

# BIJLAGE: SAMENVATTING BELANGENCONFLICTENBELEID – VERZEKERINGEN:

- Overlijdensverzekeringen (natuurlijk overlijden en overlijden door ongeval)
- Schadeverzekeringen
- Tweede pijler verzekeringen (groepsverzekering, VAPZ, IPT)

**(met uitzondering van SPAAR- EN BELEGGINGS-VERZEKERINGEN waarvan het belangenconflictenbeleid wordt toegelicht in art. 146 tot en met 162 en Hoofdstuk 2 van Bijlage 2: Belangenconflictenbeleid van het BRVI)**

Overzicht van de voornaamste punten van het beleid betreffende belangenconflicten in het kader van de activiteiten van ING als verzekeringstussenpersoon.

## Art.1 – Doel

ING dient de nodige maatregelen te nemen om haar handelsrelatie te laten verlopen op een eerlijke en faire wijze en in overeenstemming met de beste belangen van haar cliënten. Een van de middelen om dat doel te bereiken is voor ING om voortdurend aandacht te hebben voor eventuele belangenconflicten die een belemmering zouden kunnen vormen in haar streven naar een voor haar cliënten optimale dienstverlening.

Overeenkomstig de Belgische wetgeving is ING als verzekeringstussenpersoon ertoe verplicht haar beleid inzake belangenconflicten schriftelijk vast te stellen, te implementeren en in stand te houden.

Hierna volgen een samenvatting van het beleid van ING betreffende belangenconflicten en de nodige informatie die de cliënt zal toelaten te begrijpen welke maatregelen door ING worden genomen om de belangen van haar cliënten optimaal veilig te stellen.

## Art.2 – Wat is een belangenconflict?

Een belangenconflict is een conflict dat ontstaat op een bepaald ogenblik wanneer er tegenstrijdige belangen zijn tussen twee of meer personen of entiteiten, met een mogelijk verlies voor de Cliënt tot gevolg.

Een dergelijk conflict zou, bij wijze van voorbeeld, kunnen voorkomen tussen de diverse hierna vermelde partijen:

- ING en haar Cliënten;
- ING en de Verzekeraar(s)
- Cliënten onderling;
- Verzekeraars onderling;
- verschillende medewerkers of gevolmachtigde agenten, departementen, entiteiten binnen ING, ING Groep en diverse dochtermaatschappijen.

## Art.3 – Mogelijke belangenconflicten en enkele voorbeelden

Een aantal mogelijke belangenconflicten binnen de handelsactiviteit van ING als verzekeringstussenpersoon werden geïdentificeerd met de bedoeling de nodige maatregelen te kunnen nemen om ze te voorkomen en doeltreffend te beheren. Mogelijke belangenconflicten kunnen ontstaan wegens de wisselwerking tussen de diverse verantwoordelijkheden die ING opneemt:

### 1. 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 garant;
- de rol van ING als adviesverlener;

- de rol van ING als uitlener of leverancier van andere financiële voorzieningen;
- de rol van ING als uitvoerder van de door de cliënt gevraagde financiële transacties;
- de rol van ING in het uitvoeren van onafhankelijk financieel onderzoek («Investment research»);
- de rol van ING als verzekeringstussenpersoon;
- het belang van ING in een gunstig resultaat voor Verrichtingen door haar geadviseerd;
- het belang van ING in het realiseren van nieuwe handel;
- het belang van ING in het behoud van goede relaties met bestaande Cliënten.

## 2. Belangen van de Cliënten

- het belang van de Cliënt als verzekeringnemer;
- het belang van de Cliënt als verzekerde;
- het belang van de Cliënt als begunstigde van een verzekeringscontract;
- het belang van de Cliënt als gebruiker van diensten van verzekeringsdistributie geleverd door ING;
- het belang van de Cliënt bij een schadegeval;
- het belang van de Cliënt als gebruiker van door ING geleverde andere diensten/faciliteiten.

## 3. Belangen van de betrokken bedienden / zelfstandig agenten (ZA)/personen met een zeggingschapband

- het belang van de bediende/ZA bij de uitvoering van haar/zijn opdracht/functie;
- het belang van de bediende/ZA bij de ontwikkeling van handelszaken;
- het belang van de bediende/ZA bij de realisatie van doelstellingen;
- het belang van de bediende/ZA in de verbetering van zijn professionele status, zijn loon en eventuele bonussen;
- het belang van de bediende/ZA in externe handel/activiteiten.

