

GROEP FEDERALE VERZEKERING

VERGOEDINGSBELEID BIJ HET VERLENEN VAN VERZEKERINGSDISTRIBUTIEDIENSTEN

1. Inleiding

- Dit document beschrijft de beginselen die van toepassing zijn op het vergoedingsbeleid van de Groep Federale Verzekering bij het verlenen van verzekeringsdistributiediensten aan haar klanten gedurende de volledige duur van een contract. De toepasselijke IDD¹-gedragsregels worden hierbij nageleefd.
- Dit document is bestemd voor klanten die voor het sluiten van een verzekeringsovereenkomst met Federale Verzekering wensen ingelicht te worden omtrent de belangrijkste voorwaarden op het vlak van vergoedingen, commissielonen of niet-geldelijke voordelen. Wij verbinden ons bijkomend ertoe, op verzoek, bijkomende verduidelijkingen te verschaffen.

2. Algemene beginselen

De Groep Federale Verzekering hanteert een eenvoudige en voorzichtige vergoedingspolitiek.

Het vergoedingsbeleid en de bijbehorende beloningspraktijken vormen een integraal onderdeel van de bedrijfs- en risicobeheerstrategie van de Groep. Ze worden vastgesteld, geïmplementeerd en gehandhaafd in overeenstemming met het risicoprofiel, de doelstellingen, de risicobeheerpraktijken en de langetermijnbelangen en -prestaties van onze Groep en omvatten maatregelen die erop gericht zijn belangenconflicten te vermijden.

Het vergoedingsbeleid draagt bij tot een gezond en doeltreffend risicobeheer en moedigt niet aan tot het nemen van buitensporige risico's die de risicotolerantielimiten van de Groep overschrijden.

De Groep Federale Verzekering zet zich op loyale, billijke en professionele wijze in voor de belangen van zijn klanten bij de vaststelling, de uitbouw, en de follow-up van de commerciële doelstellingen en de vergoedingen die betaald zijn of ontvangen zijn door Federale Verzekering als verzekeringsonderneming of door diens verzekeringstussenpersonen.

Het vergoedingsbeleid zal bovendien geenszins afbreuk doen aan de kwaliteit van de aan de klant verleende dienst.

Daartoe probeert de Groep op een toereikende manier te zorgen voor:

¹ Insurance Distribution Directive: Richtlijn (EU) 2016/97 van 20 januari 2016 betreffende de verzekeringsdistributie

- het betrekken van de controlefuncties bij de vaststelling van en het toezicht op de vergoedingen en de commerciële doelstellingen;
- een follow-up van de commerciële doelstellingen in het kader van het beheer van de belangenconflicten waarbij de algemene beginselen van voorkoming van belangenconflicten zijn beschreven in het beleid inzake belangenconflicten en de deontologische regels van de Groep Federale Verzekering, alsook in de operationele procedures die in uitvoering hiervan ingevoerd werden of zullen worden;
- een toezicht op de link tussen de vergoedingen en de commerciële doelstellingen;
- een evenwicht tussen het vaste en het variabele deel van de vergoedingen.

En meer in het bijzonder - voor wat de verzekeringen met een beleggingscomponent betreft - houdt de Groep met name rekening met:

- de correcte verhouding tussen de waarde van de betaalde of ontvangen vergoeding en de waarde van het product en de diensten die worden aangeboden;
- het vergoedingsbeleid niet louter te baseren op kwantitatieve commerciële criteria, doch ook in de mate van het mogelijke rekening te houden met adequate kwalitatieve criteria die de naleving van de geldende voorschriften, de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten en de klanttevredenheid tot uitdrukking brengen;
- het ontmoedigen voor de verzekeringsonderneming of de verzekeringstussenpersoon om een bepaald product aan te bieden of aan te bevelen: louter dat product zal worden aanbevolen dat het best aansluit bij de behoeften van de klant;
- het niet louter laten afhangen van een betaling van de vergoeding op het moment van het sluiten van de overeenkomst;
- het bestaan van een adequaat mechanisme om de vergoeding terug te vorderen indien het product in een vroeg stadium vervalst of wordt afgekocht of ingeval de belangen van de klant zijn geschaad;
- het vermijden van een vorm van variabele of voorwaardelijke drempel of een andere soort waardeversneller die geactiveerd wordt door het bereiken van een doel op basis van volume of waarde van verkopen.

