

2019

BELEID VOOR PREVENTIE EN BEHEER VAN BELANGENCONFLICTEN

1 INLEIDING

Wanneer gereguleerde ondernemingen aan hun klanten beleggings-, neven- en verzekeringsbemiddelingsdiensten verlenen, hierna 'diensten' genoemd, moeten ze op eerlijke, billijke en professionele wijze handelen om de belangen van de klanten zo goed mogelijk te dienen.

Beobank NV/SA (hierna genoemd de 'Bank'), dochteronderneming van de Groep Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE), heeft passende administratieve en organisatorische maatregelen getroffen om belangenconflicten in het kader van de aan de klanten aangeboden diensten, beleggingsactiviteiten en verzekeringsbemiddeling vast te stellen, te voorkomen, onder controle te houden en te beheren.

De Bank heeft haar procedures uitgebreid naar alle producten en diensten die zij haar klanten aanbiedt.

De Bank vervult aldus haar verplichting om een efficiënt beleid voor preventie en beheer van belangenconflicten op te stellen, toe te passen en operationeel te houden. Dat beleid moet schriftelijk worden vastgesteld en aangepast zijn aan:

- de omvang en de organisatie van de instelling;
- de aard, de schaal en de complexiteit van haar activiteit.

Het beleid voor belangenconflicten van de Bank is dus opgesteld volgens de gedragsregels en houdt rekening met de volgende aspecten:

- de factoren die aanleiding kunnen geven tot belangenconflicten tussen personen, instellingen of klanten bij het verstrekken van voormelde 'diensten';
- het deel uitmaken van een groep;
- de factoren die aanleiding kunnen geven tot de identificatie van situaties die belangenconflicten (kunnen) doen ontstaan;
- de toe te passen maatregelen (procedures) om die belangenconflicten te beheren;
- de informatie aan de klanten bij een risico op belangenconflicten dat niet met organisatorische maatregelen kan worden beheerd;
- het bijhouden van een belangenconflictenregister;

2 DOEL VAN HET BELEID

In het belang van haar klanten en om haar reputatie veilig te stellen, heeft de Bank haar procedures uitgebreid naar alle producten en diensten die zij haar klanten aanbiedt. De Bank neemt doeltreffende maatregelen om belangenconflicten die de belangen van de klant kunnen schaden te vermijden.

In dat kader en ervan uitgaand dat de bescherming van de belangen van de klant de eerste en voornaamste prioriteit is, werkte de Bank een beleid uit voor de voorkoming en het beheer van belangenconflicten.

Een algemene beschrijving van dit beleid wordt aan de klanten meegedeeld via het Algemeen Reglement der Verrichtingen van de Bank.

Dit beleid is ook gericht aan alle medewerkers van de Bank zodat zij gemakkelijk situaties kunnen herkennen die tot een belangenconflict kunnen leiden en vooral zodat zij zelf in staat zouden zijn om de nodige maatregelen te nemen of correcties te ondernemen om zulke situaties te verhelpen en ernaar te handelen.

3 FACTOREN DIE AANLEIDING KUNNEN GEVEN TOT BELANGENCONFLICTEN

3.1. DEFINITIE VAN BELANGENCONFLICTEN

Een belangenconflict is een conflict dat optreedt wanneer twee of meer personen of entiteiten tegenstrijdige belangen hebben die de klant mogelijk nadeel kunnen berokkenen.

In de zin van dit beleid is een belangenconflict een conflict tussen:

- de belangen van de Bank (of de groep waartoe de Bank behoort, namelijk Crédit Mutuel Nord Europe) of bepaalde met de Bank verbonden personen¹ en de belangen van een of meer klanten;
- de belangen van twee of meer klanten met wie de Bank een relatie heeft.

Die belangenconflicten kunnen opduiken bij de dienstverlening aan de klanten en hun belangen schaden of de belangen van sommige andere klanten bevoordelen.

Aangezien de Bank deel uitmaakt van een groep, wordt bijzondere aandacht besteed aan eventuele belangenconflicten die voortvloeien uit de structuur en activiteiten van andere leden van de groep.

