COPPER & CO
Naamloze Vennootschap
Verzekeringstussenpersoon
RPR 0457.311.844
Sint Annalaan 209 – 1853 Strombeek-Bever
Tel: 02/267.92.26
E-mail: info@copper.be

Toezichthoudende overheid voor verzekeringstussenpersonen:
Het register van de verzekeringstussenpersonen wordt bijgehouden door de FSMA, te 1000 Brussel, Congresstraat 12-14 en is terug te vinden op www.fsma.be.

In deze nota vindt u de volgende rubrieken terug:
A. Algemene voorwaarden van ons kantoor
B. Beleid en register inzake belangenconflicten
C. Renumeratiebeleid
D. Duurzaamheidsbeleid

Ons kantoor is gehouden tot het naleven van de "IDD-gedragsregels" en deelt u in u dit verband volgende informatie mee:

1. INFORMATIE OVER BEGRIP VERZEKERINGSBEMIDDELLING

"Ons kantoor biedt diensten van verzekeringsbemiddeling aan, dwz. de werkzaamheden die bestaan in het adviseren over verzekeringsovereenkomsten, het aanbieden, het voorstellen, het verrichten van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten of het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering ervan".

2. OUDE NUMMERS VAN DE TAKKEN EN DE TITULATUUR

1: Ongevallen; 2: Ziekte; 3: Voertuigcasco met uitzondering van rollend spoorwegmaterieel; 4: Casco rollend spoorwegmaterieel; 5: Luchtvaartuigcasco; 6: Casco zee- en binnenschepen; 7: Vervoerde goederen met inbegrip van koopwaren, bagage en alle andere goederen; 8: Brand en natuurevenementen; 9: Andere schade aan goederen; 10: BA motorrijtuigen; 11: BA luchtvaartuigen; 12: BA zee- en binnenschepen; 13: Algemene BA; 14: krediet; 15: Borgtocht; 16: Diverse geldelijke verliezen; 17: Rechtsbijstand; 18: Hulpverlening; 21: Levensverzekeringen niet verbonden met beleggingsfondsen, met uitzondering van bruidsschat- en geboorteverzekeringen; 22: Bruidsschat- en geboorteverzekeringen, niet verbonden met beleggingsfondsen; 23: Levens- bruidsschat- en geboorteverzekeringen in verband met beleggingsfondsen; 26: Kapitalisatieverrichtingen; 27: Beheer van collectieve pensioenfondsen.

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ONS KANTOOR

1. ONZE DIENSTVERLENING

De activiteit van ons kantoor bestaat in het adviseren over, het voorstellen van, het realiseren van voorbereidend werk tot het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, of in het sluiten van verzekeringsovereenkomsten, dan wel in het assisteren bij het beheer en de uitvoering van verzekeringsovereenkomsten, in het bijzonder in het geval van een schadegeval.

Ons kantoor biedt de volgende verzekeringsoplossingen aan:
1. Verzekeringen niet-leven
2. Verzekeringen leven zonder beleggingscomponent
3. Verzekeringen leven met beleggingscomponent

Polisvoorwaarden en productinformatie (IPID, KID,..) zijn terug te vinden in onder andere de Sector Catalog op deze website.

2. CATEGORISERING VAN DE KLANT

Om u een optimale klantenservice aan te bieden, heeft ons kantoor beslist om al haar klanten te categoriseren als niet-professionele klanten.

U bent geïnformeerd over de mogelijkheid te verzoeken om als professionele klant te worden gecategoriseerd op voorwaarde dat u voldoet aan de voorwaarden zoals voorzien in de bijlage bij het Koninklijk Besluit van 19 december 2017 tot bepaling van nadere regels tot omzetting van de Richtlijn betreffende Markten voor Financiële Instrumenten, waarnaar verwezen in artikel 20 van het Koninklijk Besluit van 18 juni 2019 tot uitvoering van de artikelen 5, 19°/1, 264, 266, 268 en 273 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. De

categorisering als professionele klant impliceert eventueel een lager beschermingsniveau. Indien u wenst te worden gecategoriseerd als een professionele klant, neemt u contact op met ons kantoor.

3. JUISTE EN VOLLEDIGE INFORMATIEVERSTREKKING

Voor de kwaliteit van onze dienstverlening is ons kantoor afhankelijk van de kwaliteit van de informatie die u ons verstrekt. Daarom is het belangrijk dat u als klant ons kantoor juiste en volledige informatie verstrekt. Wanneer u ons kantoor onjuiste of onvolledige informatie bezorgt, kan ons kantoor niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen hiervan. In het kader van onze dienstverlening zal ons kantoor u diverse documenten bezorgen. Het is aan u om deze documenten aandachtig te lezen. Ons kantoor staat ter beschikking voor alle inlichtingen, opmerkingen en/of eventuele anomalieën.

