



CNP SANTANDER INSURANCE

Overeenkomstig de AssurMIFID-gedragsregels voeren CNP Santander Insurance Europe Designated Activity Company en CNP Santander Insurance Life Designated Activity Company (hierna verder CNPSII genoemd) een beleid met betrekking tot het beheer van belangenconflicten.

1. Welke belangenconflicten?

Met het oog op dit belangenconflictenbeleid heeft CNPSII de mogelijke belangenconflicten geïdentificeerd. Belangenconflicten kunnen zich voordoen:

- (i) tussen CNPSII en de met haar verbonden ondernemingen enerzijds en een (potentiële) cliënt anderzijds of
- (ii) tussen meerdere cliënten onderling.

Het beleid inzake belangenconflicten houdt rekening met de eigen organisatorische kenmerken en groepsstructuur van CNPSII. Bij de beoordeling van mogelijke belangenconflicten heeft CNPSII de situaties in kaart gebracht waarbij een risico bestaat dat de belangen van de cliënt worden geschaad.

Het gaat concreet om de situaties waarbij:

- winst wordt gemaakt of verlies wordt vermeden ten koste van de cliënt;
- CNPSII een belang heeft bij het resultaat van de dienst dat indruist tegen het belang van de cliënt;
- CNPSII een, al dan niet financiële, drijfveer heeft om bepaalde cliënten te laten voorgaan op andere of deze anders te behandelen;
- CNPSII van of aan een andere partij dan de cliënt voor de geleverde diensten een vergoeding ontvangt of verleent.

2. Welke maatregelen neemt CNPSII?

CNPSII neemt heel wat maatregelen om ervoor te zorgen dat het belang van de cliënt primeert.

Het gaat onder meer om:

- redactie van polisvoorwaarden op duidelijke, nauwkeurige en ondubbelzinnige wijze;
- er voor zorgen dat alle personen in contact met de cliënten bij de met ons verbonden ondernemingen de essentiële kenmerken kennen van onze verzekeringsproducten die zij voorstellen en deze aan de klanten kunnen uitleggen;
- acceptatie van risico's op basis van objectieve en niet-discriminerende criteria, onder meer om te vermijden dat producten worden aangeboden die niet passend zijn voor de cliënt;
- basisprincipe bij schaderegeling is de correcte toepassing van de polisvoorwaarden;
- scheiding van verschillende afdelingen en departementen die met elkaar in conflict kunnen komen;
- de vertrouwelijke behandeling van gegevens, met bijzondere aandacht voor persoonlijke en medische gegevens;
- interne gedragsregels die alle medewerkers van onze groep voorschrijven in het belang van de cliënten te handelen;
- een intern beleid voor het verschaffen en ontvangen van voordelen en geschenken en een preventiebeleid inzake fraude;
- Bij uitbesteding van een verzekeringsbemiddelingsdienst buiten onze groep wordt er op toegezien dat de contractant zich expliciet engageert om bovenvermelde interne gedragsregels na te leven in zijn contacten met onze cliënten;
- een aangepast beloningsbeleid dat de onafhankelijkheid van al de medewerkers van onze groep waarborgt;
- een beleid dat ons het recht voorbehoudt om de gevraagde dienstverlening te weigeren omwille van de bescherming van de belangen van de cliënt indien er geen concrete oplossing is voor een specifiek belangenconflict;
- een beleid dat erop toeziet dat alle informatie die verstrekt wordt door ons en door de met ons verbonden ondernemingen, correct, duidelijk en niet misleidend is;
- een beleid dat alle medewerkers van onze groep toelaat en aanspoort om potentiële en vastgestelde risico's of wanpraktijken te rapporteren.

Indien nodig zal het beleid inzake belangenconflicten van CNPSII aangepast en/of geactualiseerd worden. Wanneer in een concrete situatie onze maatregelen onvoldoende garantie zouden kunnen bieden, zal CNPSII de cliënt informeren over de algemene aard en/of de bronnen van het belangenconflict, zodat de cliënt een weloverwogen beslissing kan nemen.