De belangenconflicten kunnen allerlei vormen aannemen. Het kan bijvoorbeeld gaan om reële belangenconflicten tussen de verplichtingen en/of de belangen die op het spel staan. Ze kunnen ook de vorm aannemen van potentiële, toekomstige belangenconflicten of zich voordoen in omstandigheden die een conflict doen vermoeden.

Louter het feit dat de Bank of een ermee verbonden persoon rechtstreeks of onrechtstreeks voordeel kan halen uit een specifieke situatie is niet voldoende om een belangenconflict te doen ontstaan in de zin van dit beleid als er tegelijkertijd geen potentieel risico is dat de klant wordt benadeeld.

3.2. IDENTIFICATIE VAN BELANGENCONFLICTEN

Teneinde de belangenconflicten te identificeren werd rekening gehouden met verschillende situaties om te beoordelen of de Bank of een ermee verbonden persoon:

- een financiële winst kan boeken of een financieel verlies kan vermijden ten koste van de klant;
- belang heeft bij het resultaat van een aan de klant verleende dienst of van een transactie voor zijn rekening die verschilt van het belang van de klant bij dit resultaat;
- om financiële of andere redenen wordt aangemoedigd om de belangen van een klant of klantengroep te bevoordelen ten opzichte van de belangen van de betrokken klant;
- dezelfde beroepsactiviteit als de klant heeft;
- van een andere persoon dan de klant een voordeel ontvangt of zal ontvangen voor de aan de klant verleende dienst, in de vorm van diensten of in de vorm van monetaire of niet-monetaire voordelen.

¹ Met verbonden personen wordt bedoeld: de bestuurders en leidinggevenden van de Bank, de personen die de controle uitoefenen, haar personeelsleden, een natuurlijke persoon die zijn diensten ter beschikking stelt van de Bank, onder haar toezicht staat en deelneemt aan haar levering van producten of diensten, en ten slotte een natuurlijke persoon die krachtens een uitbestedingsovereenkomst rechtstreeks deelneemt aan de uitvoering van diensten voor de behoeften van de Bank.

De Bank identificeerde en evalueerde verschillende potentiële belangenconflicten die uit de voorgaande situaties voortvloeien. Die zijn opgenomen in de Cartografie van de potentiële belangenconflicten (hierna de '**Cartografie**' genoemd).

De Cartografie bevat:

- concrete situaties waarin een belangenconflict kan opduiken;
- departementen die mogelijk betrokken kunnen zijn bij een belangenconflict;
- de bestaande preventieve, opsporings- en corrigerende maatregelen;
- het residueel risico;
- de noodzaak om de klant al dan niet in te lichten over het belangenconflict.

De Cartografie wordt minstens eenmaal per jaar herzien of wanneer er nieuwe potentiële belangenconflicten worden vastgesteld, bijvoorbeeld bij het op de markt brengen van nieuwe producten/diensten, veranderingen in de organisatie, klachten of wijzigingen in de reglementering. Indien nodig zal ook het beleid rond het beheer van belangenconflicten bijgewerkt worden.

In het kader van die herziening wordt de Cartografie door het departement Compliance aangevuld op basis van de informatie die de verschillende departementen meedelen.

3.3. PREVENTIE EN BEHEER VAN BELANGENCONFLICTEN

Om te voorkomen dat de in de Cartografie opgesomde potentiële belangenconflicten werkelijkheid worden, voerde de Bank maatregelen in die bestemd zijn om de negatieve impact van eventuele belangenconflicten voor de klant te voorkomen of te beperken, zoals bijvoorbeeld:

- Duidelijke verkoopprocedures en opleidingsprogramma's om een loyale, billijke en professionele behandeling van de klant te verzekeren
- Een procedure voor goedkeuring en controle van nieuwe producten
- Een procedure voor de bescherming van gegevens
- Een procedure over de uitoefening van externe functies door de leiders
- Een gedragscode die inventariseert welke verplichtingen en gedragsregels verwacht worden van de medewerkers (relevantie van adviezen, activiteiten buiten de Bank, mandaten op de rekeningen van de klanten, persoonlijke transacties, leningen aan bestuurders, ...)
- Een procedure 'Geschenken en Inducements'
- Een procedure over marktmisbruik
- Een procedure voor het melden van compliance risico's (Whistleblowing) ;
- De oprichting van een remuneratiecomité en de ontwikkeling van een gedegen remuneratiepolitiek.

