



# VMOBB

## BELEID INZAKE PREVENTIE EN BEHEER VAN BELANGENCONFLICTEN

VMOBB - Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand van Brabant

Zuidstraat 111 te 1000 Brussel

Verzekeringsmaatschappij erkend door de CDZ onder het nummer 350/03

Dit document omschrijft het beleid inzake preventie en beheer van belangenconflicten van de VMOBB.

Het huidige beleid gaat in op de dag dat het wordt gevalideerd door de Raad van Bestuur van de VMOBB en blijft van kracht zolang geen nieuwe versie formeel is goedgekeurd.

Versie	2015-01
Datum van goedkeuring	21/10/2015

### Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Reglementering	2
3. Herhaling van de materie	2
4. Toepassingsgebied	3
5. Classificatie en oorzaken van de belangenconflicten	3
6. Beheer van de belangenconflicten	4
7. Identificatie van potentiële belangenconflicten	4
8. Maatregelen tot preventie en beheer van die belangenconflicten	5
9. Kennisgeving aan de verzekerden van niet-beheerbare belangenconflicten	5
10. Afdoende opleiding van de betrokken personen	6
11. Registratie van de vastgestelde belangenconflicten	6
12. Uitvoering van het beleid	7
13. Rol en verantwoordelijkheden	7
14. Klachten	7
Lijst van potentiële belangenconflicten binnen de VMOBB	8
Maatregelen tot preventie en beheer van die belangenconflicten binnen de VMOBB	10



## 1. Inleiding

De Maatschappij van onderlinge bijstand VMOB is een verzekeringsmaatschappij opgericht in toepassing van artikel 43bis §5 van de wet van 6 augustus 1990 betreffende de ziekenfondsen en de landsbonden van ziekenfondsen, met als doel de activiteit van hospitalisatieverzekering, die voorheen door diezelfde mutualiteiten werd ingericht, verder te zetten in een geconsolideerde vorm.

Haar verzekerden zijn leden van de Federatie van Socialistische Mutualiteit van Brabant.

De maatschappij treedt op in de gereguleerde sector van de privéverzekeringen (voor de takken 2 en 18 van bijlage 1 bij het Koninklijk Besluit van 22 februari 1991, houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen) en verbindt zich ertoe alle wettelijke, regelgevende en prudentiële vereisten die van toepassing zijn op de missies die onder haar statutaire sociale doelstelling vallen, in acht te nemen.

## 2. Reglementering

Het huidige document is opgesteld op basis van alle toepasbare wetgevingen en reglementeringen inzake belangenconflicten, namelijk:

- de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten, gewijzigd door de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten;
- het Koninklijk Besluit van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft (het zogenaamde 'Koninklijk Besluit over de gedragsregels van niveau 2 tot implementatie van de gedragsregels van het Koninklijk Besluit MiFID van 3 juni 2007');
- De circulaire FSMA\_2014\_2 van de FSMA van 16 april 2014 tot wijziging van de wet van 27 maart 1995 en uitbreiding van de MiFID-gedragsregels tot de verzekeringssector.

## 3. Herhaling van de materie

**Het Koninklijk Besluit van 21 februari 2014 inzake 'de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft'**, bepaalt onder meer dat de verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen verplicht zijn een efficiënt beleid voor het beheer van belangenconflicten op te stellen, uit te voeren en operationeel te houden, dat schriftelijk moet zijn vastgelegd.

Krachtens artikel 17 van dat **Koninklijk Besluit**, nemen de dienstverleners alle redelijke maatregelen om de belangenconflicten te onderkennen die zich kunnen voordoen bij het verrichten van verzekeringsbemiddelingsdiensten tussen henzelf, met inbegrip van hun bestuurders, effectieve leiders en werknemers of een persoon die rechtstreeks of onrechtstreeks door een zeggenschapsband met hen is verbonden, en hun cliënten of tussen hun cliënten onderling.



Algemeen beschouwd is het zo dat wanneer de VMOBB verzekeringscontracten voorstelt of afsluit of wanneer ze verzekeringsbemiddelingsdiensten voorstelt of levert, ze op een eerlijke, billijke en professionele manier optreedt en de belangen van haar verzekerden optimaal verdedigt.

