

# **SAMENVATTING VAN HET BELEID VAN BPOST BANK TOT BEHEER VAN BELANGENCONFLICTEN**

## ***Informatie voor klanten van bpost bank***

### **1 Inleiding**

bpost bank heeft doeltreffende organisatorische en administratieve maatregelen geïmplementeerd gericht op het identificeren, voorkomen en beheersen van belangenconflicten in het kader van beleggings- en verzekeringsactiviteiten, kredietactiviteiten of andere bancaire activiteiten. Om de efficiëntie ervan te waarborgen zijn deze maatregelen niet alleen van toepassing op de eigen door bpost bank ontplooidde activiteiten, maar ook op deze die bpost bank aan bpost heeft toevertrouwd. bpost is de belangrijkste agent die de producten en diensten van bpost bank verdeelt.

### **2 Beleid tot beheer van belangenconflicten**

bpost bank en zijn agent bpost zijn in het kader van hun activiteiten blootgesteld aan potentiële belangenconflicten.

Een onvoldoende beheer van de belangenconflicten door bpost bank en bpost zou een negatieve impact kunnen hebben op hun verplichting om zich in te zetten voor de belangen van hun klanten. Het belangrijkste doel van het "Beleid tot beheer van de belangenconflicten" is de bescherming van de belangen van de klant.

Dit beleid is bedoeld om te vermijden dat belangenconflicten een negatief effect hebben op de belangen van een of meer klanten en op de algemene zorgplicht, namelijk 'eerlijk, billijk en professioneel handelen in het belang van de klant'.

Daarom streeft het beleid ernaar:

- situaties in kaart te brengen die tot belangenconflicten kunnen leiden;
- passende maatregelen uit te werken voor de voorkoming en het beheer van die conflicten;
- die maatregelen regelmatig bij te werken en de klanten correct te informeren.

Een inventaris van potentiële belangenconflicten is opgesteld en wordt regelmatig bijgewerkt.

Een register van belangenconflicten wordt systematisch aangevuld wanneer een belangenconflict in de praktijk wordt geconstateerd.

### **3 Definitie en types van belangenconflicten**

bpost bank heeft de situaties geïdentificeerd waarin belangenconflicten potentieel kunnen voorkomen tussen haarzelf (met inbegrip van haar aandeelhouders, bestuurders, werknemers en verbonden agenten) en haar klanten, of tussen haar klanten onderling.

Professionele belangenconflicten zijn conflicten:

- tussen de belangen van bpost bank, van een van haar aandeelhouders, van bpost of van een medewerker, en de verplichtingen van elk van hen naar de klant toe, of
- tussen de belangen van twee of meer klanten wanneer bpost bank, bpost of een medewerker bij het uitvoeren van deze verplichtingen ten behoeve van één van deze klanten, schade zou berokkenen aan de belangen van een of meerdere andere klanten.

In die categorie van professionele belangenconflicten zitten met name mogelijke belangenconflicten als gevolg van :

- het specifieke model van bpost bank (joint venture), bpost nv en BNP Paribas Fortis nv, die tegelijkertijd aandeelhouders en belangrijke dienstverleners zijn. Er kunnen dus belangenconflicten optreden tussen de rol van aandeelhouder en de rol van dienstverlener;
- de vergoedingen die bpost bank en bpost van productemittenten ontvangen.

Met betrekking tot het aanbod van beleggingsproducten kunnen belangenconflicten ontstaan als gevolg van het feit dat de aangeboden financiële instrumenten voornamelijk worden uitgegeven door vennootschappen van de groep BNP Paribas en het feit dat bpost bank voor verzekeringsproducten een verbonden verzekeringsagent van AG Insurance is.

Persoonlijke belangenconflicten zijn conflicten tussen de privébelangen van een medewerker en de verplichtingen (naleving van de instructies, bescherming van de informatie,...) die hij heeft naar bpost bank of bpost toe.

Voorkomende gevallen van persoonlijke belangenconflicten doen zich onder andere voor wanneer een medewerker van bpost bank of bpost:

- externe activiteiten uitoefent of een mandaat aanhoudt in een vennootschap die een zakelijke relatie onderhoudt met bpost bank of bpost;
- geschenken in de breedste zin van het woord aanvaardt of uitdeelt (voordelen in natura of in geld, uitnodigingen voor evenementen door productemittenten,...).

#### **4 Doorgevoerde maatregelen**

bpost bank en bpost hebben een reeks maatregelen genomen om gevallen van belangenconflicten te voorkomen en te beheersen. bpost bank en bpost beschouwen deze maatregelen afdoende om hun verplichting tot onafhankelijk handelen en het voorkomen van risico's tot schade aan de belangen van de klant op redelijkerwijze te garanderen.

##### **4.1 Beleid en procedures**

bpost bank en bpost hebben een beleid en procedures ingevoerd om potentiële belangenconflicten te voorkomen en te beheersen. De medewerkers krijgen richtlijnen en volgen opleidingsprogramma's over de beleidslijnen en de procedures. Het beleid en de procedures blijven continu aan controle en herzieningen onderworpen. Ze hebben betrekking op de volgende domeinen:

###### Vertrouwelijkheid van de informatie

bpost bank en bpost vergewissen zich ervan dat alle vertrouwelijke en/of bevoorrechte informatie die zij vernemen naar aanleiding van de diensten die ze aan hun klanten leveren op zulke wijze worden behandeld en bewaard opdat de vertrouwelijkheid, integriteit en veiligheid ervan verzekerd is. Binnen bpost bank en bpost werden de gepaste organisatorische en administratieve maatregelen getroffen om de niet-geoorloofde toegang tot de gevoelige en bevoorrechte informatie te voorkomen, ongeacht de aard van deze informatie (digitaal, fysiek of mondeling). Deze maatregelen omvatten met name:

- adequate toegangsprocedures voor wat betreft de informatica toepassingen;
- aangepaste bescherming van de sites met het doel hen te beschermen tegen ongeoorloofde toegangen;
- operationele maatregelen om te garanderen dat de betrokken personen handelen in overeenstemming met de regels die betrekking hebben op de verwerking van vertrouwelijke informatie.