4. VERTROUWELIJKHEID VAN GEGEVENS

Iedere partij, zowel ons kantoor als uzelf als klant, zal geen vertrouwelijke informatie, waarover zij beschikt in kader van onderhavige relatie, meedelen aan derde partijen met uitzondering van de informatie die aan derden moet worden meegedeeld voor de goede uitvoering van de overeenkomst (bijvoorbeeld de (her)verzekeringsmaatschappij, expert, enz.) en de wettelijke uitzonderingen.

5. KLACHTENBEHANDELING

De tevredenheid van het cliënteel is een prioriteit voor ons kantoor.

Conform de interne beleidsmaatregelen en procedures, heeft ons kantoor een regeling betreffende het beheer van klachten van klanten opgesteld. Deze regeling heeft tot doel de klachten betreffende een verzekeringscontract of een geleverde dienst in het kader van verzekeringsdistributie op een deskundige en eerlijke manier te onderzoeken.

Elke gedetailleerde klacht mag per e-mail of per gewone brief worden bezorgd. Ons kantoor verbindt zich ertoe om deze te beantwoorden. Telkens wanneer u het wenst of wanneer de behandeling van uw klacht door ons kantoor voor u geen voldoening bracht, kan u met de Ombudsman van de Verzekeringen contact opnemen via volgende coördinaten: Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, tel.: +32(0)2 547 58 74, fax.: +32(0) 547 59 75, e-mail: **info@ombudsman-insurance.be**. Deze dienst is bevoegd voor bemiddeling bij verzekeringsgeschillen ten behoeve van de consument.

6. STRIJD TEGEN HET WITWASSEN VAN GELD EN DE FINANCIERING VAN TERRORISME

In het kader van de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en, in toepassing van de Wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten, verbindt u zich ertoe de vragen die ons kantoor verplicht is dienaangaande te stellen, te beantwoorden en het kantoor op het eerste verzoek de gevraagde documenten te verstrekken.

7. SOLVABILITEIT VAN DE VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJEN

In het kader van hun activiteiten inzake distributie van verzekeringen, is ons kantoor niet verantwoordelijk voor de solvabiliteit van de verzekeringsmaatschappijen.

8. TOEPASSELIJK RECHT

De onderhavige voorwaarden worden beheerst door en geïnterpreteerd volgens het Belgisch recht.

BELEID EN REGISTER INZAKE BELANGENCONFLICTEN

1. ALGEMEEN KADER

De regelgeving voorziet de verplichting voor de verzekeringstussenpersonen om een effectief beleid inzake belangenconflicten schriftelijk vast te stellen, te implementeren en te handhaven.

Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen:

1. De verzekeringstussenpersoon (natuurlijke persoon of rechtspersoon, hierin begrepen elke verbonden persoon zoals een bestuurder, vennoot of daarmee gelijk te stellen persoon, of manager van de tussenpersoon of onderneming, indien van toepassing; een werknemer alsook een andere natuurlijke persoon wiens diensten ter beschikking en onder zeggenschap staan van de verzekeringstussenpersoon en die betrokken is bij de distributie van verzekeringsproducten (bv. verzekeringssubagenten) - een natuurlijke persoon die rechtstreeks betrokken is bij het aanbieden van diensten aan de verzekeringstussenpersoon onder een

samenwerkingsovereenkomst voor de distributie door de tussenpersoon of onderneming van producten - een persoon die (on) rechtstreeks verbonden is door het uitoefenen van controle, hierna "de verbonden personen") en de klanten,

2. Tussen de klanten onderling.
3. Op basis van wat voorafgaat en van de bijzonderheden van onze activiteiten, heeft ons kantoor een belangenconflictenbeleid uitgewerkt waarvan de inhoud is opgenomen in huidig document.

