

Informatie over het beleid van ING België inzake belangenconflicten

1. Doelstelling

Als wereldwijde actieve financiële dienstverlener dient, ING België (hierna "ING" genoemd) alle redelijke maatregelen te nemen voor het effectief detecteren en beheren van mogelijke belangenconflicten die de belangen van een of meerdere klanten zouden kunnen schaden.

Deze informatie heeft als doel aan de klanten te beschrijven aan welke voorschriften ING onderworpen is en welke maatregelen en procedures binnen ING zijn ingevoerd om belangenconflicten op effectieve manier te detecteren en beheren.

2. Definitie en toepassingsgebied van belangenconflicten

Een belangenconflict is een conflict dat in alle gebieden van onze activiteiten kan optreden wanneer we aan onze klanten diensten aanbieden waarbij ING één of meerdere tegenstrijdige belangen kan hebben die mogelijk nadelig zijn voor de belangen van één of meerdere klanten.

Dit soort conflicten kan optreden tussen:

- de belangen van ING (met inbegrip van haar bestuurders, werknemers, verwante agenten of elke andere persoon die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken is bij beslissingen en die met de Bank verbonden is) aan de ene kant en de belangen van een klant of groep van klanten aan de andere kant;
- de belangen van een klant of een groep van klanten aan de ene kant en de belangen van een andere klant of groep van klanten aan de andere kant.
- Bepaalde belangenconflicten kunnen optreden simpelweg omdat ING betrokken is een brede waaier van commerciële activiteiten, zoals beleggingen, spaarrekeningen, verzekeringen, kredietverlening, betalingsverkeer en bankrekeningen.

3. Mogelijke belangenconflicten en enkele voorbeelden

Hieronder worden enkele potentiële belangenconflicten geïdentificeerd die bij ING kunnen optreden door interactie tussen de verschillende hoedanigheden waarin ING actief kan zijn, met als doel de nodige maatregelen te nemen zodat belangenconflicten doeltreffend kunnen worden voorkomen en beheerd.

De belangenconflicten worden geïdentificeerd op basis van de verschillende rollen en activiteiten binnen ING.

Belangen van ING

- De rol van ING als kredietinstelling in het algemeen
- De rol van ING als handelaar
- De rol van ING als belegger
- De rol van ING als intekenaar
- De rol van ING als borgsteller
- De rol van ING als adviseur
- De rol van ING als verzekeringsmakelaar
- De rol van ING als kredietbesliser
- De rol van ING als kaartuitgever
- De rol van ING als kredietgever of leverancier van andere financiële producten
- De rol van ING als uitvoerder van financiële transacties op vraag van de klanten
- De rol van ING als uitvoerder van onafhankelijk financieel onderzoek (investment research)
- Het belang van ING in het verwezenlijken van handelsactiviteiten
- Het belang van ING in het onderhouden van goede relaties met het bestaande klantenbestand

Belangen van klanten

Het belang van de klant bij het verhandelen in financiële producten

- Het belang van de klant als makelaar in effecten/producten
- Het belang van de klant als kredietnemer of begunstigde van financiële faciliteiten
- Het belang van de klant als begunstigde van beleggingsadvies
- Het belang van de klant als verzekeringsnemer, verzekerde of begunstigde van een verzekeringspolis
- Het belang van de klant als gebruiker van door ING verstrekte diensten/faciliteiten

Belangen van betrokken werknemers

- Het belang van de werknemer tijdens de uitvoering van zijn taak/functie
- Het belang van de werknemer tijdens het ontwikkelen van zijn activiteiten
- Het belang van de werknemer tijdens het ontwikkelen van een bijkomende activiteit
- Het belang van de werknemer tijdens het ontvangen of geven van geschenken
- Het belang van de werknemer tijdens het ontvangen van vermogensrechtelijke voordelen van klanten in het kader van schenkingen en nalatenschap
- Het belang van de werknemer tijdens het verwezenlijken van zijn doelstellingen
- Het belang van de werknemer tijdens het verbeteren van zijn beroepsstatuut, zijn salaris en eventuele premies
- Het belang van de werknemer in de resultaten van zijn eigen beleggingen
- Het belang van de werknemer tijdens het ontwikkelen van externe handelsactiviteiten

