

Solvency & Financial Conditions Report (SFCR) 2023

Inhoudstabel

1	Bedrijf en resultaten	3
1.1	Wettelijke informatie.....	3
1.1.1	Naam en rechtsvorm.....	3
1.1.2	Naam en contactgegevens Toezichthouder.....	3
1.1.3	Naam en contactgegevens externe auditor.....	3
1.2	Producten.....	3
1.3	Performantie van de onderschrijvingsactiviteiten	4
1.4	Performantie van de investeringsactiviteiten	4
1.5	Andere materiële inkomsten en kosten	5
1.6	Andere materiële informatie.....	5
2	Beleidsstructuur, bezoldiging en aandeelhouderschap	6
2.1	Algemeen governance-systeem.....	6
2.1.1	Raad van Bestuur.....	6
2.1.2	Directiecomité	6
2.1.3	Gespecialiseerde Comités van de Raad van Bestuur	6
2.2	Beloningsbeleid	7
2.2.1	De beginselen van het beloningsbeleid	7
2.2.2	Informatie over de individuele en collectieve prestatiecriteria op basis waarvan variabele bezoldigingscomponenten worden toegekend aan personeelsleden.....	8
2.2.3	Aanvullende pensioenregelingen en vervroegde-uitredingsregelingen voor de leden van de Raad van Bestuur en van het Directiecomité en voor de verantwoordelijken voor de onafhankelijke controlefuncties.....	8
2.3	Transacties met aandeelhouders e.a.....	8
3	Deskundigheid en professionele betrouwbaarheid	8
3.1	'Fit & proper'	8
3.1.1	Doelstelling	8
3.1.2	Toepassingsgebied.....	8
3.1.3	Vereisten en procedure.....	9
3.1.4	Monitoring.....	10
3.2	Systeem voor het risicobeheer	11
3.2.1	Risk Appetite Statement	11
3.2.2	Algemeen risicobeheerbeleid.....	11
3.2.3	Risicorapporteringssysteem.....	12
3.2.4	Beleggingen/'Prudent person'-beginsel: beleid en implementatieproces	12
3.2.5	Kapitaalbeheer: beleid en implementatieproces	12
3.3	Beoordeling van het eigen risico en de solvabiliteit	12
3.3.1	Systeem voor de onderkenning en meting van de risico's.....	12

3.3.2	ORSA-proces	12
3.3.3	Frequentie van ORSA	13
3.3.4	Verklaring over solvabiliteitsbehoeften	13
3.4	Risicobeheerfunctie.....	13
3.4.1	Doel	13
3.4.2	Opdrachten	13
4	Operationele structuur	14
4.1	Organigram	14
4.2	Interne controlesysteem	14
4.3	Compliance functie	15
4.3.1	Doel en taken.....	15
4.3.2	Organisatie	15
4.3.3	Verantwoordelijkheden.....	16
5	De Interne Audit	16
5.1	Doel en taken	16
5.2	Organisatie en onafhankelijkheid.....	16
6	Actuariële functie.....	17
7	Uitbesteding.....	17
7.1	Uitbestedingsbeleid.....	17
7.1.1	Toepassingsgebied.....	18
7.1.2	Algemene principes.....	18
7.1.3	Uitbesteding van een kritieke of een belangrijke functie of activiteit.....	18
7.1.4	Uitbesteding van een niet-kritieke of niet-belangrijke functie of activiteit.....	19
8	Beoordeling governancestelsel.....	19
9	Risicoprofiel	19
10	BALANS Solvency II	21
10.1	Activa	21
10.2	Eigen vermogen (vergelijking NAV SII – eigen vermogen BE GAAP).....	21
10.3	Technische voorzieningen.....	22
10.4	Andere passiva.....	22
10.5	Alle andere informatie	22
11	Kapitaalbeheer	23
11.1	Eigen vermogen	23
11.2	Minimale vereisten voor het eigen vermogen	23
11.3	Vereiste van solvabiliteitskapitaal.....	23

1 Bedrijf en resultaten

1.1 Wettelijke informatie

1.1.1 Naam en rechtsvorm

MLOZ Insurance is een Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand (VMOB).

Lenniksebaan 788 A – 1070 Brussel

RPR 422.189.629 – CDZ 750/01 (BS 16/8/2011, besluit van 24 juni 2013)

1.1.2 Naam en contactgegevens Toezichthouder

Controledienst van de Ziekenfondsen en de Landsbonden van ziekenfondsen

Sterrenkundelaan 1 – 1210 Brussel

email: secr.ag@ocm-cdz.be – T 02 209 19 02

1.1.3 Naam en contactgegevens externe auditor

Ernst & Young Bedrijfsrevisoren SCC,

De Kleetlaan 2 – 1831 Machelen

vertegenwoordigd door de heer Joeri Klaykens

email: joeri.klaykens@be.ey.com

1.1.3.1 Gekwalificeerde deelnemingen

Geen.

1.1.3.2 ‘Groep’

MLOZ Insurance behoort tot de cirkel van activiteiten van de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen.

1.1.3.3 Takken van de onderneming & geografisch werkgebied

De onderneming is erkend voor twee verzekeringstakken: 2 (ziekte) en 18 (hulpverlening) en biedt verzekeringen aan in België aan de aangeslotenen bij een Onafhankelijk Ziekenfonds.

1.1.3.4 Belangrijke gebeurtenissen met materieel effect

Geen.

1.2 Producten

MLOZ Insurance biedt onderstaande dekkingen aan, allen in tak 2 (ziekte):

- Hospitalia – Een hospitalisatieverzekering, met een reeds uitgebreide dekking voor basisbehoeften, toegankelijk op elke leeftijd;
- Hospitalia Medium – Een verzekering voor nog meer comfort en de best mogelijke verzorging, toegankelijk tot de leeftijd van 65 jaar;
- Hospitalia Plus – Onze meest uitgebreide hospitalisatieverzekering, toegankelijk tot de leeftijd van 65 jaar;
- Waarborg ‘zware ziekten’ – De waarborg ‘zware ziekten’ is een bijkomende optie aangeboden aan de leden, tot 65 jaar, van Hospitalia, Hospitalia Medium en Hospitalia Plus;
- Forfait H – De verzekering, toegankelijk voor iedereen, die een forfaitaire tussenkomst voorziet per dag hospitalisatie;
- Hospitalia Continuïteit – Om verzekerd te blijven tegen ziekenhuisopname aan voordelige voorwaarden, als men niet meer kan genieten van de hospitalisatieverzekering van zijn werkgever;
- Dentalia Up – Onze nieuwe verzekering voor tandverzorging;
- Hospitalia Ambulant – Voor andere verzorging toegediend buiten het ziekenhuis, die niet langer actief worden verkocht.

Daarnaast zijn er nog volgende verzekeringen in run-off:

- Comfort en Comfort Plus, ambulante ziekteverzekeringen;
- Income II, Dagvergoeding OZ en Dagvergoeding Xerius, verzekeringen “Gewaarborgd inkomen”;
- Medicalia – Voor andere verzorging toegediend buiten het ziekenhuis (sedert 1/7/2022);
- Dentalia Plus – een verzekering voor tandverzorging (sedert 1/7/2023).

1.3 Performantie van de onderschrijvingsactiviteiten

Kerncijfers (in kEUR)	2022	2023	In %
Balanstotaal	691.276	795.286	15,05%
Technische voorzieningen	48.089	56.623	17,75%
Eigen vermogen	609.367	701.867	15,18%
Beleggingen	644.416	738.308	14,57%
Premie-incasso	301.970	330.640	9,49%
Schadelast	175.439	205.905	17,37%
Resultaat	84.409	92.501	9,59%

MLOZ Insurance heeft het boekjaar 2023 afgesloten met een winst van 92,5 miljoen euro voornamelijk dankzij het technische resultaat.

