

Informationen über die Interessenkonfliktspolitik der ING Belgique

1. Ziel

Als globaler Dienstleister muss ING Belgique (nachfolgend ING) alle geeigneten Maßnahmen ergreifen, um Interessenkonflikte, die auftreten und die Interessen eines oder mehrerer Kunden verletzen könnten, festzustellen und angemessen mit ihnen umzugehen. Diese Information soll den Kunden die Anforderungen beschreiben, die ING erfüllen muss, und die innerhalb der ING umgesetzten Maßnahmen und Verfahren, um Interessenkonflikte festzustellen und angemessen mit ihnen umzugehen.

2. Definition und Tragweite der Interessenkonflikte

Ein Interessenkonflikt ist ein Konflikt, der in all unseren Geschäftsbereichen entstehen kann, wenn wir unseren Kunden Dienstleistungen anbieten, in Bezug auf die ING und einer oder mehrere Kunden gegensätzliche Interessen haben, die einem Kunden oder mehreren Kunden schaden könnten.

Diese Art Konflikt kann entstehen zwischen:

- den Interessen von ING (einschließlich ihrer Führungskräfte, Angestellten, vertraglich gebundenen Vermittler oder jeglicher Person, die direkt oder indirekt durch ein Kontrollverhältnis mit ihr verbunden ist) und den Interessen eines Kunden oder einer Gruppe von Kunden;
- den Interessen eines Kunden oder einer Kundengruppe einerseits und den Interessen eines anderen Kunden oder einer anderen Kundengruppe andererseits;
- Einige dieser Konflikte können allein durch die Tatsache entstehen, dass ING ein breites Spektrum an Geschäftstätigkeiten wie Investitionen, Sparprodukte, Versicherungen, Kredite oder Zahlungen und Konten besitzt.

3. Mögliche Interessenkonflikte und einige Beispiele

Nachfolgend sind einige Interessenkonflikte aufgeführt, die bei ING im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit auftreten können. Die Identifizierung der Interessenkonflikte soll es ermöglichen, die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um ihnen vorzubeugen und effizient mit ihnen umzugehen.

Die Interessenkonflikte werden unter Berücksichtigung verschiedener Rollen und Tätigkeiten bei ING identifiziert:

Interessen von ING

- Die Rolle von ING als Kreditinstitut im Allgemeinen
- Die Rolle von ING als Gewerbetreibender
- Die Rolle von ING als Investor
- Die Rolle von ING als Vertragspartei
- Die Rolle von ING als Bürge
- Die Rolle von ING als Berater
- Die Rolle von ING als Versicherungsvermittler
- Die Rolle von ING als Entscheidungsträger hinsichtlich der Kreditvergabe
- Die Rolle von ING als Kartenherausgeber
- Die Rolle von ING als Darlehensgeber oder Anbieter anderer Finanzprodukte
- Die Rolle von ING als Ausführer von durch die Kunden in Auftrag gegebenen Finanztransaktionen
- Die Rolle von ING bei der Durchführung unabhängiger Finanzanalysen (investment research)
- Das Interesse von ING, Neuabschlüsse zu tätigen
- Das Interesse von ING, gute Beziehungen zur bestehenden Kundschaft aufrecht zu erhalten

Interessen der Kunden

- Das Interesse des Kunden, der Aufträge zur Anlage/Investition in Finanzprodukte erteilt
- Das Interesse des Kunden als Person, die Wertpapiergeschäfte tätigt/mit Finanzprodukten handelt
- Das Interesse des Kunden als Darlehensnehmer oder Begünstigter von Finanzierungshilfen
- Das Interesse des Kunden als Empfänger von Anlageberatung
- Das Interesse des Kunden als Versicherungsnehmer, Versicherter oder Begünstigter eines Versicherungsvertrags
- Das Interesse des Kunden als Nutzer von Dienstleistungen/Fazilitäten der ING

Interessen der betroffenen Angestellten

- Das Interesse des Angestellten an der Erfüllung seiner Aufgabe/Funktion
- Das Interesse des Angestellten seine Geschäfte zu steigern
- Das Interesse des Angestellten, eine Nebentätigkeit auszubauen
- Das Interesse des Angestellten, Geschenke zu erhalten oder zu machen
- Das Interesse des Angestellten, sich im Rahmen von Schenkungen und Erbschaften Vermögensvorteile durch Kunden zuerkennen zu lassen
- Das Interesse des Angestellten an der Erreichung seiner Ziele
- Das Interesse des Angestellten an der Verbesserung seiner beruflichen Position, seines Gehalts und seiner etwaigen Prämien
- Das Interesse des Angestellten an dem Ergebnis seiner eigenen Anlagen/Investitionen
- Das Interesse des Angestellten an der Entwicklung der Geschäftstätigkeiten und Geschäftsbeziehungen nach außen