Niet-uitputtende lijst van voorbeelden waar, bij gebrek aan effectieve preventieve maatregelen, een potentieel belangenconflict kan optreden

- Wanneer ING zou kunnen proberen om een onwettelijke en/of overdreven financiële winst te boeken of een financieel verlies proberen te voorkomen ten nadele van de klant;
- Wanneer ING zou kunnen proberen een belang te hebben in het resultaat van de aan de klant verstrekte dienst of in een voor rekening van de klant uitgevoerde transactie dat niet in het belang van de klant is; ;
- Wanneer ING zou om financiële of andere redenen in de verleiding kunnen komen om de belangen van een andere klant of groep van klanten te bevoordelen ten opzichte van de andere klant;
- Wanneer ING een belang zou kunnen hebben in het resultaat van de aan de klant verstrekte dienst op het vlak van verzekeringsmakelaardij of in een voor rekening van de klant uitgevoerde transactie dat niet in het belang van de klant is; ;
- Wanneer ING dezelfde beroepsactiviteit als de klant zou kunnen uitoefenen;
- Wanneer ING beschikt over vertrouwelijke informatie of voorwetenschap die ze zou kunnen gebruiken voor andere doeleinden dan die waarvoor ze deze informatie heeft verkregen of die ze zou kunnen gebruiken voor eigenbelang ten nadele van haar klanten of derde partijen;
- Wanneer ING, één van haar medewerkers of één van haar gevolmachtigde agenten van een andere persoon dan de klant een voordeel zou kunnen ontvangen in verband met de dienst die aan de klant is verstrekt, en dit in de vorm van geld, goederen of diensten;
- Wanneer één van de medewerkers of een van de gevolmachtigde agenten van de Bank van een klant vermogensrechtelijke voordelen zou kunnen ontvangen in het kader van een nalatenschap of schenking als gevolg van een vertrouwensband tussen de medewerkers van de Bank of haar gevolmachtigde agenten aan de ene kant en hun klanten aan de andere kant;.
- Wanneer ING beleggingsonderzoek doet naar een entiteit of een groep waaraan ze ook beleggingsadvies zou kunnen verstrekken;
- belangenconflicten die zouden kunnen optreden bij interacties tussen de verschillende entiteiten van de groep;
- enz.

4. Welke maatregelen heeft ING genomen om belangenconflicten te beheren?

ING waakt erover dat de belangen van haar klanten centraal staan.

ING heeft maatregelen ingevoerd om elk geïdentificeerd type belangenconflict te beheren en om eventuele nadelige gevolgen van het belangenconflict voor de klant te voorkomen. Deze maatregelen zijn aangepast aan de aard van de potentiële problemen. Voor elk specifiek belangenconflict worden één of indien nodig meerdere maatregelen getroffen, namelijk:

1. Beleid inzake onafhankelijkheid

ING voert, om de belangen van de klanten te vrijwaren, een beleid dat voorziet in de onafhankelijke werking van de verschillende diensten en entiteiten, met: een werkreglement, een gedragscode, personeelsopleidingen, een loonbeleid dat gericht is op de onafhankelijkheid van de medewerkers van de Bank, een segmentering of onderverdeling van informatie tussen de verschillende activiteitsgebieden ("Chinese walls"), terbeschikkingstelling van vertrouwelijke informatie uitsluitend op basis van behoefte, een beleid inzake geschenken en uitnodigingen, regels inzake het ontvangen van erfrechten of schenkingen door medewerkers of gevolmachtigde agenten van de Bank, een beleid inzake transacties in financiële instrumenten die bepaalde personeelsleden met toegang tot vertrouwelijke informatie voor eigen rekening uitvoeren, een beleid inzake bijkomende activiteiten van bepaalde persoonsleden en het jaarlijks herzien van het register van deze activiteiten, een reglement inzake voordelen die ING in het kader van haar dienstverlening ontvangt van of verstrekt aan derde partijen zoals vergoedingen, commissies of niet-geldelijke voordelen (meer informatie daarover is te vinden in artikel 6 van bijlage 2 bij het Bijzondere Reglement inzake Verrichtingen op Financiële Instrumenten en Spaar- en Beleggingsverzekeringen), enz.