Dit resultaat ligt 9,6% hoger dan vorig jaar voornamelijk door de stijging van het financieel resultaat, ondanks de daling van het technisch resultaat en de stijging van de dotaties.

De evolutie in de premie-incasso (+9,5%) is voornamelijk gedreven door de premie-indexaties maar ook door de stijging van de ledentallen).

Het balanstotaal is gestegen met 104 miljoen euro of met 15%.

Op het passief betreft het voornamelijk de toename van het eigen vermogen met de gerealiseerde winst van 92,5 miljoen euro en, in een mindere mate de stijging van de technische voorzieningen met 8,53 miljoen euro..

Op het actief betreft het hoofdzakelijk de stijging van de beleggingen met 93,89 miljoen euro.

1.4 Performantie van de investeringsactiviteiten

De Raad van Bestuur van MLOZ Insurance heeft beslist om het beheer en de monitoring van de beleggingen toe te vertrouwen aan een Beleggingscomité. Dit Comité ziet toe op de naleving van de vastgelegde 'asset allocation' en bepaalt de te volgen beleggingsstrategie. Deze laat o.a. geen beleggingen in securitisaties toe.

Eind december 2023 richtte de Raad van Bestuur binnen MLOZ Insurance een eigen Beleggingscomité op, waarmee de facto een einde kwam aan de delegatie die vroeger toegekend was aan het Beleggingscomité van de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen.

Eind 2023 bedroeg de totale investeringsportefeuille 720,8 miljoen euro, dit is een stijging met 15,1% in vergelijking met 2022.

De totale portefeuille vertoont voor 2023 een boekhoudkundige opbrengst van 1,71%, in vergelijking met -1,29% in 2022. De totale 'return' van de portefeuille bedraagt 7,82%.

1.5 Andere materiële inkomsten en kosten

Geen.

1.6 Andere materiële informatie

Geen.

2 Beleidsstructuur, bezoldiging en aandeelhouderschap

2.1 Algemeen governance-systeem

Het algemene governance-systeem van de VMOB is opgebouwd rondom de volgende organen:

- Algemene Vergadering
- Raad van Bestuur
- Directiecomité
- Gespecialiseerde comités
- Sleutelfuncties

2.1.1 Raad van Bestuur

Het aantal bestuurders, de verkiesbaarheidscriteria, de duur van de mandaten, de wijze van benoemen en de afzettingsmodaliteiten worden door de statuten van MLOZ Insurance bepaald.

De Raad van Bestuur van de VMOB oefent alle bevoegdheden uit die door de wet of de statuten niet uitdrukkelijk worden toegekend aan de Algemene Vergadering. De bevoegdheden van de Raad van Bestuur omvatten de volgende punten zonder daartoe beperkt te zijn:

- de voorbereiding van de beslissingen van de Algemene Vergadering en de uitvoering van die beslissingen;
- de bepaling van het algemeen beleid, alsook de waarden (de evaluatie van de concretisering en de uitvoering van de vastgelegde krachtlijnen en strategische prioriteiten);
- het vastleggen van het budget en van de jaarrekening;
- het bepalen en controleren van het integriteitsbeleid;
- het toezicht op het beleid qua risicobeheer, het toezicht op het Directiecomité en het management;
- de goedkeuring en de beoordeling van de beheersstructuur, de organisatie, de mechanismen van de interne controle en de onafhankelijke controlefuncties;
- de verificatie van het beschikken over een efficiënte interne controle, wat de betrouwbaarheid van het proces voor de financiële informatie betreft;
- de goedkeuring van de Charters en de beleidslijnen die nodig zijn voor de goede werking.

2.1.2 Directiecomité

De rol van het Directiecomité bestaat erin om de verzekeringsactiviteit te leiden in overeenstemming met de waarden, de strategieën, de beleidslijnen, de planning en de budgetten die door de Raad van Bestuur en de Algemene Vergadering zijn vastgelegd.

De bevoegdheden, gedelegeerd aan het Directiecomité, omvatten inzonderheid:

- de beslissingen die betrekking hebben op de algemene werking van de VMOB (m.b.t. alle ziektekostenverzekeringen);
- de voorbereiding, de uitvoering en de opvolging van de strategie;
- de opvolging van het naleven van de wet- en regelgeving, alsook van de naleving van de beslissingen van de Raad van Bestuur;
- het beheer van de risico's met betrekking tot de VMOB, haar partnerships en verbonden entiteiten;
- de organisatie van de Interne Controle.

Het Directiecomité brengt verslag uit bij de Raad van Bestuur over het gebruik dat het maakt van deze delegering.

2.1.3 Gespecialiseerde Comités van de Raad van Bestuur

De Comités van de Raad van Bestuur oefenen tegenover die Raad een adviserende of uitvoerende functie uit volgens de beslissing van de Raad van Bestuur en/of de eventuele instructies van de toezichhoudende overheden.

2.1.3.1 Audit- en Risicocomité

Het Audit- en Risicocomité bestond op 31 december 2022 uit vijf niet-uitvoerende bestuurders. Het merendeel van het Audit- en Risicocomité is onafhankelijk in de zin van de wet van 13 maart 2016. Minstens één bestuurder beschikt over bijzondere competenties op het gebied van boekhouding en/of audit.

De VMOB heeft beslist om het Auditcomité en het Comité voor het Risicobeheer samen te voegen. Dit Comité is bevoegd voor:

- De opvolging van het proces van de financiële informatie;
- De opvolging van de interne controle;
- De opvolging van de onafhankelijke controlefuncties Risk – Compliance – Actuariële functie;
- De opvolging van de Interne Audit;
- De opvolging van de wettelijke controle van de jaarrekening en de aanbevelingen van de erkende commissaris;
- De opvolging van de onafhankelijkheid van de erkende commissaris;
- Advisering inzake risicobeheer – strategie en tolerantieniveau van alle risico's.

2.1.3.2 Bezoldigings- en Benoemingscomité

In de Raad van Bestuur wordt een Bezoldigings- en Benoemingscomité opgericht, dat bestaat uit de Voorzitter, de Ondervoorzitters en de Voorzitter van het Audit- en Risicocomité.

Dit comité heeft als opdrachten:

- om de positie te bepalen van de loonstructuur van het personeel;
- toezicht op de bezoldigingen aan de verantwoordelijken met een onafhankelijke controlefunctie;
- de bezoldigingen, de vergoedingen en de terugbetaling van kosten voor leden van de bestuursorganen;
- erop toezien dat alle vereiste competenties, noodzakelijk voor de goede werking van de VMOB aanwezig zijn;
- advies te formuleren in verband met de benoemingen van de leden van de effectieve leiding, van de bestuurders, alsook van de titularissen van onafhankelijke functies.

2.2 Beloningsbeleid

2.2.1 De beginselen van het beloningsbeleid

De beginselen van het beloningsbeleid gelden meer bepaald voor:

- de leden van de Raad van Bestuur,
- de leden van het Directiecomité,
- de personeelsleden die sleutelfuncties of onafhankelijke controlefuncties uitoefenen,
- de personeelsleden van wie de beroepsactiviteit een materiële incidentie heeft of kan hebben op het risicoprofiel van de VMOB.

Het loonbeleid van de VMOB ziet erop toe dat de vaste looncomponent het essentiële element blijft van de totale bezoldiging.

Het variabele gedeelte mag in geen geval hoger zijn dan 20 percent van het vaste loongedeelte.

De VMOB zal erop toezien dat zij de variabele beloningen gedeeltelijk of integraal kan inhouden, wanneer de betrokken persoon, het betrokken departement of de VMOB in haar geheel niet beantwoordt aan de prestatiecriteria.

De structuur van het loonbeleid wordt periodiek geactualiseerd om er zeker van te zijn dat ze beantwoordt aan de evolutie van de instelling en van de arbeidsmarkt.

