



# BELEID BEHEER BELANGENCONFLICTEN



DOEL

# Doel en toepassingsgebied

---

Dit beleid is in lijn met de door SFAM getroffen maatregelen inzake het beheer van belangenconflicten.

Deze procedure is van toepassing op de volgende bedrijven:

- SFAM, de volgende twee vestigingen:
  - Romans: 1 rue Camille Claudel, 26100 Romans sur Isère, Frankrijk
  - Parijs: 23/25 Avenue Kleber, 75016 Parijs, Frankrijk
- SFAM Roanne:
  - 15 quai du Canal, 42300 Roanne, Frankrijk
  - 27 rue Langenieux, 42300 Roanne, Frankrijk
- SFAM Suisse: 10 Cours de Rive, 1204 Genève, Zwitserland
- SFAM Iberica: Torre Mapfre, Calle de La Marina, 08005 Barcelona, Spanje
- SFAM Belgium: de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, Zwitserland

Meer in het algemeen, op alle vestigingen die door één van deze bedrijven zal worden opgericht.

De werkzaamheden worden, voor alle hiervoor genoemde bedrijven, uitgevoerd door SFAM.



# PREAMBULE

# Preambule

---

SFAM is verzekeringsmakelaar in het particuliere verzekeringssegment, affinity verzekeringen in het bijzonder, en is gespecialiseerd in verzekeringen voor telefonie, multimedia en draagbare elektronische apparatuur. Zij brengt haar verzekeringsproducten hoofdzakelijk op de markt via haar partnernetwerk.

Overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving heeft SFAM administratieve en organisatorische maatregelen getroffen teneinde belangenconflicten, die zich in het kader van haar verzekeringsactiviteiten kunnen voordoen, te identificeren, te voorkomen en te beheren. Als multiservice verzekeringsmakelaar kan SFAM, in het kader van de door haar verleende diensten en aanvullende services, regelmatig of incidenteel, te maken krijgen met situaties waarin een belangenconflict ontstaat met haar klanten. Dat dergelijke situaties zich voordoen is noch uitzonderlijk noch in strijd met de beroepsethiek. Teneinde in alle omstandigheden loyaal, billijk en professioneel te handelen, en de belangen van haar klanten zo goed mogelijk , heeft SFAM maatregelen getroffen teneinde belangenconflicten te identificeren, te voorkomen en te beheren.

Deze voorziening is bedoeld om een schending van de gedragsregels met een redelijke mate van zekerheid te voorkomen. Zij wordt voortdurend bijgewerkt vanwege eventuele wijzigingen in de regelgeving en wijzigingen in de activiteiten van SFAM.

Het beleid inzake preventie en beheer van belangenconflicten omvat de volgende onderwerpen:

- Het belang van de klant heeft voorrang;
- De gelijke behandeling van klanten;
- Het beleid inzake het geven en accepteren van geschenken;
- Het beloningsbeleid;
- Het respecteren van het beroepsgeheim, de vertrouwelijkheid van informatie bij opslag en verspreiding;
- De verplichting terughoudendheid te betrachten dan wel zich te onthouden van het gebruik van informatie die is opgeslagen in het kader van haar activiteiten;
- De melding en controle van persoonlijke transacties van betrokken personen;
- De melding van buiten de verzekeringsmaatschappij uitgeoefende activiteiten;
- De melding van bestuurdersmadaten;
- De wijze waarop het eigen vermogen van de onderneming beheerd wordt.



# DEFINITIE BELANGENCONFLICTEN

# Definitie belangenconflicten

---

Een belangenconflict is een situatie waarin tegenstrijdige belangen aanwezig zijn of aanwezig kunnen zijn:

- Ofwel tussen SFAM, of (betrokken) personen die direct of indirect met haar verbonden zijn door een gezagsverhouding dan wel een zakelijke relatie, enerzijds, en een klant of een groep klanten anderzijds;
- Ofwel tussen twee klanten of twee groepen klanten.

Een transactiebelang is de verwachting – door één van de partijen – van een voordeel, van welke aard dan ook, materieel, immaterieel, professioneel, commercieel, financieel of persoonlijk. In hun verhouding met betrekking tot SFAM, kunnen klanten te maken krijgen met verschillende belangenconflicten:

- Het behalen van financieel gewin, dan wel het vermijden van verlies door SFAM, mogelijk ten nadele van de klant;
- Een voor SFAM bestaand belang bij het resultaat van een ten behoeve van de klant verrichte dienst of transactie, welk belang verschillend is van het belang van de klant bij dit resultaat;
- Het door SFAM geven van voorrang aan de belangen van een klant of een groep klanten ten nadele van de belangen van een andere klant of een andere groep klanten, om financiële of andere redenen;
- Het verkrijgen van een voordeel, in welke vorm dan ook, van iemand anders dan de klant, anders dan de provisie of vergoedingen die normaal voor de betreffende dienst zijn overeengekomen.

