

VERZEKERINGSMAATSCHAPPIJ VAN ONDERLINGE BIJSTAND VAN BRABANT 350-03

SFCR

In toepassing van artikel 43bis, §5, van de wet van 6 augustus 1990, werd een maatschappij van onderlinge bijstand opgericht onder de benaming: "Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand van Brabant" door de Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant met hoofdzetel te 1000 Brussel, Zuidstraat 111, K.B.O. 0411.714.124.

De maatschappij van onderlinge bijstand voldoet aan de voorwaarden gesteld bij artikel 43bis, §5, van de wet van 6 augustus 1990 en verkrijgt de hoedanigheid van maatschappij van onderlinge bijstand uit hoofde van de bepalingen van artikel 70, §2, alinea 3 van diezelfde wet.

Het is een verzekeringsonderneming erkend door de Controledienst voor de Ziekenfondsen en de Landsbonden van Ziekenfondsen bij beslissing van 24 juni 2013 om ziekteverzekeringen aan te bieden zoals bedoeld in tak 2 van bijlage 1 van het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle der verzekeringsondernemingen, alsook, op bijkomende wijze, een dekking van de risico's die behoren tot de hulpverlening zoals bedoeld in tak 18 van bijlage 1 van voornoemd koninklijk besluit.

Inhoud

1	Beleidsstructuur, beloning en aandeelhouderschap.....	3
1.1	Vennootschapsorganen.....	3
1.1.1	Beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden.....	3
1.2	Beloning.....	7
1.3	Aandeelhouderschap.....	9
2	Deskundigheid en professionele betrouwbaarheid, externe functies en transacties met de leiders.....	10
2.1	« Fit & proper ».....	10
2.2	Leningen, kredieten of borgstellingen en verzekerings- overeenkomsten voor leiders.....	11
3	Risicobeheersysteem, ORSA-proces en risicobeheerfunctie.....	12
3.1	Risicobeheersysteem.....	12
3.2	Procedure ORSA.....	15
3.3	Risicobeheerfunctie.....	22
4	Operationele structuur, internecontrolesysteem, compliancefunctie, integriteit en ICT-infrastructuur.....	23
4.1	Internecontrolesysteem.....	23
4.2	Compliancefunctie.....	30
5	Interne auditfunctie.....	33
6	Actuariële functie.....	34
7	Uitbesteding.....	35

1 Beleidsstructuur, beloning en aandeelhouderschap

1.1 Vennootschapsorganen

1.1.1 Beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden

De VMOBB heeft gekozen voor een beheerstructuur met een scheiding tussen enerzijds het operationele beheer (managementfunctie) en anderzijds het bepalen van het algemene beleid, de strategie en het toezicht op het management (raad van bestuur).

- ➔ De raad van bestuur bepaalt de strategie en het algemene beleid van de maatschappij en houdt toezicht op de effectieve directie. Hij stelt ook de handelingen die hem zijn voorbehouden krachtens het wetboek van vennootschappen.
- ➔ De effectieve directie is belast met het operationele beheer van de maatschappij binnen de grenzen van de strategie en het algemene beleid die door de raad van bestuur zijn bepaald. Dit operationele beheer berust op een overdracht van de bevoegdheden van de raad van bestuur aan de effectieve directie, en omvat alle bevoegdheden van de raad van bestuur met uitzondering van de bevoegdheden die op grond van de wet voorbehouden zijn voor de raad van bestuur.

Om de taken en verantwoordelijkheden van de vennootschapsorganen zo volledig mogelijk te beschrijven, zijn die van de Algemene Vergadering ook in dit document opgenomen.

Algemene vergadering

De algemene vergadering heeft de bevoegdheden die haar worden voorbehouden door de statuten, en door de wetgevingen die op haar van toepassing zijn.

De Algemene Vergadering beraadslaagt en beslist over de volgende onderwerpen:

- 1° statutenwijzigingen,
- 2° verkiezing en afzetting van bestuurders,
- 3° goedkeuring van de begrotingen en jaarrekeningen,
- 4° aanstelling van een of meer commissarissen,
- 5° samenwerking met publiekrechtelijke of privaatrechtelijke rechtspersonen zoals bedoeld in artikel 43 van de wet van 6 augustus 1990,
- 6° fusie met een andere maatschappij van onderlinge bijstand,
- 7° ontbinding van de maatschappij van onderlinge bijstand.

De Algemene Vergadering kan aan de raad van bestuur de bevoegdheid delegeren om te beslissen over aanpassingen van bijdragen. Deze delegatie is een jaar geldig en hernieuwbaar.

De raad van bestuur

Volgens artikel 26 van de statuten van de onderneming "is de raad van bestuur bekleed met de meest uitgebreide bevoegdheden om alle handelingen te verrichten die nodig of dienstig zijn voor het bereiken van het maatschappelijk doel".

Tot zijn bevoegdheid behoren alle daden van beheer en beschikking die niet door de wet aan de Algemene Vergadering worden voorbehouden.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het bepalen van de algemene strategie van de maatschappij van onderlinge bijstand, voor het beleid in verband met de risico's met inbegrip van de algemene risicolimieten en voor het effectief toezicht op het beheer ervan en op de stand van zijn zaken.

Wat betreft het risicobeleid is het de taak van de raad van bestuur om:

- ✓ het risicobereidheidsniveau en de algemene risicotolerantielimiten van de onderneming vast te stellen voor alle activiteiten van de onderneming;
- ✓ het algemeen beleid voor het beheer van de risico's van de onderneming goed te keuren;
- ✓ het algemene risicobeheerbeleid goed te keuren;
- ✓ als eerste strategische beslissingen over risico's te nemen en van dichtbij toe te zien op de evolutie van het risicoprofiel van de onderneming.

Wat betreft het toezicht op de werking van de onderneming, is het de taak en de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur om:

- ✓ ten minste eenmaal per jaar de doeltreffendheid van het governancestelsel te beoordelen en ervoor te zorgen dat het directiecomité de nodige maatregelen neemt om eventuele tekortkomingen te verhelpen;
- ✓ regelmatig en ten minste eenmaal per jaar de werking van de vier onafhankelijke controlefuncties van de onderneming te controleren. Hij ziet er ook op toe dat het directiecomité de nodige maatregelen neemt om eventuele tekortkomingen te verhelpen;
- ✓ te bepalen welke maatregelen moeten worden genomen naar aanleiding van de bevindingen en aanbevelingen van de interne audit en ervoor te zorgen dat deze acties worden uitgevoerd;
- ✓ regelmatig en ten minste eenmaal per jaar de algemene beginselen van het beloningsbeleid te beoordelen en toezicht te houden op de uitvoering ervan;
- ✓ de eindverantwoordelijkheid te nemen voor een aantal aspecten met betrekking tot de rapportage en publicatie van informatie (met name de goedkeuring van een beleid dat de voortdurende overeenstemming garandeert van de aan de Bank gecommuniceerde informatie, de goedkeuring en de bijwerking van het verslag over de solvabiliteit en financiële toestand, van het periodiek rapport aan de toezichthouder en van het governancememorandum);
- ✓ de verantwoordelijkheid te nemen voor de integriteit van de boekhoudsystemen en van de systemen voor financiële verslaggeving, met inbegrip van de regelingen voor de operationele en financiële controle, en de werking van de interne controle minstens eenmaal per jaar te beoordelen en erover te waken dat deze controle een redelijke mate van zekerheid verschaft over de betrouwbaarheid van het verslaggevingsproces.

De raad van bestuur legt jaarlijks de jaarrekening van het voorbije boekjaar ter goedkeuring voor aan de algemene vergadering, alsook het begrotingsproject voor het volgende boekjaar.

Meer in het bijzonder:

- ✓ hij bepaalt de doelstellingen en waarden van de onderneming in overleg met de effectieve directie;
- ✓ hij neemt, eventueel via zijn gespecialiseerde comités, kennis van de belangrijke bevindingen van de onafhankelijke controlefuncties, de commissaris en de CDZ, en ziet erop toe dat de effectieve directie de nodige maatregelen neemt om eventuele tekortkomingen te verhelpen.
- ✓ hij neemt de nodige maatregelen om zich te vergewissen van de integriteit van de financiële staten.
- ✓ hij evalueert ook de commissaris en de interne audit.

De effectieve directie

Er werd besloten geen directiecomité op te richten binnen de VMOBB. Deze beslissing werd genomen overeenkomstig de voorwaarden in de circulaire die op dat moment van kracht was

(CBFA PPB-2007-6-CPB van 30 maart 2007) over de prudentiële verwachtingen van de CBFA inzake het deugdelijk bestuur van financiële instellingen. Ze voldoet nog steeds aan de eisen van de mededeling NBB-2018-23 (bijwerking van de overkoepelende circulaire betreffende het governancestelsel):

- ✓ Er is een passende scheiding tussen enerzijds de functies van de leiding van de ondernemingsactiviteit, toegekend aan de effectieve directie, en anderzijds het toezicht daarop, dat uitgeoefend wordt door de raad van bestuur
- ✓ de effectieve directie wordt toevertrouwd aan drie personen die, onverminderd een adequate functiescheiding, collegiaal werken;
- ✓ De eventuele delegatie van bevoegdheden in verband met de effectieve directie wordt juridisch duidelijk omkaderd in de statuten (zie artikel 32 van de statuten van de VMOBB)
- ✓ Er bestaat een gestructureerde dialoog tussen de functies van bepaling van algemeen beleid, van leiding van de activiteit van de VMOBB en van toezicht daarop. Daarvan getuigen de volgende elementen:
 - ✓ de waarden en doelstellingen worden bepaald door de raad van bestuur in overleg met de effectieve directie;
 - ✓ - de raad van bestuur wordt bijeengeroepen door de voorzitter en de secretaris zo dikwijls als de belangen van de VMOBB dit vereisen en minstens twee keer per jaar;
 - ✓ - de algemene leiding formuleert voorstellen en adviezen aan de Raad met het oog op het bepalen van het algemeen beleid en de strategie van de instelling en deelt alle ter zake dienende informatie en gegevens mee, zodat de Raad met kennis van zaken beslissingen kan nemen;
 - ✓ de effectieve directie brengt verslag uit aan de raad van bestuur over de financiële situatie van de instelling en over alle vereiste aspecten om deze taken naar behoren uit te voeren.

Gezien de beperkte omvang van de VMOBB, de vrij ongecompliceerde aard van haar activiteiten, de gelijkenissen tussen de verschillende aangeboden verzekeringsproducten en de relatief weinig risicovolle aard van haar activiteit, levert de oprichting van een afzonderlijk directiecomité op het niveau van de instelling geen beduidende toegevoegde waarde op inzake deugdelijk bestuur.

De raad van bestuur delegeert de effectieve leiding en het dagelijks bestuur van de maatschappij van onderlinge bijstand, alsmede de vertegenwoordiging met betrekking tot deze effectieve leiding en het dagelijks bestuur, aan een effectieve directie die in zijn midden is samengesteld.

De opdrachten van de effectieve directie zijn voornamelijk:

- ✓ De door de raad van bestuur bepaalde strategie uitvoeren en de activiteiten aansturen:
 - ✓ de bepaalde strategie en het door de raad van bestuur goedgekeurde beleid uitvoeren door ze concreet vorm te geven in processen en procedures,
 - ✓ de activiteiten van de onderneming aansturen overeenkomstig de strategische doelstellingen en binnen de door de raad van bestuur vastgelegde risicotolerantielimieten;
 - ✓ toezicht houden op het management en de naleving van de toegekende bevoegdheden en verantwoordelijkheden;
 - ✓ voorstellen en adviezen formuleren aan de raad van bestuur voor de vaststelling van het algemeen beleid en de bedrijfsstrategie.

