

TOOL 6: INTERNE INSTRUCTIENOTA

Dit document geniet auteursrechtelijke bescherming en is voorbehouden voor FVF-leden. Hoewel het document werd opgemaakt met de hoogste zorg, kan FVF geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden. Het is mogelijk dat het document nog wijzigt in functie van nieuwe wetgeving en/of rechtspraak. FVF biedt geen enkele garantie dat de rechtbanken, overheden en/of administraties het eens zullen zijn met de visie van FVF. U dient steeds het gebruik van het document af te toetsen aan de eigen concrete omstandigheden.

INTERNE INSTRUCTIENOTA

1. ALGEMENE BEPALINGEN

De bepalingen uit deze interne instructienota zijn van toepassing op alle personen (als aangestelde of als zelfstandige) verbonden aan ons kantoor in het kader van activiteiten van verzekeringsdistributie.

Met “verbonden persoon” wordt bedoeld iedere persoon die een invloed kan uitoefenen op de geleverde dienst en/of het gedrag van de onderneming (als aangestelde of als zelfstandige).

Voorbeelden van verbonden personen (niet- limitatief):

- Bestuurders;
- Zaakvoerders;
- Managers, directeurs, enz.
- Alle personen die (in)direct een invloed uitoefent op de onderneming;
- De verantwoordelijken voor de distributie (VVD);
- De personen in contact met het publiek (PCP);
- De werknemers;
- De subagenten.

Hierna “de verbonden personen” genoemd.

Deze interne instructienota maakt deel uit van het geheel van rechten en plichten die de relatie tussen het kantoor en de betrokken verbonden persoon regelt.

2. VERPLICHTING TOT LOYAAL, BILLIJK EN PROFESSIONEEL GEDRAG

De verbonden personen moeten zich loyaal, billijk en professioneel voor de belangen van hun klanten inzetten. Meer in het bijzonder nemen zij het principe van niet-discriminatie in acht.

3. NALEVING VAN DE TOEPASSELIJKE WETGEVING, DE INTERNE PROCEDURES EN HET INTERNE BELEID EN VAN DE DEONTOLOGIE

De verbonden personen leven de sectorale deontologische code na die van toepassing is op de verzekeringstussenpersonen. Zij leven ook de regelgeving na die op hen van toepassing is bij het uitoefenen van hun activiteiten van verzekeringsdistributie, en, meer in het bijzonder:

- De regelgeving toepasselijk op de sector van de verzekeringsdistributie;

- De regelgeving betreffende het voorkomen van witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
- De regelgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens.

De verbonden personen hebben kennis genomen van het interne, schriftelijke beleid, beschikbaar op ons kantoor, inzake:

- Belangenconflicten;
- Remuneratie;
- Geschenken en andere voordelen;

En leven dit en desgevallend de maatregelen die hierin vervat liggen te allen tijde na. Wanneer een belangenconflict wordt vastgesteld, verwittigen de verbonden personen onmiddellijk hun verantwoordelijke.

De verbonden personen waken er ook over dat alle andere beleidslijnen en procedures van het kantoor strikt worden nageleefd (waaronder de procedures in het kader van de zorgplicht en de procedures in het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme).

Tot slot waken de verbonden personen erover dat hun kennis van deze bepalingen te allen tijde actueel is. Meer in het algemeen zien zij erop toe dat zij over de nodige kennis, vorming en vaardigheden beschikken die vereist zijn voor de uitoefening van hun beroepsactiviteiten in het kader van de verzekeringsdistributie.

4. VERTROUWELIJKHEID VAN GEGEVENS

De verbonden personen verbinden zich ertoe de vertrouwelijkheid te eerbiedigen van de gegevens waarvan zij kennis hebben in de uitvoering van hun beroepsactiviteiten.

5. HET VERSTREKKEN VAN INFORMATIE

Alle informatie, met inbegrip van publicitaire mededelingen¹, die de verbonden personen verstrekken, moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.

6. ESSENTIËLE PRODUCTKENNIS

De verbonden personen mogen hun activiteiten van verzekeringsdistributie slechts uitoefenen betreffende verzekeringsovereenkomsten waarvan zij de essentiële kenmerken kennen en in staat zijn deze aan de klanten toe te lichten.

