wiens voornaamste missie het is om gebruikers van financiële producten en diensten te beschermen en hen te helpen de context van het aankoopproces van producten en diensten die op de markt worden aangeboden, te begrijpen.
- Het wordt rechtstreeks gereguleerd en vormt een verplicht antwoord van verzekeraars in het algemeen, en van Yuzzu in het bijzonder, op de toenemende bescherming van consumentenbelangen.
- Het is inherent aan de structurering en organisatie van de verzekeringsmarkt en de verschillende distributiekanaalen ervan, waarbij de Yuzzu-verzekeringstussenpersoon zowel adviseur is voor de kandidaat-verzekeringnemer als het acceptatiebeleid doorgeeft, dat hem vergoedt voor zijn zakelijke bijdragen en/of het management van zijn portefeuille.

Om deze belangenconflicten te voorkomen, **wil Yuzzu op een eerlijke, rechtvaardige en professionele manier handelen** en moet de informatie die Yuzzu aan haar klanten verstrekt via haar distributienetwerk **correct, duidelijk en niet misleidend zijn**

Hoewel Yuzzu niet heeft gewacht tot de IDD-verordening deze aanpak zou goedkeuren, onderschrijft Yuzzu deze aanpak nu formeler en is van plan om deze zes bijvoeglijke naamwoorden centraal te stellen als leidmotief voor zijn distributie- en abonnementsbeleid.

5. VOORBEELDEN VAN BELANGENCONFLICTEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP CONSUMENTEN

We kunnen hier kort, zonder uitputtend te zijn, de belangrijkste soorten belangenconflicten opsommen die zijn geïdentificeerd en die zich op de consument zouden kunnen richten:

- de beheersing van een ramp waarbij meerdere Yuzzu-klanten getroffen zijn;
- het aanbieden van een onevenredig voordeel aan een tussenpersoon, waardoor de onafhankelijke relatie die hij met zijn cliënten moet hebben, verstoord zou kunnen worden;

- het bestaan van externe activiteiten voor één van onze medewerkers, anders dan die welke binnen Yuzzu worden verricht, die de vereiste onafhankelijkheid kunnen ondermijnen en een opdrachtgever kunnen schaden;
- interpersoonlijke of familiale relaties tussen een medewerker van Yuzzu en een tussenpersoon of cliënt die de kwaliteit van het beheer van een dienst zouden kunnen ondermijnen;
- de specifieke vergoeding die aan intermediairs wordt toegekend en die hun onafhankelijkheid en de kwaliteit van hun advies zou kunnen ondermijnen.

Voor elk van deze soorten conflicten heeft Yuzzu maatregelen genomen om toezicht te houden en deze te beheren op een manier die niet kan wegeen op de eigen belangen van haar klanten.

6. HOE WORDEN BELANGENCONFLICTEN TUSSEN YUZZU EN HAAR KLANTEN EN TUSSEN YUZZU EN HAAR VERZEKERINGSTUSSENPERSONEN BEHEERD?

In het geval van meningsverschillen tussen klanten, streeft Yuzzu ernaar om de situatie met de grootste neutraliteit aan te pakken, zonder de een boven de ander te bevoordelen.

Bij meningsverschillen tussen Yuzzu en een van haar verzekeringstussenpersonen worden onvermoeibaar twee gouden regels gevolgd:

- **Neutraliteit:** Yuzzu bevoordeelt de ene tussenpersoon niet boven de andere. Gelijke behandeling is het basisprincipe. Dit betekent echter niet dat er geen objectieve elementen van differentiatie kunnen zijn, maar deze zullen met de nodige voorzichtigheid worden toegepast.
- **De klant behoudt de controle over zijn beslissing:** hij is degene die zijn voorkeur kenbaar moet maken door het ontvangen aanbod te aanvaarden.