- ✓ Het risicobeheersysteem implementeren:
 - ✓ het door de raad van bestuur vastgestelde risicobereidheidskader en het algemene risicobeheerbeleid vertalen naar processen en procedures;
 - ✓ de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de risico's worden beheerst;
 - ✓ op basis van rapporten van de onafhankelijke controlefuncties ervoor zorgen dat alle relevante risico's waaraan de onderneming is blootgesteld (financiële, verzekerings-, operationele en andere risico's) adequaat worden geïdentificeerd, gemeten, beheerd, gecontroleerd en gerapporteerd;
 - ✓ toezicht houden op de evolutie van het risicoprofiel van de onderneming en het risicobeheersysteem controleren.
- ✓ De organisatorische en operationele structuur invoeren, monitoren en evalueren:
 - ✓ een speciale organisatorische en operationele structuur creëren om de strategische doelstellingen te ondersteunen en de overeenstemming met het door de raad van bestuur vastgestelde risicobereidheidskader te garanderen, door met name de bevoegdheden en verantwoordelijkheden van elk segment van onderneming te bepalen en de procedures en rapportagelijnen te specificeren;
 - ✓ adequate interne controlemechanismen invoeren op alle niveaus van de onderneming en de toereikendheid van deze mechanismen beoordelen;
 - ✓ het voor de goede werking van de onafhankelijke controlefuncties noodzakelijke kader invoeren en op basis van de werkzaamheden van deze controlefuncties de doeltreffendheid en efficiëntie evalueren van de voorzieningen van de onderneming voor het risicobeheer, de interne controle en governance;
 - ✓ het door de raad van bestuur vastgestelde organisatiebeleid implementeren;
 - ✓ toezien op de goede uitvoering van het beloningsbeleid;
 - ✓ een intern rapportagesysteem invoeren om met redelijke zekerheid de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving en de prudentiële rapportering te kunnen opstellen;
 - ✓ beslissen over de administratieve kosten.
- ✓ Verslag uitbrengen aan de raad van bestuur en aan de toezichthouder
 - ✓ de relevante informatie en gegevens aan de raad van bestuur communiceren, zodat hij de activiteiten van de onderneming kan opvolgen;
 - ✓ de prudentiële rapportage communiceren aan de toezichthouder en hem minstens eenmaal per jaar verklaren dat (i) de aan hem bezorgde informatie overeenkomstig de artikelen 312-316 [van de Solvency II wetgeving] volledig is, (ii) de situatie van de onderneming correct weergeeft, rekening houdend met haar risicoprofiel en (iii) opgesteld is volgens de wettelijke voorschriften en de instructies van de toezichthouder (artikel 80, § 5 van de Solvency II-wetgeving);
 - ✓ minstens eenmaal per jaar aan de raad van bestuur, de erkende commissaris en de toezichthouder verslag uitbrengen over de doeltreffendheid van het governancestelsel.

Het auditcomité / risicocomité / remuneratiecomité

Gezien de aard van de activiteiten en de beperkte omvang van de VMOBB, werd overeenkomstig de CBFA-circulaires beslist om geen gespecialiseerde comités op te richten die ressorteren onder de raad van bestuur.

Er is dus geen auditcomité, risicocomité of remuneratiecomité.

De VMOBB voldoet aan de voorwaarden om geen gespecialiseerde comités te moeten oprichten voor verzekeringsmaatschappijen met een laag risicoprofiel.

De verplichting (behoudens afwijking) om dergelijke comités op te richten, bestaat zodra aan 2 van de 3 onderstaande criteria wordt voldaan:

- ✓ gemiddeld aantal werknemers groter dan 250 personen;
- ✓ balanstotaal hoger dan 43 miljoen euro;
- ✓ jaarlijkse netto-omzet hoger dan 50 miljoen euro

De VMOBB voldoet aan geen enkele van deze drie criteria.

De VMOBB sluit echter niet uit in de toekomst een gespecialiseerd comité op te richten.

1.2 Beloning

Informatie over het beloningsbeleid en de beloningspraktijken die van toepassing zijn op de leden van de raad van bestuur en van de effectieve directie, op de verantwoordelijken voor de onafhankelijke controlefuncties, op de personeelsleden die als "risk takers" worden beschouwd en op de werknemers

Het beloningsbeleid en de beloningspraktijken die van toepassing zijn op de leden van de raad van bestuur en van de effectieve directie, op de verantwoordelijken voor de onafhankelijke controlefuncties, op de personeelsleden die als "risk takers" worden beschouwd en op de werknemers worden hieronder beschreven:

De VMOBB heeft een algemeen beloningsbeleid gericht op een gezond risicobeheer.

Het beloningsbeleid is coherent met het globale governancebeleid en wordt ingeschreven in de strategie, de objectieven, de waarden en de belangen op lange termijn van de VMOBB.

Het beloningsbeleid is gericht op het voorkomen van belangenconflicten. De procedures voor de vaststelling van beloningen zijn duidelijk, gedocumenteerd en intern transparant.

Beloning van de raad van bestuur (niet-uitvoerende leden)

De beloning van het mandaat van niet-uitvoerend lid van de raad van bestuur omvat uitsluitend een zitpenning en een terugbetaling van de verplaatsingskosten voor iedere vergadering van de raad van bestuur waaraan werd deelgenomen

- ✓ beginselen van het beloningsbeleid (vaste en variabele componenten): niet van toepassing.
- ✓ informatie over de individuele en collectieve prestatiecriteria op basis waarvan aandelenopties, aandelen of andere variabele beloningscomponenten worden toegekend: niet van toepassing
- ✓ voornaamste kenmerken van aanvullende pensioen- en vervroegde-uittreedingsregelingen: niet van toepassing

Wat betreft de beloning van de uitvoerende leden van de raad van bestuur, wordt verwezen naar de onderstaande regels.

Beloning van de effectieve directie

Er wordt geen beloning toegekend aan de leden van de effectieve directie. Op basis van de timesheets factureert de entiteit die de werkgever van het directielid is, de hoeveelheid werktijd die aan de VMOBB wordt besteed, door aan de VMOBB.

Beloning van de verantwoordelijken van de onafhankelijke controlefuncties

Er wordt geen beloning toegekend aan de verantwoordelijken van de onafhankelijke controlefuncties binnen de VMOBB/FSMB. Op basis van timesheets factureert de entiteit die de werkgever van het directielid is, de hoeveelheid werktijd die aan de VMOBB wordt besteed, door aan de VMOBB.

De interne auditor en de actuaris (externe experts) factureren hun prestaties.

Beloning van de personeelsleden

Geen enkel personeelslid van de VMOBB beantwoordt uit hoofde van zijn functie aan de definitie van een "risk taker".

Het beloningsbeleid t.o.v. de loontrekkenden van de maatschappij wordt gekaderd door de regelgeving van de toepasselijke paritaire comités eventueel aangevuld met collectieve arbeidsovereenkomsten gesloten op bedrijfsniveau.

Het beloningsbeleid voor de medewerkers (loontrekkenden andere dan de leden van de effectieve directie) wordt vastgesteld door de effectieve directie en houdt rekening met de aard, de omvang en de activiteiten van de VMOBB en met de algemene beginselen vastgelegd door de raad van bestuur.

De algemene beginselen van het beloningsbeleid zijn beschikbaar voor de betrokken medewerkers. De betrokken medewerkers worden vooraf in kennis gesteld van de criteria die voor de vaststelling van hun bezoldiging zullen worden gebruikt en van het beoordelingsproces. Het beoordelingsproces en het beloningsbeleid zijn degelijk gedocumenteerd alsook transparant voor de afzonderlijke medewerkers in kwestie.

Het beloningsbeleid t.o.v. de loontrekkenden kan naar beslissing van de effectieve directie prestatiegerelateerd zijn.

De prestaties worden beoordeeld op grond van objectieven bepaald in een meerjarenkader om te waarborgen dat de prestatiebeoordeling betrekking heeft op prestaties op de langere termijn.

Het bedrag van de eventuele prestatiebeloning is gebaseerd op een combinatie van de beoordeling van de prestaties van de betrokken loontrekkende en het operationeel departement waartoe hij behoort enerzijds en de resultaten van de maatschappij als geheel anderzijds.

Bij de beoordeling van de prestaties wordt rekening gehouden met niet-financiële criteria, zoals de verworven vakkundigheid en de persoonlijke ontwikkeling.

De beoordeling kan ook rekening houden met volgende criteria: opvolgen van de strategie van de maatschappij, de naleving van interne regels en procedures en de bijdrage tot de prestaties van het operationeel departement waartoe de loontrekkende behoort.

- ✓ beginselen van het beloningsbeleid (vaste en variabele componenten): geen variabele componenten
- ✓ informatie over de individuele en collectieve prestatiecriteria op basis waarvan aandelenopties, aandelen of andere variabele beloningscomponenten worden toegekend: niet van toepassing
- ✓ voornaamste kenmerken van aanvullende pensioen- en vervroegde-uittrekingsregelingen: niet van toepassing

Openbaarmaking

Onverminderd de bepalingen inzake vertrouwelijkheid en gegevensbescherming wordt de relevante informatie over het beloningsbeleid, alsook elke actualisering daarvan naar aanleiding van een wijziging in het beleid, door de maatschappij op een duidelijke en begrijpelijke wijze bekend gemaakt aan de externe belanghebbenden. Deze bekendmaking gebeurt via het jaarverslag.

1.3 Aandeelhouderschap

Toelichting bij de aandeelhouders die een gekwalificeerde deelneming bezitten in de onderneming en, in voorkomend geval, toelichting bij de groepsstructuur

Niet van toepassing

Informatie over tijdens de rapporteringsperiode verrichte materiële transacties met aandeelhouders en met personen die invloed van betekenis op de onderneming uitoefenen (met vermelding van eventuele kruiselingse participaties)

Niet van toepassing

2 Deskundigheid en professionele betrouwbaarheid, externe functies en transacties met de leiders

2.1 « Fit & proper »

Beschrijving van de "fit & proper"-vereisten die door de onderneming worden toegepast op de leden van de raad van bestuur en de effectieve directie, en op de verantwoordelijken voor de onafhankelijke controlefuncties (samenvatting van het "fit & proper"- beleid)

a) "Fit & Proper"-beleid voor de uitvoerende (effectieve directie) en de niet-uitvoerende bestuurders.

Het vaardigheidsprofiel ("Fit")

Elk lid wordt voorgedragen op basis van zijn mogelijke bijdrage in termen van kennis, ervaring en specialisatie in een of meer van de volgende domeinen:

- Visie en strategie: vermogen om over een waardecreërende strategische langetermijnvisie te beschikken en deze te kunnen toepassen.

- Leadership en managementvermogen: managementervaring op directieniveau, vermogen om een complexe organisatie te doen evolueren en teams te leiden; aanleg voor communicatie en beheer van de human resources.

- Financiële en boekhoudkundige deskundigheid: universitaire opleiding of ervaring op hoog niveau in financiële en boekhoudkundige aangelegenheden, die het mogelijk maakt complexe dossiers met betrekking tot de activiteiten van een ziekteverzekeringsonderneming met een kritisch oog te benaderen en constructief bij te dragen tot het onderzoek ervan.

- Kennis van het vak en van het regelgevend kader: beheersing van de ziekteverzekeringssector, zowel op technisch (kennis van de risico's die eigen zijn aan de verzekeringsactiviteiten en van hun beheertechnieken) en op regelgevend vlak (kennis van het governancestelsel) als op het vlak van de belangrijkste klantensegmenten van de VMOBB.

- Kennis van de maatschappelijke omgeving waarin de VMOBB opereert: zicht op de evolutie van het gedrag van de actoren (individuen, ondernemingen, instellingen) van de samenleving waarin de VMOBB opereert en van de invloed dat dit op het businessmodel kan hebben.

- Inzicht in de macro-economische evenwichten die het leven van de onderneming kunnen beïnvloeden.

-Public relations: vertrouwdheid met de openbare en politieke forums die de activiteiten in het algemeen of de ziekteverzekeringssector in het bijzonder kunnen beïnvloeden.

- Crisismanagement: vermogen om op gepaste wijze te reageren bij crises van korte of lange duur.

Criteria van professionele betrouwbaarheid ("Proper")

Voor de appreciatie van de professionele betrouwbaarheid van de bestuurders, hanteert de algemene vergadering de aanbevelingen van de Nationale Bank van België (circulaire 'Fit & Proper' NBB_2013_02).

b) "Fit & Proper"-beleid voor de verantwoordelijken van de onafhankelijke controlefuncties.

