

Sommige 'verwachtingen van de toezichthouder' gelden niet in alle gevallen. Dit is aangegeven naast elke 'verwachting'. Betekenis van de afkortingen: LEV SB = geldig voor spaar- en beleggingsverzekeringen; LEV A = geldig voor andere levensverzekeringen dan spaar- en beleggingsverzekeringen; N LEV = geldig voor niet-levensverzekeringen; ADV = alleen geldig indien advies wordt gegeven; GR = geldig voor grote risico's

Dit werkprogramma wordt mogelijk nog gewijzigd ten gevolge van de lopende gesprekken in de verschillende werkgroepen met de beroepsverenigingen.

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR		
1. Identificatie van belangenconflicten									
1	<ul style="list-style-type: none"> De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten mogelijke belangenconflicten identificeren in verband met de verzekeringsbemiddelingsdiensten die zij verrichten. Zij moeten de omstandigheden omschrijven waarin een wezenlijk risico bestaat op schade aan de belangen van hun cliënten. Zij moeten rekening houden met hun eigen activiteiten en met de activiteiten die in hun naam en/of voor hun rekening worden verricht. 	Art. 17 KB N2 21 februari 2014 Art. 19 KB N2 21 februari 2014	1	<ul style="list-style-type: none"> De tussenpersoon stelt een lijst van mogelijke belangenconflicten op. Deze lijst houdt rekening met elke activiteit waarbij een wezenlijk risico bestaat op schade aan de belangen van cliënten. Het gaat om belangenconflicten tussen de cliënt en: <ul style="list-style-type: none"> de tussenpersoon zelf, met inbegrip van: <ul style="list-style-type: none"> zijn bestuurders; zijn effectieve leiders; zijn werknemers; zijn subagenten; andere personen die rechtstreeks of onrechtstreeks door een zeggenschapsband met hem verbonden zijn; andere cliënten. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		2	Bij het identificeren van de mogelijke belangenconflicten houdt de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon rekening met volgende situaties: <ul style="list-style-type: none"> a) het feit dat financieel gewin kan worden behaald of dat een financieel verlies kan worden vermeden ten koste van de cliënt; b) het feit dat iemand een belang heeft bij het resultaat van een dienst of transactie dat verschilt van het belang van de cliënt bij dit resultaat; c) het feit dat er een financiële of andere drijfveer bestaat om het belang van een andere cliënt of groep cliënten op het belang van de betrokken cliënt te laten primeren; d) als de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon deel uitmaakt van een groep: de interacties tussen de verschillende groepsentiteiten. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		3	<ul style="list-style-type: none"> De tussenpersoon stelt een lijst op van alle activiteiten die hij zelf verricht die aanleiding kunnen geven tot een belangenconflict. Hij interpreteert dit voldoende ruim en beperkt dit niet tot het bemiddelen bij het afsluiten van verzekeringscontracten. Hij neemt bijvoorbeeld eveneens zijn tussenkomsten in geval van schade in aanmerking. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		4	De tussenpersoon identificeert alle activiteiten die anderen (bvb. subagenten) in zijn naam verrichten die mogelijk aanleiding kunnen geven tot een belangenconflict.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
2. Beheer van belangenconflicten									
2	<ul style="list-style-type: none"> De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten maatregelen nemen in verband met het beheer van belangenconflicten. 	Art. 27, § 1 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 1° KB N1 21 februari 2014 Art. 20, § 3 KB N2 21 februari 2014 Art. 20, § 4 KB N2 21 februari 2014 Art. 20, § 5 KB N2 21 februari 2014	1	Voor elk geïdentificeerd belangenconflict: <ul style="list-style-type: none"> beoordeelt de tussenpersoon het risico; bepaalt hij hoe hij het belangenconflict zal beheren; bepaalt hij of de cliënt van het belangenconflict op de hoogte moet worden gebracht. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		2	<ul style="list-style-type: none"> Als het, ter bescherming van de verschillende belangen van cliënten, nodig is, dan: <ul style="list-style-type: none"> beperkt de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon de uitwisseling van informatie tussen bepaalde personen of departementen; organiseert zij een apart toezicht op personen die diensten verlenen aan cliënten van wie de belangen in strijd kunnen zijn met die van andere cliënten of van de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon; zorgt zij ervoor dat dezelfde persoon niet tegelijk of achtereenvolgens betrokken kan zijn bij verschillende bedrijfsactiviteiten of verzekeringsbemiddelingsdiensten; zorgt zij ervoor dat personen die betrokken zijn bij verschillende bedrijfsactiviteiten, deze met een passende onafhankelijkheid kunnen verrichten en niet ongepast worden beïnvloed. Als de hoofdtak van twee personen aanleiding kan geven tot belangenconflicten, dan zorgt de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon ervoor dat zij elkaars verloning niet kunnen beïnvloeden. De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon werkt daartoe concrete maatregelen uit, die aangepast zijn aan de aard, schaal en complexiteit van zijn bedrijf en zijn aanbod. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Dit werkprogramma wordt mogelijk nog gewijzigd ten gevolge van de lopende gesprekken in de verschillende werkgroepen met de beroepsverenigingen.