Er zal een regelmatige analyse plaatsvinden om te kunnen beoordelen of het vergoedingsbeleid een negatieve impact heeft op de kwaliteit van de relevante dienst aan de klant, dit met inachtneming van alle relevante factoren die het risico van nadelige impact op de relevante dienst aan de klant kunnen verhogen of verlagen, en de organisatorische maatregelen die door de verzekeringstussenpersoon of verzekeringsonderneming zijn genomen om het risico van nadelige impact te voorkomen.

Wat de frequentie betreft van deze analyse, zal deze afhankelijk zijn van de hiervoor vermelde mogelijke relevante factoren die het risico op nadelige impact op de kwaliteit van de dienst aan de klant kunnen verhogen of verlagen. Dit, teneinde continue compliance met de criteria zoals hierboven uiteengezet, te bewaren. Indien er geen wijzigingen plaatsvinden in het vergoedingsbeleid en/of er geen specifieke klachten van klanten bekend zijn, zal deze frequentie lager kunnen zijn.

3. Concreet

Federale Verzekering is een middelgrote verzekeringsgroep die zijn producten hoofdzakelijk via het **eigen verkoopnet (via verbonden agenten)** op de markt brengt. De leden van het eigen verkoopnet van Federale Verzekering zijn loontrekkenden met een arbeidsovereenkomst die hen bindt aan de Groep Federale Verzekering.

De vaste en variabele component van hun totale beloning zijn zeer evenwichtig verdeeld.

De leden van het eigen verkoopnet bekomen een vast loon zoals voorzien in de bepalingen van hun arbeidsovereenkomst. Deze vaste vergoeding is berekend in functie van de geldende loonschalen en de looncategorie waarin zij zich bevinden.

Hun vast loon wordt aangevuld met een variabel gedeelte, vastgesteld op basis van de kwantiteit en de kwaliteit van de nieuwe zaken (dit laatste in het kader van de beheervergoeding voor verschillende verzekeringstakken dewelke kwalitatieve dienstverlening aanmoedigt). De medewerkers zijn op geen enkele manier afhankelijk van de variabele component, en het beleid voorkomt dat de manier van belonen van medewerkers leidt tot een onzorgvuldige behandeling van de klanten.

Hiernaast wordt er jaarlijks een productiewedstrijd (met een hieraan gekoppelde bonus) georganiseerd voor het eigen verkoopnet. Deze bonus is resultaatgebonden en is beperkt tot een maximum in functie van maandloon / het maandelijks gemiddelde van de commissielonen. Ook hier speelt het kwalitatieve aspect mee door tevens rekening te houden met het behoud van de portefeuille dat enkel gerealiseerd kan worden indien er sprake is van een klantgerichte, kwaliteitsvolle dienstverlening.

Jaarlijks wordt tevens een wedstrijd tussen de zones van het eigen verkoopnet georganiseerd. De prijs is een citytrip in een Europese stad. Kenmerken van de wedstrijd is dat deze gebaseerd is op een collectieve doelstelling en op basis van alle producten (zowel leven als niet-leven).

In beperkte mate worden de producten van de Groep Federale Verzekering ook verdeeld door verzekeringstussenpersonen die optreden als makelaars.

In het kader van deze activiteiten ontvangen de **makelaars** geldelijke voordelen tijdens de volledige contractuele looptijd van de polis voor de diensten en adviezen verleend aan hun klanten.

Federale Verzekering zal tevens, met het oog op een volledige en kwaliteitsvolle dienstverlening, aan haar klanten verzekeringsproducten van andere verzekeringsmaatschappijen voorstellen. Voor deze **verzekeringsbemiddeling** ontvangt Federale Verzekering een geldelijke vergoeding tijdens de volledige looptijd van het verzekeringscontract.

Voor alle bijkomende vragen, gelieve contact op te nemen met Federale Verzekering:

- schriftelijk: Stoofstraat, 12 – 1000 Brussel (t.a.v. Compliance)
- per mail: compliance@federale.be

31/01/2019