

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	8
3. Bestrijding van het witwassen van geld en van de financiering van terrorisme	9
4. Voorkoming van bijzondere mechanismen die fiscale fraude eenvoudiger maken	11
5. Verwerking van persoonsgegevens	12
6. Bestrijding van discriminatie	14
7. Mededinging	17
8. Fraude	18
TWEEDE DEEL: NA TE LEVEN PRINCIPES IN DE EXTERNE RELATIES	21
Basisregels	21
1. Algemene principes	21
2. Neutraliteit	20
3. Externe communicatie	22
4. Sociale media	22
5. Bijzondere omstandigheden	22
6. Belangenvermenging	22
III. TOEZICHT EN RAPPORTERING	24
IV. TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	25
V. SANCTIES	26

I. INLEIDING

Het integriteitsbeleid werd opgesteld overeenkomstig:

- het Corporate Governance Charter van P&V Verzekeringen;
- de Circulaire FSMA-2012-21 van 04/12/2012 betreffende de Compliancefunctie;
- het Compliance Charter in uitvoering hiervan en
- het Risk Management Charter van P&V.

1. DOELSTELLING

1.1 Algemeen beleid

P&V Verzekeringen CV (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.

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

- naleving van de wettelijke en reglementaire vereisten;
- het respect voor de mensenrechten, met inbegrip van mensenhandel;
- 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 betreffen vooral risico's op het vlak van conformiteit, gedrag en reputatie. Het niet-naleven van de integriteitsregels kan ook operationele risico's met zich meebrengen.

1.3 Toepassingsgebied

Dit beleid is van toepassing op de makelaars en niet-verbonden agenten die de producten van de P&V-Groep (merken VIVIUM en P&V) en haar dochterondernemingen verdelen 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 CV, voor onze interne medewerkers en voor de dienstverleners/leveranciers van de Maatschappij.

II. INTEGRITEITSBELEID

Onze coöperatieve groep is gebaseerd op de waarden die aan de oorsprong liggen van de coöperatieve beweging: zelfhulp, zelfverantwoordelijkheid, democratie, gelijkheid, rechtvaardigheid en solidariteit.

En net als alle coöperaties hanteren we een ethos gebaseerd op eerlijkheid, transparantie, sociale verantwoordelijkheid en altruïsme.

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.

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 (GBA);
- 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 eerlijke, billijke en professionele wijze moet inzetten voor de belangen van de klant.

Dat principe is de fundamentele gedragsregel en is tevens de basis van al onze gedragsregels en organisatorische vereisten. Alle andere, specifiekere gedragsregels moeten steeds worden gelezen in het licht van deze regel.

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 en ook rekening houdend met hun duurzaamheidsvoorkeuren;
- 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.
- In elke fase van de relatie met de klant wordt rekening gehouden met duurzaamheidsinformatie;

- 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 en of ze beantwoorden aan hun duurzaamheidsvoorkeuren;
- Schadegevallen worden transparant, billijk en snel behandeld. Bij een schaderegeling moet men blijk 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 of haar tussenpersonen 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. Indien blijkt dat een belangenconflict niet voldoende kan worden beheerst, of door middel van aanvullende maatregelen, zal P&V de betrokken klant hiervan tijdig op de hoogte stellen.

Een specifieke politiek werd hiervoor ontwikkeld door P&V : met name een duidelijk kader voor de identificatie en het beheer van belangenconflicten dat is afgestemd op de omvang, de structuur en de organisatie van P&V en haar netwerken van tussenpersonen.

Deze politiek is beschikbaar op het intranet van de tussenpersoon.

- vergoedingen, commissies of niet-geldelijke voordelen die aan tussenpersonen voor distributieactiviteiten worden toegekend, voldoen aan de beginselen van de gedragscode en geven geen aanleiding tot belangenconflicten. De naleving van deze vergoeding wordt geanalyseerd door een specifiek comité (Comité voor de validatie van commerciële reglementeringen).
- 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. Klachtenbehandeling

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.

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.

Daarnaast moeten bepaalde soorten klachten worden behandeld door de afdeling Klachtenmanagement, zoals klachten die betrekking hebben op meerdere afdelingen, klachten die zijn ingediend via de Ombudsman Verzekeringen of via een consumentenorganisatie (bijv. Test-Aankoop), klachten die rechtstreeks zijn gericht aan het Directiecomité,

De klant/consument kan, indien hij dit wenst, 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.

