



***Belangenconflictenbeleid van
TVM verzekeringen N.V.
2018***

Distributielijst
TVM
Scheepvaart
Compliance
Risk

Versiebeheer	
Versie 1.0	01-04-2018

Akkoord Raad van Bestuur	
Datum 03-04-2018	

Inhoudsopgave

AFKORTINGEN	2
1 INLEIDING	3
1.1 Doel van dit document en definities	3
1.1.1 Doel van dit document	3
1.1.2 Definities.....	3
1.2 Wetgevend kader.....	4
1.3 Scope van het belangenconflictbeleid	4
1.4 Jaarlijkse herziening.....	4
2 ORGANISATIE BELANGENCONFLICTEN.....	5
3 TAKEN, BEVOEGDHEDEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN.....	5
3.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden	5
3.1.1 Identificatie van belangenconflicten.....	5
3.1.1 Algemeen	5
3.1.2 Kennis personeelsleden TVM	6
4 IDENTIFICATIE EN BEHEER VAN BELANGENCONFLICTEN.....	6
4.1.1 Taak Comité Belangenconflicten	6
5 BEWAKEN VAN DE ONAFHANKELIJKHEID VAN MEDEWERKERS VAN TVM.....	6
5.1.1 Regels met betrekking tot nevenactiviteiten of persoonlijke banden medewerkers TVM	6
6 SAMENWERKING MET TUSSENPERSONEN.....	7
7 AANBIEDEN VAN VERZEKERINGSPRODUCTEN.....	7
8 UITVOERING VAN DE VERZEKERINGSOVEREENKOMSTEN	7
9 REGELS MET BETREKKING TOT DE CONTACTEN MET KLANTEN	7
10 INFORMATIEVERSTREKKING M.B.T. BELANGENCONFLICTEN AAN KLANTEN	8
11 REGISTRATIE VAN BELANGENCONFLICTEN	8
12 BELANGENCONFLICTEN REGISTER	8

Afkortingen

AFKORTING	TOELICHTING
FSMA	Financial Services and Markets Authority
MIFID	Markets in Financial Instruments Directive

1 Inleiding

1.1 Doel van dit document en definities

Dit belangenconflicten beleid is opgesteld om belangenconflicten voor TVM te beheersen. Medewerkers van TVM worden geacht kennis te hebben genomen van dit beleid en het beleid na te leven.

1.1.1 Doel van dit document

Het doel van dit belangenconflictenbeleid is het nemen van passende maatregelen die voorzien in voldoende onafhankelijkheid om het klantbelang centraal te stellen bij de uitoefening van de verschillende verzekeringsbemiddelingsdiensten die aangeboden worden.

Hiertoe worden onderstaande verplichtingen geformaliseerd in een beleidsstuk met inbegrip van passende procedures;

- Dienstverleners dienen de potentiële belangenconflicten te identificeren en op te lijsten;
- Belangenconflicten die niet kunnen worden vermeden, dienen te worden beheerd;
- Indien beheer van belangenconflicten niet afdoende is, dient de klant in alle transparantie te worden geïnformeerd¹;
- Belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan en waarbij sprake is van een wezenlijk risico dat de belangen van de betrokken klant worden geschaad, dienen geregistreerd te worden²;
- Medewerkers van TVM dienen geïnformeerd te worden van het belangenconflictenbeleid en de procedures.³

Dit beleidsstuk dient alle potentiële belangenconflicten en situaties waarbij de belangen van klanten worden geschaad te beschrijven, nl⁴;

- De dienstverlener kan winst maken of een verlies beperken ten koste van de klant;
- De dienstverlener heeft een belang bij het resultaat van een dienstverstrekking die verschilt met de belangen van de klant;
- De dienstverlener heeft een financiële of andere drijfveer om de belangen van een andere klant te laten primeren op die van een klant in kwestie;
- De dienstverlener oefent hetzelfde bedrijf uit als de klant;
- De dienstverlener ontvangt van een andere persoon dan de klant inducements (in de vorm van geld, goederen of diensten) in verband met de verstrekte dienst.

