

Wilink – Verbocht**Carover bv**

De Borrekenslei 38B

2930 Brasschaat

KBO 0882.522.826

+32 3 344 35 32

Caroline.verbocht@partner.wilink.be

FSMA 068230 A



Wilink Insurance nv

Boulevard Baudouin 1^{er} 25

1348 Louvain-la-Neuve

BKO 0403.275.718

+32 10 48 01 30

www.wilink.becontact.web@wilink.be

FSMA 12705 A

VERZEKERINGS- EN KREDIETBEMIDDELING IS EEN ENGAGEMENT

Carover biedt diensten van bemiddeling voor verzekeringen aan. Verzekeringsbemiddeling houdt in dat wij onze klanten adviseren over verzekerings-overeenkomsten, in de takken levensverzekeringen, niet-levensverzekeringen en diverse risico's. Dat gaat van het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan.

Hierbij verenigen wij de diversiteit van producten van de verzekerings- en kredietmarkt en selecteren wij de oplossingen die het best beantwoorden aan de behoeften van onze klanten. Onze filosofie is dat we minstens één maal per jaar de markt screenen om dat productenaanbod te selecteren dat het meest is aangewezen bij het invullen van de persoonlijk behoeften van onze klanten.

Om altijd te kunnen genieten van de beste voorwaarden voor haar klanten bij productleveranciers, heeft **Carover** ervoor gekozen om samen te werken met Wilink Insurance. Door deze relatie heeft de Co-Makelaar Klant alle voordelen die de Co-Makelaar Cie. heeft onderhandeld met de verschillende spelers op de verzekerings- en kredietmarkt in België.

Dankzij Wilink Insurance hebben we ook de mogelijkheid om een studie op maat uit te werken voor klanten met zeer specifieke behoeften.

Voor klanten, met behoefte aan standaard verzekeringswaarborgen, en met een goede kennis van verzekeringen, hebben wij eveneens een beperkt productaanbod ontwikkeld dat op afstand onderschreven en beheerd kan worden door middel van onze online simulatie- en tarificatie-module. Deze producten, in samenwerking met eersterangs partners, zijn geselecteerd door onze specialisten op basis van hun prijs/kwaliteit verhouding en zijn eveneens beschikbaar in onze verkooppunten.

De handelingen van verzekeringsbemiddeling worden uitgevoerd door de Co-Makelaar Klant, en het is dus **Carover** die zich ertoe verbindt tot het uitvoeren van taken zoals de presentatie van Wilink, de kennisgeving aan de klant, het analyseren van de behoeften, het vergelijken en aanbevelen van verschillende voorstellen.

Wij rapporteren jaarlijks, en dus minstens 1 keer per jaar, aan onze klanten over de actuele stand van zaken en, waar relevant, over de evolutie van uw volledig verzekeringsdossier bij **Carover**. Deze rapportering en bijhorend overleg gebeuren of schriftelijk of elektronisch of tijdens een persoonlijk gesprek, waarvan wij de frequentie bij onderling overleg bepalen.

Carover is een erkend makelaar voor activiteit:

- levensverzekeringen met een beleggingscomponent,
- levenverzekeringen zonder een beleggingscomponent
- verzekeringen niet-leven

Levensverzekeringen	Spaarverzekeringen	Aansprakelijkheidsverzekeringen
Pensioenverzekeringen	Zaakschadeverzekeringen	Diverse Risico verzekeringen
Beleggingsverzekeringen	Ongevallenverzekeringen	

Als verzekerings- en kredietmakelaar staan wij aan de zijde van onze klanten. Dit houdt in dat wij de belangen van de klant te allen tijde behartigen.

Onze kantoren zijn ingeschreven als verzekerings- en kredietmakelaar in het register van tussenpersonen bijgehouden door de FSMA (Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, Congresstraat 12-14 in 1000 Brussel).