Het loonbeleid is ook toegespitst op het voorkomen van belangenconflicten. De procedures die in de VMOB gevolgd worden voor de bepaling van de bezoldigingen zijn duidelijk, gedocumenteerd en intern transparant.

2.2.2 Informatie over de individuele en collectieve prestatiecriteria op basis waarvan variabele bezoldigingscomponenten worden toegekend aan personeelsleden

De prestatieperformantie van de personeelsleden wordt op 3 niveaus bepaald:

- Het uitvoeren van de dagelijkse taken overeenkomstig de afgesproken SLA's en de waarden;
- Het behalen van de individuele doelstellingen;
- Het behalen van de collectieve doelstellingen.

De performantie bepaalt respectievelijk:

- Het percentage van de verhoging van het maandelijkse brutoloon, bovenop de indexatie, afhankelijk van de score behaald voor de SLA's en waarden enerzijds en de loonpositionering ten aanzien van de marktmediaan; .
- Het bedrag van de variabele premie, afhankelijk van de score behaald voor de individuele performantiedoelstellingen enerzijds en de functiecategorie anderzijds;
- Het bedrag van de collectieve premie.

Bij de bepaling van de individuele prestaties wordt rekening gehouden met criteria die niet van financiële aard zijn zoals de verworven ervaring en de persoonlijke ontwikkeling. Ze kan ook gebaseerd zijn op de volgende criteria: de naleving van de bedrijfsstrategie, het respecteren van de interne procedures en regels, door overeenstemming met de normen die gelden voor de relaties met de verzekerden, alsook de bijdrage die geleverd wordt tot de prestaties van het team (voor zover deze elementen niet louter een verhoging beogen van de verkoop van verzekeringsproducten).

2.2.3 Aanvullende pensioenregelingen en vervoegde-uitredingsregelingen voor de leden van de Raad van Bestuur en van het Directiecomité en voor de verantwoordelijken voor de onafhankelijke controlefuncties

Er is geen specifieke regel voorzien.

2.3 Transacties met aandeelhouders e.a.

Tijdens de rapportageperiode waren er geen materiële transacties met aandeelhouders, noch met personen die een invloed van betekenis op de onderneming uitoefenen, noch met leden van het bestuurlijke, beleidsbepalende en toezichthoudende orgaan.

3 Deskundigheid en professionele betrouwbaarheid

3.1 'Fit & proper'

3.1.1 Doelstelling

MLOZ Insurance beschikt over een Fit & Proper-beleid in lijn met de principes van de overkoepelende governance circulaire NBB_2016_31 en de circulaire NBB_2022_34 inzake Fit & Proper met bijbehorend Handboek.

Met het oog op goed functioneren en integer handelen is het voor MLOZ Insurance immers van essentieel belang dat de juiste mensen op de juiste plaats zitten, en over de voor hun functie vereiste geschiktheid beschikken.

MLOZ Insurance wil er voor zorgen dat alle personen die de verzekeringsonderneming daadwerkelijk besturen of andere sleutelfuncties vervullen, ten allen tijde deskundig (Fit) en betrouwbaar (Proper) zijn.

3.1.2 Toepassingsgebied

Volgens de Controlewet zijn de sleutelfuncties die personen die MLOZ Insurance daadwerkelijk leiden, of die essentiële activiteiten uitvoeren voor haar commerciële ontwikkeling, beheer, administratie en controle – zijnde:

- de leden van de Raad van Bestuur
- de leden van het Audit- en Risicocomité
- de leden van het Directiecomité:
 - de Directeur-generaal
 - de secretaris van de Raad van Bestuur
 - de leden van het Directiecomité aan wie de effectieve leiding is toevertrouwd
- de verantwoordelijke van een onafhankelijke controlefunctie m.n.
 - Risicobeheer (Risk Manager)
 - Actuariële functie
 - Compliance Officer
 - Interne Auditfunctie.
- De verantwoordelijke verbindingspersoon, bij uitbesteding van een onafhankelijke controlefunctie.

3.1.3 Vereisten en procedure

3.1.3.1 Individuele geschiktheid

De geschiktheid wordt beoordeeld door 4 criteria die in aanmerking moeten worden genomen:

1. de passende kennis en ervaring, professioneel gedrag en vaardigheden voor de betreffende functie (Fit);
2. professionele betrouwbaarheid om na te gaan of men erop kan vertrouwen dat de persoon de hem toevertrouwde taak op een eerlijke, toegewijde, onafhankelijke, ethische en integere wijze uitvoert (Proper);
3. De onafhankelijkheid van geest; en
4. De tijdsbesteding die de persoon kan wijden aan de toevertrouwde taken.

Los van de voor een welbepaalde functie vereiste specifieke kennis, ervaring en vaardigheden (door MLOZ Insurance vastgelegd in functieprofielen), dienen de personen die onder het toepassingsgebied vallen van het Fit & Proper-beleid te beschikken over kennis in minstens volgende domeinen:

- verzekering, herverzekering en financiële markten;
- het regelgevend kader en de wettelijke vereisten die van toepassing zijn op de verzekerings- en herverzekeringsondernemingen;
- strategische planning en begrip van de ondernemingsstrategie m.b.t. de distributie van ziekteverzekeringen;
- risicobeheer (identificatie, inschatting, monitoring, controle en matiging van de belangrijkste risico's van een verzekerings- of herverzekeringsonderneming)
- boekhouding en controle;
- governance en interne controle en
- interpretatie van financiële informatie over een onderneming en, aan de hand hiervan, identificatie van belangrijke zaken en geschikte controles en maatregelen.

De geschiktheidsbeoordeling gebeurt door het Bezoldigings- en Benoemingscomité van MLOZ Insurance middels het uitvoeren van een assessment inzake kennis en ervaring, vaardigheden, professioneel gedrag en zal onder meer steunen op volgende informatie:

- het advies van de Compliance Officer,
- curriculum vitae (met de gevolgde opleidingen, opgedane praktijkervaring),
- een kopie van de identiteitskaart,
- aantal dienstjaren in het activiteitendomein of in de betrokken opdrachten, en de duur en het aantal mandaten voor een bestuurder,
- uittreksel uit het strafregister,
- de lijst van externe mandaten,
- de door de betrokken persoon overgemaakte informatie onder meer het standaardformulier van de NBB.

Voor het “proper”-karakter van een persoon wordt onder meer rekening gehouden met eventuele beroepsverboden en eventuele financiële en andere antecedenten.

Er wordt verwacht van elke persoon die een functie als bestuurder, effectieve leider of verantwoordelijke voor een onafhankelijke functie uitoefent bij MLOZ Insurance dat hij/zij plichtsbewust, objectief en onafhankelijk kan oordelen in het belang van MLOZ Insurance en haar stakeholders. Dit na afweging van alle beschikbare informatie en los van allerlei externe invloeden. MLOZ Insurance zal daartoe beoordelen of de persoon:

- blijkt geeft van de vereiste gedragsvaardigheden, waaronder:
 - moed, overtuiging en kracht om de voorgestelde besluiten die aan hem/haar worden voorgelegd effectief te beoordelen en ter discussie te stellen;
 - het vermogen om vragen te stellen en afwijkende standpunten uit te drukken; en
 - het vermogen om groepsdenken te weerstaan;
- geconfronteerd kan worden met belangenconflicten die afbreuk kunnen doen aan zijn/haar vermogen om zijn/haar functie met de vereiste onafhankelijkheid van geest en objectiviteit uit te oefenen.

Wat betreft de belangenconflicten speelt enerzijds het belangenconflictenbeleid van MLOZ Insurance en anderzijds het beleid externe mandaten een belangrijke rol. Dit laatste beleid werd in 2022 aangepast aan het reglement van de NBB van 9 november 2021 en de mededeling van de NBB van 12 juli 2022 en nadien goedgekeurd door de Raad van Bestuur van MLOZ Insurance.

