



# Belangenconflictenbeleid

OPTIMCO NV – Sneeuwbeslaan 14 – 2610 Wilrijk (Antwerpen)  
Tel. 03.297.51.20 – info@optimco.be – www.optimco.be  
Verzekeringsonderneming toegelaten onder nummer 2393 - RPR 0862.475.005

Laatst bijgewerkt op: maart 2024

*Dit exemplaar vervangt de vorige versie(s) en geldt als enige geldende exemplaar die van toepassing is.*

## Inhoudsopgave

1. INLEIDING .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
2. TOEPASSELIJKE REGELGEVING .....	1
3. ALGEMENE PRINCIPES .....	1
4. PREVENTIE VAN BELANGENCONFLICTEN .....	2
5. IDENTIFICATIE VAN BELANGENCONFLICTEN .....	3
6. GENOMEN MAATREGELEN.....	4
7. MELDING VAN BELANGENCONFLICTEN.....	6
8. REGISTER VAN BELANGENCONFLICTEN.....	8
9. MONITORING COMPLIANCE .....	8
10. AANSPREEKPUNT.....	8
11. GOVERNANCE .....	8

## 1. Inleiding

Net als elke andere onderneming kan Optimco N.V. te maken krijgen met belangenconflicten die voortvloeien uit onze verschillende activiteiten. Het doel van het beleid inzake belangenconflicten is te definiëren en te detailleren hoe Optimco NV belangenconflicten, of situaties die daartoe kunnen leiden, identificeert en beheert.

De bescherming van het belang van de klant is van eerste zorg. Daarbij dienen de nodige middelen te worden ingezet om te vermijden dat zich op een bepaald ogenblik uiteenlopende belangen zouden voordoen die deze doelstelling in de weg zouden staan. Daarnaast wordt met dit beleid oplossingen aangereikt die de voorrang van de klant en de bescherming van zijn belangen garanderen indien er daadwerkelijk belangen conflicten zouden optreden.

## 2. Toepasselijke regelgeving

- Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten
- Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie " IDD richtlijn"
- Wet van 4 april 2014 inzake de verzekeringen

## 3. Algemene principes

Een belangenconflict is een situatie waarbij tijdens de uitoefening van de activiteiten van Optimco NV , (inclusief de bestuurders, de effectieve leiders, de personeelsleden en alle andere personen die rechtstreeks of onrechtstreeks gebonden zijn met Optimco NV door een controle link) de belangen van Optimco NV en die van haar klanten direct of indirect tegenstrijdig zijn en dit in een context van de dienstverlening aan de klanten. Hierbij moet ook rekening worden gehouden met eventueel tegenstrijdige belangen van klanten onderling.

De persoonlijke belangen van werknemers en/of de entiteit waartoe zij behoren, mogen niet voorgaan op die van de klanten. Bovendien mag geen enkele klant een voorrecht hebben op een andere klant.

De werknemer mag zijn persoonlijke belangen, die van een familielid, een vennootschap of een entiteit waarmee hij bevoorrechte betrekkingen heeft, niet direct of indirect behartigen, ten nadele van de belangen van de Vennootschap of een van haar componenten.

Optimco tracht een effectief beleid van beheer en preventie van belangenconflicten te bevorderen. Het beleid behelst de volledige verzekeringsprocedure, van bij het ontwikkelen van producten tot de opzegging van de overeenkomst, maar ook bij de contractsluiting, het beheer van de polis en de schaderegeling. De regels inzake belangenconflicten zijn dus onder meer van toepassing op:

- De ontwikkeling van een product
- De tarifiering en acceptatie van verzekeringsovereenkomsten
- De verkoop van verzekeringsovereenkomsten zonder advies
- Het advies over verzekeringsovereenkomsten
- Het beheer van schadegevallen
- De uitvoering van expertises naar aanleiding van schadegevallen.