Nicht abschließende Liste von Beispielen, wo theoretisch ein Interessenkonflikt entstehen könnte, wenn es keine angemessenen Präventionsmaßnahmen gibt

- Die Bank könnte versuchen, auf Kosten des Kunden einen unrechtmäßigen und/oder unangemessenen finanziellen Gewinn zu erzielen oder einen finanziellen Verlust zu vermeiden;
- Die Bank könnte ein Interesse an dem Ergebnis eines dem Kunden erbrachten Dienstes oder einer für diesen durchgeführten Transaktion haben, das nicht dem Interesse des Kunden entspricht;
- Die Bank könnte aus finanziellen oder anderen Gründen veranlasst werden, den Interessen eines anderen Kunden oder einer Kundengruppe den Vorrang vor denjenigen des betroffenen Kunden zu geben;
- Die Bank könnte ein Interesse an dem Ergebnis eines dem Kunden erbrachten Versicherungsvermittlungsdienstes oder einer für diesen durchgeführten Transaktion haben, das nicht dem Interesse des Kunden entspricht;
- Die Bank könnte derselben Geschäftstätigkeit nachgehen wie der Kunde;
- Die Bank besitzt eine vertrauliche oder privilegierte Information, die sie zu anderen Zwecken als denjenigen verwenden könnte, für die sie sie erhalten hat, oder in ihrem eigenen Interesse zum Nachteil ihrer Kunden oder Dritter;
- Die Bank, einer ihrer Mitarbeiter oder einer ihrer Vertreter könnte von einer Person, die nicht der Kunde ist, in Verbindung mit einem dem Kunden erbrachten Dienst einen Vorteil in Form von Geld, Gütern oder Dienstleistungen erhalten;
- Einer der Mitarbeiter oder Vermittler der Bank könnte von einem Kunden infolge einer Vertrauensbeziehung zwischen den Mitarbeitern der Bank oder ihren Vermittlern und ihren Kunden Vermögensvorteile im Rahmen von Erbschaften oder Schenkungen erhalten.
- Wenn die Bank Finanzanalysen zu einem Geschäftsbereich oder einer Gruppe durchführt, für die sie auch Investitionsberatungsleistungen erbringen könnte;
- Interessenkonflikte, die mit den Interaktionen zwischen den verschiedenen Geschäftsbereichen der Gruppe verbunden sein könnten;
- usw.

4. Welche Maßnahmen trifft die ING, um mit den Interessenkonflikten umzugehen?

ING achtet darauf, dass die Interessen ihrer Kunden ihr Hauptanliegen sind.

ING hat Maßnahmen getroffen, um mit jeder Art von Konflikt umzugehen, die identifiziert wurde, um etwaige negative Konsequenzen von Interessenkonfliktsituationen für den Kunden zu vermeiden. Diese Maßnahmen wurden an die Art der möglichen Probleme angepasst. Für jeden speziellen Interessenkonflikt wird eine oder, falls notwendig, werden mehrere der folgenden Lösungen vorgeschlagen:

1. Unabhängigkeitspolitik

ING hat sich für eine Politik entschieden, die die Autonomie ihrer verschiedenen Abteilungen und Geschäftsbereichen und ihres Personals unter Wahrung des Interesses ihrer Kundschaft vorsieht: Arbeitsordnung, Verhaltenskodex, Personalschulung, Lohnpolitik, die auf eine Unabhängigkeit ihrer Mitarbeiter abzielt, Segmentierung von Informationen zwischen den verschiedenen Geschäftsbereichen (Chinese walls), Bereitstellung vertraulicher Informationen entsprechend des tatsächlichen Bedarfs, Geschenke- und Einladungspolitik, Vorschriften für Vorteile aus Erbschaften oder Schenkungen, die Mitarbeiter oder Vermittler der Bank erhalten könnten, Politik zu Transaktionen mit Finanzinstrumenten, die einige Personalmitglieder, die vertrauliche Informationen besitzen können, für eigene Rechnung durchführen, Politik zu Nebentätigkeiten, die von einigen Personalmitgliedern ausgeübt werden, und jährlich angepasstes Register der externen Positionen, Vorschrift zu Vorteilen, die ING im Rahmen der Erbringung ihrer Dienste Dritten gewährt oder von Dritten erhält: Vergütungen, Provisionen oder geldwerte Vorteile (nähere Details unter Artikel 6 des Anhangs 2 zur Sondervorschrift für Geschäfte mit Finanzinstrumenten und Spar- und Investitionsversicherungen) usw.;