Er worden organisatorische en procedurele maatregelen getroffen om risico's te beperken die betrekking hebben op het optreden van personen in verschillende hoedanigheden en maatregelen m.b.t. toezicht op personen die door hun taak aan een vergroot risico op belangenconflicten zijn onderworpen.

1.1.2 Definities

Een belangenconflict is een complex begrip. Het kan omschreven worden als een conflict dat ontstaat wanneer twee of meerdere personen of entiteiten tegenstrijdige of persoonlijke belangen hebben die zouden kunnen leiden dat afbreuk wordt gedaan aan het klantenbelang door een afbreuk aan de professionaliteit, loyaliteit of billijkheid die men centraal dient te stellen.

Het Comité Belangenconflicten is belast met het beheer van belangenconflicten. TVM Belgium heeft een "Comité Belangenconflicten" opgericht. Het Comité bestaat uit de directie van TVM Belgium, de managers van de verschillende afdelingen Productie inclusief acceptatie, Schade en Financiële Administratie en de verantwoordelijke voor HR. Voor belangenconflicten van TVM wordt dit Comité aangevuld met een Nederlandse

¹ De FSMA ziet dit als 'het laatste redmiddel' in de eerste plaats dienen belangenconflicten à priori vermeden of beheerd te worden door het implementeren van afdoende beleidsmatige maatregelen en procedures. FSMA circulaire 2015_14, 45 (6.3).

² TVM Belgium heeft voorzien in een register om belangenconflicten die zich effectief hebben voorgedaan te registreren. Op basis van dit register, wordt de lijst van potentiële belangenconflicten bijgewerkt indien nodig. Art. 22 KB N2; FSMA circulaire 2015_14, 45 (6.5).

³ Art. 14 bis controlewet verzekeringen 9 juli 1975; FSMA circulaire 2015_14, 43 (6.1).

⁴ Art. 19 KB N2; FSMA circularie 2015_14, 44 (6.2).

compliance officer. Het Comité is bereikbaar via het volgende [e-mailadres: compliance@tvm.nl](mailto:compliance@tvm.nl). Het Comité identificeert en behandelt belangenconflicten.

1.2 Wetgevend kader

De wettelijke basis voor het belangenconflicten beleid zijn de MiFID-gedragsregels⁵, zoals deze vastgelegd zijn in de desbetreffende wetgeving en FSMA-circulaires⁶.

Deze teksten kunnen geraadpleegd worden op de website van de FSMA:

<http://www.fsma.be/nl/Supervision/MiFID.aspx>

1.3 Scope van het belangenconflictbeleid

De regels inzake belangenconflicten zijn van toepassing op alle verzekeringsbemiddelingsdiensten o.a.;

- adviseren over verzekeringsovereenkomsten (directe klanten);
- verkoop van verzekeringsovereenkomsten zonder advies (directe klanten);
- tarifiering en acceptatie van verzekeringsovereenkomsten;
- beheer van schadegevallen.

Een belangenconflict kan zich bijvoorbeeld voordoen tussen de volgende partijen:

- TVM en een klant van TVM;
- Een medewerker van TVM en een klant van TVM;
- TVM en een medewerker van TVM;
- Een klant van TVM en een andere klant van TVM;
- TVM en een andere werkmaatschappij van TVM;
- Een makelaar van TVM en TVM;
- Een makelaar van TVM en een andere makelaar van TVM.

Het belangenconflictenbeleid behandelt eveneens belangenconflicten die voortvloeien uit de structuur van TVM verzekeringen, TVM Belgium en TVM Brokerage.⁷

1.4 Jaarlijkse herziening

Dit document wordt jaarlijks herzien conform de planning en control cyclus.

⁵ MiFID: Europese regelgeving over financiële producten, waaronder de producten van TVM. MiFID staat voor Markets in Financial Instruments Directive.

⁶ FSMA is de Financial Services and Markets Authority. De Nederlandse equivalent is AFM.

⁷ Art. 20 §1 KB N2: „Wanneer de dienstverlener tot een groep behoort, moet het beleid ook rekening houden met alle omstandigheden waarvan de dienstverlener weet of redelijkerwijs zou moeten weten dat ze een belangenconflict kunnen doen ontstaan als gevolg van de structuur en bedrijfsactiviteiten van andere leden van de groep”. ; FSMA circulaire 2015_14, 46 (6.6.1).