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR
2 De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten maatregelen nemen in verband met het beheer van belangenconflicten.	Art. 27, § 1 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002 zoals verduidelijkt door Art. 4, 1° KB N1 21 februari 2014 Art. 20, § 3 KB N2 21 februari 2014 Art. 20, § 4 KB N2 21 februari 2014 Art. 20, § 5 KB N2 21 februari 2014	3 • Het algemene vergoedings-, incentivings- en evaluatiebeleid van de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon strookt met de fundamentele gedragsregel die bepaalt dat de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon zich loyaal, billijk en professioneel moet gedragen ten opzichte van zijn cliënten. • De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon legt haar werknemers en directeurs geen doelstellingen op die aanleiding zouden kunnen geven tot gedragingen die niet verenigbaar zijn met de gedragsregels voor de verzekeringssector.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		4 De tussenpersoon : • houdt een volledige lijst bij van de verschillende onderdelen van de vergoeding van zijn werknemers, directeurs en subagenten; • vermeldt voor elk onderdeel van de vergoeding hoe deze is berekend en of deze verbonden is aan: • het behalen van kwantitatieve doelstellingen; • het voldoen aan kwalitatieve vereisten, zoals bijvoorbeeld de naleving van de gedragsregels; • bewaakt een passend evenwicht tussen het vaste en het variabele deel van de vergoeding.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		5 De tussenpersoon: • houdt een volledige lijst bij van incentives die hij geeft aan zijn werknemers, directeurs en subagenten; • vermeldt voor elke incentive of deze verbonden is aan: • het behalen van kwantitatieve doelstellingen; • het voldoen aan kwalitatieve vereisten, zoals bijvoorbeeld de naleving van de gedragsregels.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		6 • De verzekeringstussenpersoon waakt erover dat hijzelf en zijn medewerkers zich bij de selectie van verzekeringsovereenkomsten op loyale, billijke en professionele wijze inzet voor de belangen van de cliënt. • Hij neemt daarbij volgende aspecten in aanmerking: • de kwaliteitseisen waaraan de aangeboden verzekeringsovereenkomsten moeten voldoen; • de criteria op basis waarvan hij verzekeringsondernemingen tot zijn selectie toelaat; • de criteria op basis waarvan hij verzekeringsondernemingen uit zijn selectie verwijdert; • de toetsing van eventuele inducements aan het geldend wettelijk kader.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		7 • Als de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon aan haar cliënten voorstelt om voor een risico dat zij al heeft verzekerd, te kiezen voor een andere verzekeringsovereenkomst, mogelijk uitgegeven door een andere verzekeringsonderneming, dan besteedt zij daarbij bijzondere aandacht aan de volgende aspecten: • de nauwkeurige afweging van het belang van de cliënt bij de overstap. Daarbij vergelijkt zij onder meer de karakteristieken van de verzekeringsovereenkomsten in kwestie, met name de dekking, met inbegrip van de uitsluitingen en de vrijstellingen, en de premie; • de juiste, duidelijke en niet-misleidende informatie aan de cliënt, die hem toelaat om beslissingen te nemen met kennis van zaken, in het bijzonder met betrekking tot: • de impact van de kosten inherent aan de transactie; • de karakteristieken van de verzekeringsovereenkomsten in kwestie; • de belangrijkste factoren die de waarde van de verzekeringsovereenkomsten beïnvloeden. • De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon is in staat om aan de FSMA toe te lichten op welke wijze deze overstap de belangen van de cliënt dient.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		8 • Als de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon arbitragevoorstellen doet aan haar cliënten in verband met spaar- en beleggingsverzekeringen, dan besteedt zij daarbij bijzondere aandacht aan de volgende aspecten: • de nauwkeurige afweging van het belang van de cliënt bij de arbitrage; • de juiste, duidelijke en niet-misleidende informatie aan de cliënt, die hem toelaat om beslissingen te nemen met kennis van zaken, in het bijzonder met betrekking tot: • de impact van de kosten inherent aan dergelijke transacties; • de karakteristieken van de verzekeringsovereenkomsten in kwestie; • de belangrijkste factoren die de waarde van de verzekeringsovereenkomsten beïnvloeden. • De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon is in staat om aan de FSMA toe te lichten op welke wijze deze overstap de belangen van de cliënt dient.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Register van belangenconflicten

