



Belangenconflicten- & integriteitsbeleid

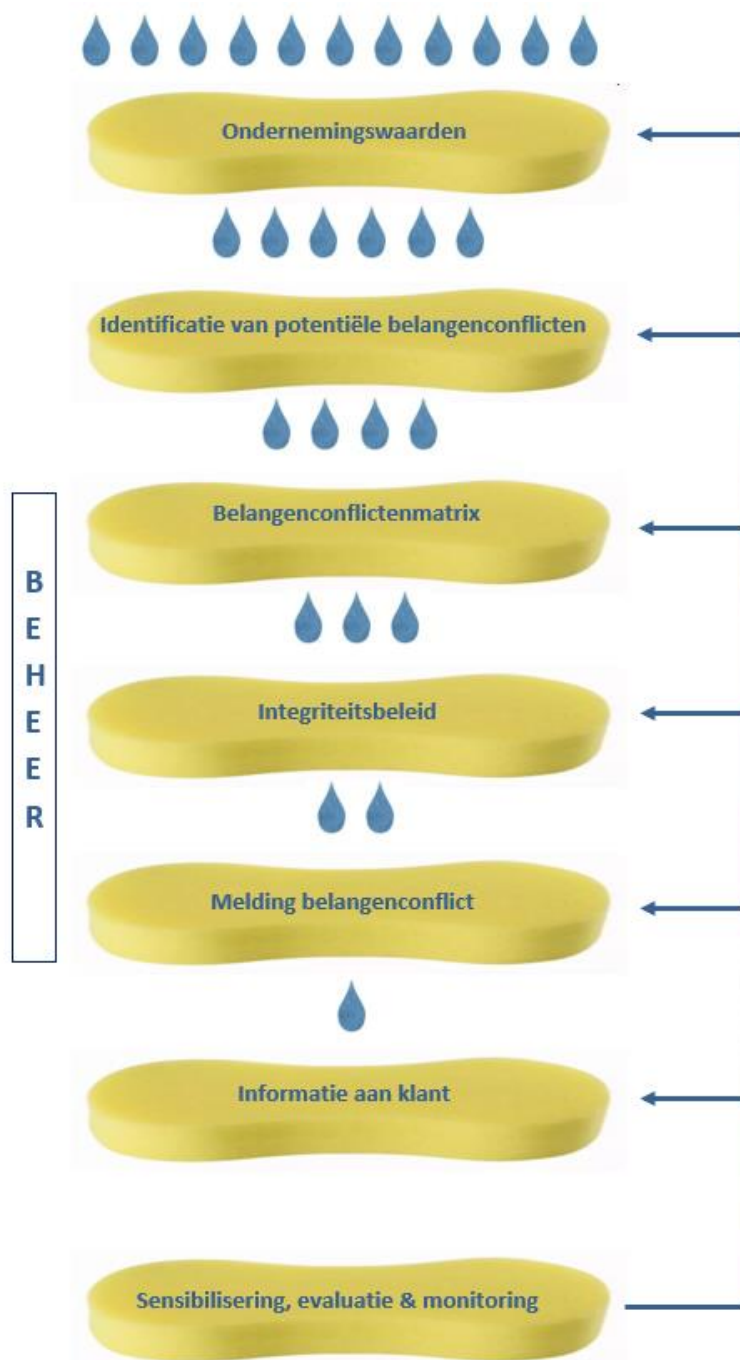
Versie 2021

1.	Inleiding.....	2
2.	Definitie van belangenconflict.....	3
3.	Ondernemingswaarden.....	4
4.	Identificatie van potentiële belangenconflicten	5
5.	Beheer van belangenconflicten.....	6
5.1.	Belangenconflictenmatrix	6
5.2.	Integriteitsbeleid	7
5.3.	Melding belangenconflicten.....	8
6.	Informatie aan klant.....	10
7.	Sensibilisering, evaluatie & monitoring.....	10

1. Inleiding

Als verzekeringsonderneming hanteert Credimo een zorgvuldigheidsprincipe dat ertoe leidt dat op een eerlijke, billijke en professionele wijze wordt gehandeld en de belangen van de verschillende stakeholders, en dan voornamelijk de klanten, zo goed mogelijk worden gediend. Dit integer handelen wordt gebundeld in een beleid dat de fundamentele elementen van de integriteitsregels die de onderneming zicht oplegt, bevat.