Oneigenlijk gebruik van een belangenconflict betreft een onrechtmatige situatie waarin het resultaat van een door SFAM verleende dienst een aanzienlijke inbreuk op de belangen van de klant met zich meebrengt en het verkrijgen van een aanzienlijk voordeel voor de onderneming en/of voor een andere klant of groep van klanten.



# MAATREGELEN TER PREVENTIE EN BEHEER BELANGENCONFLICTEN



# Maatregelen ter preventie en beheer belangenconflicten(1/5)

---

SFAM heeft organisatorische maatregelen en gedragsregels geïmplementeerd om belangenconflicten te beheren en oneigenlijk gebruik tegen te gaan.

De affinity verzekeringen van SFAM geven geen aanleiding tot schadeaanvragen waarbij klanten met tegengestelde belangen betrokken zijn. Het risico op een belangenconflict komt met name voor bij:

- De vergoeding toegekend aan partners of medewerkers van de onderneming die een reële of ogenschijnlijke invloed kunnen hebben op de objectiviteit van de behoefteanalyse van de klant;
- Het aanbieden aan klanten van ongeschikte producten (vereisten en behoeften, klantprofiel, etc.);
- Het verkrijgen van een voordeel, in welke vorm dan ook, van iemand anders dan de klant, anders dan de provisie of vergoedingen die normaal voor de betreffende dienst zijn overeengekomen;
- Het oneigenlijk gebruik van vertrouwelijke informatie met betrekking tot een klant in het kader van een andere klantrelatie;
- De aanwezigheid van een belang voor SFAM bij het resultaat van een ten behoeve van de klant verrichte dienst of transactie, welk belang verschillend is van het belang van de klant bij dit resultaat.

# Maatregelen ter preventie en beheer belangenconflicten(2/5)

---

- Organisatorische maatregelen

Bij SFAM is een Compliance Officer aangesteld die tot taak heeft bronnen van belangenconflicten op te sporen, gedragsregels op te stellen en toe te zien op de toepassing ervan, alsmede betrokkenen bewust te maken en deze te adviseren. Deze functie wordt volledige onafhankelijk van de operationele diensten uitgevoerd. De Compliance Officer rapporteert direct aan de president-directeur-generaal van de onderneming.

Het beheer van belangenconflicten is een belangrijk onderdeel van het compliancebeleid binnen SFAM. Teneinde de detectie en het beheer van belangenconflicten die tussen verschillende bedrijfsonderdelen en diensten te vergemakkelijken, is de Compliance Officer betrokken bij de verschillende activiteiten van SFAM. De gedragsregels van SFAM zijn vastgelegd in een algemene ethische code. Deze algemene ethische code, die aan alle medewerkers verstrekt wordt, is bindend voor hen. Het betreft een permanent beleid.

Situaties van belangenconflicten worden geïdentificeerd door de Compliance Officer en vastgelegd in een constant bijgewerkt register. De opsporing van mogelijke belangenconflicten richt zich eveneens op bronnen van conflicten tussen de activiteiten van de onderneming zelf en activiteiten die daarbuiten verricht worden.

Van tijd tot tijd kunnen regels worden opgesteld om met situaties van tijdelijke belangenverstremeling om te gaan.

SFAM heeft derhalve toegezien op de implementatie van:

- Een hiërarchische scheiding van commerciële, backoffice- en controlefuncties.
- Een organisatie van de bedrijfsonderdelen en procedures die zorgen voor de fysieke scheiding van de belangrijkste activiteiten van de onderneming waarbij een belangenconflict voor kan komen, waardoor de uitwisseling van informatie tussen de betrokken personen wordt beperkt en de verspreiding van vertrouwelijke informatie wordt verboden.
- Een opleiding van de medewerkers.
- Een register waarin mogelijke belangenconflicten worden geregistreerd.
- Een register waarin gebleken belangenconflicten worden geregistreerd..

# Maatregelen ter preventie en beheer belangenconflicten(3/5)

---

- Verbodsmaatregelen met betrekking tot bepaalde situaties van belangenverstremgeling

SFAM heeft situaties van belangenverstremgeling geïdentificeerd die een substantieel risico op oneigenlijk gebruik met zich meebrengen en besloten deze situaties te voorkomen.