Als onderdeel van het verlenen van verzekeringsbemiddelingsdiensten aan haar klanten, kan Yuzzu van derden geldelijke beloningen en/of niet-geldelijke voordelen ontvangen of aan derden toekennen. Yuzzu zorgt ervoor dat deze beloningen en voordelen daadwerkelijk zijn bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënt te verbeteren, zonder de verplichting om in het beste belang van de cliënt te handelen te ondermijnen.

Verzekeringstussenpersonen van Yuzzu worden altijd vergoed op basis van de premie die de klant rechtstreeks aan Yuzzu betaalt. Er wordt dus geen rechtstreekse vergoeding ontvangen door kandidaat-polishouders en/of Yuzzu-polishouders.

7. WELKE MAATREGELEN NEEMT YUZZU OM BELANGENCONFLICTEN TE BEHEERSEN EN TE VERMIJDEN?

Yuzzu heeft een hele reeks maatregelen en procedures ontwikkeld om ervoor te zorgen dat de belangen van de klant altijd voorop staan:

- potentiële conflicten identificeren;
- maatregelen ontwikkelen om potentiële conflicten te voorkomen;
- Klanten informeren over belangenconflicten die niet voorkomen of beheerd kunnen worden;
- zorgen voor voldoende opleiding van de betrokkenen op dit gebied.

Als er, ondanks alle preventieve maatregelen, een belangenconflict ontstaat, neemt Yuzzu onmiddellijk alle nodige initiatieven voor de oplossing ervan, mits deze juridisch en/of contractueel mogelijk zijn.

7.1. IDENTIFICATIE VAN BELANGENCONFLICTEN

Potentiële of bewezen belangenconflicten worden door de Compliance-functie, met hulp van de verschillende directoraten/afdelingen van Yuzzu, geregistreerd en vastgelegd in het centrale register.

De verantwoordelijkheid voor het identificeren van belangenconflicten ligt zowel bij de Compliance-functie als bij de verschillende directoraten/afdelingen van Yuzzu.

Om potentiële belangenconflicten te identificeren die de belangen van een cliënt zouden kunnen schaden, houdt Yuzzu rekening met de mogelijkheid dat zijzelf of een van haar medewerkers zich in een van de volgende situaties zou kunnen bevinden:

- Het is waarschijnlijk dat Yuzzu en/of een betrokkene financieel gewin zal behalen of een financieel verlies zal vermijden ten koste van de klant;
- Yuzzu en/of een betrokkene heeft een belang bij de uitkomst van een aan de cliënt verleende dienst of een namens de cliënt uitgevoerde transactie, dat afwijkt van het belang van de cliënt bij die uitkomst;
- Yuzzu en/of een betrokkene heeft om financiële of andere redenen een prikkel om de belangen van een andere klant of groep klanten te bevoordelen boven die van de betreffende klant;
- Yuzzu en/of een betrokkene oefent dezelfde beroepsactiviteit uit als de opdrachtgever;
- Yuzzu en/of een betrokkene ontvangt of zal van een ander dan de opdrachtgever een voordeel ontvangen of krijgen in verband met de dienstverlening aan de opdrachtgever, in de vorm van geld, goederen of diensten, anders dan de commissie of vergoedingen die daarvoor normaliter in rekening worden gebracht dienst.

Deze identificatie draagt op concretere wijze bij aan de ontwikkeling van een matrix van belangenconflicten waarin alle mogelijke belangenconflicten worden opgesomd, evenals de maatregelen die moeten worden genomen om deze te verhelpen.

De uitoefening van het beroep van verzekeraar bestaat naar zijn aard uit het waarnemen en beheersen van belangenconflicten, zonder dat deze situaties a priori als belangenconflicten kunnen worden gekwalificeerd. Bij de analyse wordt hiermee rekening gehouden, om te voorkomen dat er een gewone beschrijving van het verzekeringsberoep en de verzekeringsactiviteiten ontstaat.