Tenslotte dienen de te beoordelen personen over voldoende tijd te beschikken aan de vervulling van hun taken bij MLOZ Insurance. De tijdsbesteding wordt door MLOZ Insurance beoordeeld op basis van de informatie die volgt uit de assessment en dit rekening houdend met de verwachtingen zoals opgenomen in desbetreffend functieprofiel en het beleid externe mandaten. Het gelijktijdig uitoefenen van verschillende mandaten is immers een belangrijke factor die de tijdsbesteding kan beïnvloeden.

3.1.3.2 Collectieve deskundigheid

Bij de toetsing van de individuele deskundigheid van een kandidaat van bestuurder, lid van het Audit- en Risicocomité of van lid van het Directiecomité onderzoekt het Bezoldigings- en Benoemingscomité eveneens hoe de persoon zal bijdragen aan de collectieve deskundigheid van respectievelijk de Raad van Bestuur, het Audit- en Risicocomité en het Directiecomité. MLOZ Insurance stelt immers dat de Raad van Bestuur, het Directiecomité en het Audit- en Risicocomité collectief ten minste kennis en ervaring moeten hebben aangaande:

- de verzekerings- en financiële markten,
- de ondernemingsstrategie en het bedrijfsmodel,
- het governancestelsel,
- financiële en actuariële analyses,
- het regelgevend kader en de regelgevende vereisten.

Het Bezoldigings- en Benoemingscomité doet deze beoordeling aan de hand van een collectieve vaardighedenmatrix.

3.1.3.3 Kennisgeving aan CDZ

MLOZ Insurance stelt de CDZ in kennis van elk voorstel tot benoeming en herbenoeming van een persoon die valt onder het toepassingsgebied van het beleid, zodat de toezichthouder het "fit & proper"- karakter van die persoon kan analyseren en een beslissing kan nemen.

3.1.4 Monitoring

De personen die vallen onder het toepassingsgebied van het beleid dienen blijvend te beschikken over de geschikte deskundigheid en de professionele betrouwbaarheid. Dit vormt een doorlopende verplichting in hoofde van MLOZ Insurance. Onder meer op basis van onderstaande concrete modaliteiten zorgt MLOZ Insurance voor een doorlopende monitoring van de geschiktheid:

- een tweejaarlijkse zelfbeoordeling uit te voeren door de betrokken persoon,
- een ad hoc herbeoordeling door het Bezoldigings- en Benoemingscomité in geval van een wijziging in de situatie van de persoon dat een impact kan hebben op zijn geschiktheid,
- permanente verplichte bijscholing voor de leden van de Raad van Bestuur, het Directiecomité en de verantwoordelijken van een onafhankelijke controlefunctie,

- een herbeoordeling door het Bezoldigings- en Benoemingscomité van de collectieve deskundigheid bij iedere herbeoordeling van een individuele persoon, bij stopzetting van een Risicobeheersysteem, ORSA-proces en risicobeheerfunctie

3.2 Systeem voor het risicobeheer

3.2.1 Risk Appetite Statement

De Risk Appetite Policy beschrijft de organisatie, het proces en de benadering die van toepassing zijn op de ontwikkeling en de implementatie van de risicoappetijt.

MLOZ Insurance volgt haar eigen benadering om het niveau van risicoappetijt (RA) te bepalen.

De benadering is opgebouwd rond 4 fasen:

- Creatie & ontwikkeling RA
- Implementatie en activiteit RA
- Controle RA
- Herziening RA

De houding van MLOZ Insurance tegenover de risico's staat beschreven in het Risk Appetite Statement (RAS). Het RAS geeft het risico aan dat MLOZ Insurance bereid is te lopen om haar strategische doelstellingen te bereiken, terwijl ze tegelijkertijd beantwoordt aan al haar verplichtingen ten aanzien van alle deelnemende partijen. De verantwoording van de risicoappetijt schept het kader waarbinnen doelstellingen omgezet worden in een operationele werking en waarin Risk Management zijn rol speelt.

In het RAS zijn ook de risicotoleranties opgenomen. Het gaat om de marges waartussen de risicoappetijt mag schommelen.

MLOZ Insurance heeft haar Risk Appetite Statement afgestemd op haar strategische doelstellingen met betrekking tot de volgende vijf domeinen:

- **Kapitaal** – er is een nauwe onderlinge relatie tussen de algemene solvabiliteitspositie van MLOZ Insurance en de sleutelfactoren die rechtstreeks beïnvloed worden door de huidige en geplande activiteiten.
- **Rendabiliteit** – de risico's hebben betrekking op:
 - de berekening van de premie
 - de berekening van de technische voorzieningen
- **Strategie** – de blootstelling aan het risico heeft een grote invloed op de planning van MLOZ Insurance, met inbegrip van de richtlijnen en de doelstellingen die MLOZ Insurance wenst te realiseren op korte, middellange en lange termijn.
- **Reputatie** – externe en interne perceptie van het imago van MLOZ Insurance (met inbegrip van de competentie en het **ethische** gedrag van de medewerkers en het management), omdat die een invloed heeft op haar marktpositie en op de resultaten van de onderneming.
- **Operations** – liquiditeit, cost containment en IT ontwikkelingen om de producten te ondersteunen.

3.2.2 Algemeen risicobeheerbeleid

De Risk Strategy van MLOZ Insurance heeft als doel om de geïdentificeerde risico's binnen aanvaardbare perken te houden om zo een optimalisatie van het kapitaal en van de opbrengst van de aangepaste eigen fondsen in functie van het risico (risk adjusted return) te garanderen.

Het Risk Managementsysteem bestaat uit de volgende fasen:

- **Identificatie van het risico en beoordelingsmethodes:** identificatie van de risico's waaraan de organisatie blootgesteld is en bepaling van de kwalitatieve en/of kwantitatieve methodes om deze risico's te beoordelen.
- **Risicostrategie:** bepalen van 'de houding' van de onderneming ten aanzien van de risico's, rekening houdend met de risicolimieten.

- **Risico-appetijt:** het risico dat de onderneming bereid is te lopen om haar strategische doelstellingen te bereiken, terwijl ze tegelijkertijd beantwoordt aan al haar verplichtingen ten aanzien van alle deelnemende partijen.
- **Beoordeling van het risico:** beoordeling van het risico waaraan de onderneming blootgesteld is, samen met de potentiële impact op het vermogen van de onderneming.
- **Monitoring van het risico**
- **Beperking van het risico:** implementatie van maatregelen die bedoeld zijn om het risico af te zwakken, opdat het risicoprofiel van de onderneming zou overeenstemmen met het voorafbepaalde risicoprofiel.
- **Reporting over de risico's:** de invoering van een passende rapportering zowel voor interne en externe betrokken partijen als voor de toezichhoudende overheden.

3.2.3 Risicorapporteringssysteem

Het ORSA-proces omvat alle materiële risico's die een invloed hebben op het risicoprofiel van MLOZ Insurance en op haar solvabiliteitsnoden. De materiële aard van die elementen werd bepaald volgens het proportionaliteitsprincipe.

De materialiteit binnen het ORSA-proces wordt toegepast op alle informatie, methodes, hypothesen, resultaten en beslissingen die zouden kunnen leiden tot een foutieve beoordeling van het risicoprofiel of van het algemene kader van Risk Management, en van de processen, governance, controles en, meer algemeen, beslissingsproces van het hoger management.

Het kader van het Risk Assessment omvat een benadering die het mogelijk maakt om een aanzienlijke blootstelling aan de opgesomde risicocategorieën te beoordelen. Het gaat gepaard met specifieke methodes voor de beoordeling van de risico's en gevoeligheden die toegevoegd worden aan de resultaten van de eerste pijler en aan een globale methodologie (Risk Self Assessment genoemd (het zelf beoordelen van het risico) = RSA), zodat een holistische benadering van het proces van het Risk Assessment mogelijk wordt.