Dit werkprogramma wordt mogelijk nog gewijzigd ten gevolge van de lopende gesprekken in de verschillende werkgroepen met de beroepsverenigingen.

Wettelijke vereiste	Wettelijke basis	Verwachtingen van de toezichthouder	LEV SB	LEV A	N LEV	ADV	GR		
3	<ul style="list-style-type: none"> De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten een register van belangenconflicten bijhouden. Ze moeten gegevens opnemen over de belangenconflicten die zijn ontstaan en waarbij een wezenlijk risico bestaat op schade aan de belangen van cliënten of, bij een nog lopende dienstverlening, kunnen ontstaan. Ze moeten deze gegevens regelmatig bijwerken. 	Art. 22 KB N2 21 februari 2014	1	<ul style="list-style-type: none"> De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon beschikt over een register van belangenconflicten. Dit register verschilt van de lijst van potentiële belangenconflicten die deel uitmaakt van het belangenconflictbeleid. De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon waakt erover dat zichzelf of de medewerkers die zij daartoe heeft aangeduid: <ul style="list-style-type: none"> concrete belangenconflicten die zich voordoen, in het register opnemen; concrete belangenconflicten die zich voordoen, aan de leiding van de onderneming rapporteren; het register systematisch en regelmatig bijwerken. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Belangenconflictenbeleid									
4	<ul style="list-style-type: none"> De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten schriftelijk een effectief beleid vastleggen over belangenconflicten. Ze moeten het implementeren en instandhouden. Het belangenconflictenbeleid moet evenredig zijn aan de omvang, de organisatie, de aard, de schaal en de complexiteit van het bedrijf. De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen die deel uitmaken van een groep, moeten in hun belangenconflictenbeleid rekening houden met mogelijke belangenconflicten ten gevolge van de structuur en de bedrijfsactiviteiten van de andere leden van de groep. 	Art. 20, § 1 KB N2 21 februari 2014 Art. 20, § 2 KB N2 21 februari 2014	1	<ul style="list-style-type: none"> De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon stelt schriftelijk een effectief belangenconflictenbeleid vast. Het belangenconflictenbeleid is goedgekeurd door de bevoegde organen. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			2	<p>Het belangenconflictenbeleid:</p> <ul style="list-style-type: none"> verwijst naar de verzekeringsbemiddelingsdiensten-en activiteiten die door of in naam en/of voor rekening van de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon worden verricht; omschrijft de omstandigheden die een belangenconflict vormen of kunnen doen ontstaan dat een wezenlijk risico met zich meebrengt die de belangen van één of meer cliënten worden geschaad; bepaalt de maatregelen die de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon neemt om belangenconflicten te beheren; bepaalt hoe cliënten worden geïnformeerd over concrete belangenconflicten die zich voordoen; bepaalt hoe belangenconflicten worden geregistreerd; besteedt, als de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon deel uitmaakt van een groep, aandacht aan de mogelijke belangenconflicten ten gevolge van de structuur en bedrijfsactiviteiten van andere leden van de groep. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			3	<p>Het belangenconflictenbeleid bepaalt:</p> <ul style="list-style-type: none"> wat de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon verstaat onder een belangenconflict in het kader van de gedragsregels voor de verzekeringssector; welke partijen betrokken kunnen zijn bij belangenconflicten (onder meer: de verzekeringsnemer, de verzekerde, de begunstigde, de verzekeringstussenpersoon of de verzekeringsonderneming); vanaf welk moment er sprake is van een <i>wezenlijk</i> risico. Dit wordt concreet vastgelegd, bijvoorbeeld onder de vorm van een combinatie van waarschijnlijkheid van het risico en de impact ervan voor de betrokkene. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			4	<p>Het belangenconflictenbeleid vermeldt voor alle hierboven geïdentificeerde activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> de nodige concrete maatregelen om belangenconflicten te beheren; de instructies die gelden voor de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon en de overige personen die bij het leveren van verzekeringsbemiddelingsdiensten betrokken zijn. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			5	De tussenpersoon zorgt ervoor dat zijn medewerkers en subagenten het belangenconflictenbeleid kennen en toepassen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Wettelijke vereiste

