

Beleid inzake het beheer van belangenconflicten van ARAG SE – Branch Belgium

1) Waarom dit document?

Via dit document wil ARAG SE – Branch Belgium haar klanten op de hoogte brengen van het beleid dat ze voert op het vlak van interne en externe belangenconflicten die zich kunnen voordoen tijdens de behandeling van de verzekeringen die bij haar zijn afgesloten.

2) Waarom een beleid inzake belangenconflicten?

Het beleid inzake belangenconflicten dat door ARAG SE – Branch Belgium is ingevoerd, heeft tot doel de maatschappij, in het kader van haar offertes, conclusies of beheer van verzekeringscontracten, in staat te stellen om altijd op te treden op een eerlijke, billijke, onpartijdige en professionele manier die het best de belangen van haar klanten dient, en dit volstrekt in lijn met de fundamentele principes van de MiFID-gedragsregels. Dit beleid sluit aan bij het integriteitsbeleid dat eveneens in de onderneming wordt gevoerd.

3) Welke belangenconflicten zijn geïdentificeerd en welke oplossingen worden geboden door het beleid inzake belangenconflicten dat binnen ARAG SE - Branch Belgium wordt gevoerd?

Tussen welke personen kunnen zich belangenconflicten voordoen?

Het kan gaan om een belangenconflict tussen een klant van ARAG SE - Branch Belgium en haarzelf (of, meer bepaald, een lid van haar personeel) of tussen een klant en een of meer andere klanten van ARAG SE - Branch Belgium, zodra dit belangenconflict de belangen van de klant zou kunnen schaden.

Onder welke omstandigheden en met welke oplossingen om ze te vermijden?

ARAG SE – Branch Belgium heeft verschillende types omstandigheden geïdentificeerd waarin een belangenconflict zou kunnen ontstaan, en heeft een beleid en concrete maatregelen uitgewerkt om eraan te verhelpen. Hieronder vindt u een gedetailleerde beschrijving.

1. Belangenconflicten tussen verzekerden bij ARAG SE - Branch Belgium

De verzekerden zijn verzekerd door afzonderlijke polissen.

Twee of meer personen zijn verzekerd bij ARAG SE - Branch Belgium door afzonderlijke polissen. Er ontstaat een conflict tussen die twee personen en allebei doen ze een beroep op - en zijn ze voor dit geschil gedekt door - hun rechtsbijstandsverzekering bij ARAG SE - Branch Belgium

De oplossing geboden door het beleid inzake belangenconflicten: ARAG SE - Branch Belgium staat niet in voor het minnelijke beheer maar vertrouwt het dossier, voor iedere verzekerde, onmiddellijk toe aan een advocaat die door elk van beiden is gekozen. Het belangenconflict wordt vermeden omdat iedere partij wordt vertegenwoordigd en verdedigd door een afzonderlijke advocaat om de onpartijdigheid bij het beheer van de dossiers te waarborgen.

De verzekerden zijn verzekerd door een gemeenschappelijke polis

Twee of meer personen zijn verzekerd bij ARAG SE - Branch Belgium door hetzelfde contract. Er ontstaat een conflict tussen hetzij de onderschrijver van het contract en een of meer verzekerden, hetzij tussen twee of meer andere verzekerden dan de onderschrijver.

De oplossing geboden door het beleid inzake belangenconflicten (die bovendien een bevestiging is van hetgeen voorzien is in de algemene voorwaarden, geldig voor de verschillende contracten rechtsbijstandsverzekering van ARAG SE - Branch Belgium): de onderschrijver van het contract heeft voorrang en mag dus beslissen wie in dit specifieke geval geniet van de rechten die uit het verzekeringscontract voortvloeien. In beide gevallen (een conflict tussen de onderschrijver en een verzekerde of een conflict tussen twee verzekerden) kan telkens slechts één partij genieten van de waarborgen uit hoofde van het contract.

2. Belangenconflicten binnen ARAG SE - Branch Belgium

Er kan een belangenconflict ontstaan uit hoofde van de hoedanigheid van het personeelslid van ARAG SE – Branch Belgium die een verrichting moet uitvoeren, en dit ongeacht het departement waartoe het personeelslid behoort.