3.2.4 Beleggingen/'Prudent person'-beginsel: beleid en implementatieproces

MLOZ Insurance handelt volgens het 'prudent person'-beginsel, in lijn met het door de Raad van Bestuur bepaald beleggingsbeleid, en meer bepaald binnen de limieten van de besliste risicolimieten en doelstelling inzake (aandelen portofolio) 'duurzame' investeringen.

3.2.5 Kapitaalbeheer: beleid en implementatieproces

MLOZ Insurance beheert haar beleggingen conform het KB van 22 februari 1991 over de controle op de verzekeringsondernemingen. Gezien de activiteit van MLOZ Insurance zitten de beleggingen in één portefeuille 'directe verzekeringen niet-leven' (geen apart beheer).

3.3 Beoordeling van het eigen risico en de solvabiliteit

3.3.1 Systeem voor de onderkenning en meting van de risico's

De belangrijkste risico's waaraan MLOZ Insurance blootgesteld is, werden geïdentificeerd en per categorie ondergebracht. De inschatting van de risico's wordt jaarlijks nagekeken en desgevallend aangepast en goedgekeurd door de Raad van Bestuur (via het activiteitenverslag van de risicobeheerfunctie).

Dit zijn de 5 risicocategorieën:

- Operationeel risico
- Reputatierisico
- Strategisch risico
- Onderschrijvingsrisico
- Financieel risico

3.3.2 ORSA-proces

Het ORSA-proces is een jaarlijks proces, beschreven in het ORSA-beleid. Het is in bepaalde gevallen nodig om tussentijds een ORSA op te maken, bijvoorbeeld wanneer MLOZ Insurance van oordeel is dat haar risicoprofiel aanzienlijk gewijzigd is.

Het ORSA-proces steunt op de bestaande strategie en op beheerprocessen voor risico en solvabiliteit om de consistentie te verzekeren van de veronderstellingen die aan de basis liggen van ORSA en de strategie en de acties die verwacht worden van het management.

De bijdragen bestaan uit indicatoren en kwantitatieve of kwalitatieve analyses die focussen op het risico en de solvabiliteit waarmee MLOZ Insurance geconfronteerd wordt. Aan de hand van deze input worden in de ORSA bijkomende analyses gemaakt om te komen tot een volledige en vooruitziende inschatting van het risico en van de solvabiliteit.

3.3.3 Frequentie van ORSA

Volgens het ORSA-beleid maakt MLOZ Insurance eenmaal per jaar de ORSA-oefening. Er wordt ook tussentijds een ORSA gemaakt wanneer MLOZ Insurance van oordeel is dat er een significante wijziging is van haar risicoprofiel. Die wijziging kan voortvloeien uit interne beslissingen of externe factoren.

3.3.4 Verklaring over solvabiliteitsbehoeften

K EUR	2021	2022	2023
NAV	1.480.679	2.285.648	2.293.933
SCR	1.222.827	1.801.626	1.655.651
MCR	305.707	450.406	413.913
Ratio de solvabilité (NAV/MCR)	484,35%	507,46%	554,21%
Ratio de solvabilité (NAV/SCR)	121,09%	126,87%	138,55%

3.4 Risicobeheerfunctie

De risicobeheerfunctie wordt toevertrouwd aan een Risk Manager die deze functie halftijds uitoefent. De functie van Risk Manager valt rechtstreeks onder de Operations Director van MLOZ Insurance.

De risicobeheerfunctie is een onafhankelijke controlefunctie. Om deze onafhankelijkheid te garanderen:

- is zij onafhankelijk van de bedrijfseenheden en operationele functies van de onderneming;
- heeft zij toegang tot de Raad van Bestuur (via de voorzitter van het Audit- en Risicocomité), zonder dat er eerst via het Directiecomité moet worden gepasseerd.

De risicobeheerfunctie rapporteert minstens 1x per jaar aan de Raad van Bestuur over de uitvoering van haar taak en licht het Directiecomité in. Het activiteitenverslag wordt eveneens gepresenteerd aan het Audit- en Risicocomité.

3.4.1 Doel

De risicobeheerfunctie zorgt ervoor dat alle significante risico's van de onderneming worden gedetecteerd, gemeten, beheerd en naar behoren worden gerapporteerd en is in staat een volledig beeld te geven van het hele scala van risico's die de onderneming loopt.

Zij is actief betrokken bij de uitstippeling van de risicostrategie van MLOZ Insurance en bij alle beleidsbeslissingen die een significante invloed hebben op de risico's.

MLOZ Insurance heeft een handvest voor risicobeheer geschreven om de functie van risicobeheer te omkaderen.

3.4.2 Opdrachten

De risicobeheerfunctie neemt meer in het bijzonder ten minste de volgende taken op zich:

- de Raad van Bestuur, het Directiecomité en het management bijstaan met het oog op een doeltreffende werking van het risicobeheersysteem;

- het risicobeheersysteem monitoren;
- het algemeen risicoprofiel van de onderneming als geheel monitoren;
- gedetailleerd verslag uitbrengen over risicoblootstellingen;
- de Raad van Bestuur en het Directiecomité adviseren over risicobeheerkwesties, onder meer met betrekking tot strategische aangelegenheden zoals bedrijfsstrategie, fusies en overnames en belangrijke projecten en investeringen. In dit verband stelt de risicobeheerfunctie de Raad van Bestuur en het Directiecomité in kennis van risico's die als potentieel materieel zijn geïdentificeerd en verschaft ze informatie over andere specifieke risicogebieden, op eigen initiatief of op verzoek van de Raad van Bestuur en het Directiecomité;
- opdoemende risico's onderkennen en beoordelen.

De risicobeheerfunctie zorgt ook voor de coördinatie en de samenhang van de "andere aspecten dan governance sensu stricto" van het RSR, zoals het financieel beheer, de continuïteit en de IT-infrastructuur gezien de onderneming beslist heeft om te verwijzen naar interne documenten in het hoofdstuk "Governancesysteem" van het RSR. Deze coördinatietaak bestaat erin ervoor te zorgen dat

- het RSR begrijpelijk en consistent blijft;
- de referenties verwijzen naar gedetailleerde informatie en
- deze referenties verwijzen naar bestaande documenten en voldoende gedetailleerd/nauwkeurig zijn om de onderliggende informatie snel te kunnen terugvinden.

4 Operationele structuur

4.1 Organigram

De operationele structuur van MLOZ Insurance wordt geïllustreerd door het organigram hieronder:



4.2 Interne controlesysteem

Het beoordelingsproces dat gebruikt wordt door MLOZ Insurance, is gebaseerd op het COSO model, waarvan de essentiële punten de volgende zijn:

- de vaststelling van de doelstellingen;
- de identificatie van de risico's die men loopt;
- de manier waarop MLOZ Insurance de risico's beheert;

- de identificatie en de kritische analyse van de eventuele tekortkomingen, bestaande uit een zelfevaluatie;
- het gevolg dat gegeven wordt aan de maatregelen die aanbevolen worden om te verhelpen aan tekortkomingen en
- de documentatie die opgemaakt wordt over dit proces.

MLOZ Insurance past drie controleniveaus toe:

- 1) De Risk Owners (operationele structuur) = eerste niveau
Zij zijn verantwoordelijk voor de risico's in hun domein en worden verondersteld de nodige acties te ondernemen om het risicobeheer zo efficiënt mogelijk te maken. Zij houden toezicht op de risiconemers.
- 2) De Risicobeheerfunctie, de Actuariële functie en de Compliance functie = tweede niveau.
- 3) De Interne Audit = derde niveau

De Interne Audit voert onafhankelijk audits uit om na te gaan of het systeem voor het Risk Management efficiënt is en of de procedure de nodige controles bevat.