7. REGELINGEN VOOR PRODUCTDISTRIBUTIE

7.1. Algemene regelingen

De verbonden personen:

¹ Zie onder andere de bepalingen van het K.B. van 25 april 2014 betreffende bepaalde informatieverplichtingen bij de commercialisering van financiële producten bij niet- professionele cliënten + Circulaire FSMA_2015_16 dd. 27/10/2015.

- Controleren dat de verzekeringsovereenkomst in België mag gecommmercialiseerd worden (voor buitenlandse verzekeringsondernemingen – zie Europees Paspoort voor de uitoefening van de vrijheid van dienstverlening of de vrijheid van vestiging: <https://www.nbb.be/nl/financieel-toezicht/prudentieel-toezicht/toezichtsdomeinen/verzekerings-herverzekeringsonderneming-0#verzekerings--of-herverzekeringsondernemingen-naar-buitenlands-recht->)
- En moeten zich ervan onthouden deel te nemen aan de promotie, de sluiting en de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten die manifest strijdig zijn met de op deze overeenkomsten zelf toepasselijke regels van Belgisch recht en/of met de toepasselijke regels van Belgisch recht in verband met het aanbieden en sluiten van dergelijke overeenkomsten.

7.2. Regelingen voor producttoezicht – en governance (POG)

Voorafgaand aan het voorstellen van een verzekeringsovereenkomst, nemen de verbonden personen kennis van het beleid inzake producttoezicht– en governance van het betreffende product (hierna: "beleid inzake POG"), opgemaakt door de productontwikkelaar(s).

De productontwikkelaar dient het beleid inzake POG via de gebruikelijke communicatiekanalen aan ons kantoor te bezorgen (via de "Sector Catalog" en zoniet, via andere communicatiekanalen).

De verbonden personen zorgen ervoor alle informatie betreffende het beleid inzake POG te begrijpen. Ingeval van verwarring, twijfel of interpretatieproblemen raadplegen de verbonden personen hun verantwoordelijke.

Opdat de verbonden personen de belangen van de klant zo goed mogelijk zouden dienen, waken zij erover dat:

- Het voorgestelde verzekeringscontract verenigbaar is met de doelmarkt en de groep verenigbare klanten zoals bepaald door het beleid inzake POG voor het betrokken product;
- Dat een correct beheer van belangenconflicten wordt ondersteund;
- Dat nadelige gevolgen voor de klant worden voorkomen en beperkt.

Wanneer het voorgestelde verzekeringsproduct niet verenigbaar is met de doelmarkt zoals afgebakend door de ontwikkelaar van het verzekeringsproduct of wanneer een belangenconflict zou worden vastgesteld, contacteren de verbonden personen de verantwoordelijke. De verantwoordelijke onderzoekt en beoordeelt deze kwestie aandachtig en waakt erover dat de individuele beoordeling, die hij in dit kader opstelt, toelaat te besluiten dat het product overeenstemt met de verlangens en behoeften van de klant (en, in gebeurlijk geval, dat de spaar- of beleggingsverzekering passend of geschikt is voor de klant). Wanneer de doelmarkt, die door de ontwikkelaar werd afgebakend, niet wordt nageleefd, wordt een document inhoudende deze individuele beoordeling bewaard in het klantendossier.

In elk geval moet de toegepaste distributiestrategie verenigbaar zijn met de distributiestrategie die de ontwikkelaar opstelde in zijn beleid inzake POG.

De verbonden personen die tot de bevinding komen dat een verzekeringsproduct niet in overeenstemming is met de belangen, doelstellingen en kenmerken van de daarvoor afgebakende doelmarkt, of die kennis krijgen van andere product gerelateerde omstandigheden die ongunstig kunnen uitwerken voor de klant, stellen de verantwoordelijke daarvan onverwijld in kennis, zodat deze de nodige maatregelen kan nemen tegenover de ontwikkelaar. Indien nodig wordt de distributiestrategie voor het verzekeringsproduct aangepast.

Deze regelingen gelden niet voor de grote risico's.

De verbonden personen mogen, en dit te allen tijde, wat betreft bijzonder ingewikkelde gestructureerde producten, enkel verzekeringsproducten voorstellen die werden ontwikkeld of gecommmercialiseerd door

ontwikkelaars die toegetreden zijn tot het moratorium zoals bepaald in de mededeling van de FSMA van 20/06/2011. Een actuele lijst van toegetreden ontwikkelaars is terug te vinden via deze link: <https://www.fsma.be/nl/gestructureerde-producten-moratorium>

De naleving van de toepassing van de regels inzake productdistributie wordt steeds gegarandeerd binnen het kantoor.