We vermelden hier enkele voorbeelden onder de geïdentificeerde gevallen, alsook het beleid en de concrete maatregelen die worden toegepast om eraan te verhelpen. Naar analogie Mutatis gelden de beschreven procedures ook voor de andere departementen van de maatschappij (Boekhouding, Informatica, Human Resources, Administratie en Commerciële Diensten).

- Departement Schade

Het personeelslid van ARAG SE - Branch Belgium dat een dossier behandelt, is verwant of verbonden met een partij die bij een dossier betrokken is: de verzekerde, zijn tegenpartij, de makelaar, de advocaat of de expert.

'Verwant zijn met iemand' betekent dat men tot hetzelfde gezin behoort, zelfs alleen aangetrouwd.

'Verbonden zijn met iemand' betekent dat men, zonder een 'verwante' te zijn, een bevoorrechte relatie met iemand heeft (commercieel, economisch, vriendschappelijk, enz.).

De oplossing geboden door het beleid inzake belangenconflicten: zodra het personeelslid van ARAG SE – Branch Belgium dat een dossier behandelt, verwant of verbonden is met een bij het dossier betrokken partij, brengt hij zijn hiërarchische overste hiervan op de hoogte en maakt hij het dossier aan hem over; laatstgenoemde moet dan een ander personeelslid aanduiden om de onpartijdige voortzetting van het beheer van dit dossier te kunnen waarborgen.

Het personeelslid van ARAG SE - Branch Belgium dat belast is met het beheer van het dossier, is zelf betrokken bij een schadegeval.

De oplossing geboden door het beleid inzake belangenconflicten: zodra het personeelslid van ARAG SE - Branch Belgium dat een dossier behandelt, zelf betrokken is bij het schadegeval, brengt hij zijn hiërarchische overste hiervan op de hoogte en maakt hij het dossier aan hem over; laatstgenoemde moet dan een ander personeelslid aanduiden om de onpartijdige voortzetting van het beheer van dit dossier te kunnen waarborgen.

- Departement Productie

Een externe persoon vraagt een afwijking van de voorwaarden of premies. Het personeelslid van ARAG SE - Branch Belgium dat dit verzoek tot afwijking ontvangt, is verbonden of verwant met degene die het verzoek indient.

De oplossing geboden door het beleid inzake belangenconflicten: zodra het personeelslid van ARAG SE - Branch Belgium dat dit verzoek ontvangt, verbonden of verwant is met degene die het verzoek indient, maakt hij het verzoek over aan zijn rechtstreekse overste; laatstgenoemde moet dan een ander personeelslid aanduiden om dit verzoek op een onpartijdige manier te behandelen.

4) Wat als er een belangenconflict ontstaat tijdens de relatie met de klant? Het Register van belangenconflicten

In de meeste gevallen zal het belangenconflict vermeden zijn dankzij het beleid inzake belangenconflicten dat ARAG SE - Branch Belgium heeft ingevoerd.

Het Register van belangenconflicten

Als zich toch een belangenconflict voordoet of, in het kader van de lopende dienstverlening, zou kunnen voordoen, dat de belangen van een of meer klanten ernstig kan schaden, en als ARAG SE - Branch Belgium een onmiddellijke oplossing voor dit conflict kan bieden, zal ARAG SE - Branch Belgium het opnemen in een register dat Register van Belangenconflicten wordt genoemd. Ze zal erin het type conflict vermelden, alsook de middelen aan de hand waarvan het kon worden geïdentificeerd en de geboden oplossing om eraan te verhelpen.

In dit kader voorziet het beleid van ARAG SE - Branch Belgium dat ieder lid van haar personeel dat met een belangenconflict wordt geconfronteerd, dit aan zijn directe overste moet melden. Die zal dan de noodzakelijke maatregelen treffen opdat zo snel mogelijk een oplossing voor het conflict zou worden geboden, en meldt het vervolgens aan de Compliance Manager. Laatstgenoemde vervolledigt het register en stelt, indien hij dit noodzakelijk acht, aanpassingen aan het beleid en aan de concrete maatregelen inzake het beheer van belangenconflicten voor.