2 Organisatie belangenconflicten

De medewerkers van TVM dienen zich op loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van klanten. Alle medewerkers van TVM Belgium die in contact staan met klanten, krijgen een MiFID opleiding. Alle medewerkers zijn op de hoogte van huidige belangenconflictenregeling die op regelmatige tijdstippen wordt bijgewerkt.

Het belangenconflictenbeleid heeft procedureel voornamelijk betrekking op de afdelingen acceptatie en schade. Concrete procedurele aspecten zijn opgenomen in hoofdstuk 5 en in het Acceptatie- en Schadebeleid, alsook in de handboeken die instructies bevatten voor de medewerkers op de betreffende afdelingen.

TVM Verzekeringen is 'product owner' en beschikt over een afdeling Product en Procesbeheer voor het doorlopen van een 'product approval process'.⁸ Deze afdeling is verantwoordelijk voor afstemming van producten op de noden van klanten.

TVM Belgium heeft een "Comité Belangenconflicten" opgericht, dat belast is met het beheer van belangenconflicten. Dit Comité ondersteunt ook de belangenconflicten uit dit beleid van TVM. Het Comité bestaat uit de directie van TVM Belgium, de managers van de verschillende afdelingen Productie inclusief acceptatie, Schade en Financiële Administratie en de verantwoordelijke voor HR. Voor belangenconflicten van TVM wordt dit Comité aangevuld met een Nederlandse compliance officer. Het Comité is bereikbaar via het volgende [e-mailadres: compliance@tvm.nl](mailto:compliance@tvm.nl). Het Comité identificeert en behandelt belangenconflicten.

3 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

3.1 Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Onderstaand staan verschillende beleids- en procedurele aspecten. Per aspect wordt de verantwoordelijke afdeling benoemd en de taken omschreven.

3.1.1 Identificatie van belangenconflicten

Eindverantwoordelijkheid: Comité Belangenconflicten

Bij het uitoefenen van haar activiteiten, dient TVM belangenconflicten te signaleren en situaties te omschrijven die een belangenconflict vormen of kunnen doen ontstaan waarbij een aanzienlijk risico bestaat dat de belangen van één of meer klanten worden geschaad.

TVM heeft een lijst opgesteld van potentiële belangenconflicten. Deze lijst is inzichtelijk voor de medewerkers van TVM. Hierdoor kunnen belangenconflicten gemakkelijk herkend worden door de medewerkers van TVM.

3.1.1 Algemeen

Verantwoordelijkheid: HR + Compliance

Potentiële belangenconflicten die de belangen van klanten kunnen schaden moeten beheerst worden, zodat de betrokken personen voldoende onafhankelijkheid kunnen aantonen.

De volgende algemene maatregelen zijn hiervoor genomen:

- de beperking van de informatie-uitwisseling tussen de personen die betrokken zijn in verschillende hoedanigheid bij verschillende afdelingen;
- de beslissingen in het kader van de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst (bv. de acceptatie of weigering van een risico, de acceptatie of afwijzing van een schade) worden genomen volgens bepaalde procedures en processen waarvoor richtlijnen bestaan;
- het invoeren van de Interne Meldregeling (Regeling omgaan met melden vermoeden misstand of onregelmatigheid), die garandeert dat medewerkers van TVM onbevreesd kunnen rapporteren;
- de uitvoering van een periodieke –minstens jaarlijkse- Integriteits- en Risico Analyse (SIRA) met een bedrijfsbrede inventarisatie van mogelijke belangenverstremelingen.

⁸ Art. 27 §2 WFT 2 augustus 2002.

HR houdt een functiebeschrijving bij van de medewerkers van TVM. Bij uitdiensttreding worden de bevoegdheden overgedragen.

3.1.2 Kennis personeelsleden TVM

Verantwoordelijkheid HR + Compliance

Medewerkers van TVM worden geacht kennis te hebben genomen van belangenconflictenbeleid- en procedure, en deze na te leven.