#### **4. Preventie van belangenconflicten**

Overeenkomstig het integriteitsbeleid van Optimco N.V. moeten de medewerkers hun functie eerlijk, zorgvuldig en loyaal uitvoeren. Optimco levert financiële dienstverlening en kan in die hoedanigheid geconfronteerd worden met situaties waarbij de belangen van een klant in conflict kunnen komen met die van een andere klant, of die van Optimco NV, en zelfs met situaties waarbij de belangen van Optimco NV zelf in conflict kunnen zijn met die van haar medewerkers.

Optimco NV hanteert algemene principes om te trachten zulke situaties te voorkomen. Het gaat om de principes integriteit, rechtvaardigheid, onpartijdigheid en voorrang voor de belangen van de klant. Deze principes eisen een centrale rol op in de deontologie van Optimco NV. Al onze medewerkers dienen zich te houden aan deze deontologische regels. Ze worden daartoe gesensibiliseerd.

De belangen van de klanten hebben voorrang op zowel de persoonlijke belangen van de medewerkers als de belangen van de entiteit waartoe ze behoren. Iedere klant wordt gelijk behandeld zonder dat bijzondere voordelen worden toegekend aan een klant ten nadele van een andere, zowel bij de contractafsluiting als bij de aanpassing van de overeenkomst of bij een schadegeval.

Tot de middelen die Optimco NV ter beschikking stelt om belangenconflicten te vermijden, te beheersen en te beheren, behoren organisatorische maatregelen en administratieve procedures voor de behandeling van, en het toezicht op de acties met het oog op:

- Het uitwerken van een gepast beleid voor de ontwikkeling en het onderhoud van de beheersing van belangenconflicten
- Het opsporen van situaties die (kunnen) leiden tot belangenconflicten
- Het vermijden van belangenconflicten
- Het informeren van de klanten zodra de maatregelen die voor een specifieke operatie worden genomen, niet kunnen garanderen dat hun belangen beschermd zijn.

Meer specifiek, wanneer er zich een belangenconflict kan voordoen tussen een klant en een medewerker, behoort de medewerker dit aan te geven aan zijn verantwoordelijke die zijn dossier om deze reden kan overdragen aan een andere beheerder.

Wanneer er zich een belangenconflict voordoet tussen een klant en Optimco ten gevolge van een schadegeval Rechtsbijstand, wordt de klant herinnerd aan de objectiviteitsclausule, waardoor de klant de mogelijkheid krijgt om advies in te winnen van een advocaat.

## **5. Identificatie van belangenconflicten**

Huidig beleid is van toepassing op de volgende gevallen van belangenconflicten die zich kunnen voordoen tussen o.a.:

- een klant en de maatschappij
- een klant en een medewerker
- twee klanten onderling
- de aandeelhouders en de onderneming
- de bestuurders en de onderneming
- de moedermaatschappij en de onderneming
- de tussenpersoon en de klant

NB. Een klant wordt hier beschouwd als de eind klant, de verzekeringsnemer.

Alle medewerkers moeten in het kader van hun professionele activiteiten het proces voor identificatie en beheer van belangenconflictsituaties toepassen. De medewerkers moeten in alle omstandigheden alert zijn in de volgende risicovolle situaties.

De voornaamste geïdentificeerde risico's zijn:

- Het geven van raad bij het beheer van de polis die vertekend zou zijn door andere belangen van Optimco of zijn medewerkers
- Het aansporen, om financiële of andere redenen, om de belangen van een klant of categorie van klanten voorrang te geven ( zonder objectieve rechtvaardigingsgrond) op de belangen van een andere klant of categorie van klanten;
- Het beheer van schadegevallen waarin de aansprakelijke niet duidelijk onderscheiden zijn en waarin twee van onze verzekerden of een verzekerde en een medewerker of één van zijn naasten tegenover elkaar zouden staan;
- Het opstellen van bepaalde commerciële doelstellingen, vergoedingen en of incentives die niet verenigbaar zijn met het belang van de klant;
- Het aannemen van geschenken of voordelen die als strijdig kunnen worden beschouwd met onze plichten tegenover de klanten.
- Het hebben van relaties tussen personen in een hiërarchische verband en of commerciële afgevaardigden/netwerk welke tot een belangenconflict kan leiden;
- Externe activiteiten of persoonlijke relaties van onze medewerkers die voor de klant nadelig zouden kunnen zijn.