2. IDENTIFICATIE & BELEID

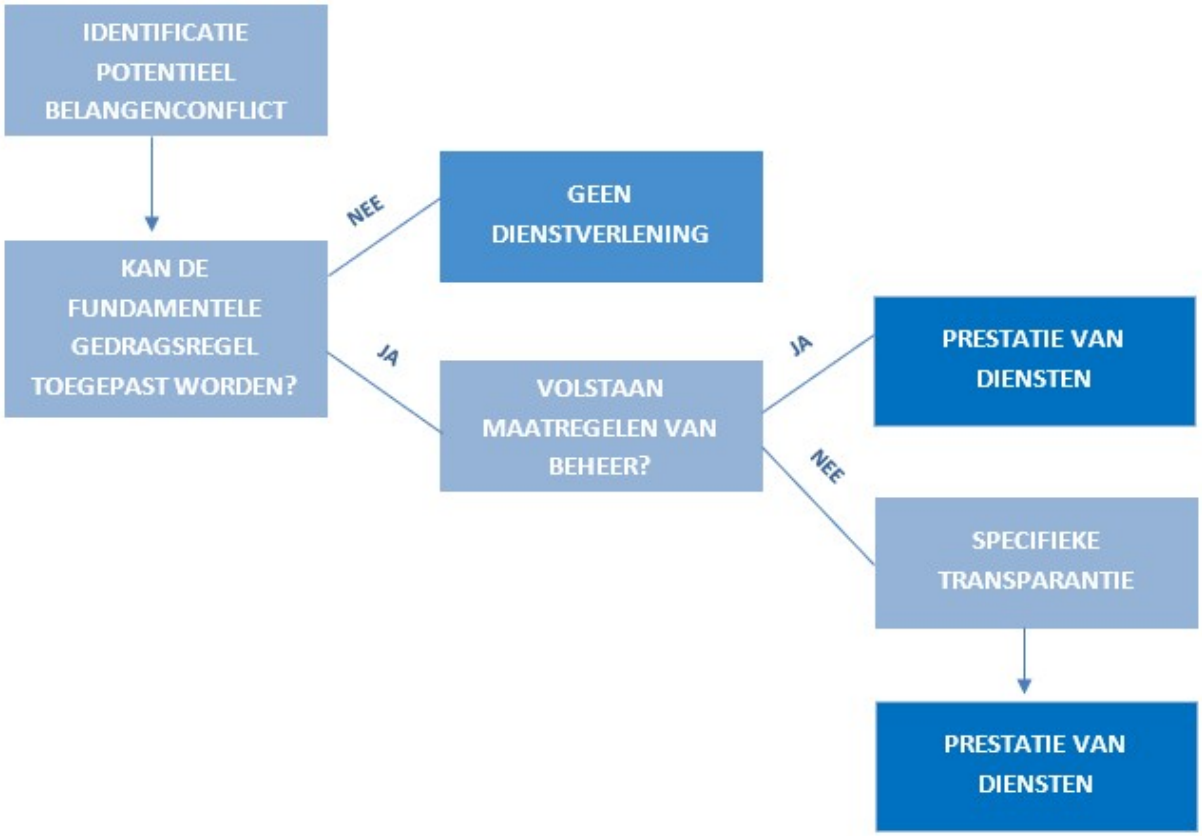
Rekening houdend met de kenmerken van het kantoor, is een overzicht gemaakt van de potentiële belangenconflicten. Zowel het beheer als de concrete maatregelen zijn hieronder weergegeven in het kader van de verschillende potentiële belangenconflicten.

BELANGENCONFLICTEN TYPE A *De verzekeringstussenpersoon/de verbonden persoon kan financieel gewin behalen of een financieel verlies vermijden, mogelijk ten nadele van de klant*		
Voorbeeld van situatie	**Beleid**	**Implementatie**
Plaatsen of verplaatsen van zaken bij de verzekeringsmaatschappij in functie van de commissie	Commissioneringsbeleid dat rekening houdt met klantenbelang (verhouding waarborg/premie)	• Interne instructienota • Remuneratiebeleid
BELANGENCONFLICTEN TYPE B *De verzekeringstussenpersoon/de verbonden persoon heeft een belang bij het resultaat van een ten behoeve van de klant verrichte dienst van verzekeringsdistributie of een namens de klant uitgevoerde transactie, belang dat verschillend is van het belang van de klant bij het resultaat*		
Voorbeeld van situatie	**Beleid**	**Implementatie**
Commissie in functie van: • Volume • Verhouding schade/ premie • Groei	Commissioneringsbeleid dat rekening houdt met klantenbelang (beste verhouding waarborg/premie)	• Interne instructienota • Remuneratiebeleid
Deelnemingen, direct of indirect, van minstens 10% of meer van stemrechten of van kapitaal: • Van ons kantoor in een verzekeringsonderneming • Van een verzekerings-onderneming of van de moedervennootschap van een verzekeringsonderneming in ons kantoor	Communicatie aan klant	Vermelding in de fiche "analyse van de verlangens en behoeften"
BELANGENCONFLICTEN TYPE C *De verzekeringstussenpersoon/de verbonden persoon heeft een financiële of een andere prikkel om het belang van een andere klant of groep van klanten te laten primeren op het belang van de klant*		
Voorbeeld van situatie	**Beleid**	**Implementatie**
Betere dienstverlening ten voordele van bepaalde klanten	Toepassing van principes van ethisch handelen: *"zich altijd op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van de klanten"*	• Interne instructienota • Remuneratiebeleid
Schaderegeling tussen klanten van ons kantoor	• Gepast communicatiebeleid • Maatregelen die de informatie-uitwisseling tussen beheerders beperken • Vertrouwelijkheid van informatie	• Interne instructienota • Procedures betreffende de toegang tot informatie uit schaddedossiers waarbij verschillende klanten met onderscheiden belangen betrokken zijn
BELANGENCONFLICTEN TYPE D *De verzekeringstussenpersoon/de verbonden persoon oefent hetzelfde bedrijf uit als de klant*		
Voorbeeld van situatie	**Beleid**	**Implementatie**

