

## BELEID INZAKE HET BEHEER VAN BELANGENCONFLICTEN IN MLOZ INSURANCE

### INHOUD

1	INLEIDING .....	1
2	DEFINITIE VAN “BELANGENCONFLICT” EN HET BEGRIP “BETROKKEN PERSOON” .....	2
3	CLASSIFICATIE EN OORSPRONG VAN DE BELANGEN-CONFLICTEN .....	2
4	BEHEER VAN DE BELANGENCONFLICTEN .....	2
5	IDENTIFICATIE VAN POTENTIËLE BELANGENCONFLICTEN .....	3
6	MAATREGELEN EN PROCEDURES .....	4
7	KENNISGEVING AAN DE KLANTEN VAN DE NIET TE BEHEREN BELANGENCONFLICTEN ...	4
8	OPLEIDING VAN DE BETROKKEN PERSONEN .....	5
9	REGISTRATIE VAN DE VASTGESTELDE BELANGEN-CONFLICTEN .....	5
10	CONCRETISERING VAN HET BELEID .....	5

### 1 INLEIDING

Overeenkomstig de bepalingen van de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten, alsook de Europese bepalingen inzake het Belgische recht van de reglementering MIFID (Markets in Financial Instruments Directive), tracht de verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand MLOZ Insurance, hierna genoemd MLOZ Insurance, de producten en diensten van de hospitalisatieverzekering voor tandverzorging op de markt te brengen, en dit in het belang van zijn klanten.

MLOZ Insurance wil belangenconflicten vermijden, en meer bepaald de belangenconflicten die de belangen van een of meer van zijn klanten kunnen schaden, omdat ze strijdig zijn met de belangen van een van zijn verzekeringsagenten, andere klanten, MLOZ Insurance zelf of een medewerker van MLOZ Insurance of van zijn verzekeringsagenten.

Aangezien MLOZ Insurance zijn verplichtingen wil nakomen, heeft hij een algemeen kader opgericht, die de manier beschrijft waarop hij zich organiseert inzake het beheer van de belangenconflicten via :

- de identificatie van de potentiële conflicten beoogd door de wetgeving;
- de maatregelen voor het beheer van bestaande of eventuele toekomstige conflicten;
- de informatie van haar klanten;
- de opleiding van haar medewerkers;
- het bijhouden van een register van belangenconflicten;
- de implementatie en de regelmatige evaluatie van het bestaande beleid.

## 2 DEFINITIE VAN “BELANGENCONFLICT” EN HET BEGRIP “BETROKKEN PERSOON”

Een belangenconflict ontstaat wanneer ten minste 2 potentieel tegengestelde motivaties een professionele actor kunnen aansporen tot het nemen van een beslissing en/of tot het stellen van een handeling in een zin die afbreuk doet aan/of afbreuk kan doen aan de belangen van een deelnemende partij.

Er is sprake van een belangenconflict wanneer er:

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

Als betrokken persoon worden beschouwd:

- de bestuurders en bedrijfsleiders van de MLOZ Insurance;
- de personeelsleden van de MLOZ Insurance en haar verbonden verzekeringsagenten;
- de natuurlijke personen die, op grond van een outsourcingcontract, rechtstreeks deelnemen aan de uitvoering van diensten voor de behoeften van MLOZ Insurance.

## 3 CLASSIFICATIE EN OORSPRONG VAN DE BELANGENCONFLICTEN

De volgende belangenconflicten worden beoogd:

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

Een belangenconflict kan de volgende oorzaken hebben (onvolledige lijst):

- de creatie van een product of dienst;
- de commercialisering van een product of dienst;
- een beleid of beslissing inzake aanvaarding, tarifiering of vergoeding of het beheer van de schadegevallen;
- advies aan de klant inzake verzekeringscontracten;
- een commercieel of technisch beleid dat een invloed op de portefeuille heeft.

## 4 BEHEER VAN DE BELANGENCONFLICTEN

Het huidige beleid is bedoeld om te vermijden dat belangenconflicten de belangen van de klanten zouden schaden. In deze optiek, heeft MLOZ Insurance de volgende verplichtingen:

- het identificeren van de potentiële belangenconflicten;

- het uitwerken van maatregelen die bedoeld zijn om de potentiële belangenconflicten te vermijden;
- procedures opstellen voor het beheer van de belangenconflicten die toch voorkomen, ondanks de preventiemaatregelen;
- het melden aan de klanten van de belangenconflicten die onmogelijk te voorkomen of te beheren zijn;
- zorgen voor voldoende opleiding van de betrokken personen;
- een register bijhouden van de vastgestelde belangenconflicten.

Indien er ondanks alle preventiemaatregelen die genomen worden door MLOZ Insurance toch een belangenconflict zou opduiken, dan neemt MLOZ Insurance alle nodige initiatieven om dit conflict op te lossen.