Wettelijke basis

Verwachtingen van de toezichthouder

5	De verzekeringstussenpersonen die aan hun cliënten meedelen dat ze adviseren op grond van een onpartijdige analyse, moeten de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat hun advies daadwerkelijk onpartijdig is.	Art. 273, § 2 Wet Verzekeringen 4 april 2014	1 De verzekeringstussenpersoon die adviseert op grond van een onpartijdige analyse bepaalt in zijn belangenconflictenbeleid welke concrete maatregelen hij neemt om deze onpartijdigheid te realiseren. <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---	---	--	--

5. Informatie aan cliënten

1. Informatie over het belangenconflictenbeleid

6	<ul style="list-style-type: none"> De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten aan hun cliënten, bij het begin van de dienstverlening, een algemene beschrijving van hun belangenconflictenbeleid bezorgen. Zij mogen deze informatie in beknopte vorm bezorgen. Zij mogen deze informatie via hun website bezorgen, voor zover: <ul style="list-style-type: none"> dit past in de context waarin zij zaken doen met de cliënt, d.w.z. voor zover de cliënt regelmatig toegang heeft tot het internet, wat kan blijken uit het feit dat de cliënt een e-mailadres opgeeft als communicatiemiddel met de verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon; de cliënt specifiek akkoord gaat; de verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen de cliënt elektronisch op de hoogte brengen van het concrete webadres waar het belangenconflictenbeleid beschikbaar is; het belangenconflictenbeleid actueel is; de informatie op de website onafgebroken toegankelijk is voor de tijd die de cliënt redelijkerwijze nodig heeft om ze te bekijken. Als de cliënt meer details vraagt over het belangenconflictenbeleid, dan moeten de verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen deze bezorgen op een duurzame drager. 	07.6.011.§001.h). 07.6.011.§001.i).	1 De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon neemt maatregelen om ervoor te zorgen dat al haar cliënten, vooraleer zij voor het eerst zaken met hen doet, een algemene beschrijving van haar belangenconflictenbeleid krijgen. Deze beschrijving mag in beknopte vorm worden geleverd. <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
			2 De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon neemt maatregelen om ervoor te zorgen dat zij de algemene beschrijving van zijn belangenconflictenbeleid enkel via zijn website bezorgt voor zover zij aan alle wettelijke regels ter zake voldoet. <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
			3 De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon geeft meer details over haar belangenconflictenbeleid aan de cliënten (of potentiële cliënten) die erom vragen. Zij bezorgt deze informatie op een duurzame drager. <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

2. Informatie over specifieke belangenconflicten

7	De verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen moeten de cliënt duidelijk informeren indien de maatregelen die zij hebben genomen om belangenconflicten te beheren, niet volstaan om redelijkerwijs te mogen aannemen dat de belangen van de cliënt niet zullen worden geschaad.	Art. 18 KB N2 21 februari 2014 Art. 21 KB N2 21 februari 2014	1 De verzekeringsonderneming of verzekeringstussenpersoon informeert de cliënt duidelijk indien de maatregelen die zij heeft genomen om de belangenconflicten te beheren, niet volstaan om redelijkerwijs te mogen aannemen dat de belangen van de cliënt niet zullen worden geschaad. Zij bezorgt de informatie voorafgaandelijk. Zij bezorgt de informatie op een duurzame drager. De informatie is voldoende gedetailleerd (begrijpelijk/toegankelijk/niet voor interpretatie vatbaar) om de cliënt toe te laten om met kennis van zaken een beslissing te nemen over de verzekeringsbemiddelingsdienst waarbij het het belangenconflict gerezen is. <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
---	--	--	--