Hetzelfde bedrijf uitoefenen als de klant	Toepassing van principes van ethisch handelen: *"zich altijd op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van de klanten"*	• Communicatie aan klant • Interne instructienota
BELANGENCONFLICTEN TYPE E *De verzekeringstussenpersoon/de verbonden persoon ontvangt van een andere persoon dan de klant voor een ten behoeve van de klant verrichte verzekeringsdistributie een voordeel in de vorm van geld, goederen of diensten, voordeel dat verschilt van de gebruikelijke provisie of vergoeding voor deze dienst*		
Voorbeeld van situatie	**Beleid**	**Implementatie**
Voordelen andere dan die werden vermeld onder de belangenconflicten van type A en B	Toepassing van principes van ethisch handelen: "zich altijd op loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van de klanten"	• Interne instructienota

3. PROCEDURE

Ons kantoor volgt volgende procedure betreffende de belangenconflicten:



4. INFORMATIE VOOR DE KLANT

1. Indien de door ons kantoor getroffen organisatorische of administratieve regelingen voor het beheer van belangenconflicten ontoereikend zijn om redelijkerwijs te mogen aannemen dat het risico zal worden voorkomen dat de belangen van de klant worden geschaad, volgt ons kantoor volgende procedure, op een duurzame drager:
   - Een specifieke beschrijving maken van het betrokken belangenconflict;
   - De algemene aard en bronnen van het belangenconflict toelichten;
   - De risico's voor de consument toelichten, dewelke voortvloeien uit het belangenconflict en de stappen die zijn genomen om die risico's te beperken;
   - Duidelijk vermelden dat de organisatorische en administratieve regelingen die werden getroffen om het belangenconflict te voorkomen of te beheren, niet volstaan om met een redelijke mate van zekerheid te waarborgen dat risico's van schade aan de belangen van de klant zullen worden voorkomen.

2. Bij ontstentenis van een concrete oplossing voor een specifiek belangenconflict behoudt ons kantoor zich het recht voor om de gevraagde dienstverlening van de betrokkenen klant te weigeren met het uitsluitende doel de bescherming van de belangen van de klant.

5. VERVOLG BELANGENCONFICTENBELEID

1. Ons kantoor houdt een register bij en actualiseert dit geregeld met daarin de situaties waarin een belangenconflict dat een risico op schade aan de belangen van een klant met zich meebrengt of, bij een doorlopende dienst of activiteit, zich kan voordoen.

De vermelding van belangenconflicten in het dossier kan een actualisering van de lijst met potentiële belangenconflicten met zich meebrengen en omgekeerd.

1. In gebeurlijk geval past ons kantoor het beleid inzake het beheer van belangenconflicten aan.
2. De verbonden personen binnen het kantoor zijn ertoe gehouden om de interne instructies m.b.t. het beleid inzake belangenconflicten, te respecteren.

6. REGISTER

Dit register bevat situaties waarin een belangenconflict dat een risico op schade aan de belangen van een klant met zich meebrengt, zich heeft voorgedaan of, bij een doorlopende dienst of activiteit, zich kan voordoen.

De inschrijving van het belangenconflict in dit register kan aanleiding geven tot een update van de lijst van potentiële belangenconflicten en/of een aanpassing van het belangenconflictenbeleid van ons kantoor.

