

Integriteitsbeleid

Makelaars en niet-verbonden verzekeringsagenten

Inhoud

I. INLEIDING	3
1. Doelstelling	3
1.1 Algemeen beleid	3
1.2 Risicobeheer	4
1.3 Toepassingsgebied	4
II. INTEGRITEITSBELEID	5
EERSTE DEEL: NALEVING VAN DE WET- EN REGELGEVENDE BEPALINGEN	6
1. Loyaliteit ten aanzien van (potentiële) klanten	6
2. Behandeling van klachten	7
3. Bestrijding van het witwassen van geld en van de financiering van terrorisme	9
4. Voorkoming van bijzondere mechanismen die fiscale fraude eenvoudiger maken	10
5. Verwerking van persoonsgegevens	12
6. Bestrijding van discriminatie	15
7. Mededinging	17
8. Fraude	18
TWEDE DEEL: NA TE LEVEN PRINCIPES IN DE EXTERNE RELATIES	19
Basisregels	19
1. Algemene principes	20
2. Externe communicatie	20
3. Sociale media	20
4. Bijzondere omstandigheden	20
5. Belangenvermenging	21
III. TOEZICHT EN RAPPORTERING	21
IV. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	23
V. SANCTIES	24

I. INLEIDING

Het integriteitsbeleid werd opgesteld overeenkomstig:

- het Governancememorandum van P&V Verzekeringen;
- de Circulaire FSMA-2012-21 van 04/12/2012 betreffende de compliancefunctie;
- het Compliancecharter in uitvoering hiervan en
- het Risk Management Charter van P&V.

1. DOELSTELLING

1.1 Algemeen beleid

P&V Verzekeringen cvba (hierna ook 'P&V', 'de Maatschappij' of 'wij' genoemd) is actief in een zeer gereguleerde sector waarin tal van wettelijke, reglementaire en prudentiële voorschriften moeten worden nageleefd. Dat is een van de belangrijkste voorwaarden voor het behoud van het vertrouwen van de klant. Daarom beslisten wij om een strikt beleid op het vlak van deontologie en integriteit toe te passen.

In dat verband ziet P&V met name toe op:

- het bevorderen van een klimaat van transparantie en vertrouwen ten opzichte van haar klanten en haar interne en externe medewerkers, haar tussenpersonen in verzekeringen en hypothecair krediet en haar dienstverleners/leveranciers;
- het bepalen van een helder en nauwkeurig preventiebeleid in zaken die uiterst gevoelig liggen op het vlak van de integriteit.

Onze Maatschappij heeft als engagement om bij te dragen aan een duurzame en maatschappelijk verantwoordelijke ontwikkeling en de daaraan verbonden waarden te bevorderen.

Verschillende gedragsregels werden gebundeld in dit beleid en steunen op de volgende principes:

- naleving van de wettelijke en reglementaire vereisten;
- professionalisme en discretieplicht;
- transparantie, betrouwbaarheid en respectvol optreden ten aanzien van de klanten;
- wederzijds respect voor mensen en meningen;
- transparantie en loyaliteit ten aanzien van de Maatschappij.

Overeenkomstig de Circulaire FSMA-2012-21 van 04/12/2012 betreffende de Compliancefunctie, beoogt dit integriteitsbeleid een beschrijving te geven van de toepasbare principes betreffende de professionele ethiek. Er wordt benadrukt dat een goede toepassing ervan in de eerste plaats afhangt van het morele geweten en het gezonde verstand van de betrokken partijen.

1.2 Risicobeheer

Integriteitsrisico's zijn risico's op het vlak van conformiteit en reputatie. Het niet-naleven van de integriteitsregels kan ook operationele risico's met zich meebrengen.

Het beheer van deze risico's is beschreven in het 'beheersbeleid niet-financiële risico's' alsook in de verschillende instructienota's die de procedures beschrijven inzake het beheer van de eigen activiteiten.

1.3 Toepassingsgebied

Dit beleid is van toepassing op de makelaars en niet-verbonden agenten die producten verdelen van het merk Vivium of van het merk P&V Verzekeringen en over een bevoegdheidsdelegatie beschikken (hierna ook 'verzekeringstussenpersoon' of 'u').

Er werden aangepaste versies van dit integriteitsbeleid opgesteld voor de exclusieve agenten en subagenten die handelen in naam en voor rekening van P&V Verzekeringen cvba, voor onze interne medewerkers en voor de dienstverleners/leveranciers van de Maatschappij.

II. INTEGRITEITSBELEID

Solidariteit maakt deel uit van de identiteit van P&V en is werkelijk in haar strategie en handelswijze verankerd. We dringen erop aan dat al onze professionele partners die waarde naleven.