#### 4. Toepassingsgebied

Een belangenconflict doet zich voor wanneer minstens twee potentieel tegenstrijdige motiveringen een professionele actor kunnen aansporen tot het nemen van een beslissing en/of het stellen van een handeling die afbreuk kan doen aan de belangen van een deelnemende partij.

Er is sprake van een belangenconflict bij het verstrekken van verzekeringsbemiddelingsdiensten wanneer:

- een conflict rijst tussen de belangen van de VMOBB (inclusief de ermee verbonden personen) enerzijds en de verplichtingen die een verzekeringsonderneming heeft ten opzichte van haar verzekerden anderzijds;
- een conflict rijst tussen de belangen van twee of meer verzekerden ten opzichte van wie de VMOBB verplichtingen heeft.

Als betrokken personen worden beschouwd:

- de bestuurders en bedrijfsleiders van de VMOBB;
- de personeelsleden van de VMOBB;
- de verbonden verzekeringsagenten, namelijk de ziekenfondsen, verzekeringstussenpersonen van de VMOBB en hun personeel.

#### 5. Classificatie en oorzaken van de belangenconflicten

De volgende belangenconflicten worden beoogd:

- de potentiële belangenconflicten (die eventueel kunnen ontstaan, identificeerbaar en te beheren zijn);
- de niet-beheerbare potentiële belangenconflicten (die eventueel kunnen ontstaan, identificeerbaar maar naar alle waarschijnlijkheid niet te beheren zijn);
- de vastgestelde belangenconflicten die niet vooraf werden geïdentificeerd maar die zich kunnen voordoen ondanks de preventiemaatregelen;
- de vastgestelde belangenconflicten die zich hebben voorgedaan ondanks de preventiemaatregelen.

De regels inzake het beheer van belangenconflicten zijn onder meer van toepassing in de volgende omstandigheden:

- advies inzake verzekeringscontracten;
- verkoop van verzekeringscontracten zonder advies;
- tarifiering en aanvaarding van verzekeringscontracten;
- beheer van schadegevallen;
- raming en vereffening van schadegevallen.

Op basis van wat voorafgaat en van de eigenheden van de activiteiten van de VMOBB, heeft de Maatschappij van Onderlinge Bijstand een beleid inzake het beheer van belangenconflicten uitgewerkt waarvan de inhoud in het huidige document is opgenomen.



## 6. Beheer van belangenconflicten

Krachtens de wetgeving, heeft de Maatschappij van Onderlinge Bijstand verschillende verplichtingen op het vlak van belangenconflicten, namelijk:

- identificeren van de belangenconflicten die zich zouden kunnen voordoen, door een lijst van potentiële belangenconflicten op te stellen;
- uitwerken van maatregelen die bedoeld zijn om die geïdentificeerde belangenconflicten te voorkomen, en procedures instellen om de belangenconflicten die zich voordoen, te beheren;
- verzekeren van de transparantie, door de verzekerden te informeren over bestaande belangenconflicten en die niet kunnen worden vermeden door de voornoemde maatregelen;
- bewustmaken van het personeel over deze materie;
- bijhouden van een register van de geïdentificeerde belangenconflicten.

De Maatschappij van Onderlinge Bijstand ziet erop toe de voornoemde verplichtingen in acht te nemen in toepassing van het proportionaliteitsbeginsel, met andere woorden, door rekening te houden met de aard, de omvang en de complexiteit van haar activiteit.

## 7. Identificatie van potentiële belangenconflicten

De Maatschappij van Onderlinge Bijstand moet de belangenconflicten en de situaties die aanleiding (kunnen) geven tot een belangenconflict waarbij de belangen van een of meer van haar verzekerden in aanzienlijke mate dreigen te worden geschonden, identificeren.

Deze identificatie resulteert in de opstelling van een lijst van potentiële belangenconflicten.

