



Belangenconflicten in verband met vergoedingen en commerciële doelstellingen: Vaststellingen en standpunten naar aanleiding van inspecties

18 maart 2013

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Voorwerp van de inspecties.....	3
3	Uitgevoerde inspecties.....	4
4	Bevelen, aanbevelingen en aandachtspunten.....	5
5	Vaststellingen en standpunten van de FSMA per thema.....	5
5.1	Algemene beoordeling.....	6
5.2	De identificatie van belangenconflicten.....	7
5.2.1	De identificatie van belangenconflicten in het algemeen.....	7
5.2.2	De identificatie van belangenconflicten met betrekking tot vergoedingen, 'incentives' en commerciële doelstellingen.....	8
5.2.3	De identificatie van belangenconflicten met betrekking tot de selectie, de goedkeuring en commercialisering van beleggingsproducten.....	11
5.3	Het beleid en de procedures inzake belangenconflicten.....	14
5.3.1	Referentiekader.....	14
5.3.2	Vaststellingen en standpunten.....	14
5.4	Vorming van de medewerkers.....	15
5.5	Het register van belangenconflicten.....	15
5.5.1	Referentiekader.....	15
5.5.2	Vaststellingen en standpunten.....	15
5.6	De informatieverstrekking aan cliënten.....	Error! Bookmark not defined.
5.6.1	Referentiekader.....	16
5.6.2	Vaststellingen en standpunten.....	16
5.7	De evaluatie en monitoring van het beleid en de procedures.....	16
5.7.1	Referentiekader.....	16
5.7.2	Vaststellingen en standpunten.....	16

1 Inleiding

Sinds de Twin Peaks-hervorming is de FSMA bevoegd voor het toezicht op de naleving van de MiFID-gedragsregels. Binnen de FSMA is in mei 2011 een inspectiedienst opgericht die instaat voor de uitoefening van dit toezicht. De FSMA heeft in januari 2012 haar actieplan voor het toezicht op de naleving van de gedragsregels aan de financiële sector voorgesteld, met de precisering dat de controles in 2012 voornamelijk zouden worden toegespitst op de naleving van de gedragsregels inzake belangenconflicten.

Tussen april 2012 en januari 2013 heeft de dienst Toezicht op de gedragsregels van de FSMA bij diverse kredietinstellingen en beleggingsondernemingen inspecties uitgevoerd. Daarbij is ingezoomd op de bestaande of potentiële belangenconflicten in verband met vergoedingen, *'incentives'* en commerciële doelstellingen.

Deze nota geeft een overzicht van de belangrijkste vaststellingen en standpunten die de FSMA naar aanleiding van deze inspecties aan de sector wil meedelen.

2 Voorwerp van de inspecties

De inspecties uitgevoerd van april 2012 tot januari 2013 gingen over het beheer van belangenconflicten, met name deze in verband met:

- de variabele vergoedingen, *'incentives'* en commerciële doelstellingen voor de medewerkers van het commerciële netwerk, en
- de selectie en de creatie van beleggingsproducten, het zogenaamde *'product approval process'*.

De vergoedingen, *'incentives'* en commerciële doelstellingen kwamen in alle inspecties aan bod. Bij sommige instellingen kwam ook het *'product approval process'* aan bod.

Alle inspecties hadden betrekking op niet-professionele cliënten. De klemtoon lag op het segment 'retail banking'. Bij sommige instellingen werd eveneens de afdeling 'private banking' onderzocht.

3 Uitgevoerde inspecties

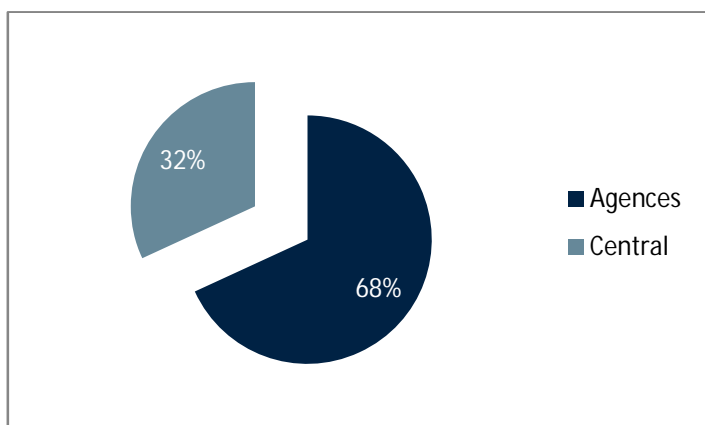
De inspectiedienst van de FSMA baseerde zijn auditwerkzaamheden op het werkprogramma voor belangenconflicten waarvan de FSMA de basisgegevens in 2012 op haar website bekend maakte. In deze basisgegevens geeft zij per thema en volgens een uniforme structuur een gedetailleerd overzicht van het reglementair kader en van de verwachtingen wat betreft de procedures en organisatie waarover de instellingen moeten beschikken. De FSMA nodigde de instellingen uit om voor hun eigen controledoeleinden de nodige testen te ontwikkelen om aan deze standaarden te beantwoorden.