De verschillende diensten die Optimco biedt worden constant geanalyseerd met het oog op de identificatie van potentiële risico's op belangenconflicten. Deze analyse gebeurt bij de controles op verschillende niveau's en behoort ook te gebeuren voorafgaand aan de lancering of de wijziging van die diensten.

Alle personeelsleden zijn verantwoordelijk voor het identificeren van feitelijke, potentiële of waargenomen belangenconflicten die zich voordoen en voor het vermijden van situaties die waar mogelijk tot belangenconflicten kunnen leiden. Zij zijn ook verantwoordelijk voor het bekendmaken van feitelijke, potentiële of waargenomen belangenconflicten aan hun verantwoordelijke en/of de Compliance Officer (Zie hoofdstuk 7).

## 6. Genomen maatregelen

Optimco NV heeft ook gepaste maatregelen en oplossingen ingevoerd om eventuele conflictsituaties op een rechtvaardige manier te beslechten.

Deze maatregelen en gepaste oplossingen stipuleren dat Optimco NV en zijn medewerkers altijd een onafhankelijke positie moeten innemen in hun relaties met de klanten.

Hierna worden de maatregelen beschreven die elke vorm van beïnvloeding moeten vermijden en die een onafhankelijke positie garanderen.

De preventiemiddelen in dit beleid omvatten evenzeer maatregelen die nodig zijn voor strikte toepassing van de geldende teksten, als een reeks aanvullende maatregelen om de naleving van deze normen te vergemakkelijken.

**Sensibilisering en begeleiding:** Optimco NV ziet erop toe om zijn betrokken medewerkers correct te sensibiliseren zodat ze volledig op de hoogte zijn van hun verantwoordelijkheden en plichten, en in staat zijn om eventuele belangenconflicten gepast te beheersen.

**Geschenken:** alle Optimco NV -medewerkers moeten formeel verzaken aan het aansturen op, of het aanvaarden van geschenken of voordelen die hun onpartijdigheid of integriteit in het gedrag kunnen brengen. Dit geldt voor geschenken en voordelen van klanten maar ook van leveranciers of derden. Elke gift moet worden gedeclareerd bij de compliance officer. Giften in de vorm van contanten of enige andere vorm van effecten zijn verboden.

Werknemers dienen zich ook te onthouden van het aanbieden aan klanten of derden van geschenken, uitnodigingen of voordelen die geen deel uitmaken van commerciële promotiecampagnes of die niet de instemming van hun verantwoordelijke en of Directie hebben.

**Operaties door medewerkers:** Alle informatie die wordt verkregen door werkzaamheden bij of namens Optimco mag niet direct of indirect worden doorgegeven aan iemand die geen recht heeft om die informatie te kennen of te gebruiken. Commerciële gevoelige of vertrouwelijke informatie of voorwetenschap mag niet worden gebruikt voor onwettige doeleinden.

De medewerkers mogen informatie over een klant, waarover ze beschikken in het kader van hun professionele activiteiten, niet gebruiken voor eigen rekening of voor rekening van niet betrokken partijen.

Bovendien zijn er maatregelen genomen om de informatie uitwisseling te voorkomen of te controleren tussen personen die in verschillende hoedanigheid betrokken zijn bij de verleende diensten (activiteiten) waarbij het risico op een belangenconflict bestaat wanneer de uitwisseling van deze informatie de belangen van een of meer cliënten kunnen schaden.

Uitbetalingen geschieden conform een duidelijke procedure die voorziet in een bevoegdheidsmatrix en controleprincipes.

**Gescheiden beheer van schade en rechtsbijstand:** Voor het uitwisselen van documenten en informatie met andere diensten betekent dat:

- de dienst rechtsbijstand is duidelijk gescheiden van de dienst schaderegeling en burgerlijke aansprakelijkheid.