Via al onze activiteiten willen wij de dienstverlening naar de klant toe verbeteren. De hieraan verbonden waarden en ethische normen zijn:

- integriteit, eerlijkheid en nakomen van afspraken
- respect voor het individu
- prestatiegerichtheid
- solidariteit
- vakbekwaamheid
- klantgerichtheid
- responsabilisering.

We willen alleen maar samenwerken met verzekeringstussenpersonen die deze waarden en strikte professionele ethische normen naleven en zich loyaal, billijk en professioneel ten dienste van de klant willen stellen.

Dit beleid bevat twee reeksen integriteitsregels:

- het eerste deel omvat de integriteitsregels verbonden aan de naleving van de wettelijke voorschriften en van de richtlijnen van de Nationale Bank van België (NBB), de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en de Gegevensbeschermingsautoriteit;
- het tweede deel betreft meer bepaald de externe relaties.

EERSTE DEEL: NALEVING VAN DE WET- EN REGELGEVENDE BEPALINGEN

1. Loyaliteit ten aanzien van (potentiële) klanten

De specifieke deontologische regels voor verzekeringsondernemingen berusten op het principe dat iedere dienstverlener, namelijk de verzekeringstussenpersoon en de Maatschappij, zich altijd op een loyale, billijke en professionele wijze moet inzetten voor de belangen van de klant. Dat principe wordt de 'loyaliteitsplicht' genoemd en is de basis van al onze gedragsregels en organisatorische vereisten. Alle andere, specifiekere gedragsregels moeten steeds worden gelezen in het licht van deze 'fundamentele gedragsregel'.

Om deze verplichting na te komen in lijn met onze maatschappelijke waarden heeft P&V de waarden van loyaliteit, billijkheid en professionalisme geïntegreerd in haar organisatie en in haar beheer, door onder andere de volgende deontologische regels op te stellen:

- De loyale, billijke en professionele behandeling van de klanten staat centraal in de activiteiten van de verzekeringstussenpersoon.
- De producten en diensten worden gecreëerd om tegemoet te komen aan de noden en bijzonderheden van de personen aan wie ze worden voorgesteld.
- De klanten krijgen adequate informatie vóór, tijdens en na de dienstverlening. Alle informatie (inclusief reclameberichten) die aan de (potentiële) klant wordt gegeven, is correct, duidelijk en ondubbelzinnig. Publicitaire informatie is duidelijk herkenbaar.
- De algemene, bijzondere en speciale voorwaarden worden op een duidelijke en begrijpelijke manier opgesteld en hebben tot doel het evenwicht te behouden tussen onze eigen rechten en verplichtingen en die van de klant.
- De producten worden enkel voorgesteld of aanbevolen aan de klanten wanneer ze naargelang de aangeboden dienst overeenstemmen met hun wensen en noden en/of als ze adequaat zijn voor hen.
- Schadegevallen worden transparant, billijk en snel behandeld. Bij een schaderegeling moet men blijf geven van luisterbereidheid en rekening houden met de gevolgen van het schadegeval voor de klant, zijn erfgenamen en/of de slachtoffers. Bovendien moet de klant – rechtstreeks of via zijn tussenpersoon – regelmatig worden geïnformeerd over de evolutie

van het dossier. Ten slotte moeten snel voldoende voorschotten worden gestort wanneer het definitieve bedrag nog niet vastligt of als er om een of andere reden nog niet kan worden gestort.

- Alle vragen die door de klant worden gesteld, moeten correct en volledig worden behandeld. De antwoorden moeten in een voor de klant begrijpelijke taal worden geformuleerd.
- De acceptatie en tarifiering van het risico gebeuren op een objectieve, billijke manier en conform de geldende reglementering. Elke segmentering op basis van acceptatie, tarifiering en/of omvang van de dekking wordt gerechtvaardigd door een rechtmatig oogmerk en volgens de geldende wettelijke bepalingen.
- (Mogelijke) belangenconflicten tussen de Maatschappij (inclusief haar verbonden verzekeringsagenten en de verzekeringssubagenten van die laatste) en haar klanten en tussen haar klanten onderling worden op een adequate manier beheerd. Hierbij wordt vermeden dat deze belangenconflicten de belangen van de klanten schaden. P&V ontwikkelde een specifiek beleid dat beschikbaar is op het intranet van de tussenpersoon.
- De verzekeringstussenpersoon geeft blijk van een onberispelijke ethiek.
- P&V saneert de portefeuilles op basis van objectieve criteria.
- De interne fondsen met activa van klanten moeten in het belang van de klanten worden beheerd.

De Maatschappij verwacht van iedere verzekeringstussenpersoon die haar vertegenwoordigt een duidelijke verbintenis ten aanzien van de deontologische regels.