Als verzekeringsonderneming wordt Credimo op regelmatige basis geconfronteerd met tegengestelde belangen. Belangenconflicten zijn als regendruppels die kunnen doorsijpelen en ernstige schade kunnen berokkenen. Om dergelijke schade te voorkomen, of minstens te beperken, doet Credimo beroep op een systeem bestaande uit zes “sponzen”.



In dit document worden deze verschillende “sponzen”, en dan voornamelijk hun werking, besproken. Het einddoel is de onderneming en al haar stakeholders zoveel mogelijk te vrijwaren van schade ingevolge de doorsijpeling van belangenconflicten.

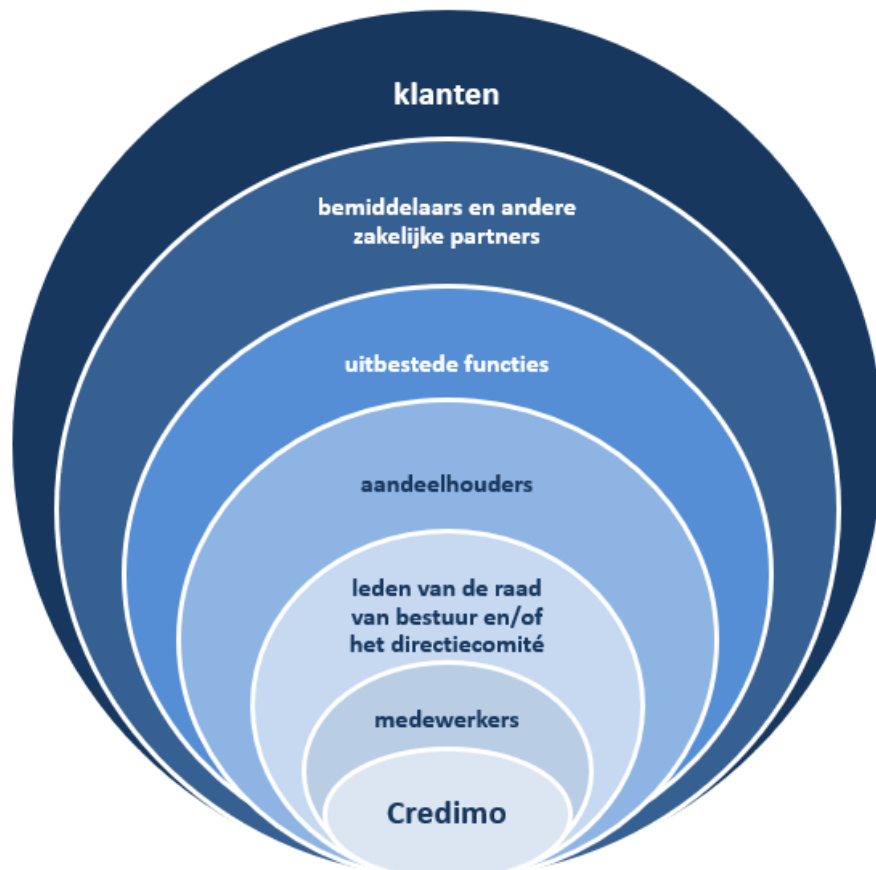
2. Definitie van belangenconflict

Een ‘belang’ ontstaat wanneer een partij een voordeel haalt of nadeel voorkomt door een actie te stellen of door een actie juist niet te stellen. Een belang kan zowel financieel als moreel zijn, en zowel persoonlijk als professioneel zijn. Indien het belang van partij X tegenstrijdig is aan het belang van partij Y, dan kan men spreken van een belangenconflict.