## 5 IDENTIFICATIE VAN POTENTIËLE BELANGENCONFLICTEN

De “potentiële belangenconflicten” (waarvan wordt aangenomen dat ze zich zouden kunnen voordoen) tijdens de uitoefening door MLOZ Insurance van het vak van verzekeraar, worden vooraf in een centraal register geïnventariseerd en genoteerd door de compliance functie.

Dit “Centraal register van de belangenconflicten” wordt bijgehouden naargelang de evolutie:

- van de organisatie van MLOZ Insurance en haar verbonden verzekeringsagenten;
- van de taken van MLOZ Insurance en van haar verbonden verzekeringsagenten;
- van de producten en diensten die door MLOZ Insurance op de markt worden gebracht;
- in functie van de incidenten die zich echt hebben voorgedaan.

Voor de uitvoering van de identificatie van de potentiële belangenconflicten, onderzoekt MLOZ Insurance eerst en vooral of een of meerdere generische situaties bepaald door de wet van toepassing zijn, met andere woorden of MLOZ Insurance en/of een betrokken persoon:

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

Om een aanvaardbare graad van zekerheid te bereiken over het feit dat de potentiële belangenconflicten naar behoren geïdentificeerd zijn, gaat MLOZ Insurance bovendien het al dan niet bestaan na van andere situaties die kunnen leiden tot een belangenconflict, rekening houdend met:

- de aard, de schaal en de complexiteit van de door de onderneming uitgeoefende activiteiten;
- de specifieke taken van alle verbonden verzekeringsagenten en van hun verzekeringssubagenten.

De identificatie van de potentiële belangenconflicten in de zin van de MiFID- wetgeving is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de compliance-functie en van het Directiecomité van MLOZ Insurance.

## 6 MAATREGELEN EN PROCEDURES

De maatregelen die bedoeld zijn om de negatieve impact van eventuele belangenconflicten te voorkomen, te beperken of te beheren worden upstream genomen op het ogenblik van de identificatie van de potentiële belangenconflicten en in het kader van een passende opleiding van de medewerkers van MLOZ Insurance, van zijn verbonden verzekeringsagenten en verzekeringssubagenten.

De andere maatregelen bestaan minstens, in voorkomend geval rekening houdend met de aard van het conflict, uit het volgende:

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

De uitwerking van maatregelen, bedoeld om belangenconflicten te voorkomen en te beheren in de zin van de MiFID-wetgeving, is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de compliance-functie en van het Directiecomité van MLOZ Insurance. Alle maatregelen die zo worden uitgewerkt, moeten ter goedkeuring aan de compliance- functie en de bevoegde directie worden voorgelegd.

## 7 KENNISGEVING AAN DE KLANTEN VAN DE NIET TE BEHEREN BELANGENCONFLICTEN

Wanneer het redelijkerwijs verantwoord is om te denken dat de genomen beheersmaatregelen niet zullen volstaan om de belangen van de klanten te vrijwaren, moeten de betrokken klanten duidelijk op de hoogte worden gebracht van de algemene aard en/of de bronnen van belangenconflicten.

De informatie moet worden meegedeeld vóór de levering van het product of vóór de uitoefening van de dienst waaraan een risico van belangenconflict is verbonden.

De procedure van kennisgeving van niet te beheren belangenconflicten moet een uitzondering zijn en moet ter validering aan de compliance-functie worden voorgelegd. Deze procedure mag niet in de plaats komen van de uitwerking van maatregelen voor het beheer van belangenconflicten, zoals hierboven geëist.

## 8 OPLEIDING VAN DE BETROKKEN PERSONEN

Om het doel te bereiken van een compliance-cultuur binnen MLOZ Insurance en bij haar verbonden verzekeringsagenten en verzekeringssubagenten én om de belangenconflicten op passende wijze te beheren, moet erop worden toegezien dat alle betrokken personen de nodige opleidingen en ondersteuning krijgen voor een goed begrip van de concepten “belangenconflict” en “beleid inzake het beheer van belangenconflicten”.

## 9 REGISTRATIE VAN DE VASTGESTELDE BELANGENCONFLICTEN

De vastgestelde belangenconflicten, de belangenconflicten die zich hebben voorgedaan (of zich kunnen voordoen) en die van dien aard zijn dat ze waarschijnlijk de belangen van de klanten zullen schaden, moeten door de betrokken personen aan de Compliance-relais van hun entiteit en aan de Compliance Officer van MLOZ Insurance worden gemeld.

De gesignaleerde belangenconflicten worden genoteerd in het “Register van de belangenconflicten”, dat regelmatig beheerd en bijgehouden wordt door de compliance-functie.

## 10 CONCRETISERING VAN HET BELEID

Het Directiecomité van MLOZ Insurance neemt de nodige maatregelen, met het oog op de toepassing van dit beleid en voor het toezicht op de toepassing ervan.

De efficiëntie van dit beleid en van zijn uitvoeringsmaatregelen worden op geregelde tijdstippen door de compliance-functie geëvalueerd.

**Pascaline DRAUX**