Het Directiecomité heeft, op basis van de circulaire, de verschillende domeinen en activiteiten geïdentificeerd, waarvan het interne controlesysteem onderworpen moest worden aan een beoordeling van het afdoende karakter en de werking. Die domeinen zijn:

- Het proces voor de financiële en statistische rapportering
- De ondersteunende functies
 - Financiën (boekhouding en investeringen)
 - IT
 - Legal
 - HRM
- De controlefuncties
 - Compliance
 - Interne Audit
 - Actuariële functie
 - Risicobeheerfunctie
- De activiteiten
- Het integriteitsbeleid en de gedragscode

4.3 Compliance functie

4.3.1 Doel en taken

De Compliance functie is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke en/of reglementaire integriteits- en gedragsregels, die van toepassing zijn.

De Compliance functie is een onafhankelijke functie binnen de onderneming, met controlerecht binnen MLOZ Insurance, bij de aangesloten agenten-ziekenfondsen en de outsourcingpartners.

4.3.2 Organisatie

De Compliance functie staat onder de verantwoordelijkheid van de Compliance Officer en wordt binnen de onderneming uitgeoefend door:

- de Compliance Officer,
- twee Compliance-medewerkers,
- de Compliance-medewerkers, ingevoerd binnen de verschillende agenten van de verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand.

De Compliance Officer rapporteert aan de Secretaris-generaal van de verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand.

De opdracht van de Compliance Officer is die van een wettelijke, onafhankelijke controlefunctie in de tweede lijn.

De Compliance Officer heeft het recht om de Directeur-generaal, de Voorzitter van het Audit en Risk Comité, de Voorzitter van de Raad van Bestuur en de erkende commissaris rechtstreeks over compliance materies aan te spreken.

De Compliance functie beschikt over een Charter, dat goedgekeurd werd door de Raad van Bestuur van MLOZ Insurance.

4.3.3 Verantwoordelijkheden

De Compliance Officer verzekert inzonderheid:

- De opmaak van beleidsdocumenten en instructies aan de medewerkers, met het oog op de verduidelijking van het beleid.
- De opmaak van procedures en efficiënte deontologische codes voor de concretisering van het beleid van de onderneming en de goedkeuring van passende interne controlemaatregelen.
- De bewustmaking en de permanente opleiding van de medewerkers, met inbegrip van deze van de agenten-afdelingen waarmee MLOZ Insurance werkt.
- Het verlenen van advies op vraag of op eigen initiatief in alle vermelde domeinen.
- De naleving of de vervulling van de verplichtingen op communicatiegebied ten aanzien van de diverse toezichthouders/ overheidsinstellingen.
- Het onderzoek en de opvolging van inbreuken op de wetten en de reglementering, alsook op het integriteitsbeleid.
- De monitoring van de vastgelegde controles terzake de verrichtingen met leden en kandidaat-leden.
- Het formuleren van advies in verband met nieuwe of updates van producten.
- Het opvolgen van de wetten en de reglementering over de verzekeringsactiviteit, alsook de opvolging van hun interpretatie.
- Het onderzoek van interne en externe documenten die relevant zijn voor het beleid en de werking.
- De beoordeling van het passende karakter van de instructies en interne procedures, alsook, indien nodig, de formulering van voorstellen voor aanpassingen.
- Het toezicht op het klachtenbeheer.
- Het (laten) uitvoeren van controles.

5 De Interne Audit

5.1 Doel en taken

Het departement Interne Audit maakt uit of het proces voor het risicobeheer, de interne controlesystemen en de governance-structuur, ingevoerd door het management, wel toereikend zijn én op een dusdanige manier functioneren dat ze het volgende garanderen:

- de betrouwbaarheid en de integriteit van informatie;
- de efficiëntie en de doelmatigheid van de verrichtingen;
- de bescherming van het vermogen;
- de toepassing van de wetten en reglementen.

De Interne Auditoren hebben tevens de volgende opdrachten:

- toezien op de interne informatie over de rol van de audit;
- het verzekeren van de nodige contacten met de externe auditoren en het organiseren van de coördinatie met die laatste;
- de bijwerking van hun niveau van professionele competentie door het volgen van permanente opleidingen.

5.2 Organisatie en onafhankelijkheid

De directie heeft de Interne Audit van de Landsbond van de Onafhankelijke Ziekenfondsen aangewezen als interne auditor van MLOZ Insurance voor onbepaalde tijd.

De dienst Interne Audit hangt hiërarchisch af van het Directiecomité van MLOZ Insurance en functioneel af van het Audit- en Risicocomité van MLOZ Insurance.

De dienst Interne Audit van de Landsbond bestond op 31 december 2023 uit vier auditoren en een manager. Ze zijn lid van het Instituut voor Interne Auditoren (IIA, Belgian chapter). Ze worden bijgestaan door lokale correspondenten in de verschillende ziekenfondsen.

De Interne Audit beschikt over een Charter, goedgekeurd door de Raad van Bestuur, het Audit- en Risicocomité en door het Directiecomité van MLOZ Insurance.

6 Actuariële functie

De Actuariële functie beschikt over de vereiste actuariële kennis om een beoordeling te maken over de kwaliteit van de actuariële berekeningen, methoden en onderliggende hypothesen in verschillende domeinen nl. de tarieven, de herverzekering en het bedrag van de reserves of de technische voorzieningen.

De externe Actuariële functie wordt door MLOZ Insurance uitbesteed aan Reacfin.

De verantwoordelijkheden van de Actuariële functie omvatten:

- bij lancering van een nieuw product of een wijziging wordt een oordeel uitgesproken over de technische en actuariële methodes voor de premiesetting, de samenstelling van de technische voorzieningen en de rentabiliteit en de herverzekering; en
- jaarlijks een advies formuleren in verband met de rentabiliteit van de producten, de technische voorzieningen, de herverzekering en de winstdeling.
- Adviezen verlenen over:
 - de technische voorzieningen, incl. de Best Estimate en de Risk Margin
 - het onderschrijvingsbeleid
 - het systeem voor risicobeheer
 - het ORSA
 - het SCR.

Reacfin rapporteert rechtstreeks aan de Audit- en Risicocomité en de Raad van Bestuur.

7 Uitbesteding

7.1 Uitbestedingsbeleid

MLOZ Insurance heeft een uitbestedingsbeleid vastgelegd. Het beleid werd goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

In haar uitbestedingsbeleid integreert MLOZ Insurance de aanpak en de processen die van toepassing zijn op de uitbesteding gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, en met name:

- De verwijzing naar het proces om te bepalen of een functie of activiteit een kritieke of belangrijke functie of activiteit is. Voor de uitbesteding van een kritieke of belangrijke functie of activiteit gelden strengere regels dan voor een uitbesteding die niet als kritiek of belangrijk wordt beschouwd;
- De verwijzing naar het proces en de wijze waarop de dienstverlener wordt geselecteerd;
- De details die in de schriftelijke overeenkomst met de dienstverlener moeten worden opgenomen;
- De wijze waarop de prestaties van de dienstverlener en zijn resultaten worden beoordeeld;
- De maatregelen om de continuïteit te verzekeren bij het wegvallen van de dienstverlener.

7.1.1 Toepassingsgebied

Met uitbesteding wordt elk beroep op derden bedoeld voor de uitoefening van activiteiten of het voeren van bedrijfsprocessen die (i) eigen zijn aan MLOZ Insurance en (ii) worden uitgevoerd op terugkerende of continue basis.

De uitbesteding kan inzonderheid betrekking hebben op:

- diensten aan de verzekerden (aansluiting, terugbetaling, callcenter, tussenpersoon die risico's onderschrijft en schades regelt in naam en voor rekening van MLOZ Insurance);
- administratieve functies (boekhouding, beheer van schadegevallen, beleggingsbeheer, ...);
- gespecialiseerde functies (IT, interne audit, gegevensbeheer,...).

