



# Beleidslijn belangenconflicten

beknopte versie website

Antwerpen, 22/02/2022

Gevoeligheid: Publiek

## I. Argenta en belangenconflicten

Argenta als bank-verzekeraar ontplooit verschillende activiteiten. Bij het uitoefenen van die activiteiten staat Argenta in relatie tot klanten, tot medewerkers en tot leveranciers. Elk van deze partijen heeft, net als Argenta, bepaalde belangen. Deze belangen zijn vaak gelijklopend, maar kunnen ook uiteenlopen of zelfs conflicteren. Belangenconflicten kunnen voorkomen tussen verschillende partijen, zoals tussen klanten en Argenta en tussen medewerkers en Argenta.

Integere dienstverlening op een hoog niveau. Dat is wat onze klanten, leveranciers en toezichthouders verwachten. Argenta neemt adequate maatregelen om te voorkomen dat belangenconflicten de belangen van derden schaden, of dat medewerkers de belangen van Argenta zouden schaden. De beleidslijn belangenconflicten voorziet in omkadering om deze doelstelling te bewerkstelligen.

Het beleid heeft tot doel potentiële belangenconflicten te identificeren in een belangenconflicteninventaris en waar mogelijk te voorkomen. Waar een belangenconflict zich toch voordoet, worden de nodige maatregelen genomen en wordt het belangenconflict opgenomen in het belangenconflictenregister. Waar belangenconflicten niet beheerst kunnen worden zonder schade toe te brengen aan de belangen van klanten, wordt hen passende informatie verstrekt

## II. Definitie

Een belangenconflict ontstaat wanneer een persoon of organisatie een eigenbelang heeft dat (schijnbaar) tegenstrijdig is met het belang van een ander, waardoor prikkels gecreëerd worden om op een wijze te handelen die strijdig is met de verantwoordelijkheid die deze persoon of organisatie heeft tegenover de ander.

Bijvoorbeeld, een kantoormedewerker verkoopt zijn klant een product waarvoor hij een hogere provisie ontvangt maar dat niet geschikt is voor die klant. Of een medewerker behandelt het dossier van een klant die naaste familie is, sneller dan andere dossiers.

Belangrijk is dat ook situaties die de schijn van een belangenconflict doen ontstaan onder de definitie van belangenconflict vallen. Het eerdere voorbeeld wanneer een kantoormedewerker de klant een product verkoopt waarvoor hij een hogere provisie ontvangt, is perfect te verantwoorden wanneer dit het product is dat aansluit bij de behoeften van de klant. Maar wanneer dit belangenconflict niet goed gemanaged wordt, kan dit tot het beeld leiden dat Argenta het eigenbelang voor laat gaan op het belang van anderen. Het vertrouwen van klanten in Argenta is essentieel voor de goede werking van de instelling. Verantwoordelijkheid nemen voor klanten, individuen en gezinnen, zijn het fundament van onze purpose. Argenta verwacht dat elke medewerker van dit feit doordrongen is.

Belangenconflicten kunnen op allerlei niveaus ontstaan bijvoorbeeld tussen :

- de aandeelhouders en de instelling;
- de bestuurders en de instelling;
- de medewerkers en de instelling;
- de kantoorhouders/kantoormedewerkers en de instelling;
- de medewerkers en de klanten van die instelling;
- de kantoorhouders/kantoormedewerkers en de klanten van die instelling;
- de instelling en de klanten van die instelling;
- de instelling en leveranciers;
- de medewerkers en leveranciers;

- klanten onderling waarbij Argenta een (financiële) drijfveer heeft om het belang van de ene (groep) klant(en) te laten primeren op het belang van de andere (groep) klant(en);
- de instelling en haar moeder, dochter of andere verbonden ondernemingen o.a. bij intragroepverrichtingen.

### III. Het beheren van belangenconflicten

Om belangenconflicten te beheren is het belangrijk dat in eerste instantie potentiële belangenconflicten worden geïdentificeerd. Argenta streeft er naar belangen zoveel mogelijk te verenigen opdat deze potentiële belangenconflicten geen effectieve belangenconflicten worden. Voor veel voorkomende situaties werden standaard organisatorische maatregelen gedefinieerd om belangenconflicten te voorkomen, dan wel zo goed mogelijk te beheersen. Deze worden besproken onder punt 3.

#### 1. Identificatie van belangenconflicten

Een eerste stap in het risicobeheer van belangenconflicten is het identificeren van alle potentiële belangenconflicten die kunnen spelen binnen Argenta. Deze oefening zorgt voor een bewustmaking binnen de organisatie en maakt het nemen van beheersmaatregelen gemakkelijker, zodat waar mogelijk voorkomen kan worden dat belangenconflicten zich verwezenlijken.