De inspecties bestonden uit twee fasen. In de eerste fase interviewden de inspecteurs van de FSMA medewerkers in de hoofdzetel en analyseerden ze de gegevens die ze hadden verzameld. In een tweede fase toetsten deze hun bevindingen af in het commerciële netwerk.

In de onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van het aantal contacten die de inspectiedienst heeft gehad binnen de geïnspecteerde ondernemingen.

Aantal personen die werden gecontacteerd in de agentschappen	269
Aantal personen die werden gecontacteerd in de centrale zetels	126
Totaal aantal bezochte personen	395

Deze inspecties vonden in meerderheid plaats in de agentschappen van de betrokken ondernemingen.



4 Bevelen, aanbevelingen en aandachtspunten

Voor elke overtreding, tekortkoming en zwak punt vastgesteld tijdens de inspectie, treft de FSMA een maatregel uit een van de volgende categorieën:

- Een 'bevel' is een maatregel waarmee de FSMA de effectieve leiding van de onderneming beveelt herstelmaatregelen te treffen binnen een door haar opgelegde termijn. De FSMA neemt deze maatregel als ze een overtreding van de MiFID-gedrageregels of een tekortkoming in de organisatie van de onderneming vaststelt. De FSMA moet de herstelmaatregelen goedkeuren en volgt nauwgezet op hoe de onderneming ze uitvoert. Bevelen zijn gebaseerd op artikel 36 en/of 36bis van de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.
- Een 'aanbeveling' wijst op tekortkomingen in de interne controle. De FSMA verwacht dat de onderneming een actieplan opstelt waarin ze in detail beschrijft hoe ze de tekortkomingen zal wegwerken en wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van het actieplan. De FSMA zal nagaan of de geplande maatregelen relevant zijn en kan hun efficiëntie herevalueren.
- De FSMA kan 'aandachtspunten' onder de aandacht van het management brengen zonder dat zij hierover een actieplan voor de korte termijn verwacht. Bij een volgende inspectie kan de FSMA de aandachtspunten herevalueren en zal ze beoordelen of de maatregelen die de onderneming heeft genomen, relevant zijn.

Zoals uit onderstaande tabel blijkt zijn er naar aanleiding van de inspecties heel wat bevelen en aanbevelingen gegeven.

	Total
Bevelen	24
Aanbevelingen	85

5 Vaststellingen en standpunten van de FSMA per thema

Het overzicht van vaststellingen en standpunten van de FSMA hieronder volgt in hoofdlijnen de structuur van haar auditwerkprogramma belangenconflicten. Daarbij komen volgende punten aan bod:

- de identificatie van belangenconflicten;
- het beleid en de procedures over belangenconflicten;
- de vorming van de medewerkers;
- het register van belangenconflicten;
- de informatieverstrekking aan cliënten;
- de evaluatie en monitoring van het beleid en de procedures door de ondernemingen zelf.

Het wettelijk en reglementair kader in verband met deze punten is beschreven in het auditwerkprogramma belangenconflicten op de website van de FSMA.

5.1 Algemene beoordeling

De FSMA heeft naar aanleiding van de inspecties vastgesteld dat een belangrijk aantal ondernemingen de regels inzake belangenconflicten onvoldoende toepassen. Een belangrijk gegeven daarbij is dat in de praktijk er zich meer problemen voordoen bij het bepalen en opleggen van commerciële doelstellingen die de medewerkers aanzetten tot het verkopen van beleggingsproducten dan bij het toekennen van een variabele verloning.