7.1.2 Algemene principes

MLOZ Insurance blijft in geval van uitbesteding volledig verantwoordelijk voor de nakoming van al haar verplichtingen uit hoofde van de Solvency II wet en de verzekeringswet. De uitbesteding mag bovendien niet tot gevolg hebben dat:

- wezenlijk afbreuk wordt gedaan aan de kwaliteit van het governancestelsel van MLOZ Insurance;
- het operationele risico onnodig toeneemt;
- afbreuk wordt gedaan aan het vermogen van de CDZ om effectief toezicht uit te oefenen;
- de continuïteit en de toereikendheid van de dienstverlening aan de verzekeringsnemers en de verzekerden wordt ondermijnd. MLOZ Insurance moet bovendien de nodige voorzorgsmaatregelen nemen om de uitbestede diensten aan een andere dienstverlener te kunnen overmaken of zelf te kunnen beheren, telkens wanneer de continuïteit of de kwaliteit van de dienstverlening in het gedrang dreigt te komen; en
- MLOZ Insurance niet langer in staat is om haar vergunnings- en bedrijfsuitoefeningvoorwaarden na te leven (verbod op "lege schelpen").

7.1.3 Uitbesteding van een kritieke of een belangrijke functie of activiteit

7.1.3.1 Verificatie vergunning en passende waakzaamheid

MLOZ Insurance zal onder meer nakijken of:

- de potentiële dienstverlener beschikt over alle bij wet vereiste vergunningen en certificaten om de uitbestede activiteit of functie uit te oefenen. Een diepgaand onderzoek wordt verricht om na te gaan of de potentiële dienstverlener onder meer beschikt over de bekwaamheid, capaciteit, technologieën en vereiste financiële draagkracht om de vereiste functie of activiteit op bevredigende wijze uit te oefenen;
- de uitbesteding geen inbreuk maakt op enigerlei wettekst, en m.n. de regelgeving inzake gegevensbescherming uitmaakt;
- de potentiële dienstverlener aan dezelfde voorschriften (in vergelijking met MLOZ Insurance) inzake veiligheid en betrouwbaarheid voldoet en de continuïteit en de toereikendheid van de dienstverlening kan garanderen.

7.1.3.2 Identificatie en evaluatie van de risico's

MLOZ Insurance identificeert, beoordeelt en beheert de risico's gerelateerd aan de uit te besteden functie of activiteit en aan de potentiële dienstverlener (m.n. belangenconflicten, verlies van controle, concentratierisico's, informatie- en communicatietechnologierisico's, beveiligingsrisico, reputatierisico, juridische en compliancierisico's (waaronder betrouwbaarheid, GDPR) enz.).

7.1.3.3 Beslissing en schriftelijke overeenkomst

Op basis van de gedane verificaties en de gevoerde risico analyse zal het Directiecomité de beslissing nemen om al dan niet uit te besteden. Indien het geval worden de rechten en verplichtingen vastgelegd in een schriftelijke overeenkomst. De overeenkomst wordt goedgekeurd door het Directiecomité en de Raad van Bestuur.

7.1.3.4 Kennisgeving aan de CDZ

Vóór de start van de uitbesteding maakt MLOZ Insurance een dossier over aan de CDZ waarin zij haar voornemen om een kritieke activiteit of functie uit te besteden, bekend maakt. Bij het kennisgevingsdossier wordt het advies van de Compliance Officer gevoegd.

MLOZ Insurance brengt de CDZ eveneens op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen die een invloed hebben op de uitbesteding en het uitbestedingsrisico vergroten.

7.1.3.5 Monitoring

Bij uitbesteding van belangrijke of kritieke functies of activiteiten voldoet MLOZ Insurance eveneens aan alle volgende vereisten:

- Zij zorgt ervoor dat de relevante aspecten van het risicobeheer- en interne controlesysteem van de dienstverlener adequaat genoeg zijn om de belangrijke of kritieke functie of activiteit uit te voeren;
- Zij houdt in het risicobeheer- en interne controlesysteem afdoende rekening met de uitbestede functies of activiteiten;
- Zij verifieert of de dienstverlener over de vereiste financiële draagkracht blijft beschikken om de extra taken op behoorlijke en betrouwbare wijze te vervullen;
- Zij zorgt ervoor dat de dienstverlener over adequate noodplannen beschikt en periodieke test van back-up voorzieningen verricht;
- Zij een systeem heeft ingevoerd voor het monitoren van de uitbestede functies of activiteiten door te voorzien in een regelmatige en gestructureerde controle van de prestaties van de dienstverlener;
- Zij beschikt over een gedocumenteerde exit strategie t.a.v. elke dienstverlener.

De Interne audit voorziet in haar auditplan en -programma de controle op de uitbestedingsregelingen.

7.1.4 Uitbesteding van een niet-kritieke of niet-belangrijke functie of activiteit

Het uitbestedingsproces bij uitbesteding van niet-kritieke en niet-belangrijke activiteiten of functies is identiek aan de uitbestedingsprocedure van de kritieke en belangrijke functies of activiteiten, met uitzondering van titel 7.1.3.4 en de goedkeuring door het Directiecomité en de Raad van Bestuur. Indien MLOZ Insurance echter van mening is dat bepaalde processen zoals hierboven vermeld in titel 7.1.3. niet dienen te worden doorlopen voor een bepaalde dienstverlener dan dient zij dit te motiveren.

8 Beoordeling governancestelsel

Het Directiecomité beschouwt het governancestelsel als conform aan de wet, proportioneel aan de organisatie, doch op een aantal punten te verbeteren voornamelijk n.a.v. recente regelgeving.

9 Risicoprofiel

De belangrijkste risico's waaraan MLOZ Insurance blootgesteld is, werden geïdentificeerd en per categorie in een risicoregister ondergebracht. Deze risicoregisters werden bijgewerkt in 2023.

Dit zijn de 5 risicocategorieën:

1. Operationeel risico
2. Reputatierisico
3. Strategisch risico
4. Onderschrijvingsrisico
5. Financieel risico
 - marktrisico
 - kredietrisico
 - liquiditeitsrisico

Alle risico's worden geëvalueerd op basis van financiële impact en kans. Zo krijgen ze een risicoscore.

1| Operationeel risico

Het operationeel risico vloeit voort uit de activiteiten van MLOZ Insurance en kan gedefinieerd worden als potentiële verliezen ten gevolge van ontoereikende interne processen, technische

mankementen/storingen, menselijke fouten of externe gebeurtenissen. Dit omvat fraude, business onderbrekingen, onjuiste gegevensverwerking, IT incidenten,...

2| Reputatierisico

MLOZ Insurance is gevoelig voor reputationele risico's, negatieve publiciteit alsook negatieve berichten op sociale media die zouden kunnen leiden tot ledenverlies of winstgevendheid in extreme gevallen. We beschouwen het reputatierisico als voldoende opgenomen in de standaardformule SCR (mass lapse risk).

3| Strategisch risico

Het strategisch risico bestaat erin dat we verkeerde beslissingen zouden nemen inzake onze verzekeringsproducten of de markt. Belangrijke strategische risico's worden besproken en opgevolgd met de ziekenfondsen-agenten, in het management team, in het Directiecomité en ook op de Raad van Bestuur van MLOZ Insurance.

4| Onderschrijvingsrisico

Het onderschrijvingsrisico wordt gedefinieerd als het risico dat de waarde van de toekomstige verplichtingen verandert tov de huidige en ingeschatte schadelast.

Het is onderverdeeld in het:

- Onderschrijvingsrisico premie: dit risico is gedefinieerd als het risico dat de premies voor een specifiek verzekeringsjaar ontoereikend zijn om de uitgaven en toekomstige schadelast te coveren in dat jaar.
- Onderschrijvingsrisico reserve: dit risico is gedefinieerd als het risico dat de reserves voor schadelast op het einde van een jaar ontoereikend zijn om de schade te coveren gedurende dat jaar, zelfs als zijn deze nog niet volledig betaald.
- Onderschrijvingsrisico catastrofe: dit risico is gedefinieerd als het risico dat een uitzonderlijke of extreme gebeurtenis zal leiden tot een uitzonderlijke schadelast die afwijkt van de verwachte schadelast; een belangrijke catastrofe is bijvoorbeeld het uitbreken van een pandemie.