Voor de uitvoering van de identificatie van potentiële belangenconflicten, onderzoekt de VMOBB in de eerste plaats of een of meerdere door de wet bepaalde generische situaties van toepassing zijn, met andere woorden of de VMOBB en/of een betrokken persoon:

- een financiële winst kan boeken of een financieel verlies kan vermijden ten nadele van de verzekerde;
- een belang heeft bij het resultaat van een aan de verzekerde geleverde dienst of een voor zijn rekening verwezenlijkte transactie, dat verschilt van de belangen van de verzekerde in dit resultaat;
- om financiële of andere redenen ertoe wordt aangezet voorrang te geven aan de belangen van een andere verzekerde of groep verzekerden ten opzichte van die van de betrokken verzekerde;
- dezelfde activiteit als de verzekerde uitoefent;
- van een andere persoon dan de verzekerde een voordeel ontvangt of zal ontvangen dat verband houdt met de aan de verzekerde geleverde dienst, in de vorm van geld, goederen of diensten, in een andere vorm dan de commissie of de kosten die normaal voor deze dienst worden toegepast.

Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat de Maatschappij van Onderlinge Bijstand voor elkeen van haar diensten die te maken hebben met het leveren van een verzekeringsbemiddelingsdienst, moet analyseren welke de potentiële belangenconflicten zijn.



## 8. Maatregelen tot preventie en beheer van die belangenconflicten

Als de belangenconflicten eenmaal zijn geïdentificeerd, moet de Maatschappij van Onderlinge Bijstand deze op gepaste wijze beheren. Dit houdt onder meer in dat de Maatschappij van Onderlinge Bijstand de nodige maatregelen moet treffen om het de betrokken personen toe te laten hun functies met een voldoende mate van onafhankelijkheid uit te oefenen.

De andere maatregelen bestaan minstens uit het volgende, waarbij desgevallend rekening wordt gehouden met de aard van het conflict:

- maatregelen ter controle van de uitwisseling en het gebruik van de informatie: binnen de VMOBB en haar verbonden agenten, het gebruik of de verspreiding van informatie die zou kunnen bijdragen tot het ontstaan van belangenconflicten, vermijden;
- maatregelen om te voorkomen dat een ongepaste invloed wordt uitgeoefend: de uitoefening door wie dan ook van een ongepaste invloed op de manier waarop een verbonden persoon een activiteit uitoefent of een dienst levert in verband met het uitoefenen van het beroep van verzekeraar, verbieden of beperken;
- organisatorische maatregelen: ervoor zorgen dat de potentiële belangenconflicten die hun oorsprong kunnen vinden in de organisatie van de onderneming, worden vermeden of dat de gevolgen ervan beperkt blijven;
- maatregelen ter controle van de bezoldigingen en andere toegekende en ontvangen voordelen; vermijden dat de door de VMOBB toegekende of ontvangen bezoldigingen en andere voordelen aanleiding geven tot belangenconflicten;
- onthoudingsmaatregelen: ervoor zorgen dat, wanneer er geen enkele bevredigende oplossing is om de belangen van de betrokken verzekerden te vrijwaren en wanneer de kennisgeving van het conflict niet opportuun is, het product of de dienst niet wordt geleverd noch de verzekeringsverrichting wordt uitgevoerd.

De Compliance Officer van de Maatschappij van Onderlinge Bijstand heeft een advies- en monitoringfunctie op het vlak van de naleving van de voornoemde procedures.

De uitwerking van maatregelen tot preventie en beheer van belangenconflicten binnen de MiFID-wetgeving valt onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de compliance-functie en de effectieve directie van de VMOBB.

Alle aldus uitgewerkte maatregelen dienen ter goedkeuring aan de compliance-functie en aan de effectieve directie worden voorgelegd.

## 9. Kennisgeving aan de verzekerden van niet-beheerbare belangenconflicten

De Maatschappij van Onderlinge Bijstand moet ten opzichte van haar verzekerden transparant zijn wat de belangenconflicten betreft die niet op afdoende wijze kunnen worden behandeld via organisatorische en administratieve maatregelen.

Die transparantie rond specifieke belangenconflicten wordt door de regeling echter als een allerlaatste middel beschouwd.