REMUNERATIEBELEID

Ons kantoor zet zich loyaal, billijk en professioneel in voor de belangen van haar klanten.

Het remuneratiebeleid van het personeel van ons kantoor of elke andere verbonden persoon (bv. een subagent) leeft deze verplichting na. Er wordt geen enkele regeling getroffen op het gebied van beloning, op het gebied van verkoopdoelen of anderszins, die hemzelf of zijn werknemers ertoe kan aanzetten een klant een bepaald verzekeringsproduct aan te bevelen, terwijl de verzekeringsdistributeur een ander verzekeringsproduct zou kunnen aanbieden dat beter aan de behoeften van de desbetreffende klant zou voldoen.
In dit kader heeft ons kantoor het hierna volgend remuneratiebeleid geïmplementeerd:

1. VERGOEDING

Ons kantoor werkt met vaste en variabele verloningen. Indien ons kantoor een variabele verloning toekent ziet ons kantoor erop toe dat:

- De variabele vergoeding geen afbreuk doet aan de belangen van de klanten;
- De variabele vergoeding een beperkt deel zal uitmaken van de totale vergoeding;
- De variabele vergoeding niet wordt berekend op basis van de realisatie van de verkoop van welbepaalde producten, maar op basis van de totaliteit van de prestaties;
- Kwalitatieve criteria zoals de naleving van de gedragsregels, de kwaliteit van de dienstverlening en/of de klanttevredenheid worden gerespecteerd;
- De variabele vergoeding zet niet aan tot het nemen van buitensporige risico's in verband met duurzaamheidsrisico's.
- Wanneer blijkt dat de belangen van de klant niet werden gerespecteerd, wordt de variabele vergoeding teruggevorderd en worden de nodige maatregelen genomen ten aanzien van de betrokken persoon.

2. INCENTIVES (niet- geldelijke voordelen)

Onder de hiernavolgende strikte voorwaarden kan ons kantoor gebruik maken van incentives:
De incentive doet geen afbreuk aan de belangen van de klanten;

- De incentive is niet verbonden aan één welbepaald product of een beperkt gamma van producten (product van de maand is verboden);
- De waarde van de incentive is beperkt en redelijk;
- De periode die in overweging wordt genomen voor de toekenning van de incentive is voldoende lang;
- De incentive zet niet aan tot het nemen van buitensporige risico's in verband met duurzaamheidsrisico's.

Wanneer blijkt dat de belangen van de klant niet werden gerespecteerd, wordt de incentive of, in gebeurlijk geval, de waarde ervan, onmiddellijk teruggegeven en worden de geijkte maatregelen genomen tegenover de betrokken persoon.

3. COMMERCIELE DOELSTELLINGEN

Bij het vaststellen van eventuele commerciële doelstellingen neemt ons kantoor de volgende voorwaarden in acht:

- De commerciële doelstelling doet geen afbreuk aan de belangen van de klanten;
- De commerciële doelstelling is niet verbonden aan één welbepaald product of een beperkt gamma van producten (product van de maand is verboden);
- Het bedrag dat toegekend wordt n.a.v. het behalen van de commerciële doelstelling is beperkt en redelijk;
- De periode die in overweging wordt genomen voor de toekenning van commerciële doelstellingen is voldoende lang;
- Een commerciële doelstelling zet niet aan tot het nemen van buitensporige risico's in verband met duurzaamheidsrisico's.

4. GESCHENKEN

In het kader van haar activiteiten, kan het zijn dat een werknemer of een andere aan het kantoor verbonden persoon, aan een klant of elke andere professionele relatie een geschenk of een ander voordeel aanbiedt of een geschenk of een ander voordeel van een klant of elke andere professionele relatie ontvangt.

Wat dat betreft, kunnen enkel geschenken en andere voordelen waarvan het bedrag of de waarde redelijk zijn, aangeboden of aanvaard worden.

De verantwoordelijke van de werknemer of van de aan het kantoor verbonden persoon moet te allen tijde hierover geïnformeerd worden en zijn toestemming geven.

Op geen enkel moment mag het aanbieden of het ontvangen van een geschenk of een ander voordeel strijdig zijn met het principe om op een eerlijke, billijke en professionele manier de belangen van de klant te behartigen, noch mag dit afbreuk doen aan de gedragscode voor inducements (Koninklijk besluit van 17 juni 2019 tot goedkeuring van de gedragscode voor inducements voor levens- en niet-levensverzekeringen). In het andere geval is men verplicht zich ervan te onthouden of dit te weigeren.