Ondernemingen hebben wel, zoals de wet het vraagt, een beleid ontwikkeld, maar dit beleid wordt in de praktijk niet altijd gedragen in de dagdagelijkse werking van de operationele diensten. Medewerkers die in contact staan met cliënten zijn zich vaak onvoldoende bewust van de mogelijke belangenconflicten. Het eerstelijnstoezicht dat binnen de operationele en commerciële departementen op de naleving van de gedragsregels moet toezien, is onvoldoende aanwezig. Dit maakt dat er een belangrijke verantwoordelijkheid komt te liggen bij de tweede lijn, de compliancefunctie. Uit de inspecties blijkt evenwel dat de compliancefunctie niet altijd betrokken is bij de operationele en commerciële beslissingen die aanleiding geven tot belangenconflicten.

Om een daadwerkelijke compliancecultuur binnen de gereguleerde ondernemingen te kunnen ontwikkelen, is het noodzakelijk dat de hoogste leiding van de onderneming deze gestalte geeft en uitdraagt naar alle geledingen van de onderneming.

Bij een aantal ondernemingen is een positieve evolutie merkbaar om deze compliancecultuur binnen de onderneming uit te bouwen.

5.2 De identificatie van belangenconflicten

5.2.1 De identificatie van belangenconflicten in het algemeen

5.2.1.1 Referentiekader

De ondernemingen moeten belangenconflicten identificeren en situaties omschrijven die een belangenconflict vormen of kunnen doen ontstaan dat een aanzienlijk risico inhoudt dat de belangen van één of meer cliënten worden geschaad.

De ondernemingen moeten het risico inschatten op conflicten tussen de belangen van de cliënt, hun eigen belangen en de belangen van hun medewerkers. In een eerste fase kan bij die beoordeling worden uitgegaan van de algemene situaties die in de toepasselijke reglementering worden opgesomd. Daarna dient die beoordeling te worden uitgebreid in het licht van de specifieke situaties van de betrokken departementen en van de activiteiten van de onderneming.

De lijst van de potentiële belangenconflicten moet dan ook worden ingepast in een bredere aanpak van het beheer van belangenconflicten, zoals hieronder wordt geïllustreerd:



5.2.1.2 Vaststellingen en standpunten

- Vaak ontbreekt het de ondernemingen aan een performante methodologie om belangenconflicten te identificeren. Ze beperken zich te daarbij tot het overnemen van de situaties die in de reglementering op zeer algemene wijze worden opgesomd, zonder ze op hun eigen activiteiten en organisatie toe te passen. De identificatie van potentiële belangenconflicten is dan een theoretische oefening zonder draagvlak binnen de onderneming, terwijl ze een middel tot bewustmaking zou moeten zijn.

5.2.2 De identificatie van belangenconflicten met betrekking tot vergoedingen, 'incentives' en commerciële doelstellingen

5.2.2.1 Referentiekader

De ondernemingen moeten "zich op loyale, billijke en professionele wijze voor de belangen van hun cliënten inzetten"¹ bij de vaststelling van de vergoedingen en de uitbouw van de follow-up van de commerciële doelstellingen. Dat betekent dat zij:

- toezicht organiseren op de link tussen de vergoedingen en de commerciële doelstellingen;
- het evenwicht tussen het vaste en het variabele deel van de vergoedingen bewaken;
- zorgen voor de follow-up van de commerciële doelstellingen in het kader van het beheer van de belangenconflicten;
- controlefuncties betrekken bij de vaststelling van en het toezicht op de vergoedingen en de commerciële doelstellingen.

¹ Zie art. 27, § 1, van de voormelde wet van [2 augustus 2002](#).

5.2.2.2 Vaststellingen en standpunten

5.2.2.2.1 Vergoedingen

5.2.2.2.1.1 Werknemers

- Door de band genomen kennen de meeste geïnspecteerde ondernemingen relatief beperkte variabele vergoedingen toe aan hun werknemers in het distributienetwerk. Deze vergoedingen worden berekend op het geheel van de activiteiten van de medewerker en zijn niet verbonden aan het behalen van doelstellingen voor de verkoop van specifieke beleggingsproducten. Veelal bedraagt de variabele vergoeding tussen de 5 à 20 % van het jaarloon. Bij één middelgrote geregementeerde onderneming ging dit tot 50%.
- Meer en meer ondernemingen laten deze variabele vergoeding ook afhangen van kwalitatieve vereisten, zoals de naleving van de MiFID-gedragsregels. De impact van een negatieve kwalitatieve score op de variabele vergoeding verschilt echter van onderneming tot onderneming.