5) Wat als het opgedoken belangenconflict niet kan worden opgelost?

Het kan gebeuren dat de organisatorische of administratieve maatregelen die zijn genomen om de belangenconflicten te beheren, niet volstaan om, met redelijke zekerheid, te waarborgen dat het risico dat de belangen van de klant worden geschaad, zal worden vermeden. In dat geval zal ARAG SE - Branch Belgium de betrokken klant(en) duidelijk informeren over de algemene aard en/of de oorsprong van deze conflicten opdat de klant(en) met kennis van zaken zou/zouden kunnen beslissen over het voortzetten van de betrokken verrichting.

6) Bestaan er controleprocedures voor de efficiëntie van dit beleid inzake belangenconflicten?

Ja. Om de naleving van haar beleid inzake belangenconflicten te waarborgen heeft ARAG SE - Branch Belgium organisatorische, controle- en opleidingsmaatregelen getroffen. Deze, interne en externe, maatregelen zijn op verschillende niveaus genomen om een efficiënte werking mogelijk te maken.

Interne maatregelen

Centrale rol van de Compliance Manager

De Compliance Manager, die bijzonder is gesensibiliseerd voor de naleving van de MiFID-voorschriften, ziet toe op de vlotte toepassing in de onderneming, van de interne regels inzake beheer van belangenconflicten.

Integriteitsbeleid

ARAG SE - Branch Belgium heeft een integriteitsbeleid ingevoerd dat geldt voor alle leden van haar personeel. De Compliance Manager staat in voor de opvolging en de naleving van dit beleid.

Ressorteren meer bepaald onder dit beleid, om eventuele belangenconflicten te vermijden, uiterst strikte regels inzake het aanvaarden van geschenken, uitnodigingen voor een restaurantbezoek door een advocaat of iedere andere uitnodiging door derden.

Controle van verschillende operaties

Steekproefsgewijs worden a posteriori controles uitgevoerd m.b.t. meer bepaald:

- de opening van nieuwe schadegevallen die niet via het Openingscomité gebeuren;
- de geschiktheid van een mandaat dat aan een advocaat wordt gegeven;
- de betalingen die in het kader van een dossier worden verricht;
- de conformiteit van de contracten.

Deze controles hebben meer bepaald tot doel om eventuele belangenconflicten op te sporen en zich ervan te vergewissen dat bij de verwerking ervan het ingevoerde beleid inzake belangenconflicten wordt nageleefd. Als tijdens die controles een tekortkoming of een inbreuk aan het licht komt, wordt de Compliance Manager hiervan onmiddellijk op de hoogte gebracht en stelt hij de maatregelen voor die hij billijk acht, meer bepaald, indien nodig, een aanpassing van het beleid inzake belangenconflicten.

Opleiding van het personeel

Aan het personeel wordt gevraagd om aandachtig kennis te nemen van dit beleid en een document te ondertekenen waaruit blijkt dat dit is gebeurd. Dit document maakt trouwens deel uit van de documenten die tegen ondertekening worden overhandigd aan de nieuwe medewerkers bij hun aanwerving. Dit document kan op ieder ogenblik worden geraadpleegd op het intranet van de onderneming.



Het beheer van de belangenconflicten is ook het onderwerp van een opleiding binnen de onderneming via de verschillende departementen die op regelmatige tijdstippen op de hoogte worden gebracht van en gesensibiliseerd voor de toepassing van het beleid inzake belangenconflicten, en dit tijdens periodieke dienstvergaderingen en via eventuele dienstnota's.

Externe maatregelen

Ingeval een mogelijk belangenconflict wordt vastgesteld door een persoon die niet tot het personeel van de onderneming behoort, kan die persoon ons hiervan op de hoogte brengen via het hiervoor aangemaakte e-mailadres conflictinterest@arag.be. De overgemaakte informatie zal behoorlijk worden geanalyseerd en behandeld onder toezicht van de Compliance Manager.

7) Wat als onze klanten bijkomende informatie willen?

De klant die meer informatie wil over het beleid inzake belangenconflicten van ARAG SE - Branch Belgium kan die aanvragen via het e-mailadres conflictinterest@arag.be of bij zijn makelaar.