2. Behandeling van klachten

Als klantgerichte onderneming willen wij de klachten van iedere klant de nodige aandacht geven en ernstig nemen. Daarom bestaat er in de Maatschappij een afdeling 'Klachtenmanagement'.

De klachten van klanten of derden worden snel, onafhankelijk en eerlijk behandeld. De klanten worden volledig geïnformeerd over de manier waarop hun klacht wordt behandeld. Elke klacht moet worden beschouwd als een gelegenheid om na te denken over onze procedures met het oog op eventuele structurele verbeteringen.

Onze Maatschappij heeft ook de door Assuralia opgestelde 'Gedragsregels voor klachtenbehandeling in de verzekeringssector' onderschreven. Dat houdt in dat we ons ertoe verbinden om elke klacht snel te beantwoorden. Voor klachten die schriftelijk worden ingediend, moet naar de klant een ontvangstmelding worden gestuurd binnen drie werkdagen en een definitief antwoord binnen een maand. Als we die termijn niet kunnen naleven, wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht.

Het merendeel van die klachten wordt opgelost in de betrokken afdeling van de Maatschappij die het dossier beheert. Klachten die toch bij de afdeling Klachtenmanagement terechtkomen, betreffen meestal:

- klachten die zich in het stadium van beroep bevinden;
- klachten van algemene aard of klachten die op meerdere departementen betrekking hebben;
- klachten die we ontvangen via de Ombudsman van de Verzekeringen;
- klachten gericht aan leden van het Directiecomité;
- klachten die het imago van de onderneming kunnen aantasten (media);
- klachten in verband met de naleving van de integriteitsregels van P&V;
- klachten die een grote financiële impact kunnen hebben.

De klant/consument kan zich echter ook rechtstreeks tot de afdeling Klachtenmanagement wenden.

Opdat de klant/consument zou weten waar hij met een klacht terecht kan, worden de contactgegevens van de afdeling Klachtenmanagement uitdrukkelijk opgenomen op onze website, in de klantenbrochure, de algemene voorwaarden, de voorstelformulieren, de behoefteanalyses en andere documenten bestemd voor de klant.

U kunt een klant die zich rechtstreeks tot u als verzekeringstussenpersoon wendt, doorverwijzen naar de afdeling Klachtenmanagement.

3. Bestrijding van het witwassen van geld en van de financiering van terrorisme

Algemeenheden

De wetgeving met betrekking tot de voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme werd volledig bijgewerkt in het kader van de omzetting van de vierde Richtlijn in het Belgisch recht (wet van 18 september 2017). P&V steunt de bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (AML/FT).

Deze nieuwe wet bepaalt dat de algemene waakzaamheidsplicht die verzekeringsondernemingen en hun tussenpersonen in acht moeten nemen, gebaseerd is op een globale AML/FT-risicobeoordeling, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van de klant, het type overeenkomst en de gedane verrichtingen. Die 'risk based approach' wordt vervolgens toegepast bij de individuele beoordeling van onze klanten, die als basis dient voor het AML-acceptatiebeleid van P&V, zowel voor de contracten Leven als voor de hypothecaire kredieten.

Onze verzekeringstussenpersonen mogen dus nooit rechtstreeks of onrechtstreeks hun medewerking verlenen aan klanten die zich tot hen richten om zich te onttrekken aan de wettelijke en reglementaire verplichtingen en verbodsbepalingen met betrekking tot het witwassen van geld en de financiering van terrorisme. Alle verzekeringstussenpersonen moeten immers zorg dragen voor de reputatie van onze onderneming en voor het vertrouwen dat de klanten in ons hebben.

Wat zijn nu de belangrijkste verplichtingen die de wet ons oplegt?

Allereerst is er de identificatieverplichting: alle klanten die bij onze Maatschappij een levensverzekeringscontract of hypothecair krediet openen, moeten zich laten identificeren en ons een kopie van de identificatiedocumenten bezorgen. Hetzelfde geldt voor de begunstigden van de verzekeringsprestaties in Leven.

De Maatschappij verwacht van iedere verzekeringstussenpersoon dat hij haar de vereiste identificatiedocumenten bezorgt zodat aan deze verplichting kan worden voldaan vóór de opening van het contract of krediet.

Bepaalde identificatiegegevens moeten ons toelaten een risicoprofiel op te stellen van onze klanten en aldus ons klantenacceptatiebeleid te voeren, zowel voor de levensverzekeringen als voor de hypothecaire kredieten. Dat kan betekenen dat we bepaalde klanten moeten weigeren; voor andere klanten moet waarschijnlijk een aanvullend onderzoek worden verricht.