Credimo dient de belangen van verschillende stakeholders. Die belangen zijn niet altijd gelijklopend en kunnen soms zelfs conflicterend zijn. Er kunnen belangenconflicten tussen verschillende actoren optreden:

- Belangenconflicten tussen de klant en Credimo (en haar interne stakeholders);
- Belangenconflicten tussen klanten onderling;
- Belangenconflicten tussen de klant en de externe stakeholders van Credimo;
- Belangenconflicten tussen Credimo en haar externe stakeholders (uitgezonderd klanten);
- Belangenconflicten tussen externe stakeholders (uitgezonderd klanten) onderling;
- Belangenconflicten tussen Credimo en haar interne stakeholders;
- Belangenconflicten tussen interne stakeholders onderling.

Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen verschillende lagen (van intern (binnen) naar extern (buiten)) en types van stakeholders.



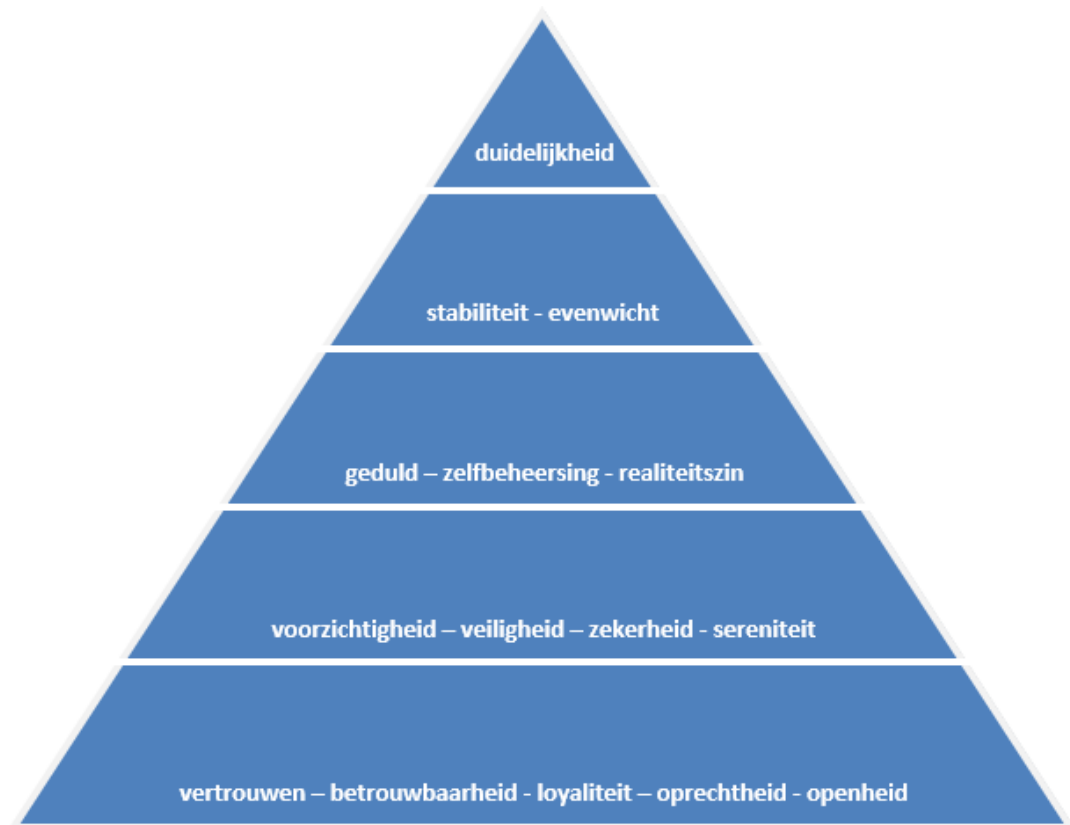
Speciale aandacht gaat naar het belang van de klant. Er dient nauwgezet op worden toegezien dat de belangen van de klant niet worden geschaad. M.n. de volgende situaties worden geïsoleerd en geweerd:

- Financieel voordeel behalen of een financieel verlies vermijden ten koste van de klant;
- Belang hebben bij het resultaat van een (bemiddelings-)dienst of bij de transactie die verschilt van het belang van de klant;
- Voorrang geven aan het belang van andere klant(en) ten opzichte van het belang van de klant in kwestie;
- Het ontvangen van vergoedingen van andere personen dan de klant voor een ten behoeve van de klant verrichte dienst die verschillen van de gebruikelijke vergoedingen voor dezelfde dienst.