DUURZAAMHEIDSBELEID

Een duurzaamheidsrisico is een gebeurtenis of omstandigheid op ecologisch (E), sociaal (S) of governancegebied (G) die, indien deze zich voordoet, een werkelijk of mogelijk wezenlijk negatief effect kan hebben op de waarde van de belegging.

1. Onze gedragslijnen voor de integratie van duurzaamheidsrisico's in het verzekeringsadvies (Artikel 3, lid 2, SFDR)

Wij zijn als verzekeringsmakelaar actief in het adviseren over verzekeringen met een beleggingscomponent. Bij het verstrekken van dit advies integreren wij duurzaamheidsrisico's. Wij nemen deze risico's mee in ons advies door gebruik te maken van de informatie die beschikbaar wordt gesteld door de verzekeringsmaatschappijen waarmee wij samenwerken. Bij de analyse van een beleggingsverzekering beoordelen wij of en hoe de aanbieder (de verzekeraar) deze duurzaamheidsrisico's in het beleggingsproces heeft geïntegreerd. Indien een verzekeraar hierover geen of onvoldoende informatie verschaft, kunnen wij dit risico niet in ons advies betrekken en zullen wij dit kenbaar maken aan de klant. Wij beschouwen de integratie van deze risico's als een belangrijk onderdeel van een zorgvuldig beleggingsadvies, zonder dat wij daarbij een rangschikking aanbrengen in de prioriteit van E-, S- of G-factoren.

2. Onze gedragslijnen voor de belangrijkste ongunstige effecten op duurzaamheidsfactoren (Artikel 4, lid 5, SFDR)

Duurzaamheidsfactoren hebben betrekking op ecologische, sociale en werkgelegenheidszaken, de eerbiediging van de mensenrechten, en de bestrijding van corruptie en omkoping. De SFDR-verordening vraagt ons om te communiceren over de belangrijkste ongunstige effecten van ons advies op deze factoren.

Ons kantoor neemt op dit moment bij het verstrekken van verzekeringsadvies geen rekening met de belangrijkste ongunstige effecten op duurzaamheidsfactoren.

Deze keuze is ingegeven door de huidige stand van de markt. De vereiste gegevens over deze effecten worden op dit moment door verzekeringsmaatschappijen nog niet op een gestandaardiseerde, betrouwbare en vergelijkbare wijze aangeleverd, wat een zorgvuldige en betekenisvolle afweging op entiteitsniveau onmogelijk maakt. Wij volgen de ontwikkelingen in de sector en de regelgeving nauwgezet. Wij zijn voornemens om deze effecten mee te gaan nemen in ons advies zodra er een voldoende robuust en uniform datakader beschikbaar is.

Dit SFDR-beleid is iets anders dan uw duurzaamheidsvoorkeuren als klant!
Het bovenstaande beleid gaat over onze eigen bedrijfsvoering. Daarnaast zijn wij als verzekeringsmakelaar op grond van de wettelijke zorgplicht (gedragsregels) altijd verplicht om bij het geschiktheidsadvies voor een beleggingsverzekering expliciet te vragen naar de duurzaamheidsvoorkeuren van de klant. Dit is een aparte wettelijke verplichting. Indien u als klant aangeeft duurzaamheidsvoorkeuren te

hebben, dan worden deze voorkeuren door ons altijd meegenomen in de beoordeling van de geschiktheid van het verzekeringsproduct. Wij houden hier dus wel degelijk rekening mee in ons concrete advies aan u, ook al nemen wij deze effecten niet mee op het niveau van onze eigen bedrijfsvoering.

3. Integratie van duurzaamheidsrisico's in ons beloningsbeleid (Artikel 5 SFDR)

Ons beloningsbeleid is erop gericht om geen buitensporige risico's aan te moedigen. Dit principe geldt ook voor duurzaamheidsrisico's. De naleving van dit beleid wordt periodiek beoordeeld. Concreet betekent dit dat er bij de beoordeling van de variabele remuneratie (bijv. bonussen) geen prestatie-indicatoren worden gehanteerd die medewerkers zouden kunnen aanzetten tot het adviseren van producten met hogere duurzaamheidsrisico's, zonder dat dit passend is voor de klant. Het beleid streeft naar een evenwichtige beoordeling waarin de kwaliteit van het advies en de belangen van de klant centraal staan.

Ons kantoor zal dit beleid herzien, naarmate het wettelijk kader verder wordt uitgewerkt.