Daarnaast bevat de informatie voor klanten en potentiële klanten contactgegevens voor de Ombudsman Verzekeringen.

Elke klacht dient gezien te worden als een opportuniteit om na te denken over onze procedures met het oog op eventuele structurele verbeteringen.

3. Bestrijding van het witwassen van geld en van de financiering van terrorisme (AML/FT)

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 : AML : Anti Money Laundering / FT : Financiering van Terrorism).

Deze 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 verzekeringscontracten Life en EB, als voor de hypothecaire leningen.

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 identificatie- en verificatieverplichting: alle klanten, met inbegrip van de gemandateerden en de effectieve begunstigen, die bij onze Maatschappij een verzekeringscontract Leven, EB of hypothecair krediet openen, moeten zich laten identificeren en ons een kopie van de identificatiedocumenten bezorgen. Hetzelfde geldt voor de begunstigen 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 verzekeringscontract Life, EB of hypothecair krediet.

Bepaalde identificatiegegevens moeten ons toelaten een risicoprofiel op te stellen van onze klanten en aldus ons klantenacceptatiebeleid in Leven, EB en voor Hypothecaire kredieten te voeren. 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 verzekeringscontract Life en EB, 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 met inbegrip van de geografische oorsprong. 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 betreffende het voorkomen van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme, de zogenaamde AML-Code, die werd opgenomen in uw samenwerkingsovereenkomst en in de instructienota's op intranet.

4. Preventie op fiscaal vlak

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 dienen te voorzien in een preventiebeleid op fiscale vlak en dit om onder meer maatregelen te definiëren dewelke moeten worden genomen om elk gedrag dat in strijd is met de fiscale wet- en regelgeving te voorkomen.

De goede werking van dit beleid is gebaseerd op het gedrag van de maatschappij en haar tussenpersonen en op de naleving van de fiscale regelgeving, waarvan de duidelijkste uiting de inzet is voor de strijd tegen bijzondere mechanismen met als doel of effect het aanmoedigen van belastingontduiking is, door derden.

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.

Een overzicht van bijzondere mechanismen vindt u in de bijlage van de circulaire

NBB_2021_16 betreffende bijzondere mechanismen van 6 juli 2021.

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 reputatie en financiële schade 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 General Data Protection Regulation (GDPR) is sinds 25 mei 2018 van kracht in alle EU-landen.

De beveiliging van persoonsgegevens, met name gevoelige gegevens, is altijd een prioriteit geweest in onze branche. Maar met een steeds meer onderling verbonden wereld en steeds snellere en grotere gegevensuitwisselingen, is de behoefte aan optimale bescherming van persoonsgegevens alleen maar gegroeid. We gaan deze uitdaging aan met een transparant

vertrouwelijkheidsbeleid en een gegevensverwerkingsbeleid dat gericht is op de integriteit van onze klanten en medewerkers, zowel intern als extern.

Details van dit privacybeleid zijn te vinden op <https://www.pv.be/nl/privacy> en op het intranet.

P&V past deze principes toe in de praktijk:

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 (met betrekking tot verdenkingen, vervolgingen en veroordelingen) en gezondheidsgegevens (met betrekking tot lichamelijke of geestelijke gezondheid).

Als verzekeraar verwerken we dagelijks gevoelige gegevens en daarom passen we strenge veiligheidsmaatregelen toe en hebben we een strikte informatieplicht.

De rechten van de betrokkene

Elke natuurlijk persoon van wie persoonsgegevens worden verwerkt, heeft een aantal rechten om de bescherming en controle van zijn persoonsgegevens te waarborgen:

- Informatie en toegang tot persoonsgegevens: het recht om bevestiging te krijgen dat persoonsgegevens die hem of haar betreffen al dan niet worden verwerkt en om deze gegevens te raadplegen;
- rectificatie en verwijdering van gegevens: het recht op onmiddellijke rectificatie of verwijdering van onjuiste persoonsgegevens;
- Verzet tegen direct-marketingpraktijken: recht op beperking van direct-marketingverwerking;
- Verzet tegen bepaalde aspecten van geautomatiseerde besluiten en profilering: het recht niet te worden onderworpen aan een besluit dat uitsluitend op basis van geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, is genomen en dat voor rechtsgevolgen heeft voor hem/haar of hem/haar op de een of andere wijze/mate treft;

- Data-overdracht : het recht om persoonsgegevens die op hem/haar betrekking hebben en die hij/zij aan P&V heeft verstrekt, te ontvangen in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machine leesbaar formaat.