2. Verfahren zu den Interessenkonflikten

Die Abteilung Compliance hat innerhalb von ING verschiedene Verfahren zur Identifizierung von und zum Umgang mit Interessenkonflikten umgesetzt.

ING aktualisiert die Liste der möglichen Interessenkonflikte und Situationen, die zu einem Interessenkonflikt mit einem hohen Risiko einer Verletzung der Interessen eines oder mehrerer Kunden führen oder führen können, jährlich.

ING kontrolliert ebenfalls die Effizienz der umgesetzten Maßnahmen und Verfahren, um das Risiko möglicher Interessenkonflikte zu verringern, und passt sie entsprechend der Entwicklung des gesetzlichen Rahmens und ihrer Geschäftstätigkeiten an.

3. Erkennen und Offenlegung von Interessenkonflikten

Die Mitarbeiter und Vermittler der Bank müssen den Risiken von möglichen oder erwiesenen Interessenkonflikten, in die sie verwickelt sein könnten oder von denen sie Kenntnis haben könnten, ganz besondere Aufmerksamkeit schenken.

Wenn aus einer Situation hervorgeht, dass ING Interessen an einem bestimmten Geschäft hat, die sich in Bezug auf diejenigen eines anderen Kunden für unverhältnismäßig erweisen oder erweisen könnten, könnte ein erwiesener oder potentieller Interessenkonflikt vorliegen. Wenn die Interessenkonfliktssituation nicht durch die umgesetzten Verfahren gelöst werden kann, wird der betroffene Kunde informiert, dass die eingerichteten Maßnahmen nicht ausreichen, um mit dem Interessenkonflikt umzugehen. Eine Beschreibung des Interessenkonflikts, der Risiken für den Kunden und der umzusetzenden Maßnahmen, um das Risiko des jeweiligen Interessenkonflikts zu verringern, werden dann dem Kunden mitgeteilt, damit dieser alle erforderlichen Informationen besitzt und somit unter Kenntnis der Sachlage eine Entscheidung treffen kann.

Wenn der Konflikt nicht durch Risikominimierungsmaßnahmen gelöst werden kann, wird der Kunde informiert, dass die Bank mit einem rechtlichen oder regulatorischen Hindernis konfrontiert ist, das sie zwingt, das Geschäft abzulehnen.

4. Erfassen der Interessenkonflikte

Erwiesene Interessenkonflikte werden als Vorfälle angesehen. In dieser Eigenschaft werden sie im Verzeichnis der Interessenkonflikte eingetragen, egal ob sie finanzielle Konsequenzen haben oder nicht, um analysiert zu werden, um daraus Informationen zu gewinnen. Gegebenenfalls werden die Verfahren angepasst, um die Risikokontrolle zu verbessern.

5. Schlussinformationen

Unsere Interessenkonfliktspolitik wird jährlich von der Abteilung Compliance überprüft und wesentliche Änderungen werden dem Kunden über unsere Website mitgeteilt.

Der betroffene Kunde kann Kontakt zu seiner Filiale oder seinem Kontenverwalter aufnehmen, wenn er weitere Informationen zu unserer Interessenkonfliktspolitik erhalten möchte.

Bei Beschwerden kann der Kunde sich an ING – Complaint Management – Cours-Saint-Michel 60 – 1040 Brüssel oder per E-Mail an plaintes@ing.be wenden. Falls seiner Beschwerde nicht stattgegeben wird und es sich um einen Privatkunden handelt, der private Zwecke verfolgt, kann er den Ombudsmann für finanzielle Konflikte, North Gate II, Avenue Roi Albert II 8, 1000 Brüssel kontaktieren. E-Mail: ombudsman@ombudsfm.be. (www.ombudsfm.be).