5.2.2.2.1.2 Zelfstandige agenten

- De vergoedingsregeling is van nature verschillend wanneer de onderneming beroep doet op zelfstandige agenten. Zij worden in hoofdzaak op variabele basis vergoed. Het feit dat de onderneming met een netwerk van zelfstandige agenten werkt, doet geen afbreuk aan de verantwoordelijkheid van de effectieve leiding van de onderneming voor de naleving van de gedragsregels. Belangrijk is dan ook dat deze variabele vergoeding niet tot gevolg mag hebben dat de agent er de voorkeur aan geeft aan die (categorieën van) beleggingsproducten of diensten te verkopen waarvoor zijn vergoeding het hoogst is. Dat risico is des te groter naarmate (1) de categorieën van producten waarvoor een bepaalde vergoeding geldt, nauwer zijn bepaald en (2) de verschillen in vergoeding tussen de (categorieën van) producten of diensten groter zijn.
- De inspectiedienst van de FSMA stelde vast dat sommige ondernemingen ook voor hun zelfstandige agenten een deel van de verloning afhankelijk maken van de naleving van de MiFID-gedragsregels. De FSMA beschouwt dit als een goede praktijk.

5.2.2.2.1.3 Medewerkers van zelfstandige agenten

- Zelfstandige agenten van ondernemingen hebben in principe zelf medewerkers in dienst. De verloning van deze medewerkers wordt dan niet bepaald door de ondernemingen maar door hun zelfstandige agenten. Gelet op hun verantwoordelijkheid voor de naleving van de MiFID-gedragsregels vraagt de FSMA van de ondernemingen dat zij hun agenten aan deze regels houden en dat zij een passend toezicht terzake organiseren.

5.2.2.2.2 'Incentives'

- Vele ondernemingen voorzien naast vergoedingen ook '*incentives*' voor de commerciële departementen. Medewerkers kunnen bijvoorbeeld een geschenk verdienen als zij goede resultaten behalen tijdens commerciële campagnes. Voorbeelden hiervan zijn weekenduitstappen, iPads, restaurantbezoeken en teamactiviteiten. Als deze '*incentives*' gelden voor een beperkte periode en een beperkte reeks producten, of zelfs een individueel product, kunnen ze, ondanks hun geringe geldelijke waarde, toch het risico op belangenconflicten verhogen.
- Niettegenstaande het feit dat ze geen substantiële miskennis van de belangen van de cliënten heeft vastgesteld, heeft de FSMA de ondernemingen er wel op gewezen dat ze voor het toekennen van incentives een duidelijk beleid moet vaststellen. De complianceafdeling moet hierop een monitoring uitvoeren om erover te waken dat deze incentives geen aanleiding geven tot het miskennen van de belangen van de cliënten.
- De FSMA heeft naar aanleiding van de inspecties het standpunt ingenomen dat als er tussen de cliënt en de onderneming een relatie van beleggingsadvies of vermogensbeheer bestaat, '*incentives*' per product of voor een zeer nauw gedefinieerde categorie van producten niet aanvaardbaar zijn.

5.2.2.2.3 Commerciële doelstellingen

- De FSMA aanvaardt dat commerciële ondernemingen doelstellingen bepalen om een zekere rendabiliteit te behalen en dat commerciële medewerkers meewerken aan het behalen van deze doelstellingen. Financiële instellingen zijn evenwel geen loutere verkopers van beleggingsproducten. Ze verlenen hun cliënten beleggingsdiensten. De wet verplicht hen ertoe om het belang van hun cliënten voorop te stellen. Commerciële doelstellingen mogen dan ook niet indruisen tegen het belang van de cliënt.
- Tijdens de inspecties ontleedde de inspectiedienst van de FSMA diverse systemen die de commerciële doelstellingen van de commerciële medewerkers kracht moeten bijzetten. Doelstellingen kunnen worden opgelegd per individu, per kantoor of per groep van kantoren. Tijdens periodieke vergaderingen met regionale verantwoordelijken worden deze doelstellingen individueel of in groep besproken en wordt nagegaan om welke redenen bepaalde verkoopdoelstellingen niet kunnen worden gehaald. Soms worden de behaalde doelstellingen intern publiek gemaakt en worden er tussen de verschillende medewerkers of kantoren rangschikkingen bekend gemaakt.
- De FSMA is de mening toegedaan dat dergelijke systemen, en zeker de combinaties ervan, het risico op belangenconflicten in belangrijke mate doen toenemen.