8. NEVENACTIVITEITEN

De verbonden personen mogen geen nevenactiviteiten uitoefenen die een echt of mogelijk belangenconflict kunnen creëren. Bijgevolg melden de verbonden personen al hun nevenactiviteiten zodat deze onderworpen worden aan de voorafgaande goedkeuring van de bevoegde persoon binnen het kantoor. Deze laatste zal zich, bij de afweging of goedkeuring zal worden verleend, laten leiden door de mogelijkheid van het zich voordoen van een belangenconflict tussen de nevenactiviteit en de activiteit van de betrokken persoon binnen het kantoor.

9. PROCEDURES VAN TOEPASSING IN GEVAL VAN EEN KLACHT

De tevredenheid van het cliënteel is een prioriteit voor ons kantoor.

In geval van een klacht (een uiting van ontevredenheid), dragen de verbonden personen het dossier onmiddellijk over aan de persoon die in het kantoor belast is voor de behandeling van de klachten.

10. PROCEDURE VOOR DE MELDING VAN EEN INBREUK

De verbonden personen die, in het kader van hun professionele werkzaamheden, een inbreuk vaststellen op de regels van dewelke de FSMA de naleving controleert (zie art. 45 van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten), contacteren zo snel mogelijk een persoon behorend tot de effectieve leiding², via³ :

- Een kanaal dat het meest gepast is (face to face, e-mail, telefoon,...) of
- Het volgende kanaal/ de volgende kanalen⁴:

De interne melding van een inbreuk is van belang nu deze toelaat kennis te nemen van zaken die verkeerd lopen in het kantoor.

Elke verbonden persoon die te goeder trouw een interne melding doet van een inbreuk is beschermd tegen mogelijke nadelige gevolgen van of in verband met deze melding.

Elke interne melding van een inbreuk wordt met de grootst mogelijke aandacht onderzocht. In voorkomend geval wordt bijkomende informatie opgevraagd.

Hoe dan ook meldt de verantwoordelijke die de inbreuk onderzoekt aan de verbonden persoon welk gevolg aan de melding wordt gegeven en welke eventueel noodzakelijke maatregelen om aan de situatie te verhelpen, zullen worden genomen.

² Kan ook anders geregeld worden – de essentie is dat het personeel weet tot wie men zich dient te richten.

³ Te kiezen.


⁴ Een proportionele aanpak kan worden gevolgd, rekening houdende met de grootte en de complexiteit van uw kantoor

Wanneer het handelt om een inbreuk op de **Wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme**⁵, is er een bijzondere procedure van toepassing. De verbonden personen worden gevraagd elke inbreuk rechtstreeks en anoniem, op schriftelijke wijze, aan de verantwoordelijke anti witwas (AMLCO)⁶ en aan de hooggeplaatste leidinggevende (HR AML)⁷ die in het kantoor werd aangewezen, te melden. Voor dit soort van melding wordt gevraagd om voldoende details te verstrekken zodat kan verholpen worden aan het gebeurlijk disfunctioneren.

De verbonden personen kunnen ook een inbreuk melden aan de FSMA via het contactpunt (<https://www.fsma.be/nl/faq/contactpunt-klokkenluiders>) dat de FSMA hiervoor heeft ingericht.

In tweevoud opgesteld en gedaan te op ... / ... /
Brasschaat 1 1 2024

Voor akkoord, *Erwin Vinck* gelezen en goedgekeurd in hoedanigheid van
zaakvoerder, PCP en VVD



Handtekening voorafgegaan door de eigen handig geschreven melding "gelezen en goedgekeurd" met vermelding van de naam, voornaam en de hoedanigheid van de persoon die ondertekent

⁵ Enkel van toepassing op de kantoren die hun professionele activiteiten uitoefenen buiten een exclusief (agenten)contract, in één of meerdere verzekeringstakken "leven".

⁶ De AMLCO is de persoon binnen het kantoor die belast is met de tenuitvoerlegging van de gedragslijnen, procedures en interne controlemaatregelen in het kader van de wetgeving tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

⁷ De HR AML is de persoon die op het hoogste niveau binnen het kantoor verantwoordelijk is voor de naleving van de wetgeving tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.