U kunt de geldigheid van onze registratie op de site te allen tijde controleren :

<http://www.fsma.be/nl>

VERGOEDINGEN

Voor onze diensten van verzekeringsbemiddeling ontvangen wij in beginsel een vergoeding van de verzekeringsonderneming, die deel uitmaakt van de premie die u als klant betaalt. Daarnaast is een vergoeding mogelijk die verbonden is aan de verzekeringsportefeuille van ons kantoor bij de betreffende verzekeringsonderneming of voor bijkomende taken ingevuld voor rekening van de verzekeringsmaatschappij. Voor meer informatie raadpleeg ons belangenconflictenbeleid. In sommige gevallen ontvangen wij voor onze diensten een vergoeding van u als klant, dit zal in alle transparantie meegedeeld worden voor onderschrijving van een contract.

GESCHILLEN?

Onze doelstellingen zijn : Communicatie, Kwaliteit en Duurzaamheid.

Voor meer specifieke informatie over uw persoonlijk dossier verwijzen we u naar uw contactpersoon bij uw bemiddelaar:

Carover bv

De Borrekenslei 38B – 2930 Brasschaat – 03 344 35 32

Voor meer informatie op Co-Makelaar en haar rol, kan je contact met ons opnemen

Wilink Insurance nv

Boulevard Baudouin 1^{ier} 25 – 1348 Louvain-la-Neuve – 010 47 64 40

Contactformulier op www.wilink.be/insurance

Voor al problemen kan u in eerste terecht bij uw bemiddelaar of Wilink Insurance nv.

Klachten kunnen ook ingediend worden bij Ombudsdienst Verzekeringen te 1000 Brussels, Meeûssquare 35 – 02 547 58 71 – info@ombudsman.as – www.ombudsman.as

Wilink – Verbocht

Carover bv

De Borrekenslei 38B

2930 Brasschaat

BCE 0882.522.826

+32 3 344 35 32

caroline.verbocht@partner.wilink.be

FSMA 068230 A



Wilink Insurance sa

Boulevard Baudouin 1^{er} 25

1348 Louvain-la-Neuve

BCE 0403.275.718

+32 10 48 01 30

www.wilink.be

contact.web@wilink.be

FSMA 12705 A

BELANGENCONFLICTENBELEID EN REMUNERATIEBELEID

1. Inleiding

Om de belangen van onze klanten te respecteren, hebben **Carover** en Wilink ervoor gekozen om samen te werken in een co-makelaar relatie. **Carover** neemt alleen de volledige relatie met de klant op zich en garandeert zo een op maat gemaakte en lokale service voor de klant. En dit met gebruikmaking van de marktpositie van Wilink in haar relatie met verzekeringspartners, om optimale voorwaarden te bieden aan elk van de partners en voldoende kennis te bieden van alle aanbiedingen op de markt.

Het is in het kader van de richtlijn betreffende de markt voor financiële instrumenten (MiFID) dat wij gezamenlijk doeltreffende administratieve en organisatorische procedures hebben aangenomen en ingevoerd. Deze zijn bedoeld om (redelijkerwijs) belangenconflicten te identificeren, te vermijden, te controleren en te beheren. Het doel van dit document is om u een overzicht te geven van deze maatregelen.

Naast de verplichting tot eerlijkheid, redelijkheid en professionalisme in het belang van de klant, is ons belangenconflictbeleid aanvullend aan de gedragsregels.

2. Ons beleid

Carover en Wilink zijn verzekeringsmakelaars en bieden aan zijn cliënten verzekeringspolissen aan. Dit kunnen zowel schadeverzekeringen, levensverzekeringen met risicodekkingen als spaar- en beleggingsverzekeringen zijn. Net als voor elke tussenpersoon is het mogelijk dat belangenconflicten kunnen ontstaan. Bovendien past het aanbod van verzekeringen heel dikwijls in het kader van financiële planning, waardoor ook met andere aspecten van het vermogen moet rekening gehouden worden.