###### Persoonlijke transacties

Om de belangenconflicten die voortvloeien uit het gebruik van de informatie verkregen van klanten en, in het algemeen, marktmisbruik, te voorkomen, zijn alle medewerkers gebonden aan de regels van de gedragscode betreffende persoonlijke verrichtingen in financiële instrumenten.

###### Uitvoering van orders

Wanneer bpost bank en bpost orders in financiële instrumenten uitvoeren voor rekening van een klant nemen ze alle redelijke maatregelen om het best mogelijke resultaat voor de klant te bekomen door rekening te houden met factoren als daar zijn de prijs, de kost, de snelheid van uitvoering, de waarschijnlijkheid van uitvoering en regeling, de aard en/of de omvang van het order en gelijk welk ander doorslaggevend element.

###### Voordelen (Inducements)

Bij het leveren van bepaalde diensten inzake beleggingen en de distributie van verzekeringen, geven of ontvangen bpost bank en bpost bepaalde voordelen (de zogenaamde inducements), welke onderworpen zijn aan specifieke voorwaarden. Zulke commissies, vergoedingen of niet-geldelijk voordelen, gegeven door of ontvangen van derden binnen de context van een dienstverlening aan een klant, zijn slechts in die mate toegelaten voor zover de klant op de hoogte werd gebracht van het bestaan van deze provisies, vergoedingen of niet-geldelijk voordelen en dat het bpost bank en bpost niet belet om eerlijk, billijk en professioneel te handelen in het belang van de klant. Voor beleggingsdiensten moeten deze voordelen gericht zijn op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant. Voor spaar- en

beleggingsverzekeringen mogen deze voordelen geen negatief effect hebben op de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant.

#### Integriteitsbeleid

bpost bank beschikt over een solide organisatiestructuur om een efficiënt en voorzichtig beheer van zijn activiteiten te garanderen, met name op basis van een Integriteitsbeleid. Integriteit maakt deel uit van de cultuur van bpost bank, die veel belang hecht aan eerlijkheid en strikte naleving van hoge ethische waarden en regels. bpost bank en zijn medewerkers promoten de kwaliteit van het advies, correcte verkoopprocessen en een eerlijke, billijke en professionele behandeling van haar klanten.

#### Algemene gedragscode

De "Gedragscode" herinnert aan de fundamentele waarden van bpost bank en de verbintenissen en gedragsregels die van haar medewerkers worden verwacht.

#### Persoonlijk gedrag en andere belangenconflicten

De medewerkers van bpost bank en bpost moeten blijk geven van een hoog niveau van integriteit. Ze moeten er te allen tijde over waken dat zij hun professionele activiteiten strikt gescheiden houden van hun privéactiviteiten zodat dat conflicten, of de schijn ervan, tussen hun privé-belangen en de verplichtingen waartoe zij contractueel of reglementair zijn gehouden ten opzichte van bpost bank, bpost, de klanten, de tegenpartijen en andere mogelijke derden kunnen vermeden worden.

#### Externe activiteiten van de medewerkers

De medewerkers zijn onderworpen aan de beleidslijnen en de voorschriften ter voorkoming van belangenconflicten die kunnen ontstaan ingevolge de uitoefening van functies of mandaten buiten bpost bank of bpost. Bijgevolg mag de uitoefening van een externe activiteit nooit enige nadelige invloed hebben op de verantwoordelijkheden ten aanzien van bpost bank of bpost of van haar klanten.

#### Giften

Het basisprincipe is dat een (ontvangen of gegeven) geschenk niet mag leiden tot conflicten omtrent de verplichting om eerlijk, billijk en professioneel te handelen en de belangen van de klant zo goed mogelijk te dienen. De aanvaarding/afgifte van geschenken zijn onderworpen aan een aantal strikte regels ter zake.

### **4.2 Informatieplicht naar de klant toe m.b.t. de belangenconflicten**

Als het onmogelijk is om een belangenconflict te beheren of wanneer de gehanteerde maatregelen het belang van de klant onvoldoende beschermen, wordt het specifieke belangenconflict openbaar gemaakt. Dit laat de klant toe een weloverwogen beslissing te nemen over het al dan niet voortzetten van de dienstverlening van de bank in die specifieke situatie.

In het geval dat de algemene maatregelen om belangenconflicten te voorkomen of te beheren, evenals de bijkomende maatregel met betrekking tot de openbaarmaking van het belangenconflict, niet zouden volstaan om het belangenconflict op te lossen en de belangen van de klant afdoende te beschermen, zullen bpost bank en bpost ervan afzien om verder met de klant te handelen.

### **4.3. Meer informatie**

Indien klanten meer informatie willen over het beleid inzake het beheer van belangenconflicten kunnen zij zich wenden tot Complaints Management, Markiesstraat 1, bus 2, 1000 Brussel.

***bpost bank is een naamloze vennootschap naar Belgisch recht waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Markiesstraat 1 bus 2, ingeschreven in het RPR onder het nummer 0456.038.471 (Brussel) en bij de BTW onder het nummer 456.038.471. bpost bank is een kredietinstelling gevestigd in België en onder prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België en onder het toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA), inzake bescherming van beleggers en consumenten.***