De volgende verplichting is de waakzaamheidsplicht: zowel bij het afsluiten van het levensverzekeringscontract als bij elke belangrijke wijziging in het contract en bij de aanvraag tot uitbetaling van de uitkering moeten we nakijken of de gevraagde verrichting wel strookt met onze kennis van de klant, zijn handelsactiviteiten, zijn risicoprofiel, en zo nodig, de herkomst van het geld. We moeten dus nagaan of we niet met een atypische verrichting te maken hebben.

Die waakzaamheidsplicht geldt ook voor de hypothecaire kredieten.

Als u als verzekeringstussenpersoon van oordeel bent dat een bepaalde verrichting verdacht is, dan kunt u beslissen om ze op eigen initiatief aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI) te melden. De Maatschappij moet daarover worden ingelicht. Bij twijfel kunt u deze beslissing overlaten aan de Maatschappij via de mailbox Compliance@pvgroup.be. Na intern overleg zal de AMLCO van de Maatschappij (AML/FT Compliance Officer) zich uitspreken over de noodzaak om die verdachte verrichting al dan niet aan de CFI te melden. Het is erg belangrijk dat u als verzekeringstussenpersoon noch de klant noch een derde ervan op de hoogte brengt dat een door een klant uitgevoerde verrichting aanleiding gaf tot een melding van verdenking aan de CFI.

De concrete toepassing van deze principes wordt beschreven in de Sectorcode inzake de distributie van financiële producten en de contractuele verplichtingen, die werd opgenomen in uw samenwerkingsovereenkomst en in de instructienota's op intranet.

4. Voorkoming van bijzondere mechanismen die fiscale fraude eenvoudiger maken

De preventieve antiwitwaswetgeving waarvan sprake in het voorgaande hoofdstuk, heeft betrekking op ernstige, al dan niet georganiseerde, fiscale fraude.

De toezichthouder (NBB) is echter – en terecht – van oordeel dat wij niet alleen de antiwitwaswetgeving moeten naleven, maar dat we ook een beleid moeten voeren om fiscale inbreuken door derden niet te bevorderen. Het is dus ten strengste verboden om 'bijzondere mechanismen' van fiscale fraude op te zetten.

Als 'bijzonder mechanisme' moet worden beschouwd, elk door een verzekeringsmaatschappij opgezet procedé dat afwijkt van de normale verzekeringspraktijk, met als doel fiscale fraude door derden (meestal maar niet uitsluitend het cliënteel) mogelijk te maken of te bevorderen.

De toezichthouder (NBB) geeft ook een aantal voorbeelden van dergelijke bijzondere mechanismen, waarvan we hieronder slechts enkele belangrijke vermelden:

- De niet-uitsplitsing op het vervaldagbericht van de premies die in een individuele levensverzekering slechts gedeeltelijk recht geven op een belastingvermindering. Denk maar aan de premies voor aanvullende dekkingen (invaliditeit of ongeval) waarvoor geen belastingvermindering geldt.
- Het afleveren van attesten die toelaten onwettig te genieten van belastingverminderingen voor langetermijnsparen of voor aftrek van de enige woning, wanneer de begunstigden vermeld op het attest niet voldoen aan de fiscale voorwaarden.
- Het afsluiten van verzekeringsovereenkomsten niet-leven zonder verzekeringsrisico en waarbij de premie fiscaal in mindering wordt gebracht.
- Het niet correct afhouden van bedrijfsvoorheffing en roerende voorheffing of het afhouden van een onvoldoende bedrag.

Een volledig overzicht van bijzondere mechanismen vindt u in mededeling D.207 van 30 november 2001 van de NBB (voorheen CBFA).

Wanneer de NBB het bestaan van dergelijke verboden handelingen vaststelt, dan is zij verplicht hiervan aangifte te doen bij de gerechtelijke autoriteiten. Een eventuele latere veroordeling kan vanzelfsprekend ook weer enorme reputatieschade veroorzaken.

Bovendien mogen we niet uit het oog verliezen dat een aantal van deze bijzondere mechanismen ook strafrechtelijk kan worden vervolgd als 'valsheid in geschrifte'.

De concrete toepassing van deze principes wordt beschreven in de Sectorcode inzake de distributie van financiële producten en de contractuele verplichtingen, die werd opgenomen in uw samenwerkingsovereenkomst.

5. Verwerking van persoonsgegevens

De verwerking van persoonsgegevens en meer in het bijzonder van gevoelige persoonsgegevens is binnen de verzekeringssector altijd een bijzonder aandachtspunt geweest. De eerste Belgische privacywet omschreef in 1992 de regels voor de verwerking van onze persoonsgegevens.

In een wereld die steeds meer geïnterconnecteerd is en met een steeds grotere en snellere gegevensuitwisseling, was er grote nood aan meer bescherming van de gegevens en privacy van de betrokken personen.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), beter bekend onder de naam General Data Protection Regulation (GDPR), die op 25 mei 2018 in voege is getreden, biedt hierop een antwoord en versterkt de bestaande wetgeving.