De bescherming van onze cliënten is ook voor ons belangrijk en daarom is in dit beleid vastgelegd:

- ✓ hoe wij de omstandigheden in kaart brengen die kunnen leiden tot belangenconflicten, waardoor een aanzienlijk risico kan ontstaan op schade aan het belang van de cliënt
- ✓ welke aangewezen technieken, systemen en procedures we hebben ontwikkeld om deze belangenconflicten te beheersen
- ✓ hoe wij deze technieken, systemen en procedures onderhouden om schade aan het belang van de klant te voorkomen

3. Belangenconflicten

In elke professionele relatie zijn belangenconflicten mogelijk. Een belangenconflict ontstaat wanneer de verschillende partijen andere belangen hebben of kunnen hebben bij een transactie. Wat **Carover** betreft kunnen belangenconflicten ontstaan tussen de volgende partijen:

- ✓ Klant
- ✓ Makelaar, zijn zaakvoerders of personen die zeggenschap hebben over de makelaar
- ✓ Personeel van de makelaar
- ✓ Subagent(en) van de makelaar
- ✓ Verzekeringsmaatschappij
- ✓ Personeel van de verzekeringsmaatschappij
- ✓ Andere dienstverleners in het kader van de financiële planning
- ✓ Wilink

Belangenconflictenrisico's ?

In dit beleid hebben **Carover** en **Wilink** de situaties in kaart gebracht waarin belangenconflicten kunnen ontstaan. Onder « belangenconflicten » verstaan we hierbij conflicterende situaties tussen hoger genoemde partijen waarbij de belangen van één of meerdere cliënten een aanzienlijk risico lopen geschaad te worden.

De volgende situaties kunnen leiden tot belangenconflicten :

- ✓ situaties waarbij winst gemaakt wordt of verlies geleden wordt ten nadele van de klant
- ✓ situaties waarbij een van de partijen een ander belang heeft dan de klant
- ✓ nevenactiviteiten van een betrokken persoon
- ✓ persoonlijke transacties van betrokken personen of hun familie
- ✓ situaties met een financiële drijfveer om andere klanten te laten voorgaan
- ✓ dezelfde activiteit als de klant wordt uitgeoefend
- ✓ situaties waarbij een van de co-makelaar of een subagent een voordeel ontvangt van een andere persoon dan de klant voor de geleverde diensten van verzekerings- en kredietbemiddeling, onder de vorm van geld, goederen of diensten, en dat buiten de standaardvergoedingen of -tarieven voor de geleverde dienst
- ✓ situaties waarbij een keuze moet gemaakt worden tussen de verschillende activiteiten van de co-makelaars

4. Genomen Maatregelen

Wij hebben heel wat maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het belang van de klant primeert. Het gaat onder meer om :

- ✓ een interne instructienota en interne procedures
- ✓ een aangepast verloningsbeleid
- ✓ een beleid dat erop toeziet dat de betrokken personen enkel bemiddelen m.b.t. verzekeringsovereenkomsten waarvan zij de essentiële kenmerken kennen en in staat zijn om aan de klanten toe te lichten
- ✓ een beleid dat erop gericht is in elk voorstel rekening te houden met de behoeften van de klant, en voor wat de spaar- en beleggingsproducten betreft met zijn kennis, ervaring, financiële situatie en beleggingsdoelstellingen
- ✓ een beleid dat erop toeziet dat alle informatie die onze verbonden personen verstrekken correct, duidelijk en niet misleidend is
- ✓ het inbouwen van de nodige informatiebarrières en procedures
- ✓ een beleid dat het recht voorbehoudt van ons kantoor om bij ontstentenis van een concrete oplossing voor een specifiek belangenconflict de gevraagde dienstverlening te weigeren met het uitsluitende doel de bescherming van de belangen van de klant
- ✓ een regeling inzake het ontvangen van voordelen en geschenk
- ✓ een regeling betreffende de externe activiteiten van onze betrokkenpersonen
- ✓ het aanleggen vaneen register van belangenconflicten