Het vaardigheidsprofiel ("Fit")

De effectieve directie legt het vaardigheidsprofiel (functieomschrijving) van de verantwoordelijken van de onafhankelijke controlefuncties vast.

Criteria van professionele betrouwbaarheid ("Proper")

Voor de appreciatie van de professionele betrouwbaarheid van de bestuurders, hanteert de algemene vergadering de aanbevelingen van de Nationale Bank van België (circulaire 'Fit & Proper' NBB_2013_02).

Opmerking: er werd eind 2018 een nieuw omzendbrief 'fit en proper' (NBB_2018_25) en een 'handbook' gepubliceerd. Het is de bedoeling om de werking van de SMAB met betrekking tot de nieuwe bepalingen in 2019 te controleren.

Beschrijving van de procedure waarmee de onderneming de deskundigheid en professionele betrouwbaarheid beoordeelt van de leden van de raad van bestuur en de effectieve directie, en van de verantwoordelijken voor de onafhankelijke controlefuncties

a) "Fit & Proper"- procedure voor de uitvoerende (effectieve directie) en de niet-uitvoerende bestuurders.

Bij de benoeming of herbenoeming van een bestuurder, worden de behoeften geëvalueerd van de raad van bestuur in termen van kennis, ervaring en specialisaties.

De curricula vitae en de referenties van de voor de benoeming of herbenoeming voorgedragen kandidaten worden onderzocht op basis van deze behoeftenanalyse. Tevens wordt de beschikbaarheid van de kandidaat-bestuurders bevraagd en wordt nagegaan of ze voldoen aan de interne regels inzake de uitoefening van externe mandaten.

De kandidaat-bestuurders zijn er tevens toe gehouden alle vereiste informatie aan te reiken die het mogelijk maakt na te gaan of ze voldoen aan de criteria van professionele betrouwbaarheid ('Proper'). De compliancefunctie wordt in dit nazicht betrokken.

b) "Fit & Proper"- procedure voor de verantwoordelijken van de onafhankelijke controlefuncties.

De effectieve directie beslist over de aanstelling van de verantwoordelijken van de onafhankelijke controlefuncties.

De verantwoordelijken van de onafhankelijke controlefuncties zijn er toe gehouden de raad van bestuur in kennis te stellen van alle elementen die een invloed kunnen hebben op hun situatie van professionele betrouwbaarheid ('Proper'). De compliancefunctie (of in voorkomend geval de Interne Audit wanneer de compliancefunctie betrokken is) wordt eveneens in kennis gesteld van deze elementen.

2.2 Leningen, kredieten of borgstellingen en verzekeringsovereenkomsten voor leiders

Informatie over tijdens de rapporteringsperiode verrichte materiële transacties met leden van de raad van bestuur of de effectieve directie en, met name, de lijst van leningen/kredieten of borgstellingen van meer dan 100.000 euro die zijn toegekend aan de leden van de raad van bestuur en het directiecomité

Er worden door de VMOBB geen leningen, kredieten of borgstellingen toegekend ten gunste van een bestuurder. Er worden door de VMOBB geen verzekeringsovereenkomsten onderschreven ten gunste van een bestuurder.

3 Risicobeheersysteem, ORSA-proces en risicobeheerfunctie

3.1 Risicobeheersysteem

Beschrijving van het risicobeheersysteem van de onderneming

Overeenkomstig de Solvabiliteit II-wet en Gedelegeerde Verordening¹ werkt de VMOBB een doeltreffend risicobeheersysteem uit dat omvat:

- ✓ een welomschreven risicobeheerstrategie die in overeenstemming is met de algemene bedrijfsstrategie van de onderneming. De doelstellingen en grondbeginselen van die strategie, de goedgekeurde risicotolerantielimieten en de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen alle activiteiten van de onderneming zijn schriftelijk vastgelegd;
- ✓ een welomschreven procedure voor het besluitvormingsproces;
- ✓ schriftelijk vastgelegde beleidslijnen die de materiële risico's waaraan de onderneming is blootgesteld, effectief omschrijven en indelen per categorie, en die voor elke risicocategorie de goedgekeurde risicotolerantielimieten vermelden. Deze beleidslijnen implementeren de risicostrategie van de onderneming, voorzien in controlemechanismen en houden rekening met de aard, de reikwijdte en perioden van de bedrijfsactiviteiten, evenals met de daaraan verbonden risico's;
- ✓ rapporteringsprocedures en -processen die garanderen dat de informatie over de materiële risico's waaraan de onderneming is blootgesteld en de doeltreffendheid van het risicobeheersysteem, actief worden gecontroleerd en geanalyseerd, en dat passende wijzigingen in het systeem worden aangebracht indien zulks noodzakelijk is.

Het doel van dit systeem bestaat erin de risico's waaraan de VMOBB wordt of kan worden blootgesteld, te identificeren, te beoordelen, te beheren en te monitoren.

De uitvoering van het risicobeheer verloopt in drie stappen:

Risicobereidheid

De VMOBB heeft de risicobereidheid geformaliseerd, die de uitdrukking is van het niveau van risico dat de VMOBB bereid is te nemen zowel op strategisch vlak als op dat van de verschillende beheerprocessen.

De VMOBB heeft ook de risicotolerantielimieten voor alle relevante risicocategorieën gedefinieerd, overeenkomstig de risicobereidheid van de onderneming.

De dashboards en de specifieke opvolgingsindicatoren (KRI – 'Key Risks Indicators') zijn o.a. in het kader van de implementatie van het ORSA-proces uitgewerkt, dit om de afstemming van de genomen beheerbeslissingen ten opzichte van het vastgelegde risicoprofiel te volgen.

De risicobeheerfunctie monitort regelmatig deze indicatoren en meldt aan de effectieve directie wanneer de limieten worden overschreden. De effectieve directie beslist welke risicobeperkende maatregelen moeten worden genomen (waar nodig goedgekeurd door de raad van bestuur). De risicobeheerfunctie zorgt voor de effectieve uitvoering van de maatregelen die zijn beslist.

Charter risicobeheer en referentiekader voor het risicobeheer

De VMOBB heeft haar algemene risicobeheerbeleid geformaliseerd in een door de raad van bestuur goedgekeurd document. Dit document vormt het referentiekader voor het risicobeheer van VMOBB. Hierin zijn onder andere beschreven:

- het systeem en de doelstellingen van het risicobeheer;
- de governance inzake risicobeheer;

- de taxonomie en de risicodekking, evenals het beleid in verband met de gedekte risico's.
- de principes en het methodologische proces dat van toepassing is op het risicobeheer.

Als aanvulling op haar algemene risicobeheerbeleid heeft de VMOBB een risicobeheercharter opgesteld, dat door de raad van bestuur werd goedgekeurd.

In dit charter worden de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren van het risicobeheer (bestuursorgaan, effectieve directie, controlefuncties) formeel vastgelegd, alsook het gebied dat zij bestrijken.

Risicobeheerbeleid per type van risico.

Om te voldoen aan Solvabiliteit II heeft de VMOBB verschillende strategische beleidslijnen voor het risicobeheer geformaliseerd

- ✓ beleid inzake het beheer van het investeringsrisico, het liquiditeitsrisico en het ALM-
risico ;
- ✓ beleid inzake het beheer van de andere risico's (operationeel risico, strategisch risico en
reputatierisico);
- ✓ beleid inzake het beheer van ORSA;
- ✓ beleid inzake beheer van het herverzekeringsrisico;
- ✓ beleid inzake het beheer van het tegenpartijrisico;
- ✓ beleid inzake het beheer van het capital management-
risico;
- ✓ beleid inzake het beheer van het gegevenskwaliteitsrisico;
- ✓ evaluatieprocedure voor het interne-controlesysteem;
- ✓ algemeen bedrijfscontinuïteitsrisico.

De strategische beleidslijnen zijn door de effectieve directie vastgelegd en, uiteindelijk ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van bestuur

Beschrijving van de wijze waarop het risicobeheersysteem, met inbegrip van de risicobeheerfunctie, is geïntegreerd in de organisatiestructuur en het besluitvormingsproces van de onderneming

Het risico management proces heeft als doel om een consistente methodologische benadering van het risicobeheer binnen de gehele maatschappij mogelijk te maken. Het omvat alle activiteiten van de VMOBB, zowel intern als extern aan het bedrijf.

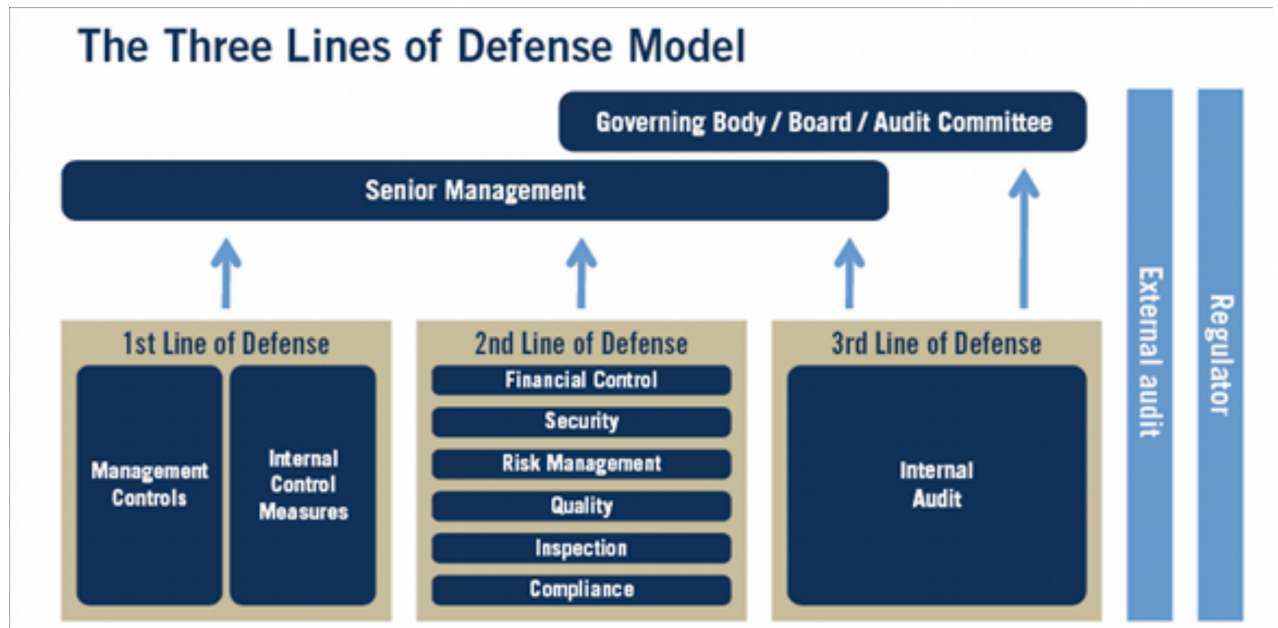
Het integreert alle aangepaste en goed opgezette tools en de praktijken voor een holistische aanpak van het beheer en de communicatie van de risico's door een kader en gemeenschappelijke taal voor de gehele VMOBB te voorzien om de risico's te beoordelen, maar ook prioritaire acties vast te leggen om deze laatsten te verlichten.

Het risicobeheer van de VMOBB past in het kader van een risicobeheerstructuur waarvoor de verschillende entiteiten, in verschillende mate, verantwoordelijk zijn voor de uitwerking, de implementatie, de opvolging en de controle van het risicobeheer.