Medewerkers van TVM hebben de eed of belofte financiële sector afgelegd.

4 Identificatie en beheer van belangenconflicten

Eindverantwoordelijkheid: Comité Belangenconflicten

Bij het uitoefenen van haar activiteiten, dient TVM belangenconflicten te signaleren en situaties te omschrijven die een belangenconflict vormen of kunnen doen ontstaan waarbij een aanzienlijk risico bestaat dat de belangen van één of meer klanten worden geschaad.

TVM heeft een lijst opgesteld van potentiële belangenconflicten. Deze lijst is inzichtelijk voor de medewerkers van TVM. Hierdoor kunnen belangenconflicten gemakkelijk herkend worden door de medewerkers van TVM.

4.1.1 Taak Comité Belangenconflicten

TVM heeft een Comité Belangenconflicten opgericht, samengesteld uit de directie van TVM Belgium en de managers van de verschillende afdelingen. Het Comité beschikt over een secretariaat. Indien zich een belangenconflict vanuit TVM verzekeringen voordoet, wordt een compliance officer uit Nederland aan het Comité toegevoegd.

5 Bewaken van de onafhankelijkheid van medewerkers van TVM

Verantwoordelijkheid: HR + Compliance

TVM acht het belangrijk dat er een strikt onderscheid bestaat tussen professionele en privé belangen, om hiermee iedere schijn van belangenverstremgeling te voorkomen.

Alle medewerkers van TVM zijn gehouden aan

- de Gedragscode Integriteit;
- het Reglement Geschenken en Uitnodigingen.

5.1.1 Regels met betrekking tot nevenactiviteiten of persoonlijke banden medewerkers TVM

Verantwoordelijkheid: HR + Compliance

TVM verwacht van haar medewerkers dat zij hun werkzaamheden nauwkeurig uitvoeren en voorkomen dat door persoonlijke banden of activiteiten een belangenconflict of verdenking van belangenverstremgeling ontstaat.

Nevenactiviteiten, bijkomende professionele functies of persoonlijke banden met mensen actief in de verzekeringssector, die niet in de arbeidsovereenkomst met TVM zijn overeengekomen, worden vooraf met TVM besproken.

Persoonlijke banden, handelingen, activiteiten, het aanvaarden van geschenken en uitnodigingen of het uitoefenen van nevenfuncties mogen het handelen in het belang van de klant op loyale, billijke en professionele wijze niet verhinderen.

6 Samenwerking met tussenpersonen

Verantwoordelijkheid: Verkoop + Polis en contract + Compliance

TVM heeft bijzondere procedures uitgewerkt die dienen om het risico op belangenconflict met of tussen verzekeringstussenpersonen zo veel mogelijk te reduceren, nl.:

- Werken met een standaard tussenpersonenovereenkomst;
- Procedure inzake controle van inschrijving tussenpersoon in het register van de FSMA/AFM;
- Inducementsbeleid (vergoeding tussenpersonen): dit zijn de maatregelen die erop gericht zijn om te voorkomen dat de vergoeding voor de tussenpersonen hen zou aanmoedigen om anders te handelen dan in het belang van de klant;
- Afwijkingen van de standaard tussenpersonenovereenkomst en van het inducementsbeleid worden door Verkoop, Polis en Contract bij Compliance getoetst;
- Centralisatie van de tussenpersonenovereenkomsten.

7 Aanbieden van verzekeringsproducten

Verantwoordelijkheid: Compliance

TVM heeft de volgende maatregelen genomen:

- De verzekeringsproducten werden ontwikkeld zodat zij aan de behoeften van de klanten van TVM voldoen;
- De verzekeringsproducten werden in detail geanalyseerd en ze voldoen aan de toepasselijke wetgeving;
- TVM heeft een procedure uitgewerkt inzake acceptatie (4 ogen-principe en taken acceptatiecommissie);
- TVM werkt enkel met verzekeringstussenpersonen die klanten eerlijk behandelen;

8 Uitvoering van de verzekeringsovereenkomsten

Verantwoordelijkheid: afdeling Schade

De medewerkers van TVM zijn opgeleid om de schadeaanmeldingen te behandelen, rekening houdend met de volgende regels:

- schades worden vergoed op basis van de geldende voorwaarden van de polis;
- schades worden zo snel mogelijk vergoed;
- de richtlijnen inzake schade-uitkering zijn omschreven in instructies;
- er bestaan bepaalde procedures om potentiële belangenconflicten tussen klanten die betrokken zijn bij hetzelfde schade of ongeval te beheren.