Type A belangenconflicten		
De verzekeringstussenpersoon zal waarschijnlijk een financieel gewin realiseren of een financieel verlies vermijden ten koste van de klant.		
Voorbeelden	Beheersbeleid	Beleidsimplementatie
Het plaatsen of verhuizen van een zaak bij een verzekeringsmaatschappij, afhankelijk van de commissie	Inbedrijfstellingbeleid dat rekening houdt met het belang van de klant (garantie/premieverhouding)	Remuneratiebeleid Interne gebruiksaanwijzing
Type B belangenconflicten		
De verzekeringstussenpersoon heeft een belang bij het resultaat van een aan de klant verleende verzekeringsbemiddelingsdienst of een namens de klant verrichte transactie die afwijkt van het belang van de klant bij dat resultaat		
Voorbeelden	Beheersbeleid	Beleidsimplementatie
Commissie in functie: - van het volume - de verhouding verlies / premie - van groei		
Deelname, direct of indirect, van meer dan 10% van de rechten of het kapitaal: - van ons kantoor naar een verzekeringsmaatschappij - een verzekeringsmaatschappij of de moedermaatschappij van een verzekeringsmaatschappij in ons kantoor	Communicatie aan de klant	Vermelding in het formulier - informatieplicht
Type C belangenconflicten		

De verzekeringstussenpersoon wordt aangemoedigd om, om financiële of andere redenen, de belangen van een andere klant of groep klanten te bevoordelen ten opzichte van die van de betrokken klant		
Voorbeelden	Beheersbeleid	Beleidsimplementatie
Betere dienstverlening aan bepaalde klanten	Toepassing van de principes van ethisch gedrag: eerlijk, redelijk en professioneel handelen in het belang van de klant	Remuneratiebeleid Interne gebruiksaanwijzing
Schade tussen 2 kantoor klanten	Vertrouwelijk karakter van de informatie Maatregel die de uitwisseling van informatie tussen beheerders regelt	Interne instructienota Procedures met betrekking tot de toegang tot informatie in schadedossiers waarbij diverse klanten met verschillende belangen betrokken zijn
Type D belangenconflicten		
De verzekeringstussenpersoon heeft dezelfde beroepsactiviteit als de klant		
Voorbeelden	Beheersbeleid	Beleidsimplementatie
Uitoefenen van hetzelfde beroep als de klant	Toepassing van de principes van ethisch gedrag: eerlijk, redelijk en professioneel handelen in het belang van de klant	Communicatie aan de klant Interne gebruiksaanwijzing

Het beleid inzake belangenconflicten van ons kantoor wordt regelmatig aangepast, geactualiseerd en geëvalueerd. De « Compliance » Officer zal dit punt ten minst eenmaal per jaar op de agenda van de vergaderingen tussen de co-makelaars plaatsen. Er zal dus actief worden nagedacht over mogelijke nieuwe belangenconflicten die kunnen ontstaan als gevolg van veranderingen in de economische situatie, het op de markt brengen van nieuwe producten of diensten, bedrijfsreorganisatie...

Indien er geen andere manier bestaat om een aanwezig of verwacht belangenconflict te beheersen of als de maatregelen het belang van de cliënt onvoldoende beschermen, zullen wij u de nodige informatie en details omtrent het belangenconflict verschaffen, zodat u als cliënt een weloverwogen beslissing kan nemen. Deze informatie zal worden meegedeeld vóór het aanbieden van een product/dienst dat aanleiding kan geven tot een belangenconflict.

5. Vergoedingen

In het kader van het verlenen van diensten in verzekeringsbemiddeling aan zijn cliënten, kunnen wij geldelijke en/of niet- geldelijke, marktconforme vergoedingen ontvangen van of geven aan derden.

Wij zien er op toe, o.a. door ons beleid op het vlak van vergoedingen, dat deze vergoedingen en voordelen bestemd zijn en aangewend worden om de kwaliteit van de dienstverlening aan de cliënten te onderhouden en te verbeteren. Wij zien er tevens op toe dat deze vergoedingen geen afbreuk doen aan de plicht om zich in te zetten voor de belangen van de klant.