- Om te vermijden dat de belangen van de cliënten zouden worden geschaad, is het essentieel dat de doelstellingen zo geformuleerd zijn dat aan cliënten een voldoende ruim aanbod kan worden geboden dat kan beantwoorden aan hun noden. Een overdreven klemtoon op het 'aanbod van de maand' verhoogt het risico op belangenconflicten.
- Verder is het noodzakelijk dat de effectieve leiding een duidelijk beleid heeft over deze commerciële doelstellingen en dat het compliancedepartement ze kan monitoren (zie ook punt 5.2.2.2.4).
- Als er tussen de cliënt en de onderneming een relatie van beleggingsadvies of vermogensbeheer bestaat, dan is de FSMA de mening toegedaan dat commerciële doelstellingen per product of voor een zeer nauw gedefinieerde categorie van producten niet aanvaardbaar zijn.

5.2.2.2.4 Betrokkenheid van de complianceafdeling

- Tijdens de inspecties stelde de inspectiedienst van de FSMA vast dat de complianceafdeling in vele gevallen slechts in beperkte mate is betrokken bij de *vaststelling* van de variabele vergoedingen, de *'incentives'* en de commerciële doelstellingen. De FSMA vindt het zeer belangrijk dat de complianceafdeling hierbij betrokken wordt, zodat zij kan nagaan of deze vergoedingen, *'incentives'* en doelstellingen de naleving van de gedragsregels in het gedrang kunnen brengen.
- De FSMA vraagt de complianceafdeling daarnaast om een gepaste monitoring op te zetten met betrekking tot de *daadwerkelijke impact* van de vergoedingen, *'incentives'* en doelstellingen op de naleving van de MiFID-gedragsregels.

5.2.3 De identificatie van belangenconflicten met betrekking tot de selectie, de goedkeuring en commercialisering van beleggingsproducten

5.2.3.1 Referentiekader

De ondernemingen moeten specifieke organisatorische maatregelen uitwerken om na te gaan of de producten en diensten die ze aanbieden, in het belang zijn van hun cliënten. Zij moeten over het cliëntenbelang waken bij de ontwikkeling en/of de selectie van het product en gedurende de levensduur van het product. Daarbij moeten ze erop toezien dat:

- de producten/diensten verenigbaar zijn met de kenmerken en behoeften van de cliënten;
- de producten/diensten aan 'stress testing' worden onderworpen om na te gaan welke impact de marktevoluties op de cliënten zouden kunnen hebben;

- de producten/diensten geregeld opnieuw worden bekeken om na te gaan of ze aansluiten bij het oorspronkelijk vooropgestelde rendement en de oorspronkelijk vooropgestelde doelgroep;
- de informatie over de producten/diensten deel uitmaakt van de verslagen van het compliancedepartement aan de effectieve leiding van de onderneming.

5.2.3.2 Vaststellingen en standpunten

5.2.3.2.1 Het 'product approval process'

- Vele ondernemingen hebben de voorbije jaren een beleid en procedures over productontwikkeling en/of -selectie opgezet, ook aangeduid als '*product approval process*' of '*product approval and review process*'. Deze initiatieven zijn evenwel nog vatbaar voor verbetering, met name waar het gaat om de bescherming van het belang van de cliënt.
- De FSMA meent² dat de volgende elementen moeten zijn opgenomen in het '*product approval and review process*', om ervoor te zorgen dat de ondernemingen zich in elke fase van de procedure op loyale, billijke en professionele wijze voor de belangen van hun cliënten inzetten:
 - de aanstelling van een persoon ('gatekeeper') die de belangen van de cliënten behartigt, zowel bij de beslissing om een product te lanceren, als bij het opstellen van de voorwaarden van het product;
 - de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen die een rol vervullen in de procedure;
 - de criteria voor het selecteren van de producten, inclusief de wijze waarop deze criteria werden gekozen en zullen worden geëvalueerd;
 - de regels die een beoordeling mogelijk maken van het evenwicht tussen de belangen van de cliënt en de belangen van de instelling;
 - de verplichting om documentatie bij te houden van de verschillende stappen die voor elk product doorlopen worden en van de afwegingen die daarbij werden gemaakt;

² Zij sluit hierbij aan bij het standpunt dat door CESR is uiteengezet in het document [Response to EC on MiFID Review CESR/10-860](#).