Extra voorwaarde voor rechtsbijstand:

Om belangenconflicten te vermijden, vereist de wetgeving een aparte schaderegeling voor de tak Rechtsbijstand.

9 Regels met betrekking tot de contacten met klanten

Eindverantwoordelijkheid: HR + Compliance

TVM communiceert met haar klanten op een directe en eerlijke wijze. TVM verwerkt de gegevens van haar klanten op een strikt vertrouwelijke wijze, met inachtneming van de wet- en regelgeving op de privacy.

De klant kan altijd in direct contact komen met TVM, per e-mail, post of telefoon. De medewerkers van TVM houden in het bijzonder rekening met de afgelegde eed/belofte voor de financiële sector.

10 Informatieverstrekking m.b.t. belangenconflicten aan klanten

Verantwoordelijkheid: Comité Belangenconflicten + Compliance + Verkoop en Polis en beheer

TVM heeft een samenvatting van het huidige belangenconflictenbeleid op haar website onder: www.tvm.nl.

TVM deelt dit aan klanten mee voordat verzekeringsdiensten aan de klanten worden aangeboden.

Een versie van de samenvatting is op aanvraag beschikbaar:

- via [mail: compliance@tvm.nl](mailto:compliance@tvm.nl) onder vermelding van belangenconflicten (onderwerp);
- via post: TVM, t.a.v. Comité Belangenconflicten, Postbus 130, 7900 AC HOOGEVEEN.

Wanneer de indruk ontstaat dat de door TVM genomen beheersmaatregelen niet volstaan om de belangen van de klanten te beschermen, brengt TVM de betrokken klanten duidelijk op de hoogte van de aard en de bron van het belangenconflict.

TVM informeert de klant rechtstreeks, met kopie van de brief aan de tussenpersoon, behalve wanneer de tussenpersoon zelf bij het belangenconflict betrokken is.

Indien een belangenconflict wordt onderkend wordt de belangenconflictenprocedure doorlopen voordat enig ander proces wordt opgestart (acceptatie, schadebehandeling).

11 Registratie van belangenconflicten en procedure

Verantwoordelijkheid: Comité Belangenconflicten

Het Comité Belangenconflicten houdt een Centraal register bij van de belangenconflicten die zich voordoen en die een wezenlijk risico met zich meebrengen dat de belangen van één of meer klanten worden geschaad.

Een inschrijving van een voorgekomen belangenconflict kan ook aanleiding geven tot het updaten van de lijst van potentiële belangenconflicten.

Medewerkers van TVM die geconfronteerd worden met een mogelijk belangenconflict moeten dit onmiddellijk aan het Comité Belangenconflicten melden. In dit geval geeft het Comité Belangenconflicten haar advies aan de betrokken afdeling over hoe met het belangenconflict moet worden omgegaan. Het Comité Belangenconflict zal in voorkomend geval het belangenconflict arbitrerend op een manier die de belangen van de klant(en) zo weinig mogelijk schaadt.

Het Comité Belangenconflicten registreert het desbetreffende belangenconflict in het Centraal register van de belangenconflicten.

Dit register wordt door het Comité Belangenconflicten regelmatig beoordeeld en up to date gehouden. Het belangenconflictenbeleid wordt op basis van nieuwe meldingen in het register aangepast.

12 Belangenconflicten register

De (potentiële) belangenconflicten worden in een centraal register geïnventariseerd en genoteerd door het secretariaat van het Comité Belangenconflicten.

Dit register wordt bijgehouden in functie van:

- de evoluties in de organisatie van TVM;
- de evoluties in de producten en de diensten die TVM op de markt brengt;
- de evoluties in de structuur van de Groep waartoe TVM behoort;
- de conflicten die zich werkelijk hebben voorgedaan.