7.2. MAATREGELEN EN PROCEDURES

Maatregelen gericht op het voorkomen, beperken of beheersen van de negatieve impact van mogelijke belangenverstrengelingen voor de klant zijn geformaliseerd in elke afdeling of operationele entiteit van Yuzzu.

Het centrale element in het omgaan met belangenconflicten is een preventieproces in een vroeg stadium, dat bestaat uit het identificeren van potentiële belangenconflicten (zie hierboven) en het bieden van passende training en communicatie voor de betrokken werknemers.

Overige maatregelen bestaan in ieder geval uit het volgende:

- **Maatregelen om de uitwisseling en het gebruik van informatie te controleren:** vermijd het gebruik of de verspreiding binnen Yuzzu van informatie die waarschijnlijk zal bijdragen aan het ontstaan van belangenconflicten;
- **Maatregelen om de uitoefening van ongepaste invloed te voorkomen:** De uitoefening verbieden of beperken van ongepaste invloed door iemand op de manier waarop een betrokkene een activiteit uitvoert of een dienst verleent die verband houdt met de uitoefening van het beroep van verzekeraar;

- **Organisatorische maatregelen:** ervoor zorgen dat potentiële belangenconflicten, die hun oorsprong kunnen vinden in de organisatie van de onderneming, worden vermeden of dat de gevolgen ervan worden beperkt;
- **Maatregelen om beloningen en andere toegekende en ontvangen voordelen te controleren:** voorkomen dat beloningen en andere door Yuzzu toegekende of ontvangen voordelen aanleiding geven tot belangenconflicten.

Het ontwikkelen van maatregelen gericht op het voorkomen en beheersen van belangenverstremelingen is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de compliancefunctie en de verschillende afdelingen van Yuzzu. Alle aldus ontwikkelde maatregelen moeten ter goedkeuring worden voorgelegd aan de compliancefunctie en het bevoegde management.

7.3. Kennisgeving aan klanten van onbeheersbare belangenconflicten

Wanneer redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de genomen beheersmaatregelen niet zullen volstaan om de belangen van cliënten te beschermen, dienen de betrokken cliënten duidelijk te worden geïnformeerd over de algemene aard en/of bronnen van belangenconflicten. De informatie moet op een duurzame drager worden meegedeeld vóór de levering van het product of vóór de uitvoering van de dienst waaraan een risico op belangenconflict is verbonden.

De procedure voor het melden van onbeheersbare belangenconflicten moet uitzonderlijk zijn en onderworpen zijn aan validatie door de compliancefunctie. Deze aanpak kan de ontwikkeling van maatregelen voor het beheer van belangenconflicten, zoals hierboven vereist, niet vervangen.

7.4. Voldoende opleiding van betrokkenen

Yuzzu verwacht van alle medewerkers dat ze belangenconflicten kunnen herkennen wanneer deze zich voordoen en dat ze zich bewust zijn van de acties die ze moeten ondernemen wanneer ze zelf betrokken zijn bij een belangenconflict. Er worden regelmatig verplichte trainingen georganiseerd over dit onderwerp.

7.5. BELEIDSIMPLEMENTATIE

Het Yuzzu Management Committee onderzoekt het vermogen van de organisatie om belangenconflicten te identificeren, te voorkomen en te beheersen. Hij wordt in zijn taak bijgestaan door de afdeling Compliance, die onafhankelijk toeziet op de toepassing en effectiviteit van procedures en beleid.

8. CONTACT

Heeft u een vraag over belangenverstremeling of over dit beleid ? Neem dan contact op met Yuzzu via één van de volgende twee communicatiekanalen:

- 1) **Online-formulier:** Op de Yuzzu-website, <https://www.yuzzu.be/nl/contact>, (opnieuw) een verzoek indienen door het formulier in te vullen. Om dit te doen, moet u op klikken «Bestaand contract ».
- 2) **Brief:** Stuur een brief met de datum en ondertekend naar het volgende adres: Yuzzu, Avenue du Port 86c box 117, 1000 Brussel.