De organisatie baseert zich tevens op de ECIIA¹ / FERMA² aanbevelingen ('Guidance on the 8th EU Company Law Directive, artikel 41'), die worden geschematiseerd door het onderstaande model van drie verdedigingslijnen:

¹European Confederation of Institutes of Internal Auditing

²Federation of European Risk Management Associations

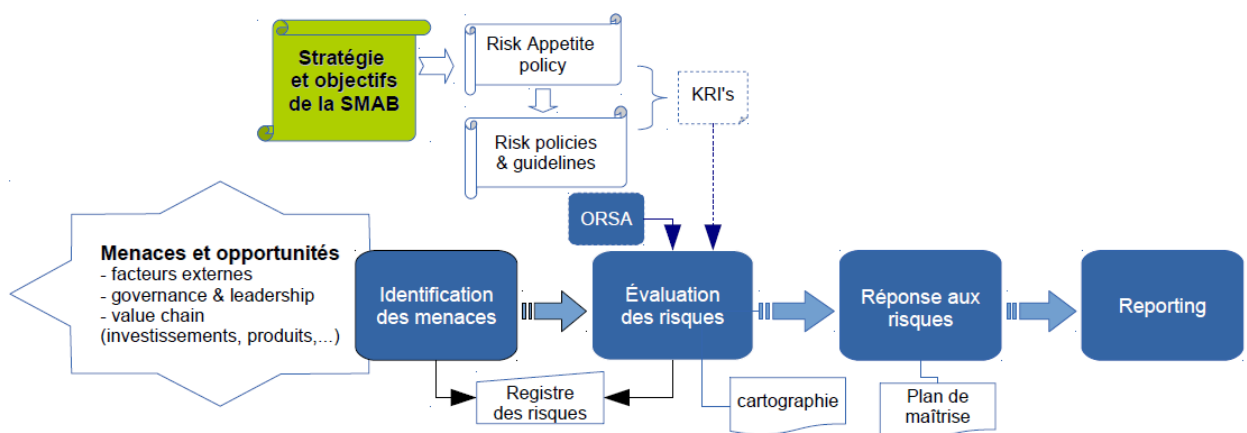


Het betreft een transversale structuur die is geïntegreerd in de algemene structuur van de maatschappij en waarvan de meeste leden ofwel directiefuncties ofwel sleutelfuncties in andere entiteiten of diensten bekleden.

De volgende organen zijn formeler en rechtstreeks bij het risicobeheer betrokken:

- ✓ de raad van bestuur;
- ✓ de effectieve directie ;
- ✓ de risicobeheerfunctie;
- ✓ de interne audit;
- ✓ de compliancefunctie;
- ✓ de actuariële functie;
- ✓ de operationele verantwoordelijken.

Volgende figuur schematiseert de sleutelfasen van het risk management proces, alsook de voornaamste documenten/ methodologische instrumenten die daarop betrekking hebben:



De 4 sleutelfasen van het proces, de identificatie van de bedreigingen, beoordeling van de risico's, het antwoord op de risico's en de reporting van de risico's worden in de volgende secties

gedetailleerd besproken.

Dit proces is van toepassing op alle gebieden die door het risicobeheersysteem bestreken worden, ook al treedt het ORSA-proces op de beoordeling van de risico's waarmee bij de berekening van het solvabiliteitskapitaalvereiste rekening moet worden gehouden (zie punt 3.2.).

Naargelang de situatie omvat de VMOBB in haar risicobeheersysteem het uitvoeren van stresstests en scenario-analyse voor alle relevante risico's waaraan zij is blootgesteld.

De frequentie en inhoud van regelmatige stresstests en de situaties die een ad-hocstresstest rechtvaardigen, worden in de risicobeleiden van de VMOBB beschreven.

3.2 Procedure ORSA

Beschrijving van de door de onderneming toegepaste procedure om te voldoen aan haar verplichting om in het kader van haar risicobeheersysteem een beoordeling van het eigen risico en de solvabiliteit te verrichten, waarbij onder meer wordt aangegeven hoe de beoordeling van het eigen risico en de solvabiliteit in de organisatiestructuur en het besluitvormingsproces van de onderneming is geïntegreerd

De risico's die de VMOBB moet ondervangen, komen voort uit de werkzaamheden van de maatschappij in het kader van haar ondernemingsdoel en uit haar activiteiten als verzekerings-tussenpersoon, en ze zijn divers. Zij worden vermeld in de eerder genoemde taxonomie van de risico's.

Marktrisico

Beschrijving

Het marktrisico is het risico van verlies dat het gevolg kan zijn van koersschommelingen van financiële instrumenten in een portefeuille. Het risico kan betrekking hebben op:

- Renterisico: dat is het risico dat de houder van een schuldinstrument of een kredietnemer met een vaste of variabele rentevoet loopt als gevolg van veranderingen in de rentevoeten tussen de datum waarop de kredietgever of kredietnemer een verbintenis aangaat, en de datum waarop de schuld terugbetaald wordt. Het renterisico houdt vaak een risico van een tijdelijk of permanent kapitaalverlies in. Het kan van toepassing zijn op zowel beleggers in verhandelbare schuldinstrumenten als een kredietgever.
- Spreadrisico (of kredietspread): dat is het risico dat de kwaliteit van de emittent van een obligatie verslechtert en dat leidt tot een toename van de (krediet)spread van deze obligatie. Een toename van de kredietspread zal de prijs van de obligatie verlagen, omdat de beleggers een hoger rendement zullen vragen om het verhoogde risico (van wanbetaling van de emittent) te compenseren dat zij lopen door die obligatie te kopen. Beleggers die dit effect in hun portefeuille hebben, zien de prijs ervan dalen.
- Aandelenrisico: dat is het risico dat de houder van een aandelenportefeuille loopt als gevolg van de veranderende aandelenkoersen.
- Vastgoedrisico: dat wordt veroorzaakt door de marktvolatiliteit van vastgoedactiva.
- Valutarisico: dat is het risico verbonden aan de verandering in de prijs van een munt ten opzichte van een andere referentievaluta. Een daling van de wisselkoers kan leiden tot verlies van waarde van de activa in buitenlandse valuta. Op dezelfde manier kan een stijging van de wisselkoersen resulteren in een waardestijging van de binnenlandse valuta voor passiva in buitenlandse valuta. Het valutarisico wordt gemeten door de valutapositie die wordt gedefinieerd als het netto saldo van haar activa in een bepaalde valuta.

- Concentratierisico: dat is het risico dat gepaard gaat met een hoge concentratie van de beleggingen in bepaalde activa of markten.

- ALM-risico (actief-passief): dat is het risico als gevolg van de ontoereikendheid van het beleggingsbeleid en het vermogensbeheer met betrekking tot het profiel van de verplichtingen van de maatschappij. In het specifieke geval van de VMOBB is dat risico nauw verbonden met het renterisico als gevolg van een gebrek aan overeenstemming tussen de looptijden van activa en passiva op de balans.

- Liquiditeitsrisico: dat is het risico dat een positie niet tijdig geliquideerd kan worden tegen een redelijke prijs.

Het inflatierisico is vooral van invloed op de waarde van de verzekeringsverplichtingen. Het wordt dan ook samen met de andere verzekeringstechnische risico's 'ziektkosten' behandeld.

Risicomaatregelen

De risk drivers en risicomaatregelen waarvan de VMOBB gebruik maakt, worden weergegeven in de volgende tabel:

Risico	Risicomaatregel	Voornaamste risk driver
Rente / ALM	SCR rentevoet Looptijd van de activa en de passiva	Verandering in de marktwaarde van de obligaties en de technische voorzieningen
Spread	SCR spread Looptijd van de betrokken effecten Veranderingen in de spread (afwijking rendement benchmarkportefeuille – risicovrije voet)	Verandering in de marktwaarde van de obligaties
Valuta	SCR valuta Verandering in de wisselkoers van de valuta (inclusief de correlatie met de euro)	Verandering in de marktwaarde van de betrokken effecten
Concentratie	SCR concentratie	Verandering in de marktwaarde van de betrokken effecten
Liquiditeit	Liquiditeitsindicator op korte termijn	Kortlopende schulden en liquiditeitspositie

Risicobeheer- en beperkingsstrategie

Gezien haar risicobereidheid en haar beleggingsbeleid zijn het aandelenrisico, vastgoedrisico en valutarisico niet van toepassing op de VMOBB.

Verzekeringstechnisch risico

Beschrijving

De “ziektkosten”-risico's in verband met de inschrijving op producten van de VMOBB zijn verschillend van aard.

Op het grootste deel worden technieken toegepast die vergelijkbaar zijn met de technieken die in het kader van levensverzekeringen worden gebruikt (“SLT risico-elementen”); sommige onderdelen van de portefeuille (IBNR voorziening) zijn onderhevig aan residuele verzekeringstechnische risico's die aangepakt worden met technieken uit niet-levensverzekeringen (“NSLT risico-elementen”).

De catastroferisico's (“catastroferisico-elementen”) hebben ten slotte betrekking op de verliezen als gevolg van het optreden van een mondiale epidemie en de uitzonderlijke concentratie van risico's in extreme omstandigheden.

SLT risico-elementen

- Overlijdensrisico: een verhoogde sterfte onder de verzekerden en vooral onder jongeren, zou resulteren in een verlaging van de geïnde premies in de toekomst en dus een mogelijke daling van de verwachte inkomsten.
- Langlevenrisico: de toegenomen levensverwachting van de verzekerden zou kunnen resulteren in een toename van de toekomstige betalingen die hoger is dan de waarde van de toekomstige premies en zou dus een negatieve invloed hebben op de resultaten.
- Kostenrisico: dat is het risico dat de uitgaven hoger zijn dan verwacht, bijvoorbeeld in het geval van de inflatie van de kosten voor gezondheidszorg.
- Morbiditeitsrisico: dat is het risico van een toename van het aantal zieke verzekerden dat aanzienlijke negatieve effecten heeft op de resultaten.
- Risico van voortijdige beëindiging: dat is het risico dat de aannames in verband met het vervalpercentage onjuist zijn. Afhankelijk van de eigenschappen van het contract, kan een toename van het vervalpercentage verschillende gevolgen hebben voor de situatie van de onderneming. Onder de aanname dat de vergrijzingsvoorzieningen in het geval van voortijdige beëindiging van de overeenkomst niet worden vergoed, kan afhankelijk van de leeftijd, het geslacht en het aantal jaren sinds de inschrijving, de beëindiging van een contract gunstig zijn.

NSLT risico-elementen

- Premierisico: dat is het risico dat de kosten van toekomstige schadegevallen hoger zijn dan de premie-inkomsten.
- Voorzieningenrisico: dat is het risico in verband met de willekeurige aard van de beoordeling van de schadegevallen en hun slechte inschatting.

Met betrekking tot de activiteit van de VMOBB is alleen het voorzieningenrisico in verband met de run-off van de IBNR-voorziening van toepassing.

Catastroferisico-elementen

In het geval van de VMOBB zijn alleen de volgende risico's van toepassing:

- Risico van een massaal ongeval: dat is het risico dat een catastrofale gebeurtenis een groot aantal mensen op één plek treft.
- Risico van pandemie: dat is het risico dat een pandemie een groot aantal mensen treft.

Andere risico-elementen

De nieuwe productie (door de komst van nieuwe leden of de introductie van nieuwe producten) houdt ook een verzekeringstechnisch risico in; de maatschappij heeft a priori minder informatie over deze nieuwe contracten.

Risicomaatregelen

De risk drivers en risicomaatregelen waarvan de VMOBB gebruik maakt, worden in de volgende tabel weergegeven:

Risico	Risicomaatregelen	Voornaamste "risk drivers"
Ziektekosten niet vergelijkbaar met levensverzekeringen	SCR ziektekosten niet vergelijkbaar met levensverzekeringen (voorzieningenrisico) (Evolutie van de) run-off van de IBNR voorziening	Geboekte premies

Ziektekosten vergelijkbaar met levensverzekeringen	SCR overlijden/lang leven SCR invaliditeit/morbiditeit SCR kosten SCR vallen Looptijd van de best estimate vergelijkbaar met een levensverzekering	Huidige waarde van de toekomstige premies Huidige waarde van de toekomstige schadegevallen Best estimate voorziening voor schadegevallen en bedrag van de gesimuleerde kosten
Catastrofe	SCR cat massaal ongeval SCR cat pandemie	Geboekte premies

Deze risk drivers zijn ook van toepassing op de risico's in verband met de nieuwe productie.