3. Ondernemingswaarden

Naast de strategische doelstellingen bepaalt de raad van bestuur tevens de ondernemingswaarden. Deze waarden worden binnen de onderneming uitgedragen en gepromoot en zijn van toepassing voor alle medewerkers (inclusief dienstverleners in het kader van uitbesteding) en bestuurders. Belangrijk hierbij is dat de leiding van de onderneming het goede voorbeeld geeft en zichzelf strenge gedragsregels oplegt ('tone at the top').

De ondernemingswaarden bieden een kader voor een doeltreffend belangenconflicten- en integriteitsbeleid. Credimo beroept zich op ondernemingswaarden die bijdragen aan het proactief mijden van belangenconflicten en aan integer, eerlijk, betrouwbaar en geloofwaardig gedrag.



Credimo hanteert een ‘triangle of integrity’ die start bij duidelijkheid en stabiliteit én via een geduldige en voorzichtige houding uitmondt in vertrouwen. De ondernemingswaarden van Credimo bevorderen integriteit en zijn de tegenpolen van begrippen die belangenconflicten en onethisch gedrag in de hand (kunnen) werken.

Een voedingsbodem voor belangenconflicten en onethisch gedrag is vaak ambiguïteit. Om die reden kiest Credimo steeds voor **duidelijkheid** met een duidelijk bedrijfsmodel, een duidelijk distributienetwerk, een duidelijke organisatiestructuur en duidelijke producten. Door de ruimte voor interpretatie klein te houden, worden problemen vermeden.

Belangenconflicten en onethisch gedrag gedijen doorgaans het best in een grillige en labiele omgeving. Als antwoord hierop streeft Credimo steeds **stabiliteit** na. Credimo profileert zich graag als een stabiele partner voor haar medewerkers, bemiddelaars, klanten, aandeelhouders en andere stakeholders. Duurzame lange termijnrelaties zijn steeds het streefdoel.

“Haast en spoed is zelden goed” in de zin dat het al te vaak leidt tot foute beslissingen. Door bij beslissingen de belangen van alle betrokken partijen te (h)erkennen, en desgevallend mee in overweging te nemen, worden weldoordachte beslissingen genomen. Ook voor Credimo is **geduld** een schone deugd. Er wordt een gestage groei nagestreefd en vanuit een gezond realiteitsbesef primeert duurzame winst op lange termijn steeds op eventuele winst op korte termijn.

Onnodige risico’s worden geschuwd, zowel in het productengamma als in het beleggingsbeleid (“prudent person”-beginsel). Credimo staat voor **voorzichtigheid**, veiligheid en zekerheid. In een dergelijke bedrijfscultuur krijgen problematische belangenconflicten en inbreuken op de integriteit minder kans.

De voorgaande ondernemingswaarden leiden uiteindelijk tot **vertrouwen**. Alleen in een klimaat van vertrouwen en loyaliteit is er openheid mogelijk. Deze openheid is noodzakelijk om (zelf)kritisch te kijken naar potentiële belangenconflicten en onethisch gedrag.

Naast de ondernemingswaarden die reeds dienst doen als een eerste buffer tegen potentiële belangenconflicten en handelingen die niet als eerlijk, billijk of professioneel kunnen worden beschouwd, heeft Credimo eveneens een beleid uitgewerkt dat (potentiële) belangenconflicten identificeert, beheer(s)t en registreert.