5| Financieel risico

5|1 Marktrisico

Het marktrisico is het risico dat er een wijziging is de waarde van activa en passiva wijzigen als gevolg van een wijzigingen op de financiële markten.

5|2 Kredietrisico

Het kredietrisico bestaat bij MLOZ Insurance voornamelijk uit het risico van wanbetaling bij een tegenpartij.

Het risico van wanbetaling slaat op de gebeurtenis die zich voordoet wanneer de tegenpartij zijn verplichtingen ten aanzien van MLOZ Insurance niet nakomt.

5|3 Liquiditeitsrisico

MLOZ Insurance maakt gebruik van historische gegevens en prognoses van de cashflow om het werkingskapitaal in te schatten dat ze nodig heeft om te functioneren (met inbegrip van een veiligheidsmarge). Dit bedrag wordt bewaard in liquide middelen bij de bank en het overschot wordt pas geïnvesteerd wanneer het duidelijk is dat men dit bedrag niet nodig zal hebben in de nabije toekomst. Behalve in extreme gevallen zal het niet nodig zijn om financiële activa te verkopen. De investeringen mogen dus bewaard worden tot ze rijp zijn (tenzij men om tactische redenen beslist om anders te investeren).

10 BALANS Solvency II

ASSETS		TOTAL	LIABILITIES		TOTAL
<i>Bonds - Govies</i>		251,846,248.25	<i>Gross technical provisions - health</i>		-1,548,657,515.46
<i>Bonds - Corporate</i>		193,647,710.08	<i>Best Estimate - health</i>		-3,097,182,359.45
<i>Equities</i>		281,405,269.21	<i>Best Estimate - health (similar to life)</i>		-3,152,819,811.95
<i>Property</i>		16,810,000.00	<i>Best Estimate - health (non similar to life)</i>		55,637,452.50
<i>Cash</i>		32,081,078.45	<i>Risk margin</i>		1,548,524,843.98
<i>Other Assets</i>		6,281,152.71	<i>Other Liabilities</i>		36,795,547.59
TOTAL ASSETS		782,071,458.70	TOTAL LIABILITIES		-1,511,861,967.87

10.1 Activa

ASSETS	TOTAL
<i>Bonds - Govies</i>	251,846,248.25
<i>Bonds - Corporate</i>	193,647,710.08
<i>Equities</i>	281,405,269.21
<i>Property</i>	16,810,000.00
<i>Cash</i>	32,081,078.45
<i>Other Assets</i>	6,281,152.71
TOTAL ASSETS	782,071,458.70

De waarden worden als volgt bepaald:

- Obligaties ('Bonds'): marktwaarde voor de gequoteerde waarden en de acquisitiewaarde, indien geen quotering voor het financiële instrument (Bron = Refinitiv);
- Aandelen ('Equities'): marktwaarde voor de gequoteerde waarden en de acquisitiewaarde, indien geen quotering voor het financiële instrument (Bron = Refinitiv);
- Cash: nominale waarde;
- Overige activa ('Other Assets'): het gaat hier om:
 - Een schuldvordering op de herverzekeraar voor een bedrag van -14.725.313 euro;
 - schuldvorderingen voor een bedrag van 20.661.179,69 euro, waaronder 19.506.640,21 euro, toerekenbaar aan verzekeringsagenten ;
 - overlopende rekeningen voor een bedrag van 61.394,42 euro ;
 - en materiële activa voor een bedrag van 283.891,50 euro.

10.2 Eigen vermogen (vergelijking NAV SII – eigen vermogen BE GAAP)

Eigen Vermogen BE GAAP	701.867.461
------------------------	-------------

NAV Solvency II	2.293.933.426
-----------------	---------------

Aanzienlijke verschillen tussen het eigen vermogen volgens de Belgische boekhoudnormen en een overzicht van activa ten opzichte van passiva zoals berekend volgens de SII-richtlijn ('NAV Solvency II') zijn het gevolg van verschillende regels en voorschriften voor de waardering en overweging van balansposten.

Volgens de SII-richtlijn worden principes voor reële waardebeoordeling toegepast. Dit betekent dat er ofwel een marktwaarde beschikbaar en toepasbaar is ofwel een vooraf gedefinieerde aanpak die de

reële waarde van activa en passiva bepaalt bij afwezigheid van een actieve markt. De tijdswaarde van geld wordt in het kader van SII in aanmerking genomen en vereist de discontering van cashflows. Dit is onder de Belgische boekhoudnormen alleen het geval voor bepaalde technische voorzieningen. De meeste andere beleggingen worden volgens de Belgische boekhoudnormen gewaardeerd tegen hun aanschaffingswaarde of de marktwaarde op balansdatum, indien deze lager is.

10.3 Technische voorzieningen

LIABILITIES	TOTAL
Gross technical provisions - health	-1,548,657,515.46
<i>Best Estimate - health</i>	-3,097,182,359.45
<i>Best Estimate - health (similar to life)</i>	-3,152,819,811.95
<i>Best Estimate - health (non similar to life)</i>	55,637,452.50
<i>Risk margin</i>	1,548,524,843.98
Other Liabilities	36,795,547.59
TOTAL LIABILITIES	-1,511,861,967.87

Alle producten behoren tot de tak Ziekte. De best mogelijke raming (Best Estimate) en de risicomarge (Risk Margin) worden berekend volgens het standaardmodel, beschreven in de Europese Richtlijn Solvency II.

De risicomarge is dus gelijk aan de kostprijs van de blokkering (6%) van de huidige waarde van de toekomstige Solvency Capital Requirements (SCR), dat sinds dit jaar bepaald wordt door aparte projecties van zijn onderdelen, volgens een van de vereenvoudigde methodes toegestaan door het standaardmodel.

Bij de opmaak van het model van de best mogelijke raming (en SCR), hebben we gebruikt gemaakt van de mogelijkheid om een Management Action toe te voegen.

10.4 Andere passiva

Other Liabilities	36.795.547,59
-------------------	---------------

Deze post bevat:

- Niet-technische schulden voor een bedrag van 14.930.739,57 euro
- Overlopende rekeningen voor een bedrag van 20.964.439,79 euro
- Voorziening voor risico's en kosten voor een bedrag van 900.368,23 euro

10.5 Alle andere informatie

Geen.

11 Kapitaalbeheer

NAV	2,293,933,427
SCR	1,655,650,781
MCR	413,912,695
Ratio de Solvabilité (NAV/MCR)	554.21%
Ratio de Solvabilité (NAV/SCR)	138.55%

11.1 Eigen vermogen

De Net Asset Value (NAV) bedraagt 2.293.933.426 euro. Dit bedrag stemt overeen met het verschil in marktwaarde tussen de activa en de passiva .

De NAV bestaat uit de reservefondsen die deel uitmaken van Tier1.

11.2 Minimale vereisten voor het eigen vermogen

De Minimum Capital Requirement (MCR) wordt berekend volgens het standaardmodel, beschreven in de Europese richtlijn Solvency II.

De ratio van het eigen vermogen in vergelijking met de MCR is 554,21% en beantwoordt aan de eisen van de reglementering.

11.3 Vereiste van solvabiliteitskapitaal

De SCR (Solvency Capital Requirement) wordt berekend volgens het standaardmodel, beschreven in de Europese richtlijn Solvency II.

De ratio van het eigen vermogen in vergelijking met de SCR is 138,55% en beantwoordt aan de eisen van de reglementering en aan onze risk appetite.