Binnen de verzekeringswereld is het verzoenen van de digitalisering van de sector met de strengere gegevensbeschermingsregels de grote uitdaging. Maar die aspecten hoeven niet tegenstrijdig te zijn. Een transparant privacybeleid en een persoonsgegevensverwerking waarbij de integriteit van onze klanten en medewerkers wordt geëerbiedigd, zullen ons helpen om de nieuwe uitdagingen aan te gaan.

De P&V Groep deelt de nieuwe principes van de GDPR en past ze toe

Rechten van het datasubject

De GDPR geeft het datasubject onder meer de volgende rechten:

- Informatie en toegang tot persoonsgegevens: het recht om te weten welke van zijn persoonsgegevens al dan niet verwerkt worden en die gegevens te raadplegen;
- Rectificatie en verwijdering van de gegevens: het recht om onjuiste gegevens over zijn persoon onmiddellijk te laten rechtzetten of wissen;
- Verzet tegen directmarketingpraktijken: het recht om de verwerking met het oog op direct marketing te beperken;
- Verzet tegen geautomatiseerde besluitvorming en profilering: het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, gebaseerd besluit waaraan voor hem rechtsgevolgen zijn verbonden of dat hem anderszins in belangrijke mate treft;
- Overdraagbaarheid van gegevens: het recht om de aan P&V bezorgde persoonsgegevens over hemzelf op te vragen in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat.

P&V verbindt zich ertoe om een passend antwoord voor te stellen als iemand dit recht wenst uit te oefenen.

Bewaring van gegevens

P&V hanteert guidelines met betrekking tot de verschillende bewaringstermijnen voor de persoonsgegevens van de betrokken personen.

Invoering van een dataregister

Het zorgvuldig in kaart brengen van welke persoonsgegevens we bijhouden, waar die vandaan komen, met welk doel we ze verwerken en met welke entiteiten we ze hebben gedeeld.

Communicatie

Elk datasubject heeft recht op transparante informatie over de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens in beknopte, begrijpbare en duidelijke taal. Het privacybeleid van de P&V Groep is beschikbaar op het intranet van de tussenpersonen en op de websites van P&V en Vivium.

Datalekken

We spreken van een datalek ('data breach') als persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens hadden mogen hebben.

Een tussenpersoon van wie de laptop of smartphone waarmee hij toegang heeft tot het intranet van de onderneming, gestolen wordt of verloren raakt, of die een USB-stick verliest, kan een datalek veroorzaken.

Datalekken die het datasubject enige vorm van schade kunnen berokkenen, bijvoorbeeld als gevolg van identiteitsdiefstal of schending van de geheimhoudingsplicht, moeten worden gemeld aan de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Op het intranet van de tussenpersoon publiceert P&V haar procedure om datalekken op te sporen, te rapporteren en te analyseren.

Aanstelling van een functionaris voor gegevensbescherming

P&V heeft een functionaris voor gegevensbescherming (beter bekend onder de naam 'Data Privacy Officer' of 'DPO'). Die persoon informeert en adviseert de interne en externe medewerkers over de toepassing van de GDPR-regels en alle andere gegevensbeschermingswetten. Een van zijn taken is toezien op de naleving van die regels.

Verder is de DPO ook de contactpersoon aan wie de klanten en de Gegevensbeschermingsautoriteit al hun vragen kunnen stellen over gegevensbescherming.

Bijzondere aandacht voor gevoelige gegevens

Sommige gegevens zijn zo gevoelig dat ze alleen in zeer specifieke gevallen mogen worden verwerkt. Dat is het geval voor gerechtelijke gegevens over veroordelingen en strafrechtelijke overtredingen of ermee samenhangende veiligheidsmaatregelen en gezondheidsgegevens (in verband met de fysieke of mentale gezondheid). In principe is het verwerken van deze specifieke categorieën van persoonsgegevens door de wet verboden omdat zij dermate verbonden zijn met het privéleven dat er een reëel risico bestaat dat de verwerking aanleiding kan geven tot discriminatie.

Een verzekeringsmaatschappij verwerkt zulke gevoelige gegevens echter dagelijks. Als verzekeraar moeten wij daarom aan verscherpte beveiligingsmaatregelen en een strengere informatieplicht voldoen.

P&V Groep waakt over de veiligheid van de gegevens.

Het is belangrijk dat de gegevens met betrekking tot het privéleven worden beschermd tegen ongezonde nieuwsgierigheid, intern of extern, of tegen ongeoorloofde verwerking. P&V neemt passende technische en organisatorische maatregelen om het risico op diefstal en verlies zoveel mogelijk in te dijken. Hoe gevoeliger de gegevens, hoe hoger de vereiste beveiligingsgraad.