4. Identificatie van potentiële belangenconflicten

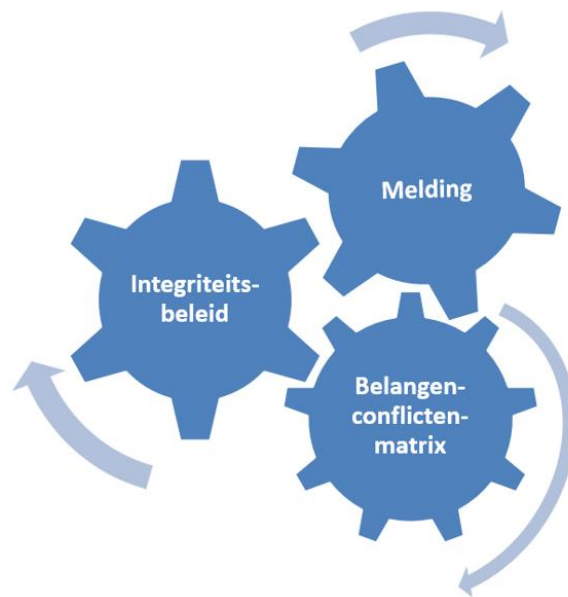
Credimo identificeert de activiteiten die aanleiding zouden kunnen geven tot een belangenconflict. Het betreft zowel activiteiten die zij zelf verricht als activiteiten die anderen in haar naam verrichten. Deze laatste categorie dient ruim te worden geïnterpreteerd en beperkt zich niet louter tot handelingen van bemiddelaars. Ook andere externe partijen die (rechtstreeks of onrechtstreeks) optreden voor Credimo vallen onder deze noemer.

De identificatie van de potentiële belangenconflicten gebeurt aan de hand van een jaarlijkse identificatieoefening uitgevoerd door alle afdelingen. Zoals eerder gedefinieerd (zie hoofdstuk 2) gaat het niet louter om belangenconflicten die de klant zouden kunnen schaden, maar worden ook belangenconflicten met (of tussen) andere externe partijen en interne belangenconflicten geïdentificeerd.

De identificatieoefening mondt uit in een lijst van potentiële belangenconflicten. Deze lijst dient zo exhaustief mogelijk te zijn. Dit betekent dat alle mogelijke potentiële belangenconflicten in de lijst moeten worden opgenomen, dus ook de belangenconflicten die zich reeds effectief hebben aangediend en/of gemanifesteerd.

5. Beheer van belangenconflicten

Het concrete beheer van belangenconflicten gebeurt bij Credimo op basis van een wisselwerking tussen drie geconnecteerde tandwielen die elkaar onderling versterken: de belangenconflictenmatrix, het integriteitsbeleid en de melding van belangenconflicten.



5.1. Belangenconflictenmatrix

Op basis van de definitieve lijst van potentiële belangenconflicten (zie hoofdstuk 4) wordt door de compliance officer, in samenwerking met de risk officer, een belangenconflictenmatrix opgesteld. Deze belangenconflictenmatrix heeft tot doel te zorgen voor een adequaat beheer van de belangenconflicten.

In de belangenconflictenmatrix wordt per geïdentificeerd potentieel belangenconflict uit de definitieve lijst van potentiële belangenconflicten:

- het risico ingeschat op basis van kans en impact;
- bepaald hoe het belangenconflict zal worden beheerd (cfr. aard, schaal en complexiteit van onderneming);
- het residuair risico ingeschat;
- bepaald of de klant van het belangenconflict op de hoogte moet worden gebracht (zie hoofdstuk 6);
- de verdere opvolging van het belangenconflict bepaald.

De belangenconflictenmatrix vormt als werkinstrument de basis en inspiratiebron voor (de actualisatie van) het integriteitsbeleid dat tot doel heeft belangenconflicten en onethisch gedrag te vermijden. Daarnaast laat de belangenconflictenmatrix tevens toe om te bepalen hoe potentiële belangenconflicten dienen te worden behandeld en beheerd indien ze zich effectief zouden manifesteren (uitwerken/aanpassen van procedures en processen).

