

## Belangenconflicten

### **I. Situering**

Wat is een belangenconflict?

Een tegenstelling van verschillende verwachtingen tussen minimum twee partijen.

Wie zijn de partijen?

1. De verzekerde consument.
2. De tussenpersoon tenzij u uw contract rechtstreeks onderschreef via onze site.
3. De verzekeraar Allianz Global Assistance.

### **II. Wat zijn de mogelijke belangenconflicten tussen de partijen?**

1. Klant >< tussenpersoon
  - De vergoeding van de tussenpersoon wordt in fine door de consument ten laste genomen.
  - Bevoordeelt de tussenpersoon een bepaalde verzekeraar of een product omwille van toegekende voordelen en/of een geprivilegieerde relatie?
  - De tussenpersoon heeft er mogelijk belang bij om te vermijden dat de consument rechtstreeks met de verzekeraar handelt met het oog op de bescherming van zijn klantenportefeuille.
2. Tussenpersoon >< Allianz Global Assistance
  - De tussenpersoon heeft er belang bij dat elke schade vergoed wordt in het licht van de tevredenheid van zijn klanten.
  - Allianz Global Assistance heeft er belang bij om schadegevallen die kunnen geweigerd worden effectief niet uit te betalen in het licht van de financiële resultaten van de maatschappij.
  - Er kan een geprivilegieerde relatie ontstaan tussen de verzekeraar en een tussenpersoon waardoor deze laatste voorrang geeft aan de producten van deze verzekeraar, niet noodzakelijk gebaseerd op een effectieve evaluatie van de noden van de consument en/of het marktaanbod.
3. Klant >< Allianz Global Assistance
  - De betaling van de commissie aan de tussenpersoon door Allianz Global Assistance.
  - De betaling van de schade aan de klant door Allianz Global Assistance.
  - De omzet van Allianz Global Assistance is gebaat bij de verkoop van een zo duur mogelijk product.

### **II. Wat zijn de maatregelen van Allianz Global Assistance om deze conflicten te vermijden en/of te beheren?**

1. Objectieven

Allianz Global Assistance hecht alle belang aan correct, eerlijk en ethisch handelen. Om deze doelstelling te bereiken streeft Allianz Global Assistance naar:

- Kwalitatieve verzekeringsproducten aan een correcte prijs.
- Duurzame relaties met klanten en tussenpersonen.
- Een gelijke behandeling van elke klant en tussenpersoon.
- Een correcte schadeafhandeling.
- Het respecteren van alle toepasselijke wetgeving.

## 2. Procedures en interne commissies

Om haar bovenvermelde objectieven concreet te bereiken in het kader van haar dagelijkse activiteiten werkte Allianz Global Assistance een aantal strikte procedures uit voor haar schadeafhandeling, klachten, commerciële gestes, compliance, geschenken en amusement, gedragscode, arbeidsreglement en belangenconflicten.

Verder riep Allianz Global Assistance interne comités in het leven voor het klachtenbeheer en compliance.

De mogelijke belangenconflicten en manieren om ze te vermijden en beheren werden op gelijst na een uitvoerige interne rondvraag.

De werknemers van Allianz Global Assistance kunnen elke (vermoedelijke) onregelmatigheid vertrouwelijk melden aan onze Compliance Officer door middel van een zogenaamde whistle blowing-procedure.

En tenslotte staat onze dienst kwaliteit steeds ter beschikking van alle verzekerden voor opmerkingen, klachten of felicitaties.

## 3. Concreet

### 3.1. *Aanbod en verkoop*

Allianz Global Assistance stelt haar producten op een zo objectief mogelijke manier voor met het oog op de noden en verwachtingen van de consument zo dat deze laatste goed geïnformeerd is en steeds een vrije, weloverwogen keuze kan maken.

Alle verzekeringsproducten van Allianz Global Assistance worden steeds objectief en met de grootst mogelijke zorg beheerd, ongeacht de formule, tussenpersoon of distributiekanaal.

De aangeduide verzekeringspremies zijn steeds alle taksen en lasten inbegrepen.

Allianz Global Assistance stelt standaardcommissies toe op de verkoop van haar verzekeringen door tussenpersonen.

Op al haar jaarcontracten kent Allianz Global Assistance een marktconforme commissie toe van 20% op de premie zonder taksen.

Met het oog op haar financiële resultaten heeft Allianz Global Assistance er ook alle belang bij om de commissies te beperken. Ook houdt Allianz Global Assistance er zich aan af te zien van buitensporige incentives zoals exotische reizen of de contante betaling van enige bedragen.

### 3.2. *Objectiviteit en gelijkheid*

Allianz streeft naar een kwalitatieve, objectieve en gelijke behandeling van verzekerden en tussenpersonen.

Allianz Global Assistance monitort de persoonlijke relaties en belangen van haar verzekerden en tussenpersonen.

Allianz Global Assistance stelt haar producten voor aan dezelfde prijs ongeacht het distributiekanaal.

Commerciële tussenkomsten zijn het voorwerp van een specifieke procedure, staan onder controle en zijn budgettair gelimiteerd.

Allianz Global Assistance betracht een correcte en objectieve schadeafhandeling aan de hand van de onderschreven voorwaarden.

Afgezien van de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure aan te spannen of een beroep te doen op de Ombudsman van de Verzekeringen voorziet Allianz Global Assistance een klachtenafhandeling door een afzonderlijke, onafhankelijke interne dienst.

### 3.3. *Sensibilisering & training*

Allianz Global Assistance is zich bewust van het belang van een open, eerlijke communicatie en het onderhouden van kennis, bewustzijn en vaardigheden.

Daarom verzorgt Allianz Global Assistance interne en externe communicaties en opleidingen met betrekking tot haar producten, waarborgen, beperkingen en uitsluitingen, mogelijke belangenconflicten, compliance en whistle blowing.