P&V verwacht van zijn tussenpersonen dat ook zij passende beschermingsmaatregelen nemen.

Bijdrage van de tussenpersonen

De GDPR is ook van toepassing op de tussenpersonen die in het kader van hun professionele en contractuele relatie met P&V de hoedanigheid van verwerker hebben. De Maatschappij handelt op haar beurt als verwerkingsverantwoordelijke.

P&V heeft de verantwoordelijkheid om een beroep te doen op verwerkers die de GDPR naleven. Om dat aspect te garanderen moet P&V een gedetailleerde schriftelijke verbintenis afsluiten met iedere tussenpersoon.

Die nieuwe hoofdelijke verantwoordelijkheid die de GDPR invoert, leidt tot een reeks verplichtingen die zijn vermeld in een bijlage bij de samenwerkingsovereenkomst, DPA (Data Protection Agreement) genoemd, en is ook opgenomen in de richtlijnen van de Maatschappij.

Als verantwoordelijke voor de verwerking van de klantgegevens verbindt P&V zich ertoe haar tussenpersonen te sensibiliseren om in dat verband een professioneel en ethisch bewustzijn te creëren.

Sommige van die bepalingen worden momenteel bij P&V Verzekeringen doorgevoerd, maar worden op verschillende operationele niveaus toegepast.

6. Bestrijding van discriminatie

De Belgische wetten ter bestrijding van de discriminatie van 10 mei 2007 verbieden elke vorm van discriminatie op basis van de volgende beschermde criteria: leeftijd, seksuele geaardheid, handicap, religieuze of filosofische overtuiging, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een fysieke of genetische eigenschap, en sociale afkomst.

In de verzekeringssector zijn het vooral de elementen 'geslacht', 'leeftijd', 'gezondheidstoestand' en 'handicap of fysieke eigenschap' die tot problemen kunnen leiden en dit ongeacht of de discriminatie rechtstreeks of onrechtstreeks is.

De wetgever verbiedt wel niet elke vorm van differentiatie, want dat zou de verzekeringssector voor ernstige problemen stellen: elke verzekeringsmaatschappij moet immers de risico's die zij verzekert, zo correct mogelijk inschatten om de juiste premie en de juiste voorwaarden te kunnen bepalen en op die manier voldoende rentabiliteit te realiseren, zoals ons trouwens wordt opgelegd door de controlereglementering.

Er moet over gewaakt worden dat verschillen in behandeling aan de volgende criteria voldoen:

- Objectiviteit: het verschil in behandeling moet wetenschappelijk, bijvoorbeeld statistisch of medisch, verantwoord kunnen worden; anders gezegd: het verschil in behandeling mag niet steunen op veronderstellingen.
- Het doel moet rechtmatig zijn: het gaat in dat geval om de verzekeringstechniek die voor elke categorie van verzekerden de vaststelling van een correct premieniveau vereist, dat billijk is en evenredig is met de kansen op voorzienbare schade, zodat het evenwicht en de veiligheid van de verrichtingen niet in gevaar komt en de billijkheid onder de verschillende categorieën van verzekerden geëerbiedigd wordt. Het is ook de bedoeling om antiselectie te vermijden, zodat de goede risico's niet worden bestraft door een onbezonnen acceptatie van slechte risico's.
- De toegepaste differentiatiemaatregelen moeten relevant zijn; ze moeten verband houden met de aard van het te dekken risico.
- De toegepaste differentiatiemaatregelen moeten evenredig zijn met het nagestreefde doel: zo mag een specifieke gezondheidstoestand of handicap alleen tot een automatische weigering van dekking leiden als dit uit verzekeringstechnisch oogpunt echt de enige mogelijke oplossing is; in vele gevallen zal immers een andere oplossing mogelijk zijn, zoals het aanrekenen van een bijpremie, het uitsluiten van bepaalde deelrisico's of het toepassen van een uitstel of een hoger eerste eigen risico.

Elke differentiatiemaatregel die we bij de acceptatie van een risico toepassen of in onze algemene voorwaarden opnemen, moet getoetst worden aan de hierboven vermelde criteria en mag niet strijdig zijn met wettelijke verbodsmaatregelen.

Tot slot kunnen we stellen dat een goede communicatie met klanten en kandidaat-verzekerden enorm belangrijk is: wanneer we de toepassing van een differentiatiemaatregel (weigering, bijpremie, uitsluiting van bepaalde risico's, wachttijd, hogere vrijstelling ...) overwegen, moeten we de redenen hiervoor uitleggen aan de betrokkene.