- het systematisch doorsturen van (alle) documenten die bestemd zijn voor het schadedossier rechtsbijstand naar de beheerder van het schadedossier van (een) andere verzekeringstak is niet toegestaan
- aan schadebeheerders van de andere verzekeringstakken dan rechtsbijstand en/of hun verantwoordelijken, geen inhoudelijke informatie wordt verstrekt over schadedossiers rechtsbijstand

Van werknemers wordt verwacht dat zij zich met toewijding inzetten voor hun opdrachten en verantwoordelijkheden.

**Externe functies:** Externe functies of mandaten mogen de verantwoordelijkheden die de werknemers tegenover Optimco NV hebben niet benadelen. In dit kader moet elk belangenconflict of schijn daarvan worden vermeden.

Indien een personeelslid een externe aanstelling wordt aangeboden naast zijn/haar huidige functie die aanleiding kan geven tot belangenverstrengeling, moet hij/zij eerst toestemming van de Directie verkrijgen alvorens de functie te aanvaarden. Aan de Compliance Officer kan worden gevraagd om een belangenverstrengelingsbeoordeling te maken inzake de externe benoeming.

Externe aanstellingen die potentiële of daadwerkelijke belangenverstrengeling opleveren en die niet effectief kunnen worden beheerd, zijn niet toegestaan. Bovendien kan het aannemen van een externe aanstelling door een personeelslid dat onderworpen is aan de regels van de NBB inzake Fit & Proper, leiden tot een herbeoordeling van de geschiktheid en betrouwbaarheid van die persoon om zijn/haar rol uit te voeren.

**Specifieke voorschriften van toepassing op bestuurders** met belangenconflicten. Indien het bestuur van Optimco een bepaalde beslissing moet nemen en een bestuurder een rechtstreeks of onrechtstreeks belang van vermogensrechtelijke aard heeft dat strijdig is met het belang van de onderneming die het voorwerp van dat besluit is, moet hij/zij voordat het besluit wordt genomen de andere bestuurders op de hoogte stellen van het belangenconflict en de aard ervan. De bestuurder met belangenverstrengeling mag niet aanwezig zijn bij de besprekingen van de raad over het besluit en mag niet over de kwestie stemmen. Indien alle bestuurders een belangenconflict hebben, moet het besluit aan de algemene vergadering worden voorgelegd. Indien het besluit op de algemene vergadering wordt goedgekeurd, kan het bestuur het uitvoeren. De mededeling en uitleg van de bestuurder over zijn belangenverstrengeling, de gevolgen voor de vennootschap en de beweegredenen van de raad van bestuur voor zijn beslissing moeten worden vastgelegd in de notulen van de vergadering. Bovendien moeten de notulen van de vergadering naar de commissaris worden gestuurd, zodat deze de vermogensrechtelijke gevolgen van het besluit voor Optimco kan beoordelen.

**Remuneraties:** Optimco NV biedt aan haar distributiekanaal vergoedingen en incentives voor de distributie van zijn producten. Er gelden regels voor de toekenning van deze commissies en budgetten waarin kwalitatieve vereisten een rol spelen. Deze akkoorden worden geformaliseerd in de algemene regeling en de individuele overeenkomsten met het distributienetwerk.

De regeling omtrent de verloningen en de commerciële acties behoren zo ontworpen te worden dat ze de tussenpersonen niet ertoe kunnen aanzetten om anders te handelen

dan in het belang van de klant. Controlefuncties dienen betrokken te worden bij de vaststelling van en het toezicht op de vergoedingen.

**Commerciële doelstellingen:** Zodat Optimco een zekere rendabiliteit behaald, zullen commerciële doelstellingen gesteld worden. Deze commerciële doelstellingen moeten verenigbaar zijn met het belang van de klant.