Zo is onder ander verboden:

- Partners enkel te bezoldigen op grond van volume;
- Beloningen toe te kennen in de vorm van een geschenk;
- Transacties van medewerkers die indruisen tegen de belangen van klanten;
- De bekleding door een medewerker van SFAM van een operationele of adviserende functie in een onderneming die dezelfde activiteit uitoefent.

# Maatregelen ter preventie en beheer belangenconflicten(4/5)

---

- Verbodsmaatregelen met betrekking tot bepaalde situaties van belangenconflict

Voor het geval een belangenconflict niet voorkomen kan worden, heeft SFAM organisatorische maatregelen getroffen teneinde het risico op oneingelijk gebruik ten nadele van de klant te voorkomen. De correcte toepassing van deze maatregelen wordt voortdurend gecontroleerd.

Deze organisatorische maatregelen gelden ook terzake het functioneren van de verschillende bedrijfsonderdelen, waarbij met name aandacht besteed is aan:

- De onafhankelijkheid van de functies waartussen potentieel een belangenconflict kan ontstaan;
- De beperking van de verspreiding van vertrouwelijke informatie, algemeen bekend als "Chinese walls";
- Het implementeren van procedures voor het melden en toelaten van risicovolle situaties;
- De bewustmaking van medewerkers;
- De segmentatie van procescontrole op verschillende niveaus.

# Maatregelen ter preventie en beheer belangenconflicten(5/5)

---

- **Bekendmaking aan de klant van een situatie van belangenconflict**

In bepaalde situaties kan mogelijk toch een belangenconflict ontstaan, welk conflict niet voorkomen had kunnen worden door de hiervoor genoemde maatregelen, dan wel door intern geïmplementeerde procedures. In een dergelijk geval zal SFAM de klant die informatie verstrekken die nodig is om de situatie te kunnen beoordelen.

- **Registratie van situaties van belangenconflicten**

Na behandeling van een situatie waarin een belangenconflict is ontstaan, registreert de Compliance Officer deze situatie in het register waarin alle belangenconflicten bij SFAM zijn genoteerd.

In dit register neemt de Compliance Officer de volgende informatie op:

- de namen van de betrokkenen;
- de betrokken bedrijfsonderdelen of diensten;
- de meldingsdatum van het belangenconflict;
- de behandelingsdatum van het belangenconflict;
- de kwestie die aanleiding gaf tot het belangenconflict;
- de details van de verrichting die aan het belangenconflict ten grondslag lag;
- de details van de wijze waarop het belangenconflict is opgelost
- de genomen besluiten en daaruit voortvloeiende aanbevelingen;
- of contact met de klant is opgenomen, en voor zover dat het geval is, op welke wijze.

De cliënt wordt geïnformeerd over de algemene aard en bron van het conflict en over de beoogde maatregelen ter bescherming van zijn belangen. SFAM kan ertoe besluiten de klant niet te verzekeren indien het conflict niet onder bevredigende omstandigheden kan worden opgelost of beheerd, teneinde de belangen van de klant te beschermen.



# ALGEMENE BEGINSELEN

# Algemene beginselen (1/4)

---

- **Het belang van de klant heeft voorrang**

Als verzekeringsmakelaar zal SFAM haar adviesplicht aan klanten naleven zodat de gecreëerde en aangeboden producten in overeenstemming zijn met de belangen van haar klanten.

SFAM ziet erop toe dat:

- het toegepaste vergoedingsbeleid zodanig is dat belangenconflicten ten nadele van de klant voorkomen kunnen worden. Zo is in overeenkomsten tot beloning van werknemers en distributeurs bepaald dat de toekenning van een bezoldiging afhankelijk wordt gesteld van kwaliteitscriteria teneinde geen stimulans te laten bestaan om te handelen in strijd met de belangen van de klant.
- bij verzekeringscontracten enkel personen betrokken zijn die de essentiële kenmerken van de verzekeringsproducten kennen en de klanten hierover adequaat kunnen informeren;
- in de aan de klant verstrekte informatie en adviezen rekening gehouden is met de behoeften van de klant en dat deze correct, duidelijk en niet misleidend zijn.

In dit kader houdt SFAM regelmatig controles en verzorgt zij trainingen voor haar medewerkers en de medewerkers van haar handelspartners teneinde de gedragsregels (met name terzake belangenconflicten) en de waarden van de onderneming te onderstrepen en verduidelijken. In de training voor zowel de medewerkers van SFAM als de medewerkers van partners wordt het belang van het niet beïnvloeden van de verstrekte informatie met betrekking tot de gedistribueerde producten onderstreept.