## 4. Niet-exhaustieve lijst van voorbeelden waar een belangenconflict zou kunnen ontstaan

- ING kan financieel gewin behalen of een financieel verlies vermijden ten koste van de Cliënt;
- ING heeft een belang bij het resultaat van een ten behoeve van de Cliënt verrichte verzekeringsdistributiedienst of een namens de Cliënt uitgevoerde transactie, dat verschilt van het belang van de Cliënt bij dit resultaat;
- ING heeft een financiële of andere drijfveer om het belang van een andere Cliënt of groep van Cliënten te laten primeren op het belang van de Cliënt in kwestie;
- ING oefent dezelfde professionele activiteit uit als de Cliënt;
- ING ontvangt van een andere persoon dan de Cliënt voor een ten behoeve van de Cliënt verrichte verzekeringsdistributiedienst een voordeel in de vorm van geld, goederen of diensten dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding voor deze dienst, of zal een dergelijk voordeel ontvangen.

## Art.4 – Welke maatregelen neemt ING om belangenconflicten te voorkomen?

ING heeft de nodige maatregelen genomen om elk geïdentificeerd conflict te beheren en om de mogelijke negatieve gevolgen ervan voor haar Cliënt te voorkomen. Die maatregelen zijn aangepast aan de aard van de mogelijke problemen. Voor elk specifiek belangenconflict worden één of, indien nodig, meerdere van de hiernavolgende oplossingen geboden:

### 1. Beleid van onafhankelijkheid

ING heeft gekozen voor een beleid waarbij haar diverse afdelingen en het betrokken personeel onafhankelijk dienen op te treden daar waar het de belangen van hun eigen Cliënten betreft.

### 2. Procedures betreffende belangenconflicten

Procedures nodig voor de afhandeling van belangenconflicten zijn geïmplementeerd binnen ING.

### 3. Mededeling van belangenconflicten

De medewerkers en gevolmachtigde agenten van de Bank moeten bijzonder aandachtig zijn voor 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 beheren. Er wordt dan aan de klant een beschrijving van het belangenconflict, de risico's en de te nemen behorende maatregelen gecommuniceerd zodat de klant over alle nodige informatie beschikt om een weloverwogen beslissing te treffen.

### 4. Expliciete toestemming van de Cliënt

Wanneer ING met de Cliënt een mondeling akkoord heeft over de regeling van een eventueel belangenconflict, houdt zij daarvan een dossier bij.

## Art. 5 – Verdere informatie

Het beleid van ING op het gebied van belangenconflicten zal minstens eenmaal per jaar herzien worden en eventuele wijzigingen zullen aan de Cliënten worden meegedeeld. Indien de Cliënt verdere inlichtingen over dit beleid inzake Belangenconflicten zou wensen, kan hij contact opnemen met zijn contactpersoon binnen ING.

## Art. 6 – Voordelen

ING ontvangt vergoedingen, commissies en/of niet-geldelijke voordelen van derden als onderdeel van de dienstverlening, meer bepaald:

### a) Basiscommissie

Bij onderschrijving ontvangt ING een commissie van de Verzekeraar die de kosten die gepaard gaan met Diensten en Verrichtingen door hem geleverd bij de onderschrijving moet dekken. De commissie die ING ontvangt, is verschillend per product.

### b) Niet-geldelijke voordelen

De personeelsleden van ING mogen onder bepaalde voorwaarden (met name qua waarde en frequentie) beschreven in het ING-beleid niet-geldelijke voordelen ontvangen van derden in het kader van hun beroepsactiviteit, zoals deelnemen aan workshops/ opleidingen of ontvangen van geschenken. Daarnaast is het mogelijk dat ING zelf niet-geldelijke, economische voordelen ontvangt of verstrekt aan derden in het kader van diensten van verzekeringsdistributie.

Op eenvoudig verzoek kan elke Cliënt hieromtrent meer informatie ontvangen via zijn kantoor, via e-mail ([inducements.ingbelgium@ing.be](mailto:inducements.ingbelgium@ing.be)).