Controlefuncties dienen betrokken te worden bij de vaststelling van en het toezicht op de vergoedingen en de commerciële doelstellingen, zodat deze kunnen vaststellen of de voorziene vergoedingen/doelstellingen in kwestie de gedragsregels niet in het gedrang kunnen brengen.

**Remuneratie van de medewerkers:** Het document "remuneratiebeleid" omvat de regels die gelden voor de vergoeding van bestuurders en sleutel functies en heeft tot doel te vermijden dat de verloning aanleiding kan geven tot belangenconflicten met de klant en/of potentiële belangenconflicten met de tussenpersonen.

**Transparantie :** de klant wordt op gepaste wijze en op een duidelijke, correcte en niet misleidende manier ingelicht zodat de klant in staat is met kennis van zaken een weloverwogen beslissing te nemen

Advertenties en andere vormen van verkoopondersteuning bevatten relevante en begrijpelijke informatie en mogen geen verwachtingen scheppen die niet gerechtvaardigd zijn. Reclame is duidelijk herkenbaar als zodanig.

Optimco verstrekt zijn klanten de informatie die ze nodig hebben om een goed gefundeerde beslissing te nemen. Ons doel is om aan de klanten duidelijke, volledige en transparante informatie te geven. We gebruiken zo veel mogelijk klare taal, geen vakjargon. We willen misleidend reclamemateriaal of verborgen verrassingen vermijden door bv. geen cruciale informatie 'in de kleine lettertjes' te verbergen.

**Producten :** Bij de ontwikkeling van een nieuw verzekeringsproduct of de significante wijziging van een bestaand verzekeringsproduct dient Optimco steeds een klantgerichte benadering te hanteren voor haar productgoedkeuringsproces. De belangen van de klant staat centraal zowel tijdens de ontwikkeling van het verzekeringsproduct en gedurende de gehele levensduur ervan. Gestreefd wordt om kwaliteitsvolle verzekeringsproducten op de markt te brengen die zijn afgestemd op de behoeften en verlangens van de klanten.

**Lijst Potentiële belangenconflicten:** De Compliance Officer houdt een lijst van potentiële belangenconflicten bij. Deze lijst wordt geactualiseerd in functie van opgetreden incidenten en relevante veranderingen binnen de operationele diensten. Deze lijst kan van tijd tot tijd bekend worden gemaakt aan de operationele diensten zodat de medewerkers voldoende kennis bezitten over mogelijke belangenconflicten en teneinde een adequate waakzaamheid hieromtrent binnen de onderneming te creëren.

## **7. Melding van belangenconflicten**

Indien blijkt dat de genomen maatregelen niet volstaan om de belangen van een klant redelijkerwijze te beschermen, wordt de volgende procedure toegepast.

Een medewerker die een risico op potentieel of duidelijk belangenconflict identificeert, of die vragen heeft bij een situatie die mogelijk een belangenconflict kan inhouden, en die geen van de genomen maatregelen kan toepassen, meldt dit onmiddellijk aan de Compliance officer.

Indien er een potentieel of effectief belangenconflict gedetecteerd wordt tijdens een Comité waarin compliance niet vertegenwoordigd is, dan zal de Voorzitter of de secretaris dit aan de Compliance Officer melden.

Managers van Optimco-medewerkers zijn er verantwoordelijk voor dat alle daadwerkelijke, potentiële of waargenomen belangenconflicten die aan hen verklaard worden, aan de Compliance Officer worden bekendgemaakt.

De Compliance Officer analyseert alle meldingen van belangenconflicten en kan indien nodig aanbevelingen doen aan de betrokkenen om de situatie te verhelpen en of te herstellen. De implementatie van deze herstelmaatregelen wordt gemonitord.

**Hoe dienen (vermeende) belangenconflicten gemeld te worden** aan de Compliance Officer? Meldingen kunnen gestuurd worden naar [belangenconflictenbeheer@optimco.be](mailto:belangenconflictenbeheer@optimco.be) of ieder ander kanaal die geschikt wordt geacht. De meldingen moeten voldoende gegevens bevatten over de situatie en eventuele kopieën van relevante documenten of correspondentie. De Compliance Officer kan om nadere informatie verzoeken indien dit relevant of materieel wordt geacht.