Net zoals de identificatieoefening (lijst van potentiële belangenconflicten) wordt ook deze belangenconflictenmatrix jaarlijks herhaald/geactualiseerd. De belangenconflictenmatrix wordt gevalideerd door het directiecomité en de belangrijkste resultaten worden medegedeeld aan de medewerkers en de raad van bestuur.

5.2. Integriteitsbeleid

Het integriteitsbeleid staat voor het proactief beheer van potentiële belangenconflicten. Met behulp van de regels vastgelegd in het integriteitsbeleid wordt maximaal getracht om te vermijden dat potentiële belangenconflicten uitmonden in effectieve belangenconflicten.

Samengevat beroept Credimo zich op volgend integriteitsbeleid dat intern gedetailleerd werd uitgeschreven:

BELEID	BASISREGEL(S)
Organisatiestructuur	Er heerst een strikte scheiding van (bepaalde) functies.
“Fit & proper”-beleid	Bestuurders, leden van het directiecomité, onafhankelijke controlefuncties en medewerkers dienen deskundig en professioneel betrouwbaar te zijn.
Uitbestedingsbeleid	Bij uitbesteding wordt er een compliance check (due diligence) uitgevoerd met o.a. een onderzoek naar de afwezigheid (of een doeltreffend beheer) van (potentiële) belangenconflicten.
Beloningsbeleid	Vermijden dat beloningen een trigger kunnen vormen om eigen belangen voorrang te geven op de belangen van de onderneming en/of de belangen van de klant(en).
Beleid inzake inducements	Enkel toekennen of ontvangen van inducements die geen afbreuk doen aan de kwaliteit van de aan de klant verleende dienst en aan de plicht om zich op loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van de klant.
Beleid inzake externe functies	Een externe functie is enkel mogelijk indien de uitoefening van de externe functie geen belangenconflict in de hand werkt.
Beleid inzake dienstverlening aan medewerkers, leiders, bestuurders, aandeelhouders en externe partners	De acceptatie, de tarificatie en het verdere beheer gebeurt voor alle klanten op dezelfde wijze en aan dezelfde voorwaarden met een onthoudingsplicht voor betrokken personen.

Beleid inzake familiale en affectieve relaties tussen stakeholders	Familiale en affectieve relaties tussen stakeholders mogen niet leiden tot (potentiële) belangenconflicten (analyse en monitoring door de compliance officer).
Beleid inzake relatiegeschenken	Relatiegeschenken waarbij een concrete tegenprestatie wordt verwacht (of de indruk daartoe wordt gewekt) kunnen niet worden aanvaard.
Klantenacceptatiebeleid	Beleid gebaseerd op een correcte identificatie van de klant, knipperlichten die een verdere analyse vereisen (door de compliance officer), bestendige waakzaamheid en stoplichten (niet aangaan of stopzetten van de klantrelatie). Ook de (nieuwe) bemiddelaars worden gescreend.
Fiscaal voorkomingsbeleid	Alle medewerkers van Credimo dienen erover te waken dat alles in het werk wordt gesteld om fiscale fraude te voorkomen.
Productgoedkeuringsproces	Bij het ontwerp van verzekeringsproducten wordt afdoende rekening gehouden met de doelstellingen, belangen en kenmerken van de klanten.
Privacy, GDPR en vertrouwelijkheid	Credimo respecteert de privacy en de regels inzake de verwerking van de persoonsgegevens van haar klanten, en bij uitbreiding van al haar stakeholders.

5.3. Melding belangenconflicten

Primordiaal bij een goed beheer van belangenconflicten is dat effectieve (potentiële) belangenconflicten ook daadwerkelijk gemeld worden. Indien noch de belangenconflictenmatrix, noch het integriteitsbeleid een oplossing aanreikt voor een adequaat beheer van een gemeld belangenconflict, dan wordt er een ad-hoc oplossing uitgewerkt. Deze ad-hoc oplossing kan dan aanleiding geven tot een aanpassing, actualisatie of verrijking van de belangenconflictenmatrix, het integriteitsbeleid en/of procedures en processen.