Sinds de inwerkingtreding van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen gelden voormelde principes voor elk segmentatiecriterium dat we gebruiken (zoals postcode, vermogen van het voertuig, schadelast ...) en niet alleen meer voor de criteria zoals vermeld in de wet van 2007 (leeftijd, nationaliteit ...). Als verzekeraar hebben wij bovendien een verplichting tot transparantie hieromtrent ten aanzien van ons cliënteel. Op de websites <http://www.pv.be> en <http://www.vivium.be> publiceren wij dan ook de segmentatiecriteria die we gebruiken, en dat per type verzekeringscontract.

Als tussenpersoon kunt u vragen van klanten hieromtrent doorgeven aan het departement Compliance.

7. Mededinging

De nationale en Europese mededingingsregels zijn van toepassing op de verzekeringssector. Zowel op Belgisch als op Europees vlak wordt alles in het werk gesteld om praktijken die de vrije mededinging beperken, in te dijken, op te sporen, te bestraffen en uit te roeien.

Er bestaat een principieel verbod op "elke overeenkomst tussen ondernemingen, elke beslissing van verenigingen van ondernemingen en elke andere afgesproken praktijk, die tot doel of resultaat hebben de concurrentie te verhinderen, te beperken of te vervalsen ..." Dat

verbod heeft betrekking op afspraken op horizontaal niveau (met concurrenten) en op verticaal niveau (met klanten/leveranciers).

Enkele concrete voorbeelden van verboden praktijken in de verzekeringssector:

- Gezamenlijke prijs- of tariefafspraken onder verzekeraars.
- Beperking van of controle over de productie, de afzetmarkten, de technische ontwikkeling of de beleggingen, bijvoorbeeld een overeenkomst gesloten door vier of vijf verzekeraars die de inschrijving vergrendelt door in hun algemene voorwaarden waarborgstandaarden op te leggen met ruime uitsluitingen die voor iedereen nagenoeg dezelfde zijn.
- Verdeling van de markt of van prospectiebronnen.
- Discriminatie tussen de handelspartners, namelijk hantering van verschillende voorwaarden voor gelijkwaardige prestaties, die niet zijn gerechtvaardigd door een objectief en redelijk differentiatiecriterium.
- Gekoppelde of verbonden prestaties, namelijk het sluiten van contracten ondergeschikt maken aan de aanvaarding, door de partners, van bijkomende prestaties die losstaan van het voorwerp van die contracten (bijvoorbeeld koppelverkoop).
- Afspraken gemaakt met andere dienstverleners ('afspraken op verticaal niveau'): hiermee worden de eventuele afspraken met garages, herstellende, netwerken van experts, controlebureaus enz. bedoeld.

8. Fraude

Fraude is het bedrieglijke gebruik van een verzekeringscontract of van een dossier voor hypothecair krediet om er een onrechtmatig voordeel uit te halen en waarvan de bedrieglijke intentie wordt aangetoond door middel van wettelijke bewijzen. Het frauduleuze gebruik van een verzekeringscontract heeft bijvoorbeeld als doel een betaling te vermijden, te beperken of door te sluizen naar iemand waarvoor de betaling niet bestemd was, of om een niet-verschuldigde betaling of regeling te verkrijgen, of om een contract af te sluiten dat anders zou worden geweigerd of aangeboden aan minder interessante voorwaarden.

Zowel externe fraude (zonder medewerking van een interne medewerker en/of verzekeringstussenpersoon) als interne fraude (met medewerking van een interne medewerker en/of verzekeringstussenpersoon) en complexe fraude (fraude of poging daartoe door een of meer medewerkers en door een of meer partijen buiten de onderneming) worden hier beoogd.

De Maatschappij keurt fraude resoluut af en wendt daarom alle middelen aan om deze praktijken te bestrijden. Daarom voert zij zowel een preventief als een actief opsporingsbeleid dat in haar 'Antifraudebeleid' wordt beschreven. Doelstellingen van dat beleid:

- het aantal fraudegevallen zo klein mogelijk houden;
- een gepaste preventie opzetten;
- een uniforme behandeling garanderen voor het detecteren en rapporteren.

Overeenkomstig dit principe zal de Maatschappij steeds prioriteit geven aan de behandeling van de dossiers waarin fraude wordt vermoed. Elke verzekeringstussenpersoon wordt verzocht om mee te werken aan deze fraudeonderzoeken en alle gevraagde documenten ter beschikking te stellen.

TWEDE DEEL: NA TE LEVEN PRINCIPES IN DE EXTERNE RELATIES

BASISREGELS

De Maatschappij verwacht van de verzekeringstussenpersonen dat zij:

- de geldende wetten en reglementen in acht nemen;
- de richtlijnen volgen die de P&V Groep hen oplegt;
- elke situatie vermijden die tot belangenvermenging kan leiden;
- het beroepsgeheim bewaren.