Risicobeheer- en beperkingsstrategie

Het risicobereidheidsbeleid alsook het beheerbeleid van de verzekeringstechnische risico's 'Ziektekosten' bepalen de limieten waarbinnen de risico's beheerd moeten worden. Zodra de waarschuwinglimiet wordt bereikt (en zeker als die wordt overschreden), start de procedure die in het toepasselijke beleid is opgenomen, namelijk het beheerbeleid van de verzekeringstechnische risico's 'Ziektekosten'.

Wat de risicobeperkende strategieën betreft, maakt de VMOBB momenteel geen gebruik van herverzekering.

Het gebruik van de diensten van een herverzekeraar kan van nut zijn in het kader van het beheer van het catastroferisico. Met een gepast herverzekeringsverdrag kan de VMOBB de impact van het catastroferisico op het vereiste kapitaalbedrag beperken, zoals opgelegd door de Solvency II-regelgeving.

Anderzijds kan herverzekering helpen om:

- de behoefte aan solvabiliteit (eventueel incidenteel) te verminderen wanneer de dekkinggraad onder druk staat;
- blootstelling aan risico's te beperken bij de lancering van nieuwe producten (wanneer het vanwege de weinige beschikbare statistieken moeilijk is om de te verwachten schadelast te voorspellen).

Tegenpartijrisico

Beschrijving

Het tegenpartijrisico is het risico in verband met potentiële verliezen als gevolg van het in gebreke blijven van tegenpartijen en debiteuren van de onderneming in de komende 12 maanden. Zijn onderhevig aan het tegenpartijrisico:

- contracten die een risicobeperking zoals herverzekering, derivaten en securitisatie tot doel hebben;
- maar ook cashposities, door verzekeringstussenpersonen verschuldigde bedragen, door verzekerden verschuldigde bedragen.

Het tegenpartijrisico is de faalkans van een kredietnemer of een bepaalde structuur. Het ontstaat doordat de verschuldigde bedragen niet worden terugbetaald. Ze houden dus een verlies in voor de kredietgever of investeerder, of op zijn minst zijn er gedeerde inkomsten zolang een tegenpartij niet betaalt.

Het tegenpartijrisico is niet van toepassing op de blootstelling aan spreadrisico's en concentratierisico's (zoals bedrijfsobligaties).

Risicomaatregelen

De risk drivers en risicomaatregelen waarvan de VMOBB gebruik maakt, worden in de volgende tabel weergegeven:

Risico	Risicomaatregel	Voornaamste "risk drivers"
Tegenpartij	SCR tegenpartij	Vorderingen en banktegoeden

Risicobeheer- en beperkingsstrategie

De VMOBB doet geen beroep op herverzekering of enig ander mechanisme om het risico te beperken. Daarom is er geen tegenpartijrisico op dit niveau.

Wat de andere risico's betreft, gaat het voornamelijk om een cashrisico. De evolutie daarvan wordt opgevolgd.

Operationeel risico

Beschrijving

Dit risico kan verschillende vormen aannemen:

- Uitbestedingsrisico: vloeit voort uit de overdracht van de activiteit aan een derde.
- Bedrijfsdiscontinuïteitsrisico: dat kan optreden wanneer interne of externe gebeurtenissen de VMOBB verhinderen haar werkzaamheden vrij te verrichten.
 - Met interne gebeurtenissen bedoelen we bijvoorbeeld verstoringen in verband met sociale conflicten, afwezigheid van sleutelpersonen, schade in gebouwen, epidemieën ...
 - Voorbeelden van externe gebeurtenissen zijn bijvoorbeeld een staking van het openbaar vervoer, extreme weersomstandigheden, demonstraties buiten de instelling ...
- IT-discontinuïteitsrisico: dit zijn alle gebeurtenissen die zouden kunnen leiden tot een defect of storing in het computersysteem.
- IT-­risico: dit betreft een inconsistentie in het programmaontwerp, dat in verband met het dagelijks gebruik ervan aanleiding geeft tot een fout in de verwerking.
- Frauderisico: dat is de mogelijkheid van een kwaadaardige, interne of externe, individuele of collectieve praktijk, die bewust bedoeld is om de geldende wetgeving en/of de algemene voorwaarden te omzeilen en die kan leiden tot persoonlijke verrijking en/of terugbetalingen van onverschuldigde bedragen.
- Juridisch risico: als gevolg van de niet-naleving van de geldende wettelijke bepalingen.

Risicomaatregelen

De risk drivers en risicomaatregelen waarvan de VMOBB gebruik maakt, worden in de volgende tabel weergegeven:

Risico	Risicomaatregel	Voornaamste risk driver
Operationeel risico	SCR operationeel	Geboekte premies

Risicobeheer- en beperkingsstrategie

Het risicobereidheidsbeleid alsook het beheerbeleid van de andere risico's bepalen de limieten waarbinnen de risico's beheerd moeten worden. Zodra de waarschuwinglimiet wordt bereikt (en zeker als die wordt overschreden), start de procedure die in het toepasselijke beleid is opgenomen, namelijk het beheerbeleid van de andere risico's.

Het operationeel risicobeheer binnen de onderneming is bedoeld om de effecten van deze

risico's zo veel mogelijk te beperken. Het wordt geformaliseerd via verschillende charters en beleidslijnen met de volgende doelstellingen:

- Deugdelijk bestuur;
- "Compliance";
- Audit- en risicocomité;
- Interne Audit;
- Bedrijfscontinuïteit.

Het "Good governance charter" gaat in op een aantal punten. De naleving ervan heeft een directe impact op het verminderen en beheren van het operationele risico. In het charter worden o.a. de volgende punten verduidelijkt:

- De organen van de mutualiteit, hun samenstelling, hun werking, hun bevoegdheden en hun taken;
- De integratie van het Audit en Risicocomité in de raad van bestuur. De bedoeling is om de raad bij te staan om zijn verantwoordelijkheden op te nemen in het kader van de goede werking van de interne controle en het risicobeheer;
- De managementfuncties;
- De onafhankelijke controlefuncties, hun respectieve bevoegdheden en taken;
- De uitbesteding, de te respecteren beschermingsprincipes, het besluitvormingsproces in verband met uitbesteding, de beoordeling van de daaruit voortvloeiende risico's;
- Het integriteitsbeleid, de strategische doelstellingen en waarden van de VMOBB, de ethische voorschriften, de Gedragscode en de verwerking van klachten van klanten;
- Het beleid inzake de bekendmaking van de toegepaste principes.

Het "Compliance charter" behandelt de basisprincipes, omschreven in de beleidsnota integriteit, die met name zijn gebaseerd op de naleving van de wet- en regelgeving. Dit charter behandelt onder meer de volgende punten:

- De onafhankelijkheid van de compliance-functie en zijn deelname aan het verbeteren van de naleving van de integriteitsregels;
- Het verantwoordelijkheidsgebied van de compliance-functie;
- De organisatie van de compliance-functie;
- De belangrijkste taken van de compliance-functie;
- De rapportageprocedures met betrekking tot de compliance-functie.

Het "Audit Charter" heeft als doel het statuut en het kader waarbinnen de interne audit opereert, te definiëren en te garanderen.

Het beleid ten aanzien van de bedrijfscontinuïteit identificeert de belangrijkste kritieke factoren die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van haar activiteiten, voorziet de vereiste testprocedures en stelt actieplannen voor. In dit beleid zijn met name de volgende punten formeel vastgelegd:

- Identificatie van voornaamste noodsituaties en het opstellen van rampenplannen;
- Identificatie van de belangrijkste sleutelfuncties en het opstellen van opvolgingsplannen;
- Definitie van de testprocedure en het testen van de nood- en opvolgingsplannen;

Andere risico's

Beschrijving

Het betreft de volgende risico's:

- Het strategisch risico is het risico van verlies of verandering in waarde als gevolg van het onvermogen om de juiste businessplannen en strategieën uit te voeren, beslissingen te nemen, middelen toe te wijzen of zich aan te passen aan veranderingen in de zakenomgeving.
- Het reputatierisico is het risico dat al dan niet gegronde negatieve publiciteit over zakenpraktijken van de VMOBB of over haar relaties met derden het imago van de VMOBB ondermijnt.

Risicomaatregelen

Er is geen SCR-berekening vereist met betrekking tot de strategische en reputatierisico's. Het optreden van deze risico's heeft een directe impact op:

Het volume van de inkomsten: de impact op het volume kan men bepalen aan de hand van de geboekte premies/huidige waarde van de toekomstige premies;

Het rendement van de portefeuille: de impact op het rendement kan men bepalen aan de hand van de 'combined ratio'.

De impact van de andere risico's kan men bepalen, mutatis mutandis, door middel van scenario-analyse.

Strategie voor risicobeheer en -beperking

Het risicobereidheidsbeleid alsook het beheerbeleid van de andere risico's bepalen de limieten waarbinnen de risico's beheerd moeten worden. Zodra de waarschuwinglimiet wordt bereikt (en zeker als die wordt overschreden), start de procedure die in het toepasselijke beleid is opgenomen, namelijk het beheerbeleid van de andere risico's.

De strategische en reputatierisico's kan men beheren aan de hand van de "frequentie/ernst" scenario-analyse en de implementatie van diverse actieplannen in elk specifiek geval.

Verklaring waarin wordt aangegeven met welke frequentie de beoordeling van het eigen risico en de solvabiliteit wordt onderzocht en goedgekeurd door de raad van bestuur en het directiecomité (in voorkomend geval de effectieve directie) van de onderneming

De risicobeoordeling en de solvabiliteit van de VMOBB worden driemaandelijks geëvalueerd.

Verklaring waarin wordt uiteengezet hoe de onderneming haar eigen solvabiliteitsbehoeften heeft bepaald, rekening houdend met haar risicoprofiel en met de onderlinge wisselwerking tussen haar activiteiten op het gebied van kapitaalbeheer en haar risicobeheersysteem

Zie hierboven

3.3 Risicobeheerfunctie

Beschrijving van de taken en de wijze van tenuitvoerlegging van de risicobeheerfunctie

De verantwoordelijkheid voor en het toezicht op het risicobeheer is in handen van een lid van de effectieve directie. Hij wordt bijgestaan door een assistent van de risk manager in het kader van een uitbestedingsovereenkomst.

Het activiteitengebied van het risicobeheer beslaat de directe activiteiten van de VMOBB, maar

ook alle onderaannemers.

De risicobeheermethodiek wordt gedetailleerd beschreven in het risicobeheercharter.

De voornaamste taak van de risicobeheerfunctie is om de noodzakelijke elementen voor te bereiden voor de effectieve directie, zodat zij haar beslissingen kan nemen, en om de risicocartografie en de bijbehorende risicobeheersplannen te valideren, die vervolgens zullen worden voorgelegd aan de raad van bestuur, zodat hij zijn taak kan vervullen, namelijk het toezicht op de doeltreffendheid van de interne controlesystemen en het risicobeheer.

De risk manager functie:

- gaat te werk met de toepassing van de aanpak van de analyse en het beheer van de risico's (identificatie en risicobeoordeling);
- werkt het ontwerp van de cartografie van de voornaamste risico's en het globale risico beheersplan uit;
- volgt de uitvoering van de actieplannen afkomstig van globale risico beheersplan;
- bepaalt de onvermijdelijke stiptheidspunten dat het volgt in het kader van de besturing van het management van de risico's;
- volgt regelmatig het resultaat van de indicatoren van de verrichte risico's;
- werkt mee met de beoordeling van de interne controle maatregelen en bereid het "Verslag aan de raad van bestuur over het Risk Management" voor;
- werkt op de methoden en de referentie-instrumenten en zorgt voor een toezicht op het domein van de risico's en van de interne controles.

De risicobeheerfunctie staat de effectieve directie bij in de totstandbrenging van een 'risicobereidheid' die aansluit bij de activiteit en de globale strategie van de maatschappij.

De risicobeheerfunctie staat minstens jaarlijks in voor de globale en geregelde rapportage ten behoeve van de effectieve directie en de raad van bestuur, met betrekking tot de risico's waaraan de VMOBB is blootgesteld.