De Maatschappij van Onderlinge Bijstand moet vooreerst onderzoeken of het belangenconflict de naleving van de fundamentele 'MiFID'-regel niet verhindert, namelijk de verzekerde op een eerlijke, billijke en professionele manier behandelen. Is dat het geval, dan moet zij afzien van de levering van de betrokken dienst aan de verzekerde.

In veel gevallen is de situatie echter minder drastisch en kan het belangenconflict worden opgelost door het treffen van efficiënte organisatorische maatregelen.

De Maatschappij van Onderlinge Bijstand heeft dus als eerste verplichting die maatregelen te treffen. Pas als dit onmogelijk blijkt, en voor zover de fundamentele 'MiFID'-regel niet wordt geschonden, kan de transparantie een oplossing zijn.

Wanneer een belangenconflict bestaat dat niet door organisatorische maatregelen kan worden beheerd, moet de Maatschappij van Onderlinge Bijstand de verzekerde in kennis stellen van het bestaan van dit conflict. Die informatie mag slechts worden meegedeeld aan de klant van wie de belangen dreigen te worden benadeeld. De informatie moet op een duurzame drager worden overgemaakt vóór de levering aan die verzekerde van de verzekeringsbemiddelingsdienst die aanleiding geeft tot het belangenconflict.

De informatie dient voldoende concreet en gedetailleerd te zijn zodat de verzekerde met kennis van zaken kan beslissen of hij het door de dienstverlener voorgestelde contract, dat aanleiding geeft tot een belangenconflict, al dan niet wenst af te sluiten.

## 10. Afdoende opleiding van de betrokken personen

De medewerkers van de VMOBB werden gesensibiliseerd voor de problematiek van de belangenconflicten, teneinde potentiële belangenconflicten te kunnen identificeren, ze op gepaste wijze te kunnen aanpakken en, desgevallend, ze aan de operationeel verantwoordelijk te kunnen doorspelen.

## 11. Registratie van de vastgestelde belangenconflicten

Los van de lijst van potentiële belangenconflicten, is de Maatschappij van Onderlinge Bestand ertoe gehouden een register van de belangenconflicten op te stellen.

Dit register is bedoeld om de types van gepresteerde bemiddelingsdiensten of uitgevoerde transacties bij te houden waarvoor zich een belangenconflict heeft voorgedaan waarbij de belangen van een of meer haar verzekerden in aanzienlijke mate dreigden te worden geschonden of, in geval van een lopende dienst, zich zou kunnen voordoen.

Dit register zal geregeld moeten worden bijgewerkt en bijgehouden door de Compliance Officer van de VMOBB.

De vermelding van belangenconflicten in dit register kan aanleiding geven tot de bijwerking van de lijst van potentiële belangenconflicten en vice versa.

Mocht dit noodzakelijk blijken, zal de Maatschappij van Onderlinge Bijstand bovendien haar beleid inzake het beheer van belangenconflicten bijwerken/wijzigen.



## 12. Uitvoering van het beleid

Alvorens een verzekeringsbemiddelingsdienst aan een verzekerde te verstrekken, dient de Maatschappij van Onderlinge Bijstand een omschrijving, eventueel in een beknopte vorm, van haar beleid inzake het beheer van belangenconflicten aan de klant over te maken.

Deze informatie bevindt zich op de website van de FSMB (als tussenpersonen van de VMOBB).

Bovendien heeft de verzekerde de mogelijkheid om de Maatschappij van Onderlinge Bijstand naar aanvullende informatie omtrent dit beleid te vragen. Deze aanvullende informatie zal op een duurzame drager moeten worden aangereikt.

## 13. Rol en verantwoordelijkheden

Het beheer en de bijwerking van het beleid vallen onder de verantwoordelijkheid van de Compliance Officer van de VMOBB.

## 14. Klachten

Elke klacht wordt door de bevoegde dienst binnen de Maatschappij van Onderlinge Bijstand in alle onafhankelijkheid en onpartijdigheid behandeld.

Klachten met betrekking tot de problematiek van de belangenconflicten worden gericht aan:

VMOBB  
Zuidstraat 111 te 1000 BRUSSEL.