1. Algemene principes

De Maatschappij verwacht van elke tussenpersoon dat hij elke houding of uitslating vermijdt die de Maatschappij in moeilijkheden kan brengen, die een verkeerd beeld kan geven, die twijfel zou kunnen zaaien over het gevolgde beleid of valse hoop zou kunnen creëren over de mogelijkheid om een verzekering af te sluiten of om eender welke verrichting of transactie uit te voeren.

.

2. Externe communicatie

Alle externe communicatie (uiteenzetting, artikel en/of andere vorm van officiële communicatie) van de tussenpersoon in naam van P&V Verzekeringen en/of haar merknamen moet vooraf het akkoord krijgen van het departement 'Public & Press Relations'.

Informatieaanvragen over P&V Verzekeringen en haar merknamen die uitgaan van mediavertegenwoordigers moet de verzekeringstussenpersoon onmiddellijk aan het departement 'Public & Press Relations' doorgeven.

3. Sociale media

De Maatschappij verwacht van de tussenpersonen dat zij op de sociale media geen berichten verspreiden die haar reputatie kunnen schaden. Bovendien verwacht de Maatschappij van haar tussenpersoon dat hij elke negatieve uitslating over haar aan het departement Compliance doorgeeft.

4. Bijzondere omstandigheden

De Maatschappij erkent dat de verzekeringstussenpersoon zich soms in een moeilijke situatie kan bevinden en dat er twijfel kan bestaan over de aan te nemen houding om de principes van de beroepsethiek na te leven. Deze policy is niet bedoeld om een antwoord te bieden in alle situaties die zich kunnen voordoen, maar geeft alleen algemene richtlijnen.

In alle gevallen en uit voorzichtigheidsoverwegingen moet worden getracht om de gevolgen in te schatten mocht de situatie in de media verschijnen en/of mocht een derde die het niet goed

meent met de Maatschappij, de situatie misbruiken. In twijfelgevallen wordt aangeraden om zo snel mogelijk het advies in te winnen van het departement Compliance.

5. Belangenvermenging

P&V Verzekeringen voert een duidelijk en transparant beleid om alle eventuele belangenconflicten te vermijden en verwoordt dit engagement in haar 'Kaderbeleid inzake belangenconflicten', dat beschikbaar is op het intranet van de tussenpersonen. Een beknopt overzicht van voornoemd beleid is opgenomen in de 'Informatiebrochure voor de verzekeringnemer'.

III. TOEZICHT EN RAPPORTERING

De Compliancefunctie is een onafhankelijke controlefunctie binnen de Maatschappij en zorgt onder meer voor een tweedelijscontrole, gericht op de naleving van de regels op het vlak van integriteit en deontologie. De doelstellingen, taken en organisatie van die activiteit zijn vastgelegd in het Compliance Charter.

De tweedelijscontrole berust op:

- de resultaten van het toezicht door de operationele afdelingen (eerstelijns-toezicht);

- een controleproces dat gebaseerd is op de uitvoering van steekproeven in de uitgevoerde verrichtingen en de evaluatie van de verkregen resultaten;
- het bijhouden en opvolgen van risico-indicatoren zoals klachten en inbreuken;
- de naleving van de uitvoering van verrichtingen met en voor rekening van klanten (zie deontologische regels);
- de besprekingen met haar tussenpersonen en interne medewerkers;
- het opvolgen van uitzonderingsverslagen (wordt hier bedoeld: de analyse van incidenten).

IV. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Dit integriteitsbeleid wordt vastgesteld door het Directiecomité op basis van het kaderbeleid integriteit.

Worden ter kennis gebracht van de Raad van bestuur, in voorkomend geval via zijn Risicocomité, in het kader van zijn jaarlijkse evaluatie van de werkzaamheden van de Compliancefunctie: de significante problemen, de tekortkomingen en/of inbreuken en grote incidenten die door deze laatste werden vastgesteld en die een significant risico op wettelijke, administratieve of reglementaire sanctie inhouden of die kunnen leiden tot significant reputatieverlies.

Het Directiecomité ziet erop toe dat de Compliancefunctie over voldoende middelen beschikt om het integriteitsbeleid te implementeren en de naleving ervan te controleren. Hiertoe neemt het Directiecomité kennis van de rapporten van de Compliancefunctie, evalueert het haar aanbevelingen en superviseert het de opvolging van de uitvoering van die aanbevelingen.

V. SANCTIES

Een verzekeringstussenpersoon die de verbintenissen zoals opgenomen in dit integriteitsbeleid bewust schendt, loopt het risico dat de Maatschappij een einde maakt aan de samenwerking, en dit naargelang de ernst van de inbreuk.

Beleid goedgekeurd door het Directiecomité op 19 december 2018

Philippe De Longueville,
Bestuurder – lid van het Directiecomité

Hilde VERNAILLEN
Voorzitter van het Directiecomité