In het algemeen wordt de volgende informatie verwacht:

- de betrokken dienst
- de datum waarop het conflict werd vastgesteld
- de bewezen of potentiële aard van het conflict
- de beschrijving van het conflict
- de betrokkenen
- het soort impact dat mogelijk is voor de betrokken klanten

Compliance analyseert de aard, de oorzaken en de gevolgen van het belangenconflict. Zij gaat na of er een bestaande maatregel kan worden toegepast. Elk geval zal worden beoordeeld op basis van de specifieke omstandigheden en relevante factoren.

Indien het belangenconflict niet opgelost geraakt met behulp van de bestaande maatregelen, stelt de Compliance Officer, indien mogelijk, aangepaste maatregelen voor. Indien nodig, kan de Compliance Officer ook beslissen om de problematiek onmiddellijk te escaleren naar de directie.

In het geval dat de bijkomende of vervangende maatregelen en procedures nodig blijken, waarschuwt Optimco NV de klant duidelijk en gedetailleerd over de algemene aard of de oorzaak van de belangenconflicten vooraleer te handelen, zodat de klant weldoordacht en met perfecte kennis van zaken een beslissing kan nemen.

De procedure van kennisgeving van niet te beheren belangenconflicten moet uitzonderlijk zijn en moet alleszins gevalideerd worden door de Compliance Officer, die de directie hiervan in kennis stelt.

Deze procedure mag geen surrogaat zijn voor de uitwerking en opvolging van de maatregelen voor het beheer van belangenconflicten.

Indien Compliance oordeelt dat het belangenconflict niet oplosbaar is, en dat de eigen belangen van Optimco NV en/of die van de klant redelijkerwijze niet correct beschermd kunnen worden, kan Optimco weigeren te handelen voor deze klant. Ditzelfde geldt indien Optimco een te groot risico op belangenconflict tussen een of meer klanten en haar distributienetwerk detecteert. De maatschappij kan dan weigeren te handelen om de belangen van de betrokken klant(en) te beschermen.

In deze laatste situaties zal de Directie, al dan niet op advies van Compliance corrigerende acties en maatregelen lanceren om herhaling van dit soort belangenconflicten te voorkomen, meer bepaald door de nodige procedures te wijzigen of



goed te keuren, of door de controles te versterken indien dergelijke acties te overwegen zijn.

## **8. Register van belangenconflicten**

Het register van belangenconflicten is de plek waar in de praktijk vastgestelde belangenconflicten binnen Optimco worden genoteerd.

Dit register noteert ook de maatregelen die werden genomen na melding van dit conflict. Alle persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming.

## **9. Monitoring compliance**

De Compliance Officer heeft een prominente rol bij de controle op de naleving van de regels omtrent belangenconflicten. Compliance organiseert de controles in het kader van haar monitoring activiteiten. De Compliance Officer kan op regelmatige tijdstippen advies uitbrengen bij de directie omtrent de genomen maatregelen in het kader van het belangenconflictenbeleid en de efficiëntie van dit beleid.

## **10. Aanspreekpunt**

Voor alle informatie of meldingen inzake "belangenconflicten" kan men zich wenden tot "belangenconflictenbeheer@optimco.be" en/of de Compliance Officer van Optimco.

## **11. Governance**

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van deze principes. Alle managers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering en de naleving van dit beleid op het vlak waarvoor zij verantwoordelijk zijn en worden geacht zich hiertoe zichtbaar en actief te engageren. Werknemers worden geacht blijk te geven van zorgvuldig gedrag in hun dagdagelijks werk.

Het DC en het management moeten zich daarom zichtbaar en actief engageren voor de uitvoering van dit beleid. De opvolging van de naleving van dit beleid wordt uitgevoerd door Compliance.

Dit beleid is voorgelegd aan het directiecomité en hierna ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur op 29 oktober 2021.