Op het vlak van de technische en financiële risico's, steunt de risicobeheerfunctie op de rapportage die intern is ingesteld door de financiële dienst en door de dienst actuariaat voor het beheer van de ALM-risico's.

De risicobeheerfunctie ziet erop toe dat een uitvoerige schriftelijke documentatie van de beleidslijnen, procedures en grenzen die worden gebruikt in het kader van het risicobeheer, wordt gecompileerd. Ze bewaart er een integrale kopie van.

4 Operationele structuur, internecontrolesysteem, compliancefunctie, integriteit en ICT-infrastructuur

4.1 Internecontrolesysteem

Beschrijving van het internecontrolesysteem van de onderneming inbegrepen de gedetailleerde informatie over de sleutelprocedures van het internecontrolesysteem

De beschrijving van het interne controlesysteem van de VMOBB is gestructureerd volgens het COSO-ERM-raamwerk.

Dit model heeft de vorm van een kubus:



De bovenzijde van de kubus bevat de doelstellingen van de entiteit. Zodra deze bepaald zijn, zet de organisatie een intern controlesysteem op dat hem in stelt om deze te verwezenlijken.

Op de voorzijde van de kubus staan de 8 lagen van de componenten waarmee men rekening moet houden in het risicobeheersingsmodel.

De zijkant van de kubus drukt uit dat het model is opgezet voor alle niveaus van de entiteit.

Het systeem dat de VMOBB heeft opgezet voor deze componenten op de kubus, wordt beschreven op de volgende pagina's.

Doelstellingen van de VMOBB

De VMOBB heeft haar doelstellingen geformaliseerd in een document dat ter goedkeuring is voorgelegd aan de bestuursorganen. Zij streeft de algemene strategie na om de toegankelijkheid en de dekking van de gezondheidszorg te bevorderen.

In het licht van deze algemene strategie hebben de bestuursorganen van de VMOBB de doelstellingen gedefinieerd die zij willen bereiken. De doelstellingen die het interne controlesysteem en het risicobeheersysteem willen veiligstellen, zijn zowel:

- ✓ Strategisch (ten dienste van de opdracht van de organisatie);
- ✓ Operationeel (voor het doeltreffend en efficiënt gebruik van de middelen);
- ✓ Met betrekking tot de betrouwbaarheid van de verslaglegging;
- ✓ Conform de wet- en regelgeving.

Concreet heeft de raad van bestuur de volgende zes strategische doelstellingen vastgesteld:

1. Financiën

- De huidige regels van van Solvabiliteit II naleven

2. Wetgeving

- De geldende wetten, voorschriften, algemene voorwaarden, circulaires die van toepassing zijn

op VMOB's, charters en interne nota's naleven.

3. Rapportage

- De door de toezichhoudende instantie opgelegde externe rapportageverplichtingen naleven, zowel qua kwaliteit als qua termijnen.
- De interne rapportage naleven, zowel qua kwaliteit als qua termijnen.
- Ervoor zorgen dat voldaan wordt aan de noodzakelijke eisen op het gebied van transparantie in het beheer: opstellen van het moreel en financieel verslag, coördinatie van de statuten, certificering van de jaarrekening enz.
- Instaan voor de aspecten “communicatie” en “rapportage” over de charters en beleidslijnen die zijn ontwikkeld.
- Instaan voor de aspecten “communicatie” en “rapportage” die eventueel voorzien zijn in de uitbestedingsovereenkomsten (bij voorbeeld met betrekking tot de actuariële functie).
- Ervoor zorgen dat de boordtabellen en andere interne sturingstools gevoed worden.

4. Full service verzekeren

- De juiste verwerkingstermijnen garanderen aan onze verzekeren.
- Een kwaliteit van dienstverlening garanderen in alle contacten met de verzekeren.
- De kwaliteitsvolle en volledige behandeling van de dossiers garanderen.
- Zorgen voor een gecentraliseerd klachtenbeheer om adequaat te kunnen reageren binnen de gestelde termijn en/of om terugkerende problemen te identificeren.
- Zorgen over een netwerk van professionele en bekwame tussenpersonen te beschikken.

5. Full service operationeel

- Naar uitmuntendheid streven in de dienstverlenende processen aan de verzekeren.
- De werking van de administratieve procedures en IT-instrumenten optimaliseren (kwaliteit, productiviteit, aanvaardbare kosten).
- Het personeel opleiding geven over de administratieve procedures en applicaties, alsook het behoud van kennis in de diensten waarborgen door de aanwezigheid van documentatie over de administratieve procedures.

6. Uitbreiding van de verzekerenportefeuille

- Nieuwe verzekeren vinden om de verzekerenportefeuille in balans te houden en de verzekeren zo goed mogelijk aan zich te binden.

Interne omgeving

De interne omgeving zet de toon van de organisatie op het niveau van het risicobeheer of het belang dat zij hecht aan de controle. Die bepaalt uiteindelijk hoe het personeel de risico's waarneemt en beheert.

Essentiële elementen op dit vlak zijn onder meer de integriteit en ethische waarden, de stijl van de directie, hoe de vaardigheden en de opleiding van het personeel worden georganiseerd.

- Integriteit en ethische waarden: de VMOBB toont haar inzet voor integriteit en ethische waarden.
 - De “tone at the top” is een belangrijk principe bij de VMOBB: de raad van bestuur en de directie communiceren duidelijk over hun principes en verwachtingen en geven het voorbeeld in de uitvoering ervan.
- Er zijn tal van documenten opgesteld om deze verwachtingen te communiceren (statuten,

charters, ROI ...)

- Waarden: sommige waarden zijn essentieel voor de VMOBB. Zij sluiten aan bij die van de FSMB: integriteit en eerlijkheid, respect voor het individu, innovatie, dienstgerichtheid, kwaliteit, maatschappelijk engagement.

- Onafhankelijkheid van de raad van bestuur: het principe van de onafhankelijkheid van de raad van bestuur is van essentieel belang voor de werking van de VMOBB.

De rol van de verschillende belanghebbenden is beschreven in documenten zoals de statuten en het auditcharter. De raad van bestuur ontvangt minstens eenmaal per jaar een verslag over de beoordeling van het governancestelsel en de activiteiten van de interne audit.

- De rol van de effectieve directie: onder het toezicht van de raad van bestuur stelt de directie de structuren, rapportagelijnen en passende gezagsstructuren en verantwoordelijkheden vast om de doelstellingen te verwezenlijken.

De directie bepaalt immers de doelstellingen die de operationele diensten moeten verwezenlijken, alsook de prioritaire acties. Documenten werden opgesteld om deze doelstellingen te communiceren, alsook de benodigde organisatie om ze te verwezenlijken. De belangrijkste documenten die we in dit verband kunnen noemen, zijn de functiebeschrijvingen, organogrammen, uitbestedingsovereenkomsten en verslagen van bijeenkomsten op verschillende niveaus. Alle diensten van de VMOBB vallen onder de richtlijnen.

- Risicobereidheid: het definiëren van het risicobereidheidsniveau is een essentieel onderdeel van het in te voeren interne controlesysteem, omdat het bepaalt in welke mate een risico wordt aanvaardt en getolereerd, als onderdeel van het beoogde efficiëntieniveau. Het risicobereidheidskader werd beschreven in hoofdstuk 3.1 hierboven.

- Competentiebeheer: De VMOBB toont haar betrokkenheid om competente medewerkers aan te trekken, op te leiden en te behouden overeenkomstig de doelstellingen. Enkele initiatieven zijn:

- Functiebeschrijvingen opstellen, waarin niet alleen de taken per verantwoordelijkheidsgebied worden beschreven, maar ook de functie-eisen (met inbegrip van de vereiste vaardigheden).

- Inspanningen op het gebied van opleiding van het personeel (acties van de dienst opleidingen, het opstellen van procedurebeschrijvingen enz.)

- Een evaluatieproces invoeren over het functioneren van de medewerkers.

- Responsabilisering van de belanghebbenden: de VMOBB spreekt individuele personen aan op hun verantwoordelijkheden op het gebied van interne controle.

Zo werd een op doelstellingen gebaseerd beheer ingevoerd voor alle medewerkers van de VMOBB. Zoals reeds vermeld, geeft iedereen, met name via functionerings- en beoordelingsgesprekken, rekenschap van de eigen verantwoordelijkheid voor het al dan niet verwezenlijken van de doelstellingen, en dus ook voor de goede werking van het interne controlesysteem.

Bepaling van de doelstellingen

De eerste stap in het risicobeheerproces is het stellen van doelen.

Daarna moeten alle externe en interne gebeurtenissen geïdentificeerd worden die de verwezenlijking van deze doelstellingen verhinderen of de kwaliteit van de verkregen resultaten verminderen. De derde stap is het beoordelen van de risico's aan de hand van een kwalitatief of kwantitatief proces dat voldoet aan de behoeften van de onderneming. Ten slotte moet de onderneming reageren op de beoordeelde risico's.

De VMOBB specificeert de doelstellingen op een voldoende duidelijke manier om de risico's in verband met de doelstellingen te kunnen identificeren en beoordelen.

Zo stelt de VMOBB de doelstellingen vast opdat het management potentiële gebeurtenissen kan

herkennen die het bereiken van deze doelstellingen kunnen beïnvloeden.

De communicatie van deze doelstellingen gebeurt door de directie en vertaalt zich bijvoorbeeld in het beoordelingsproces van het personeel dat een op doelstellingen gebaseerd beheer omvat.

Referentiekader voor het risicobeheer

Het referentiekader voor het risicobeheer omvat de identificatie van gebeurtenissen, de beoordeling van de risico's en het definiëren van risicomatregelen.

In haar algemene risicobeheerbeleid heeft de VMOBB dit referentiekader voor risicobeheer gedefinieerd. De onderliggende methodologie van het risicobeheer is samengevat in punt 3.1. van dit document.

Controleactiviteiten

De controleactiviteiten zijn overal in de organisatie aanwezig, op elk niveau en in elke functie.

Ze omvatten een waaier van activiteiten van uiteenlopende aard zoals de validering, de autorisatie, de verificatie, de vergelijking van gegevens en de samenvatting van de operationele performantie, de scheiding van functies, maatregelen ter bescherming van de activa en het vaststellen van bevoegdheden.

Globaal genomen wil de VMOBB controleactiviteiten selecteren en ontwikkelen die ertoe bijdragen om de risico's in verband met de verwezenlijking van de doelstellingen, tot een aanvaardbaar niveau terug te brengen.

De voornaamste onderdelen van de controleactiviteit zijn:

Het gebruik van software in de VMOBB om de consistentie van de rekenkundige, logische en coherentiecontroles van de databestanden te garanderen.

Globaal genomen kunnen de ingevoerde controles worden ingedeeld in 3 categorieën:

- de direct in de toepassingen ingebouwde controles die dus uitgevoerd worden zodra er gegevens ingevoerd worden. Hun doel is om de geldigheid, de integriteit en de consistentie van de ingevoerde informatie te waarborgen.

Voorbeelden: geldigheidstests, chronologische tests, correlatietests enz.

Dergelijke controles bestaan in de voornaamste transacties die gebruikt worden in het kader van het dossierbeheer: SS01 (schadebeheer), SS09 (contractbeheer – hospitalisatie) , DT00 (contractbeheer, dentimut)

- de controles tijdens de dagelijkse afsluiting. Hun doel is om de juiste toepassing van de regelgeving te controleren door middel van tests met betrekking tot de ingevoerde prestaties, alsook om onverschuldigde betalingen te voorkomen. Prestaties die niet voldoen aan deze geldigheidscontroles, worden verworpen voor verificatie/correctie door de dossierbeheerders. Verworpen prestaties staan op de "GZ40"-lijsten. Er is ook een dagelijkse lijst van potentiële "dubbele betalingen" (op die lijst worden dagelijks, per verzekerde, de ingevoerde betalingen vergeleken met andere soortgelijke, eerder uitgevoerde betalingen)

- controles achteraf die dagelijks, wekelijks, maandelijks of zelfs gericht (op aanvraag) uitgevoerd kunnen worden, waarna checklists worden gegenereerd. Dit zijn bijvoorbeeld, de invoerlijsten van de bankafschriften of diverse checklists die in een elektronische toepassing beschikbaar zijn (EOS).