Wat betreft de aard van het belangenconflict kan men drie categorieën onderscheiden:

- Een theoretisch potentieel belangenconflict: dit is een potentieel belangenconflict dat zich in de praktijk nog niet gesteld heeft, maar wel een zekere kans in zich draagt dat het zich ooit in de praktijk zou kunnen manifesteren;
- Een effectief potentieel belangenconflict: dit is een potentieel belangenconflict dat zich in de praktijk aandient, maar zich nog niet heeft gemanifesteerd (mogelijk nog te managen met mediërende maatregelen);
- Een effectief belangenconflict: dit is een belangenconflict dat zich in de praktijk effectief heeft gemanifesteerd (inbreuk).

De meldingen van alle drie categorieën van belangenconflicten worden opgenomen in de belangenconflictenmatrix. De effectieve (potentiële) belangenconflicten worden tevens bijgehouden in een register.

In functie van de aard van het belangenconflict en de hoedanigheid van de melder verschilt de wijze waarop de melding van een (potentieel) belangenconflict dient te gebeuren:

	Theoretische potentiële belangenconflicten	Effectieve potentiële belangenconflicten	Effectieve belangenconflicten
Medewerkers	Identificatieoefening (zie hoofdstuk 4)	Melding voor advies	Interne klokkenluidersregeling
Leden RVB & DC	Identificatieoefening (zie hoofdstuk 4)	Huishoudelijke reglementen	Huishoudelijke reglementen
Aandeelhouders		Algemene vergadering	Algemene vergadering
Uitbestede functies		Contractuele bepalingen	Contractuele bepalingen
Bemiddelaars		Contractuele bepalingen	Contractuele bepalingen
Andere zakelijke partners		Contractuele bepalingen	Contractuele bepalingen
Klanten		Klachtenbeheer	Klachtenbeheer

Indien een medewerker wordt geconfronteerd met een effectief potentieel belangenconflict, dan dient dit effectief potentieel belangenconflict voor advies te worden voorgelegd aan de compliance officer die de implementatie van dit advies vervolgens verder opvolgt.

Voor wat betreft meldingen door medewerkers van effectieve belangenconflicten beschikt Credimo over een interne klokkenluidersregeling. Aan de hand van de interne klokkenluidersregeling wordt medewerkers de kans geboden om wantoestanden, waaronder inbreuken tegen het belangenconflicten- en integriteitsbeleid, via een geijkte procedure intern aan de kaak te stellen. Het intern meldpunt is ook in deze procedure de compliance officer.

De regels inzake de meldingen van effectieve (potentiële) belangenconflicten door de leden van de raad van bestuur en/of het directiecomité werden verankerd in de huishoudelijke reglementen van de verschillende vennootschapsorganen en gespecialiseerde comités.

Aandeelhouders dienen bij aanvang van een algemene vergadering aan te geven indien een effectief belangenconflict zijn/haar stemgedrag op de algemene vergadering zou kunnen beïnvloeden. Bijgevolg dient de aandeelhouder in kwestie zich te onthouden bij beslissingen waarbij het beoordelingsvermogen zou kunnen zijn aangetast door een effectief belangenconflict.

De regels inzake de melding door externe partners van effectieve (potentiële) belangenconflicten (uitbestede functies, bemiddelaars en andere zakelijke partners) maken onderdeel uit van de contractuele bepalingen in de overeenkomsten met deze externe partners.

Klanten die wensen melding te maken van een effectief (potentieel) belangenconflict, kunnen dit doen via de procedure klachtenbehandeling. Klachten, al dan niet in het kader van effectieve (potentiële) belangenconflicten, kunnen schriftelijk aan Credimo worden gericht via post (Weversstraat 6-10 te 1730 Asse), via e-mail (klachtenbeheer@credimo.be of gestiondesplaintes@credimo.be) of via het contactformulier op de website (www.credimo.be).