De vergoedingen die door **Carover** ontvangen worden situeren zich op verschillende vlakken, afhankelijk van de aard van de aangeboden dienst. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat wij als makelaar voordelen ontvangen onder de vorm van opleidingen of seminaries, en dat wij deze ook verstrekken ten voordele van onze subagenten. Het ontvangen van geschenken met een beperkte waarde door verbonden personen is onder bepaalde voorwaarden toegestaan en wordt tevens vastgelegd in de hoger genoemde regeling inzake het ontvangen van voordelen en giften.

Commissies of andere vormen van vergoeding die overmatig zijn en dus niet marktconform zijn, worden afgewezen.

Voor verzekeringen in het algemeen ontvangen wij een deel van de kosten die aangerekend worden op elke storting. Voor levensverzekeringen met recurrente stortingen kunnen wij in sommige gevallen van de verzekeraar een éénmalige acquisitievergoeding ontvangen. Wat betreft de geldelijke vergoedingen, zijn deze verschillend naargelang het aangeboden product.

Wat betreft brand-, auto- en alle risico verzekeringen ontvangen wij een deel van de kosten die op iedere storting aangerekend worden. Wat betreft deze geldelijke vergoedingen, zijn deze verschillend naargelang het aangeboden product.

- ✓ Tak 01, Ongevallen : tussen 5% en 12%
- ✓ Tak 02, Ziekte- en hospitalisatieverzekering : tussen 8% en 15%
- ✓ Tak 03, 04, 05, 06, Casco verzekering voertuigen : tussen 10% en 19%
- ✓ Tak 07, Vervoerde goederen : tussen 5% en 10%
- ✓ Tak 08, Brandverzekering : tussen 10% en 29%
- ✓ Tak 09, Andere schadeverzekeringen : tussen 8% en 20%
- ✓ Tak 10, 11, 12, 13, Aansprakelijkheidsverzekeringen : tussen 8% en 17%
- ✓ Tak 17, Rechtsbijstandverzekering : tussen 10% en 22%
- ✓ Tak 18, Bijstandsverzekeringen : tussen 10% en 27%

Voor de levensverzekeringen van het type tak 21, tak 23 en tak 26 ontvangen wij een deel van de instapkosten die aangerekend worden op de storting. Wij ontvangen een vergoeding van maximaal 2,5% van de gestorte premie.

Voor de levensverzekeringen van het type tak 21 en tak 26 ontvangen wij een portefeuillevergoeding die zich situeert tussen 0,25% en 0,40%. Voor de levensverzekeringen van het type tak 23 ontvangen wij een portefeuillevergoeding die zich situeert tussen 0,00% en 1,25%.

Voor overlijdensverzekeringen ontvangen wij een vergoeding van maximaal 15% op de premies en een eenmalige acquisitievergoeding die zich situeert tussen 0% en 43%.

Carover betaalt een deel van haar commissie aan Wilink als onderdeel van hun co-makelaar overeenkomst.

Deze vergoedingen zijn marktconform en stellen ons in staat producten te beheren met inbegrip van :

- ✓ Ontwikkeling van systemen voor opvolging van diensten en klanten
- ✓ De economische, juridische en administratieve ondersteuning
- ✓ De rapportering en opvolging naar de klant
- ✓ De permanente vorming van alle verbonden personen
- ✓ Commerciële ondersteuning van alle verbonden personen

6. Contact

Om meer informatie op onze belangenconflictenbeleid samen tussen **Carover** en Wilink te hebben, neemt contact met

Carover bv

De Borrekenslei 38B – 2930 Brasschaat – 03 344 35 32

Wilink Insurance sa

Boulevard Baudouin 1^{er} 25 – 1348 Louvain-la-Neuve – 010 47 64 40

www.wilink.be/insurance