

BELANGENCONFLICTENBELEID

VMOB HOSPIPLUS EN HAAR VERBONDEN VERZEKERINGSAGENTEN

1. Globaal kader

a. Wetgevend kader

Door de wet van 30 juli 2013 tot versterking van de bescherming van de afnemers van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten en houdende diverse bepalingen (I), worden verzekeringsmaatschappijen en verzekeringstussenpersonen bepaalde verplichtingen opgelegd die tot doel hebben de klant te beschermen en een grotere markttransparantie te creëren. Door het koninklijk besluit van 21 februari 2014 inzake de krachtens de wet vastgestelde gedragsregels en regels over het beheer van belangenconflicten, wat de verzekeringssector betreft, zijn onder meer in het domein van belangenconflicten meer specifieke maatregelen opgelegd.

Het koninklijk besluit legt verzekeringsmaatschappijen op om een schriftelijk beleid op te stellen voor het beheer van hun belangenconflicten. Onderhavig document omschrijft hoe de VMOB HospipiPlus en haar verbonden verzekeringsagenten (hierna: de VMOB) dat beleid hebben ingevuld. Het is een aanvulling op de algemene verplichting van de VMOB om zich loyaal, billijk en professioneel in te zetten voor de belangen van de klant bij het verlenen van diensten van verzekeringsbemiddeling.

Het belangenconflictenbeleid (hierna: het Beleid) is van toepassing vanaf 30 april 2014.

b. Algemeen richtkader

• **Loyauteitsprincipe ten aanzien van de klant**

Het gaat om 2 soorten situaties die in het kader van een verzekeringsbemiddelingsdienst kunnen ontstaan met als mogelijk gevolg dat de belangen van de klant of bepaalde klanten zouden geschaad worden:

- een situatie waarbij de belangen van de VMOB in strijd zouden kunnen zijn met de belangen van één van haar klanten.
- een situatie waarbij de belangen van een klant of een groep van klanten onverenigbaar zouden kunnen zijn met de belangen van een andere klant of een groep van klanten.

• **Proportionaliteit**

De wetgeving bepaalt dat de VMOB rekening moet houden met de aard, de schaal en de complexiteit van haar activiteiten en van haar aanbod aan verzekeringsbemiddelingsdiensten. De te volgen procedures en de te nemen maatregelen moeten passend zijn.

De VMOB is van oordeel dat het Beleid aan bovenvermelde vereisten tegemoet komt. De VMOB neemt zich ook voor om het Beleid, in geval van complexer wordende activiteiten, proportioneel aan te passen.

2. Identificatie van de belangenconflicten

a. Definitie en wijze van identificatie

Een belangenconflict is een conflict dat naar aanleiding van de dienstverlening aan het cliënteel ontstaat tussen de belangen van de VMOB met inbegrip van al de personen verbonden met de VMOB enerzijds en de plicht om zich op een loyale, billijke en professionele wijze in te zetten voor de belangen van de klant anderzijds. Hetzelfde is mogelijk indien een klant zou worden bevoordeeld ten nadele van een andere klant.

Onze VMOB toetst het Beleid ten minste af aan de volgende typevoorbeelden van situaties:

- de VMOB kan financiële winst halen of financieel verlies vermijden ten nadele van de klant (type A) ;
- de VMOB heeft een belang bij het resultaat van een bemiddelingsdienst die geleverd wordt aan de klant waarvan het resultaat verschillend is van het belang van de klant (type B) ;
- de VMOB wordt er toe aangespoord om de belangen van een andere klant of groep van klanten boven die van de betrokken klant te stellen (type C) ;
- de VMOB heeft dezelfde activiteit als de klant (type D) ;
- de VMOB krijgt van een derde persoon, een voordeel dat verband houdt met de verzekeringsbemiddelingsdienst die geleverd werd aan de klant, in de vorm van geld, goederen

of diensten, die een andere vorm aannemen dan de commissie of de kosten die normaliter aangerekend worden voor deze dienst (type E).

b. Informatieverstrekking aan en vorming van medewerkers

De VMOB zal aan haar medewerkers informatie verstrekken over de beleidslijnen en procedures inzake belangenconflicten met het oog op het identificeren van de belangenconflicten. In dit verband zorgt de VMOB tevens voor een permanente sensibilisering en vorming van haar medewerkers.

3. Beheer van belangenconflicten

a. Wijze van beheer van belangenconflicten

Mogelijke belangenconflicten worden beheerd zodat de personen die erbij betrokken zijn een voldoende mate van onafhankelijkheid kunnen garanderen. Er zijn dus verschillende types van beheersmaatregelen:

- maatregelen met betrekking tot het afzonderlijk toezicht op personen van wie de hoofdtaak een verhoogd risico op belangenconflicten inhoudt ;
- maatregelen in verband met de verloning van medewerkers.

Indien bepaalde belangenconflicten niet afdoende kunnen worden opgevangen door organisatorische en administratieve maatregelen zal de VMOB transparantie verstrekken ten aanzien van haar klanten.

Transparantie wordt echter beschouwd als een noodoplossing. In eerste instantie zal de VMOB steeds nagaan of het belangenconflict haar niet verhindert om loyaal, billijk en professioneel te handelen.

b. Beheersmaatregelen

Rekening houdende met haar aard, grootte en complexiteit en haar aangeboden verzekeringen neemt de VMOB de volgende preventieve maatregelen ter vermijding van belangenconflicten:

- Voorbeeldig leiderschap
Het bestuur van de VMOB draagt de waarden uit die het vermijden en beheersen van belangenconflicten ondersteunt en brengt het Beleid ten uitvoer in de praktijk. Het bestuur onthoudt zich ervan medewerkers te vragen dat ze zouden afwijken van de regels van het Beleid.
- Objectiviteit
De VMOB zet de belangen van de klant op de eerste plaats. Er wordt streng toegezien dat de dienstverlening aan de klant loyaal, billijk en professioneel gebeurt, waarbij de VMOB steevast klantgericht handelt. In navolging van deze stelling is het de intentie van de VMOB om klanten op een objectieve wijze te behandelen en het anti-discriminatie beginsel in acht te nemen.
- Opleidingen
De VMOB zorgt ervoor dat de medewerkers een geschikte opleiding kunnen genieten zodat zij volledig op de hoogte zijn van hun verantwoordelijkheden en verplichtingen. Dit moet hen in staat stellen om belangenconflicten op een adequate manier te beheersen.

4. Register van belangenconflicten

In overeenstemming met de regelgeving houdt de VMOB een register bij.

5. Evaluatie en effectiviteit

Het Directiecomité van de VMOB zal op regelmatige basis de effectiviteit van het Beleid nagaan. Indien noodzakelijk zal het Beleid inzake belangenconflicten aangepast en/of geactualiseerd worden.

Versie 1 - van toepassing vanaf 30 april 2014