- de organisatie van de evaluatie van de producten gedurende hun gehele looptijd, onder meer door criteria vast te stellen aan de hand waarvan beslist wordt of het product moet worden behouden, dan wel of de commercialisering ervan moet worden stopgezet.

5.2.3.2.2 Arbitrage-adviezen

- Tijdens de inspecties werd geregeld vastgesteld dat commerciële medewerkers hun cliënten contacteren met het voorstel om vervroegd uit een product te stappen waarvan de looptijd nog niet verstreken is, om in een ander, nieuw beleggings- of spaarproduct te stappen. Dergelijk 'arbitrage-advies' kan in het belang zijn van de cliënt. De medewerkers hebben evenwel vaak ook zelf een belang bij dit initiatief omdat ze daardoor hun commerciële doelstellingen een duwtje in de rug kunnen geven. De risico's op belangenconflicten bij dergelijke arbitrageadviezen zijn dan ook reëel.
- De FSMA vraagt dat ondernemingen een operationeel beleid en operationele procedures uitwerken om deze arbitrage-adviezen te omkaderen. Hierin zouden de volgende punten aan bod moeten komen:
 - de selectiecriteria voor de producten waarvoor arbitrage-advies kan worden gegeven;
 - het optreden van een 'gatekeeper' die de belangen van de cliënt behartigt;
 - de correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie die aan de cliënt moet worden verstrekt opdat hij met kennis van zaken een beslissing zou kunnen nemen, meer bepaald over:
 - de impact van de kosten die inherent zijn aan de voorgenomen transacties;
 - de kenmerken van de betrokken producten;
 - de voornaamste factoren die de netto-inventariswaarde van de producten beïnvloeden.
- De eerste en tweede verdedigingslijnes moeten een passend toezicht uitoefenen op dit beleid en deze procedures, om o.m. volgende punten na te gaan:
 - Is het arbitrage-advies verleend met inachtneming van de vastgestelde procedures, waaronder de beoordeling van het belang van de cliënt?
 - Is de informatie die aan de cliënt is verstrekt, correct, duidelijk en niet misleidend?
 - Hebben de commerciële doelstellingen het arbitrageadvies beïnvloed?

5.3 Het beleid en de procedures inzake belangenconflicten

5.3.1 Referentiekader

De ondernemingen moeten een efficiënt beleid inzake het beheer van belangenconflicten uitwerken, implementeren en in stand houden.

Dat beleid moet schriftelijk worden geformaliseerd en passend zijn in het licht van:

- de omvang, de structuur en de organisatie van de onderneming; en
- de aard, de omvang en de complexiteit van haar activiteiten.

5.3.2 Vaststellingen en standpunten

- Grotere ondernemingen beschikken over diverse procedures en beleidslijnen die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met belangenconflicten. Deze zijn niet altijd op elkaar afgestemd en in vele gevallen ontbreekt een geïntegreerd overzicht. In dergelijke gevallen is het aangewezen een algemeen beleid inzake belangenconflicten te hebben dat naar het beleid en de procedures kan verwijzen.
- Het belangenconflictenbeleid van ondernemingen die deel uitmaken van een groep moet rekening houden met de groepsdimensie. Dit is des te meer het geval wanneer diverse aspecten van de dienstverlening aan de cliënten onder de verantwoordelijkheid vallen van diverse ondernemingen binnen de groep. Vele ondernemingen hebben te weinig aandacht voor deze groepsdimensie.
- Vele ondernemingen besteden in hun belangenconflictenbeleid aandacht aan het geven en ontvangen van geschenken in hun relatie met cliënten. Tijdens de inspecties werden ook diverse gevallen van schenkingen door cliënten aan relatiebeheerdersesignaleerd. De bedragen zijn veelal bescheiden, maar ook grote schenkingen komen voor. Gelet op de manifeste risico's op belangenconflicten, is de FSMA van oordeel dat de ondernemingen duidelijke grenzen moeten stellen voor het aanvaarden van geschenken van cliënten en dat compliance de naleving ervan actief moet monitoren.

5.4 Vorming van de medewerkers

Om de de regels inzake belangenconflicten te kunnen naleven, is het belangrijk dat de medewerkers het concept 'belangenconflict' goed kennen. Alleen dan kunnen zij belangenconflicten herkennen als ze zich voordoen en hun hiërarchie en compliance erover inlichten. De inspectiedienst van de FSMA stelde vast dat, ondanks de inspanningen die sommige ondernemingen doen, de medewerkers momenteel onvoldoende kennis hebben over mogelijke belangenconflicten.

