

Belangenconflictenbeleid

In dit document zijn de gebruikte voornaamwoorden genderneutraal.

1. Inleiding

De verzekeringsmaatschappij van onderlinge bijstand MLOZ Insurance (hierna: MLOZ Insurance) brengt verzekeringsoplossingen op de markt mbt hospitalisatie, tand en andere ambulante verzorging, 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 of bestuurder of lid van het Directiecomité van MLOZ Insurance of van zijn verzekeringsagenten.

Een algemeen kader werd opgericht, die de manier beschrijft waarop het beheer van de belangenconflicten wordt georganiseerd.

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 of het niet stellen van een handeling in een zin die afbreuk doet aan/of afbreuk kan doen aan de belangen van een klant.

Belangenconflicten kunnen zich voordoen tussen onderstaande personen/entiteiten en de klant:

- MLOZ Insurance en/of haar verbonden verzekeringsagenten;
- de bestuurders en leden van het Directiecomité van MLOZ Insurance en/of haar verbonden verzekeringsagenten;
- de personeelsleden van MLOZ Insurance en/of haar verbonden verzekeringsagenten alsook de personen die er rechtstreeks of onrechtstreeks mee zijn verbonden (bijvoorbeeld consultants);
- de natuurlijke personen die, op grond van een uitbestedingscontract, rechtstreeks deelnemen aan de uitvoering van diensten voor de behoeften van MLOZ Insurance en/of haar verbonden verzekeringsagenten;
- Andere klanten van MLOZ Insurance en/of haar verbonden verzekeringsagenten.

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.

4. Beheer van de belangenconflicten

MLOZ Insurance heeft de volgende verplichtingen teneinde belangenconflicten te vermijden die de belangen van de klanten zouden schaden:

- 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 en door haar verbonden verzekeringsagenten tijdens haar activiteiten van verzekeringsdistributie), worden vooraf in een register geïnventariseerd en genoteerd door de medewerker van de betrokken verzekeringsagent en door de compliance officer van MLOZ Insurance.

6. Maatregelen en procedures

De maatregelen die bedoeld zijn om de negatieve impact van potentiële 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 en van haar verbonden verzekeringsagenten.

7. Kennisgeving aan klanten

Bij aanvang van de contractuele relatie informeert MLOZ Insurance de klant over haar belangenconflictenbeleid.

Wanneer het redelijkerwijs verantwoord is om te denken dat de genomen beheersmaatregelen niet zullen volstaan om de belangen van de klanten te vrijwaren, worden de betrokken klanten duidelijk op de hoogte gebracht.

Deze informatie bevat voldoende details, rekening houdend met het type klant, zodat de klant in staat wordt gesteld met kennis van zaken een beslissing te nemen met betrekking tot de verzekeringsdistributieactiviteiten waarover het belangenconflict is ontstaan. Deze informatie dient schriftelijk en op een duurzame drager¹ te worden afgeleverd.

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

8. Opleiding van de betrokken personen

Om het doel te bereiken van een compliance-cultuur binnen MLOZ Insurance en bij haar verbonden verzekeringsagenten én om de belangenconflicten op passende wijze te beheren, wordt erop toegezien dat alle betrokken personen de nodige informatie, opleidingen en ondersteuning krijgen voor een goed begrip van de concepten “belangenconflict” en “belangenconflictenbeleid” en dat zij de procedures kennen om (potentiële) belangenconflicten te melden.

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, worden door de betrokken personen aan de compliance medewerker van het ziekenfonds en aan de compliance officer van MLOZ Insurance gemeld. De gesignaleerde belangenconflicten worden genoteerd in het Register van de belangenconflicten.

Voor meer informatie over ons belangenconflictenbeleid kan u terecht op het mailadres compliance@mloz.be

¹ Een duurzame drager in de zin van de verzekeringswet is elk hulpmiddel:

- waarmee de klant persoonlijk aan hem gerichte informatie op zodanige wijze kan opslaan dat deze gedurende een toereikende periode kan worden geraadpleegd, en
- waarmee de opgeslagen informatie ongewijzigd kan worden gereproduceerd.