- **Informeren van klanten over belangenconflicten**

In bepaalde situaties kan mogelijk toch een belangenconflict ontstaan, welk conflict niet voorkomen had kunnen worden door de hiervoor genoemde maatregelen, dan wel door intern geïmplementeerde procedures. In een dergelijk geval zal SFAM de klant die informatie verstrekken die nodig is om de situatie te kunnen beoordelen.

# Algemene beginselen (2/4)

---

- **Het beleid inzake het geven en accepteren van geschenken**

De algemene ethische code die bij SFAM geïmplementeerd is, voorziet in een bewustmaking van de medewerkers met betrekking tot geschenken of voordelen (gegeven of ontvangen) die hun onpartijdigheid in gevaar kunnen brengen, evenals in een procedure voor het aanvaarden en melden van geschenken die door medewerkers zijn ontvangen. Deze code voorziet ook in de melding aan de Compliance Officer van elk geschenk met een waarde hoger dan de drempelwaarde van 200€, of in de vorm van de vergoeding van onkosten en/of voordelen die zijn ontvangen tegen ongebruikelijke prijzen. In geval van een melding zal de Compliance Officer een akkoord of een weigering aan de betreffende medewerker geven.

Een keer per jaar wordt er een meldformulier van geschenken aan de medewerkers gestuurd, ingevolge waarvan de medewerkers alle ontvangen geschenken dienen te melden. Dit betreft een eenvoudige meldprocedure.

- **Het respecteren van het beroepsgeheim, de vertrouwelijkheid van informatie bij opslag en verspreiding**

SFAM heeft een ethische code ingevoerd die alle medewerkers van de onderneming verplicht tot beroepsgeheim. De vertrouwelijke informatie van elk van de bedrijfsonderdelen is enkel toegankelijk voor de betreffende bedrijfsonderdelen en wordt opgeslagen op een plaats met selectieve toegang. De verspreiding is enkel toegestaan aan daartoe bevoegde personen teneinde de uitvoering van een door de klant verwachte dienst te vergemakkelijken



# Algemene beginselen (3/4)

---

- **De verplichting terughoudendheid te betrachten dan wel zich te onthouden van het gebruik van informatie die is opgeslagen in het kader van haar activiteiten**

De Compliance Officer wordt ervan op de hoogte gesteld indien de Financiële afdeling een NDA ondertekent. Indien de Compliance Officer meent dat de te ontvangen of de ontvangen informatie voldoende vertrouwelijk en prioritair is waardoor een bijzondere toezicht op de betrokken financiële instrumenten noodzakelijk is, teneinde elk risico op oneigenlijk gebruik van voorkennis te voorkomen, brengt hij de medewerkers die deze informatie ontvangen op de hoogte van het verbod om op professionele of persoonlijke wijze transacties uit te voeren met de onderliggende financiële instrumenten.

Een watchlist brengt de financiële instrumenten in kaart waarbij het bezit van gevoelige informatie bijzondere waakzaamheid vereist van de zijde van de Compliance Officer.

Deze watchlist wordt opgesteld op initiatief van de Compliance Officer.

Teneinde te waarschuwen voor het risico dat een persoon die reeds aandelen in een onderneming bezit, in het kader van zijn functie voorkennis over de betreffende onderneming ontvangt, heeft SFAM een procedure geïmplementeerd met betrekking tot de melding van persoonlijke verrichtte handelingen door medewerkers of bestuurders. Dit betreft een meldprocedure.

SFAM houdt een watchlist bij van alle bedrijven waar zij contact mee heeft. Deze lijst wordt voortdurend bijgewerkt en bij elke wijziging aan de medewerkers verstrekt.

Transacties met beursgenoteerde financiële instrumenten, en meer in het algemeen elke situatie die een belangenconflict kan veroorzaken waarbij een personeelslid betrokken is, zijn onderworpen aan een voorafgaande melding bij de COMPLIANCE OFFICER.

# Algemene beginselen (4/4)

---

- **De melding van buiten de verzekeringsmaatschappij uitgeoefende activiteiten**

Een keer per jaar wordt er een meldformulier terzake buiten de onderneming verrichte activiteiten aan de medewerkers gestuurd, ingevolge waarvan de medewerkers alle ondernemingen waarin zij actief zijn dienen te melden. Dit betreft een eenvoudige meldprocedure.

- **De wijze waarop het eigen vermogen van de onderneming beheerd wordt**

Het kapitaal van SFAM is geheel in handen van de directeur en twee investeringsfondsen.