De FSMA dringt er dan ook op aan dat de ondernemingen hun vormingsinspanningen ter zake verhogen en erover te waken dat deze ook effectief zichtbaar zijn op het terrein.

5.5 Het register van belangenconflicten

5.5.1 Referentiekader

De geregementeerde ondernemingen moeten gegevens bijhouden en regelmatig actualiseren over de beleggingsdiensten, nevendiensten of beleggingsactiviteiten waarbij een belangenconflict is ontstaan (of, in het geval van een nog lopende dienst of activiteit, kan ontstaan) dat een wezenlijk risico inhoudt op schade aan de belangen van cliënten.

5.5.2 Vaststellingen en standpunten

Een aantal ondernemingen hebben nog problemen om het register van belangenconflicten te onderscheiden van de lijst van potentiële belangenconflicten die deel uitmaakt van het belangenconflictenbeleid. Daar waar de lijst uitgaat van een voorafgaande beoordeling van de mogelijke belangenconflicten, is het register de plaats waar de in de praktijk vastgestelde belangenconflicten worden genoteerd. Een correct bijgehouden register is een belangrijk instrument bij de monitoring inzake belangenconflicten (zie 5.7).

5.6 De informatieverstrekking aan cliënten

5.6.1 Referentiekader

De ondernemingen moeten hun belangenconflictenbeleid aan hun cliënten meedelen. Ze moeten hun cliënten ook duidelijk informeren als de maatregelen die ze nemen om belangenconflicten te beheren, ontoereikend zijn om redelijkerwijs te garanderen dat de belangen van cliënten niet in het gedrang komen.

5.6.2 Vaststellingen en standpunten

- Cliënten krijgen meestal basisinformatie over het belangenconflictenbeleid via de algemene voorwaarden van de onderneming. In sommige gevallen is deze basisinformatie te beperkt om de cliënt een concreet beeld te geven van het beleid van de onderneming.
- Naast de vraag over het beleid stelt zich de vraag in welke mate de ondernemingen hun cliënten ook effectief informeren over de belangenconflicten die zich voordoen. Dit zou bijvoorbeeld het geval moeten zijn wanneer de onderneming exclusieve banden heeft met een andere onderneming voor de ontwikkeling van producten en daarbij bepaalde verkoopsdoelstellingen moet halen.

5.7 De evaluatie en monitoring van het beleid en de procedures

5.7.1 Referentiekader

Ondernemingen moeten het beleid en de procedures inzake belangenconflicten geregeld opnieuw tegen het licht houden. Ze moeten dit onder meer doen wanneer een wezenlijke verandering plaatsheeft die de toepassing van de procedures bemoeilijkt. Ze moeten toezien op de doeltreffendheid van hun beleid en hun procedures om mogelijke tekortkomingen te achterhalen en recht te zetten.

5.7.2 Vaststellingen en standpunten

- Het compliancedepartement speelt als tweedelijnstoezichtsfunctie een belangrijke rol bij de controle op de naleving van de regels inzake belangenconflicten. Ook de nieuwe circulaire over de compliancefunctie³ van de FSMA en de NBB beklemtoont het belang van een gedegen monitoring door de compliancefunctie. Sommige instellingen zien compliance nog te veel als een zuiver adviserende functie.

³ Zie Circulaire FSMA-2012-21 dd. 4/12/2012.

- Eigen aan iedere controleomgeving is de noodzaak om controles te documenteren. Meerdere compliancedepartementen dienen hun methodologie in deze nog bij te sturen.
- Om de rol van compliance gepast te kunnen invullen, is het belangrijk dat de ondernemingen eerst een analyse maken van alle compliancerisico's die ze lopen. Vervolgens moeten ze, op basis van deze analyse en van de middelen waarover de compliancefunctie beschikt, een actieplan opstellen om de compliancerisico's op passende wijze te dekken en om de activiteiten van de vennootschap passend te monitoren.
- Indien de middelen ontbreken om deze compliancerisico's op afdoende wijze te dekken, moet de compliancefunctie de effectieve leiding en het wettelijk bestuursorgaan hiervan op de hoogte te stellen zodat zij hun verantwoordelijkheid kunnen nemen. Het is immers de effectieve leiding die verantwoordelijk is voor de naleving van de MiFID-gedragsregels.