Deze potentiële belangenconflicten worden genoteerd in de belangenconflicteninventaris. Deze inventaris lijst specifieke situaties binnen Argenta op waar belangenconflicten kunnen ontstaan.

Indien nieuwe potentiële belangenconflicten ontstaan, door bijvoorbeeld de ontwikkeling van een nieuw product of een organisatiewijziging, dienen deze opgenomen te worden in de belangenconflicteninventaris en opgevolgd in het juiste risicoregister.

#### 2. Verenigen van belangen

Elke medewerker heeft de plicht om loyaal, billijk en professioneel te handelen. Het uitgangspunt is altijd om de belangen van verschillende partijen te verenigen opdat deze niet tegenstrijdig zijn.

Zoals eerder vermeld zijn de verschillende belangen heel vaak gelijklopend, maar kunnen ze ook uiteenlopen of zelfs conflicteren. Argenta stelt alles in het werk om zoveel mogelijk te voorkomen dat belangen uiteen kunnen lopen. Dit maken we ook duidelijk in onze bestaansreden: *“in een onvoorspelbare wereld doet Argenta wat in de financiële sector uitzonderlijk is: op een door en door verantwoorde manier voor zijn klanten en medewerkers zorgen.”*

Daarnaast neemt Argenta bepaalde organisatorische beslissingen om dit te ondersteunen, bijvoorbeeld door het vermijden van financiële prikkels die kunnen leiden tot uiteenlopende of conflicterende belangen.

#### 3. Organisatorische maatregelen

Ten aanzien van specifieke onderdelen in de bedrijfsuitvoering waar zich sneller belangenconflicten kunnen voordoen, heeft Argenta beleid ontwikkeld om belangenconflicten te voorkomen of beperken door een adequate beheersing. De belangrijkste organisatorische maatregelen zijn:

1. Functiescheidingsbeleid<sup>1</sup>
2. Melden van persoonlijke relaties<sup>2</sup>
3. Melden van nevenactiviteiten
4. Verbod op handelen op rekening van klanten
5. Verbod op uitvoeren van verrichtingen voor eigen rekening via kantoorssystemen
6. Nultolerantie wat betreft corruptie en omkoping
7. Specifieke maatregelen voor belangenconflicten bij beleggingen en verzekeringen
8. Onpartijdige uitbestedingspolitiek
9. Maatregelen ter voorkoming van intragroep belangenconflicten
10. Gezond beloningsbeleid
11. Maatregelen betreffende verrichtingen met Leiders

#### **4. Melden van belangenconflicten**

Zodra een medewerker op de hoogte is dat hij betrokken is bij een (schijnbaar) belangenconflict, moet hiervan melding gemaakt worden via de hiervoor voorziene kanalen. Daarnaast kan ook beroep gedaan worden op de klokkenluidersregeling wat betreft het bekend maken van (pogingen) tot illegale, immorele of niet-legitieme praktijken die onder controle vallen van Argenta.

Belangenconflicten worden door Compliance opgenomen in het belangenconflictenregister. Het register bevat details van de belangenconflicten die zich concreet hebben voorgedaan en de beheersmaatregelen die werden genomen. Het register biedt dan ook een belangrijk overzicht van de actuele belangenconflicten en de belangenconflicten die in het verleden hebben gespeeld.

Bij het beheren van belangenconflicten stelt Argenta transparantie voorop. Indien de genomen beheersmaatregelen ontoereikend zijn om het (schijnbare) belangenconflict effectief te beheersen, informeert Argenta de betrokkene over het belangenconflict. De betrokkene moet immers een weloverwogen keuze kunnen maken of hij in het licht van het belangenconflict al dan niet (verder) zaken wil doen met Argenta.

#### **5. Opleiding en awareness**

Argenta verwacht van alle medewerkers dat zij belangenconflicten kunnen herkennen wanneer deze zich voordoen en dat ze op de hoogte zijn van de stappen die ze moeten nemen wanneer ze zelf betrokken zijn bij een belangenconflict. Regelmatig wordt een verplichte opleiding met bijhorende kennistoets voorzien voor alle medewerkers.

---

<sup>1</sup> Hierdoor wordt ervoor gezorgd dat geen conflicterende rollen of verantwoordelijkheden in éénzelfde functie worden gecombineerd.

<sup>2</sup> Deze omvatten onder andere sociale, financiële of juridische relaties en dienen gemeld te worden wanneer er sprake kan zijn van beïnvloeding van (een van) de betrokken partijen.

## IV. Contact

Heeft u een vraag over belangenconflicten? Of over deze beleidslijn? Neem dan contact op met ons op via [belangenconflicten@argenta.be](mailto:belangenconflicten@argenta.be).