Die maatregelen zijn in de Cartografie geformaliseerd. Het departement Compliance geeft advies aan de verschillende operationele departementen.

Het departement Compliance vergewist zich ervan dat de verschillende maatregelen wel worden toegepast en doeltreffend zijn om te garanderen dat het potentiële risico voor de klant beperkt blijft.

De methodologie die de Bank volgt voor het beheer van mogelijke belangenconflicten verschilt naargelang ze zich voordoen tussen de Bank of een ermee verbonden persoon en de klanten of tussen de klanten zelf:

3.3.1. Belangenconflict tussen de Bank, een entiteit van de groep of een ermee verbonden persoon en de klanten

Als er een belangenconflict optreedt tussen de Bank, een entiteit van de groep of een ermee verbonden persoon en de klanten, krijgt het belang van de klant altijd voorrang op dat van de Bank, de groep of de ermee verbonden persoon. De Bank zal er dus op toezien dat de belangen van de klant voorrang krijgen bij het verlenen van om het even welke dienst (bv.: diensten met betrekking tot financiële instrumenten).

Die voorrang van de belangen van de klant houdt dan ook in dat sommige functies met de nodige onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid worden uitgeoefend.

3.3.2. Belangenconflict tussen de klanten zelf

Als zich een belangenconflict voordoet tussen de klanten zelf, zal de Bank met name via een evenredigheidsanalyse van de belangenconflicten het door elk van de betrokken klanten geleden nadeel onderzoeken en beoordelen om dit belangenconflict zo efficiënt mogelijk op te lossen.

De klant wordt in elk geval rechtvaardig behandeld zonder dat er aan de ene klant bijzondere voordelen worden toegekend ten koste van de andere. Alle personeelsleden van de Bank moeten hun functie eerlijk, zorgvuldig en loyaal uitoefenen, in overeenstemming met de deontologische regels die de Bank moet naleven.

3.4. DE BEWUSTMAKING VAN DE MEDEWERKERS VAN HET BEGRIP BELANGENCONFLICT

Het is belangrijk dat de medewerkers van de Bank zich bewust zijn van het concept van het belangenconflict zodat ze actief kunnen deelnemen aan de identificatie en het beheer ervan. Daarom begeleidt het departement Compliance hen om meer inzicht te krijgen in de problematiek en ernaar te handelen. Het departement zorgt er onder andere voor dat de medewerkers hier voldoende toe opgeleid zijn.

4 SPECIFIEKE INFORMATIE AAN DE KLANT

Wanneer de effectieve organisatorische en administratieve maatregelen die de Bank heeft getroffen om een belangenconflict te voorkomen of te beheren ontoereikend zijn om redelijkerwijs te mogen aannemen dat het risico dat de belangen van de cliënt worden geschaad, zal worden voorkomen, moet het bestaan van het belangenconflict aan de klant worden gemeld. De aan de klant verstrekte informatie moet voor de klant begrijpelijk en toegankelijk zijn om hem in staat te stellen met kennis van zaken te beslissen over de diensten in het kader waarvan het belangenconflict zich voordoet.

5 BIJHOUDEN VAN EEN REGISTER

Via haar verschillende departementen houdt de Bank een register bij van alle bestaande en werkelijke situaties die tot een belangenconflict kunnen leiden, zoals schendingen van de gedragscode, de mandaten op de rekeningen van de klanten, externe activiteiten of toegekende cadeaus, en ze werkt dat register regelmatig bij.

Elke medewerker moet dus melding maken van elke situatie met een aanzienlijk risico dat de belangen van een of meer klanten worden geschaad, dit via interne procedures die werden doorgevoerd met de hulp van het departement Compliance van de Bank. De afdeling Compliance zal het risico op een belangenconflict beoordelen en het initiatief nemen om de situatie zo snel mogelijk in orde te brengen.

Compliance rapporteert minstens jaarlijks over haar belangenconflictactiviteiten in haar jaarlijkse Compliance-rapport.