6. Informatie aan klant

Een beknopte versie van het belangenconflictenbeleid wordt beschikbaar gesteld op www.credimo.be. Op die manier kan de klant kennis nemen van het belangenconflicten- en integriteitsbeleid van de onderneming alvorens een klantrelatie aan te gaan met Credimo. Eventuele vragen omtrent het belangenconflicten- en integriteitsbeleid van Credimo kunnen gericht worden aan info@credimo.be.

Indien er belangenconflicten zouden optreden die niet naar behoren kunnen worden beheerd, dan zal (zullen) de klant(en) (indien geïmpacteerde partij) hiervan op de hoogte worden gebracht. Dit geldt zowel voor de theoretische potentiële belangenconflicten (n.a.v. jaarlijkse identificatieoefening) als voor de effectieve (potentiële) belangenconflicten.

De wijze waarop de klant(en) word(t)(en) geïnformeerd, is afhankelijk van de aard van de situatie:

- Theoretische potentiële belangenconflicten waarvoor een substantieel residuair risico wordt vastgesteld, worden opgenomen in de voor het publiek beschikbare versie van het belangenconflicten- en integriteitsbeleid;
- De effectieve (potentiële) belangenconflicten die opduiken tijdens het klantenacceptatieproces, en voor zover onvoldoende geredimeerd, worden via dit proces aan de klant(en) kenbaar gemaakt. Dit kan tot gevolg hebben dat de klantrelatie niet tot stand kan komen, hetzij op verzoek van de potentiële klant hetzij op verzoek van Credimo;
- De effectieve (potentiële) belangenconflicten die opduiken nadat de klantrelatie werd afgesloten, en voor zover onvoldoende geredimeerd, worden aan de klant(en) kenbaar gemaakt via de procedure klachtenbehandeling (indien het effectief (potentieel) belangenconflict via dit kanaal door de klant werd aangekaart) of via contactname met de klant. Dit kan tot gevolg hebben dat de klantrelatie dient te worden beëindigd, hetzij op verzoek van de potentiële klant hetzij op verzoek van Credimo.

7. Sensibilisering, evaluatie & monitoring

De volledige beleidsnota “belangenconflicten- en integriteitsbeleid” wordt via het intranet aan de medewerkers beschikbaar gesteld. Via verschillende kanalen worden de medewerkers op regelmatige basis gewezen op het belang van een correcte naleving van het belangenconflicten- en

integriteitsbeleid. Ook de bestuurders en aandeelhouders worden tijdens de raad van bestuur en/of algemene vergadering gewezen op het belang aan het tijdig kenbaar maken van effectieve (potentiële) belangenconflicten. Voor wat betreft de externe stakeholders wordt bij het afsluiten van samenwerkingen gewezen op het belang van tijdig (h)erkennen en signaleren van effectieve (potentiële) belangenconflicten.

De evaluatie van het belangenconflicten- en integriteitsbeleid verloopt volgens het “three lines of defence”-model. Het zijn de operationele afdelingen die het meest geconfronteerd worden met de theoretische en effectieve (potentiële) belangenconflicten. Zij spelen aldus een zeer belangrijke rol in het identificatieproces van de verschillende soorten belangenconflicten. De tweede verdedigingslinie, bestaande uit de risicobeheerfunctie, de actuariële functie en de compliancefunctie, heeft tot taak erover te waken dat de mogelijke risico’s gerelateerd aan de theoretische en effectieve (potentiële) belangenconflicten en onethisch gedrag naar behoren worden beheerd. Als monitoringfunctie is de belangrijkste rol hierbij weggelegd voor de compliance officer. De derde verdedigingslinie (interne auditfunctie), tot slot, beoordeelt de naleving van de procedures door de andere twee verdedigingslinies en evalueert aldus de doeltreffendheid van het internecontrolesysteem (waaronder de naleving van het belangenconflicten- en integriteitsbeleid).

De uiteindelijke verantwoordelijkheid over het belangenconflicten- en integriteitsbeleid ligt bij de raad van bestuur. In die zin evalueert en, indien nodig, herziet de raad van bestuur jaarlijks het belangenconflicten- en integriteitsbeleid. Indien vereist, wordt overgegaan tot een ad-hoc herziening.