Als organisatie hebben we vlotte interne procedures om dergelijke verzoeken op te volgen en te beantwoorden.

Datalekken

Er is sprake van een datalek (Data Breach) wanneer persoonlijke gegevens in handen vallen van derden die er geen toegang toe hadden mogen hebben.

Een werknemer wiens laptop of smartphone, waarmee hij toegang heeft tot het intranet van de maatschappij, verliest of gestolen wordt, of die een USB-sleutel verliest, kan een datalek veroorzaken.

Datalekken die enige vorm van schade kunnen toebrengen aan de betrokken persoon, bijvoorbeeld in het geval van identiteitsdiefstal of schending van het beroepsgeheim, moeten worden gemeld aan de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA).

P&V voorziet in adequate procedures voor het detecteren, rapporteren en analyseren van datalekken.

Aanstelling van een verantwoordelijke voor gegevensbescherming

P&V heeft een verantwoordelijke voor gegevensbescherming (Data Protection Officer (DPO)). Deze persoon informeert en adviseert het bedrijf en zijn werknemers over de toepassing van de regels van de GDPR en alle andere wetten met betrekking tot gegevensbescherming. Zij is ook verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van deze regels.

Daarnaast is de DPO het aanspreekpunt voor interne en externe medewerkers, klanten en de Gegevensbeschermingsautoriteit voor alle vragen met betrekking tot gegevensbescherming.

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.

Daarnaast is het gebruik van bepaalde differentiatiecriteria strikt gereguleerd.

Voorbeelden: het gebruik van het criterium 'leeftijd' is aan beperkingen onderhevig in het kader van groepsverzekeringen, het recht om vergeten te worden bij schuldsaldoverzekeringen, enz.

Conform de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen zijn voornoemde principes van toepassing op elk segmentatiecriterium dat wij hanteren, zoals bijvoorbeeld de postcode, het vermogen van het voertuig, de schaderatio, ... en niet langer alleen op de criteria opgenomen in de wet van 2007 (leeftijd, geboorte, enz.). Ook op dit vlak hebben wij als verzekeraar een transparantieplichting richting onze klanten. De website <https://www.vivium.be> en Home ([arces.be](https://www.arces.be)) publiceert daarom de segmentatiecriteria die wij hanteren, per type verzekeringscontract.

Elke differentiemaatregel 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 differentiemaatregel (weigering, bijpremie, uitsluiting van bepaalde risico's, wachttijd, hogere vrijstelling ...) overwegen, moeten we de redenen hiervoor uitleggen aan de betrokkene.

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 principiële 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 differentiatiecriteria.
- 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 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.

Deze definitie is niet restrictief en sluit niet uit dat voor zeer specifieke gevallen van fraude passende maatregelen kunnen worden genomen.

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.

P&V accepteert geen enkel frauderisico. In het geval van bewezen fraude zullen de strengste sancties worden toegepast.

P&V is niet zelfgenoegzaam op dit gebied, haar standpunt is duidelijk en zij aarzelt niet om de strengste maatregelen te nemen tegen mensen die fraude hebben gepleegd.

Daarom voert zij zowel een preventief als een actief opsporingsbeleid dat in haar 'Risicofraudebeleid wordt beschreven.

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.

9. Veiligheid van de informatie

P&V heeft een veiligheidsbeleid opgesteld voor alle personen die toegang hebben tot de inlichtingen of informatiesystemen van de onderneming.

Bijzondere aandacht wordt besteed aan cybersecurity. Cybersecurity is een cruciaal element van informatiebeveiliging geworden. Cybercriminaliteit kan op verschillende manieren worden veroorzaakt: menselijke fouten, kwaadwillige opzet, ...

De "Chief Information Security Officer" ("CISO") zorgt voor het bewustzijn en het belang van informatiebeveiliging.

Alle tussenpersonen zijn verplicht zich te houden aan de instructies die hen in dit verband worden gegeven.

10. Duurzame ontwikkeling

Al onze toezeggingen op het gebied van duurzaamheid zijn te vinden in ons niet-financiële verslag, dat beschikbaar is op de P&V-website. Dit zal plaatsmaken voor de duurzaamheidsverklaring in het geïntegreerde jaarverslag.

