

BELANGENCONFLICTENBELEID

Inleiding

Corona Direct heeft een beleid uitgewerkt dat de nadelige gevolgen die een belangenconflict voor een klant kan hebben, moet voorkomen. We streven naar een strikte toepassing van de wettelijke bepalingen daarover en passen de strengste normen toe. Er zijn specifieke instructies en procedures uitgewerkt die potentiële belangenconflicten herkennen en beheren.

Belangenconflicten voorkomen

We omschrijven een belangenconflict als:

- een situatie waarin de belangen van Corona Direct onverenigbaar met of tegengesteld aan die van een van zijn klanten kunnen zijn;
- een situatie waarin de belangen van een klant of een groep klanten onverenigbaar zijn met die van een andere klant of een andere groep klanten.

Onze benadering

Corona Direct kiest een benadering in 2 stappen: eerst de identificatie en daarna de preventie of het beheer van een belangenconflict.

Belangenconflicten herkennen

De potentiële gevallen van belangenconflicten werden in kaart gebracht. Op voorstel van de verschillende betrokken afdelingen binnen Corona Direct wordt die lijst door de afdeling Compliance beheerd en aan de directie meegedeeld. Die voorziet vaste scenario's voor belangenconflicten die door de betrokken afdelingen gevolgd moeten worden.

Voorbeelden van belangenconflicten:

- klanten producten voorstellen die niet geschikt voor hen zijn;
- geschenken en uitnodigingen aanvaarden die de objectiviteit in het gedrag zouden kunnen brengen;
- belangenconflicten tussen 2 verzekerden bij dezelfde maatschappij of tussen een verzekerde en de maatschappij.

Belangenconflicten voorkomen en beheren

We omschreven diverse categorieën van basismaatregelen die belangenconflicten voor onze klanten moeten voorkomen, beheren en tot een minimum beperken.

Onafhankelijkheid

De werknemers van Corona Direct moeten zich ervan vergewissen dat ze zich tijdens hun contact met de klanten volledig onafhankelijk opstellen. Er werden maatregelen ingevoerd die elke invloed tegengaan en een onafhankelijke houding garanderen: ongepast optreden ten aanzien van bepaalde activiteiten of diensten tegengaan, de bedrijfspolitiek over geschenken en uitnodigingen respecteren, enz.

Beheersmaatregelen

Organisatorische maatregelen

Om mogelijke belangenconflicten te voorkomen of te beheren moeten er organisatorische maatregelen genomen worden. Daarvoor werden specifieke regels en procedures uitgewerkt.

Mochten er zich toch belangenconflicten voordoen, dan doet Corona Direct nooit een gepersonaliseerde aanbeveling. We beperken ons tot een evaluatie van de kennis en de ervaring van de klant.

Belangenconflicten over bemiddelingsactiviteiten worden in een register bijgehouden. Elk jaar evalueert de Compliance-afdeling dat register om structurele oplossingen te implementeren, opleidingsbehoeften in te schatten en de inventaris van mogelijke belangenconflicten aan te vullen.

Informatie over belangenconflicten

Als een belangenconflict niet vermeden kan worden, wordt de betrokken klant op de hoogte gebracht op een manier waardoor hij met kennis van zaken een beslissing over het verdere verloop van het dossier of de transactie kan nemen.

Klachten over belangenconflicten worden specifiek opgevolgd.

Aanvullende procedures en richtlijnen

Extra ondersteuning voor de identificatie en het beheer van belangenconflicten is vertaald naar procedures en richtlijnen die in het kader van andere specifieke verplichtingen uitgewerkt werden.

Zo bestaan er binnen Corona Direct een Deontologische Code, een Compliance-charter, een integriteitsbeleid, gedragsregels voor de diverse activiteiten, ...

Opleiding en communicatie

Specifieke opleidingen en communicatie over het beleid over belangenconflicten en de specifieke regels en procedures die daaruit voortvloeien, zijn voorzien.



Verantwoordelijkheden

De directie van Corona Direct gaat na of de systemen, controles en procedures degelijk zijn en potentiële belangenconflicten voorkomen en beheren mogelijk maken. De Compliance-afdeling controleert de toepassing en de afstemming van de procedures en de maatregelen die volgens dat beleid genomen worden en rapporteert daarover aan de directie.