2. Procedures inzake belangenconflicten

Er zijn door het departement Compliance diverse maatregelen ingevoerd binnen ING om belangenconflicten te identificeren en behandelen.

ING herzielt jaarlijks de lijst van potentiële belangenconflicten en van situaties die aanleiding geven of kunnen geven aan belangenconflicten die een gevoelig risico op nadelig effect op de belangen van één of meerdere klanten kunnen hebben.

ING controleert ook de doeltreffendheid van de ingevoerde maatregelen en procedures voor het beperken van het risico op potentiële belangenconflicten en past ze aan de wijzigende wetgeving en veranderende activiteiten van de Bank aan.

3. Erkenning en openbaarmaking van belangenconflicten

De medewerkers en gevolmachtigde agenten van de Bank moeten bijzonder aandachtig zijn alle potentiële of vastgestelde belangenconflicten waarin ze betrokken zouden kunnen zijn of waarvan ze op de hoogte zouden zijn.

Indien uit een bepaalde situatie blijkt dat ING in een bepaalde verrichting belangen heeft die niet in verhouding staan met die van een klant, dan bestaat er risico op vastgesteld of potentieel belangenconflict. Wanneer een belangenconflict niet kan worden opgelost met behulp van de ingevoerde maatregelen, dan wordt de betrokken klant ervan op de hoogte gebracht dat de maatregelen niet voldoende zijn om het belangenconflict te beheeren. Er wordt dan aan de klant een beschrijving van het belangenconflict, de risico's en de te nemen beherende maatregelen gecommuniceerd zodat de klant over alle nodige informatie beschikt om een weloverwogen beslissing te treffen.

Als het belangenconflict niet voldoende kan worden beheerd en voorkomen, dan wordt de klant ervan op de hoogte gebracht dat de Bank te maken heeft met een juridisch of reglementair beletsel en daardoor verplicht is om de verrichting te weigeren.

4. Registratie van belangenconflicten

Vastgestelde belangenconflicten worden beschouwd als incidenten. Daarom worden ze geregistreerd in het register van belangenconflicten, zodat ze kunnen worden geanalyseerd en er de nodige lessen uit kunnen worden getrokken, ongeacht of deze belangenconflicten al dan niet financiële gevolgen hadden. De procedures zullen indien nodig worden aangepast zodat de risico's beter kunnen worden beheerd.

5. Herziening Informatie

Ons beleid inzake belangenconflicten wordt jaarlijks door ons Compliance-departement herzien en de klant wordt via onze website ingelicht over elke belangrijke wijziging.

Geïnteresseerde klanten kunnen contact opnemen met hun kantoor of met hun relatiebeheerder voor meer informatie over ons beleid inzake belangenconflicten.

In geval van klachten kan de klant contact opnemen met ING – Complaint Management – Sint-Michiels-Warande 60 – 1040 Brussel of via e-mail naar klachten@ing.be. Als de vraag van de klant nog niet naar wens is beantwoord en de klant is een particulier die voor privédoeleinden optreedt, dan kan hij contact opnemen met de ombudsman in financiële geschillen, North Gate II, Koning Albertlaan II 8, 1000 Brussel. E-mail: ombudsman@ombudsfm.be. (www.ombudsfm.be).