Het digitaliseren van documenten

De VMOBB profiteert van de ervaring van de FSMB op het gebied van het digitaliseren van documenten voor verdere verwerking. Zowel de schadebeheerdossiers als de boekhoudkundige bewijsstukken worden gescand en weergegeven op het scherm. Deze tool levert een productiviteitswinst op en vergemakkelijkt het raadplegen van documenten. Maar het maakt ook

deel uit van het interne controle-mechanisme doordat het de transparantie van de activiteiten waarborgt en de controleverrichtingen vereenvoudigt. Het biedt ook zekerheid over de volledigheid van de verwerking.

De richtlijnen en procedures: de volgende documenten zijn beschikbaar voor alle medewerkers van de VMOBB. Hun bestaan draagt bij aan de goede werking van de interne controle van de VMOBB:

- Documenten zoals gedragscodes, arbeidsreglement enz.
- Documentatie van de procedures
- Functieomschrijvingen en de vaststelling van de collectieve en individuele doelstellingen
- De jaarlijkse beoordeling van de werknemer (functioneringsgesprekken)
- De opvolging van klachten om terugkerende problemen op te lossen
- Verslagen van de revisoren en interne auditors (rekening houden met de aanbevelingen)

Scheiding van de functies

De scheiding van functies en de procedures van onderlinge toetsing maken deel uit van de interne controle-mechanismen binnen de VMOBB. Ze zijn terug te vinden:

- in de organisatie van de eenheden zelf (organisatie in een administratieve cel, supervisie door adjunct en verantwoordelijke)
- op het niveau van de verantwoordelijkheden bij beslissingen, boekingen, bewaring en controle.

Het beginsel van functiescheiding wordt toegepast, rekening houdend met de omvang van de VMOBB en het volume van haar activiteiten.

Toepassing van het principe van de dubbele handtekening

Het principe van de dubbele handtekening zoals gedefinieerd in de statuten van de VMOBB geldt voor alle financiële transacties. Twee gezamenlijke handtekeningen moet aanwezig zijn, waaronder die van de secretaris, de voorzitter of de schatbewaarder. Dit principe van de dubbele handtekening versterkt de interne controle van de VMOBB.

De hiërarchische controle

Er is een hiërarchische controle binnen elk beroep op de hoofdzetel en in de kantoren aan de hand van een aantal procedures en methoden, met inbegrip van de controleprocessen die eigen zijn aan elk beroep. De volledige gezagsstructuur is dus betrokken bij de hiërarchische controle. De directie is verantwoordelijk voor het beheer ervan. Op organisatorisch niveau bepaalt de overdracht van bevoegdheden en verantwoordelijkheden de mate waarin individuen en teams het recht hebben en aangemoedigd worden om initiatieven te nemen om bepaalde vragen of problemen op te lossen. Het toekennen van bevoegdheden en verantwoordelijkheid vindt plaats tijdens regelmatige bijeenkomsten van de effectieve directie en de operationele verantwoordelijken. Gelet op de omvang van de VMOBB wordt volgens ons de hiërarchische controle op adequate wijze uitgevoerd.

Informatie en communicatie

Significante informatie moet in een zodanige vorm en binnen een zodanige termijn worden geïdentificeerd, verzameld en gecommuniceerd dat de medewerkers hun verantwoordelijkheid kunnen nemen.

Effectieve communicatie is zowel verticaal, horizontaal als transversaal binnen de VMOBB, maar ook ten aanzien van derden. Er wordt zowel intern als extern gecommuniceerd.

De interne communicatietools

Er zijn tal van interne communicatietools. Ze beogen een goede horizontale en transversale communicatie. Deze tools zijn:

- De specifieke rapportage aan de raad van bestuur: de effectieve directie houdt de raad van bestuur op de hoogte van de performantie, de risico's en de werking van de organisatie. Dit wordt geformaliseerd in door de regelgeving vereiste jaarverslagen: verslag over de beoordeling van de interne controle, verslag van de interne audit, verslag van de compliance officer enz.
- De informatiecircuits: het opzetten en onderhouden van informatiesystemen zorgt voor kwaliteit, regelmaat en betrouwbaarheid van de informatie, zij het boekhoudkundig, financieel, juridisch of van eender welk ander type. De VMOBB heeft kunnen profiteren van de ervaring van de FSMB op dit gebied voor de invoering van een infrastructuur voor de distributie van circulaire, de organisatie van informatiecircuits over publicaties in het Belgisch Staatsblad, internettoegang (websites van RIZIV, CDZ, FSMA, etc.) voor de voornaamste belanghebbenden.
- De verspreiding van beleidshandleidingen: dat zijn hoofdzakelijk het arbeidsreglement en het document "Integriteitsbeleid en interne gedragscode" waarmee de directie haar verwachtingen met betrekking tot het personeel communiceert over gedrag en verantwoordelijkheid. Dit document is voor iedereen beschikbaar via een intranet.
- Het houden van vergaderingen: vergaderingen maken deel uit van het interne controlesysteem doordat zij de coördinatie van de processen en de interne communicatie bevorderen. Ze zijn een belangrijk instrument binnen de maatschappij vanwege de opwaartse en neerwaartse informatiestroom. De structuur van de VMOBB en de centralisatie van haar diensten vergemakkelijken het houden van vergaderingen met alle projectleden.
- De gezamenlijke werkmap: alle medewerkers van de VMOBB hebben toegang tot een speciale werkmap om kennis gemakkelijker te kunnen delen (publicatie van interne nota's en procedures, het beschikbaar stellen van formulieren, planning enz.) en informatie over de werkorganisatie te kunnen verspreiden.
- De nota's van de dienst opleiding: de dienst opleiding produceert en actualiseert mededelingen aan de beheerders over bijscholingsthema's of actuele onderwerpen.
- De transversale communicatie: de belangrijkste instrumenten voor transversale communicatie (tussen diensten) zijn de e-mails, de overdracht van gescande documenten via de ticketing-applicatie en het verzenden van papieren documenten via een intern circuit.

De externe communicatietools

De externe communicatie gebeurt enerzijds naar ons doelpubliek en anderzijds naar de controleinstanties.

Naar het doelpubliek van de VMOBB communiceren we door middel van correspondentie en diverse publicaties. Dat neemt de volgende vormen aan:

- Correspondentie, algemene voorwaarden, contractvoorstellen, contracten enz.
- Specifieke brochures en gidsen (presentatie van de producten van de VMOBB)
- De algemene brochures van de FSMB (hospitalisatiebrochure, kwartaalblad)
- Publicaties op de website van de FSMB met pagina's over de VMOBB en haar producten.

De FSMB is door de CDZ als verzekeringstussenpersoon erkend. Verschillende overeenkomsten werden gesloten met de FSMB om de contacten met onze doelgroep naar beste vermogen te beheren, zoals het aanbieden van een uitgebreid kantorennetwerk. Deze overeenkomsten hebben betrekking op de verzekeringsbemiddeling, de dienst marketing en de ombudsdienst/kwaliteit.

Ten aanzien van de rapportage aan de toezichhoudende instanties moeten verschillende

statistische gegevens en documenten worden overgemaakt conform de wettelijke bepalingen. Het gaat om de volgende documenten:

- Kwalitatieve documenten die jaarlijks geactualiseerd moeten worden: verslag van de effectieve directie over de beoordeling van de interne controle, het jaarverslag van de raad van bestuur aan de algemene vergadering, de notulen van de algemene vergadering enz.
- Kwalitatieve documenten die minstens eenmaal per jaar bijgewerkt moeten worden: verslag van de audit aan de raad van bestuur, de auditplanning, het verslag van de Compliance Officer, rapportage van de risk manager enz.
- Documenten die telkens wanneer dat nodig is, bijgewerkt moeten worden: lijst van de uitbestede activiteiten, prijsbeleid niet-leven, gedetailleerde waarderingsregels, gecoördineerde statuten.
- Verslagen van de revisor: beperkt nazicht van de periodieke overzichten over het eerste semester en aan het einde van het jaar, verslag over de interne controle, verslag over de medische index.
- Actuariële adviezen: jaarlijkse adviezen over de rentabiliteit, adviezen over de technische voorzieningen (vóór de jaarrekening), advies over de lancering of wijziging van een product

Sturing

Het volledige risicobeheer moet constant worden gemonitord en waar nodig moeten wijzigingen worden aangebracht. De controle gebeurt door middel van dagelijkse beheersactiviteiten, afzonderlijke evaluaties, of beide.

Lopende sturingsoperaties

De lopende sturingsoperaties worden uitgevoerd door de operationeel verantwoordelijken. De belangrijkste instrumenten die gebruikt worden, zijn:

- De ticketing applicatie: de meeste ontvangen documenten worden verwerkt via een ticketing proces waarbij deze documenten worden gescand, als te verwerken ticket worden geïdentificeerd en voor verdere verwerking naar de elektronische postbussen van de dossierbeheerders worden gestuurd. Dit systeem garandeert de traceerbaarheid en snelle toegang tot elke ontvangen aanvraag. Ook kunnen de werknemers gemakkelijker een stand van zaken opmaken (aantal resterende documenten in de manden, de laatst verwerkte datum enz.).
- De boordtabel van de VMOBB voor de dagelijkse opvolging van de dossiers van de VMOBB wordt doorgestuurd naar de directie. Van elke kerntaak maakt de boordtabel een stand van zaken op in de vorm van het aantal dagen vertraging ten opzichte van de doelstellingen. De tabel geeft de kerntaken van de departementen aan (die prioritair opgevolgd moeten worden) en geeft ook statistieken over de inkomende en uitgaande volumes, en het resterende nog te verwerken volume. Naargelang de situatie kan de operationeel verantwoordelijke met dit instrument de nodige maatregelen treffen (toewijzing van het personeel, herprioritering van bepaalde taken enz.).
- De checklists, overzichten en statistieken: ze zijn bestemd voor een operationeel verantwoordelijke of dossierbeheerder en worden op gezette tijden automatisch gepubliceerd. Ze laten een meer specifieke beoordeling van bepaalde processen toe (correlaties bevestigen, inconsistenties/afwijkingen opsporen, andere relevante gevolgen van de ontvangen gegevens beoordelen enz.).
- De IT-planning: de voor de VMOBB te ontwikkelen projecten worden overeengekomen in het kader van een uitbestedingsovereenkomst. Ze worden opgevolgd door de directie en de verantwoordelijken om de processen en de naleving van de wettelijke aspecten continu te verbeteren.

Sturing door specifieke entiteiten

Diverse interne en externe entiteiten zijn betrokken bij de interne controlemechanismen van de sturing en de monitoring. Ze worden hieronder opgesomd:

- Sturing door de boekhouding: deze activiteit is uitbesteed aan de FSMB via een uitbestedingsovereenkomst. De VMOBB profiteert zo van de ervaring van de FSMB en de intern ontwikkelde boekhoudtoepassingen die hun kwaliteit hebben bewezen. Dit leek ons de veiligste keuze voor een betrouwbare boekhouding.

De boekhouding speelt een belangrijke rol bij de sturing via haar opdrachten: ervoor zorgen dat de boekingen conform de huidige regelgeving uitgevoerd worden, de volledigheid van de gegevens bij de afsluitingen garanderen, geregeld de inventaris opmaken van de balansrekeningen en de nog openstaande verrichtingen in de tussenrekeningen corrigeren, toezicht houden op de begroting, de volgens de regelgeving vereiste statistieken en financiële documenten opstellen

- Sturing via de verslagen van de interne audit: een uitbestedingsovereenkomst werd gesloten met een externe deskundige (BDO) voor de interne auditfunctie. De algemene opdracht van de dienst interne audit is om de goede werking, de efficiëntie en de effectiviteit van het interne controlesysteem te onderzoeken en te beoordelen.