Er zal een specifiek duurzaamheidsbeleid worden ontwikkeld en onder de aandacht van tussenpersonen worden gebracht

11. Klokkenluider

België heeft de Europese Richtlijn 2019/1937 van het Europees Parlement en de Raad van 23/10/2019 omgezet in de wet van 28 november 2022 betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of het nationale vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector.

De bepalingen van deze wet zijn van openbare orde en vormen een aanvulling op de reeds geldende wetgeving/regelgeving: de Governancecirculaire van de BNB, de antiwitwaswet, de wetgeving inzake het welzijn van werknemers of de vakbondsvertegenwoordiging, enz. .

In deze context heeft P&V de nodige interne meldingskanalen opgezet om klokkenluiders die getuige zijn van feitelijke of potentiële schendingen op bepaalde gebieden de mogelijkheid te bieden deze te melden en heeft ze maatregelen voorzien om hun bescherming te garanderen in overeenstemming met de wet.

Al deze maatregelen zijn opgenomen in een Gedragscode en in een externe nota beschikbaar op de website www.vivium.be

TWEEDE 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 onderneming hen oplegt;
- elke situatie vermijden die tot belangenconflicten kan leiden;
- het beroepsgeheim bewaren.
- de waardigheid en de privacy van de klanten ten allen tijde te respecteren;
- zich niet bezighouden met enige vorm van corruptie, insubordinatie of fraude;
- respect tonen voor de goederen, gegevens en informatie die eigendom zijn van P&V;
- discretie en vertrouwelijkheid in acht nemen

1. Algemene principes

De Maatschappij verwacht van elke tussenpersoon dat hij elke houding of uitlating 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. Neutraliteit

Voor de duur van de samenwerking mag de bemiddelaar geen overtuigingen en meningen uiten of publiekelijk uiten die het imago of de reputatie van de P&V Groep zouden kunnen schaden.

De P&V Groep erkent en respecteert ieders vrijheid van meningsuiting. In het kader van hun samenwerking kan de publieke uiting van bepaalde overtuigingen en meningen door de tussenpersoon echter geïnterpreteerd worden als onverenigbaar met de waarden en missie van de P&V Groep en/of haar imago of reputatie schaden. Het doel van deze clause is om elk potentieel conflict tussen individuele overtuigingen en de belangen van de P&V Groep te voorkomen.

In dit opzicht moeten tussenpersonen te allen tijde voorzichtig zijn.

3. 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 de directie "Communication Office".

Informatieaanvragen over P&V Verzekeringen en haar merknamen die uitgaan van mediavertegenwoordigers moet de verzekeringstussenpersoon onmiddellijk aan de directie "Communication Office".

4. 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 uitlating over haar aan het departement Compliance doorgeeft.

5. 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.

6. 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'.

Bij het verlenen van een verzekeringsbemiddelingsdienst kan het voorkomen dat u in uw hoedanigheid van verzekeringsbemiddelaar in een situatie terechtkomt waarin een belangenconflict kan ontstaan of wordt vastgesteld tussen uw eigen belangen (of die van de onderneming) en die van de klant. In een dergelijk geval dient u de zaak te bespreken met het commercieel management.

Elk belangenconflict waarmee u wordt geconfronteerd, moet door u of door het verkoopmanagement worden gemeld aan de afdeling "Compliance" : Compliance@pvgroup.be. De afdeling Compliance zal dit melden in het 'Register van belangenconflicten'.

Indien ondanks de door de Vennootschap genomen maatregelen toch het risico bestaat dat de belangen van een cliënt worden geschaad, zal de Vennootschap de cliënt hiervan op voorhand op de hoogte brengen, zodat de cliënt met kennis van zaken een beslissing kan nemen.

III. TOEZICHT EN RAPPORTERING

De Compliancefunctie is een onafhankelijke controlefunctie binnen de Maatschappij en zorgt onder meer voor een tweedelijnscontrole, 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 tweedelijnscontrole 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 fundamentele gedragsregels);
- de besprekingen met haar tussenpersonen en hun 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 Risico- en Auditcomité, 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

Geactualiseerd in november 2020

Geactualiseerd in februari 2025

Geactualiseerd in maart 2026

Laurent Serez

Bestuurder – lid van het Directiecomité

Jeroen Spinoy

Voorzitter van het Directiecomité