- Sturing via verslagen van de "ombudsdienst/kwaliteit": een uitbestedingsovereenkomst werd gesloten met de FSMB voor de ombudsdienst & kwaliteitsopvolging. Deze dienst heeft ene opdracht met twee benaderingen: een reactieve benadering (gericht op het beheer van de klachten van leden, zoals analyseren of de klachten al dan niet van structurele aard zijn) en een proactieve benadering (die tot doel heeft om de problemen op voorhand in te schatten door de kwaliteit van de dienstverlening in het oog te houden). Zo wordt de opvolging van de klachten een interessant instrument voor het meten van kwaliteitsproblemen bij de verwerking en de communicatie.

- Sturing via verslagen van revisoren: de bedrijfsrevisoren controleren de jaarrekening van de VMOBB. Deze controles zijn bedoeld om te bevestigen dat de jaarrekening een getrouw beeld geeft van het vermogen van de VMOBB. De revisoren staan ook in voor de periodieke rapportage (aan de toezichthoudende instanties en de organen van de VMOBB).

- De KRI's: de risk manager publiceert, monitort en rapporteert elk kwartaal over de belangrijkste risico-indicatoren (Key Risk Indicators of KRI's) zoals gedefinieerd in haar verschillende risicobeleidslijnen omtrent de KRI's.

Sinds 2017, evalueert een jaarlijks verslag de functionering van de aanbestedingen van de VMOBB.

Alle betrokkenen brengen verslag uit aan de effectieve directie over hun activiteiten, controles en bevindingen. De effectieve directie kan dan de nodige stappen ondernemen om eventuele geconstateerde problemen te verhelpen.

4.2 Compliancefunctie

Beschrijving van de taken en de wijze van tenuitvoerlegging van de compliancefunctie

Compliance is een onafhankelijke functie binnen de VMOBB, gericht op het onderzoek naar en het bevorderen van de naleving door de maatschappij van de regels die verband houden met de integriteit van het verzekeringsberoep. Het gaat daarbij om regels die voortvloeien uit het beleid van de maatschappij ter zake, regels uit hoofde van de wet betreffende de controle der verzekeringsondernemingen en de ter uitvoering ervan genomen besluiten en reglementen, en uit hoofde van andere wettelijke en reglementaire bepalingen voor de verzekeringssector.

De activiteitsdomeinen van de compliancefunctie zijn voornamelijk:

- de naleving van de interne regels inzake integriteit en deontologie;

- de naleving van de wettelijke bepalingen over de bescherming van de verzekeringsnemer, informatie aan de cliënt en publiciteit;
- de naleving van de gedragsregels voor de verzekerings- en herverzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen;
- de naleving van de reglementaire bepalingen genomen om de loyale, billijke en professionele behandeling van de verzekerden te bevorderen;
- de naleving van de wetgeving betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van de regels met betrekking tot de vertrouwelijkheid van informatie;
- de naleving van de wetgeving betreffende discriminatiebestrijding;
- de naleving van de wettelijke regels inzake de onverenigbaarheid van mandaten of van de interne regels terzake vastgelegd door de maatschappij;
- de naleving van de wetgeving betreffende de gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten;
- de domeinen en activiteiten die eventueel door de effectieve directie worden aangeduid.

De activiteitsdomeinen van de compliancefunctie strekken zich uit tot de activiteiten die uitgeoefend worden door de verzekeringstussenpersoon (de Federatie van Socialistische Mutualiteiten van Brabant, inschrijvingsnummer CDZ 3001) alsook tot alle uitbestede activiteiten.

De compliancefunctie wordt bij de VMOBB uitgeoefend door een lid van de effectieve directie (de schatbewaarder).

Een compliance charter werd opgesteld conform de omzendbrief van 04 december 2012 van de FSMA en de NBB over compliance. De laatste versie werd door de raad van bestuur op 25 april 2018 goedgekeurd. Het compliance charter vermeldt de activiteitsdomeinen en de verantwoordelijkheden en principes betreffende de compliance-functie.

De compliance officer dient te voldoen aan de vereisten vastgelegd bij het Koninklijk besluit van 12 maart 2012 tot goedkeuring van het reglement van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten betreffende de erkenning van complianceofficers.

De compliance officer van de VMOBB volgde in het 1e trimester 2015 de opleiding 'Compliance voor de verzekeringssector' georganiseerd door Insert (dit is het opleidingsinstituut van Assuralia erkend door de FSMA) en nam deel aan de bijhorende examens. De compliance officer van de VMOBB werd bij beslissing van de raad van de Controledienst voor de ziekenfondsen erkend met ingang van 01 januari 2015.

De compliancefunctie was in 2015 voorwerp van een interne audit.

Het rapport van deze interne audit werd toegelicht op de raad van bestuur van 27 januari 2016.

De management summary van het auditrapport informeert over het volgende besluit:

'We hebben vastgesteld dat de compliancefunctie bij VMOBB werd geïmplementeerd volgens de principes voorgeschreven in de circulaire van de FSMA. Kalenderjaar 2015 was een sleuteljaar waarin vorm werd gegeven aan de compliancefunctie en het vastleggen van de fundamentele van deze functie binnen de organisatie.

Tijdens de audit stelden we vast dat de compliancefunctie voldoende rekening houdt met de verscheiden wet- en regelgeving terzake en dat er een antwoord werd gegeven op de kernvereisten van de toezichthouders.'

Het verslag van de interne audit bevat een aantal aanbevelingen waarmee rekening gehouden wordt in de verdere realisatie van de compliancefunctie.

De compliance-functie rapporteert jaarlijks aan de effectieve directie over de belangrijkste compliancerisico's. De effectieve directie informeert de raad van bestuur jaarlijks over het

activiteitenverslag van de compliance-functie (afgesloten jaar) en de planning van de compliance-functie voor het lopende jaar.

5 Interne auditfunctie

Beschrijving van de taken en de wijze van tenuitvoerlegging van de interneauditfunctie (gehanteerd audituniversum, auditmethodologie, enz.)

De selectie van de interne audits die de interne auditor heeft uitgevoerd, is gebaseerd op het risico-universum van de VMOBB en houdt rekening met de belangrijkste risico's voor de organisatie. De risicobeoordeling werd uitgevoerd in samenwerking met de door de VMOBB benoemde risk manager.

Het risico-universum werd gedefinieerd met de assistent risk manager en de risk manager van de VMOBB. Het houdt rekening met mogelijke wijzigingen in de controle-omgeving van de organisatie.

Het interneauditplan werd opgesteld op basis van het begrip van de organisatie, haar werking en de risicobeoordeling. Het door de interne auditor voorgestelde auditplan werd besproken met de andere controlefuncties en is ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van bestuur. Het omvat audits die volgens de interne auditor noodzakelijk zijn om een goed overzicht van de werking van de interne controles van de VMOBB te krijgen.

Het auditplan heeft betrekking op de belangrijkste kerngebieden van de VMOBB en wenst die domeinen te benadrukken die naar schatting een hoger risico in zich dragen. Daarnaast wordt een jaarlijkse controle van de aanbevelingen van eerdere audits uitgevoerd en voorgelegd aan de raad van bestuur. Het auditplan 2019-2021 werd bekrachtigd door de raad van bestuur van 01/2019.

Omdat de auditplannen gebaseerd zijn op een goed begrip van de organisatie en beantwoorden aan de risico's waaraan de organisatie wordt blootgesteld, zijn ze onderhevig aan veranderingen in de loop van de audit. Het auditplan is in feite een "levend" document en kan worden aangepast aan de nieuwe kennis of nieuwe ontwikkelingen om optimaal te beantwoorden aan de behoeften van de organisatie. Elke mogelijke wijziging van het auditplan zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan de raad van bestuur.

De interneauditfunctie werd georganiseerd en uitgevoerd volgens de richtlijnen van de FSMA en de normen en standaarden van het Institute of Internal Auditors (IIA). De interneauditfunctie respecteert dus de ethische en operationele normen in overeenstemming met de algemeen aanvaarde en erkende internationale praktijken.

Beschrijving van de wijze waarop de interneauditfunctie van de onderneming haar onafhankelijkheid en objectiviteit ten aanzien van de gecontroleerde werkzaamheden bewaart

De interneauditfunctie wordt uitgeoefend door een externe dienstverlener (BDO Risk & Insurance Services).

De externe dienstverlener bekleedt geen enkele andere functie binnen de organisatie. Zodoende kan hij zijn functie volledig onafhankelijk en objectief uitoefenen.

6 Actuariële functie

Beschrijving van de taken en de wijze van tenuitvoerlegging van de actuariële functie

De actuariële functie wordt extern uitbesteed en uitgeoefend door een onafhankelijke deskundige. Deze functie werd in 2017 gewijzigd om het risico op het belangenconflict met de bedrijfsrevisor te elimineren. Het werd alsook toevertrouwd aan de onderneming 'Deloitte' vanaf de sluiting van het boekjaar 2017 en geplaatst onder het toezicht van een lid van de effectieve directie conform de mededeling NBB_2018_23.

De opdracht van de actuariële functie bestaat erin om:

- bij de lancering van een nieuw product of bij de wijziging van een bestaand product die de verwachte rentabiliteit van dit product kan beïnvloeden, een oordeel te geven over de actuariëletechnische methoden die de onderneming hanteert voor de tarifiering, de samenstelling van de technische voorzieningen, de rentabiliteit en de herverzekering;
- minstens jaarlijks haar advies te geven over de rentabiliteit van de producten, de technische voorzieningen en de herverzekering.

7 Uitbesteding

Beschrijving van de belangrijkste kenmerken van het uitbestedingsbeleid van de verzekeringsonderneming

Er is een algemeen uitbestedingsbeleid opgesteld om de beginselen te definiëren die moeten worden gerespecteerd, om de continuïteit van de diensten te waarborgen en om specifieke en meetbare kwaliteitscriteria vast te stellen.

De activiteitengebieden die de VMOBB uitbesteedt, zijn:

- Boekhouding
- IT
- Human resources
- Verzekeringsbemiddeling (Contact Center, Buitendienst, Secretariaat, Sociale Dienst)
- Interne audit
- Marketing/communicatie
- Ombudsdienst en kwaliteit van de diensten (klachten)
- Actuariële Functie
- Assistentie van de Risk Manager
- Data Protection Officer
- Ondersteuning van het operationele beheer van de premies en schadegevallen

Identificatie, door de onderneming, van alle belangrijke of kritieke activiteiten, functies of operationele taken en van het rechtsgebied waar de dienstverleners die deze functies of activiteiten verrichten, gevestigd zijn

Hieronder de identificatie van de uitbesteede activiteiten:

Uitbesteede functie	Kritiek of niet-kritiek	Gegevens van de dienstverlener
Interne Audit	Kritiek ("sleutelfunctie")	BDO - Koen Claessens
Actuariële functie	Kritiek ("sleutelfunctie")	DELOITTE – Dirk Vlamincx
Assistentie van de Risk Manager	Kritiek ("sleutelfunctie")	FSMB – Verantwoordelijke interne audit
Boekhouding	Kritiek ("onontbeerlijk voor het uitvoeren van de Core Business")	FSMB - Diensthoofd Boekhouding
Informatica-infrastructuur (Hardware) & Programma's (Software)	Kritiek ("onontbeerlijk voor het uitvoeren van de Core Business")	FSMB - Directeur IT
Human Resources	Kritiek ("onontbeerlijk voor het uitvoeren van de Core Business")	FSMB - Directeur HR
Verzekeringsbemiddeling (Contact center, Buitendienst)	Kritiek ("onontbeerlijk voor het uitvoeren van de distributie")	FSMB - Directeur Buitendienst
Klachtenbeheer	Niet-kritiek	FSMB - Verantwoordelijke ombudsdienst en kwaliteit van de diensten
Marketing/communicatie	Niet-kritiek	FSMB - Verantwoordelijke van de dienst Infocom
Ondersteuning van het operationele beheer van de premies en schadegevallen	Niet-kritiek	FSMB - Secretaris-Schatbewaarder
Data Protection Officer	Niet-kritiek	FSMB DPO van FSMB

