

VMOB HOSPIPLUS

BELANGENCONFLICTENBELEID

VERSIE 2 – EDITIE 01/2017

HISTORIEK EN VALIDATIE DOCUMENT

Historiek

Datum	Naam	Versie	Wijziging
03/2015	DUTHOI Inge	1.0	Opmaak
01/2017	DUTHOI Inge	2.0	Aanpassing

Validatie

Datum	Naam	Functie
11/03/2015	RAES Marnix/VAN HECKE Wim	Directieleden
26/03/2015	GOFFIJN Karel/CONSTANDT Jürgen	Voorzitter/Secretaris Raad van Bestuur
13/02/2017	RAES Marnix/VAN HECKE Wim	Directieleden
19/05/2017	GOFFIJN Karel/CONSTANDT Jürgen	Voorzitter/Secretaris Raad van Bestuur

HOOFDSTUK 1. INLEIDING

De Verzekeringsmaatschappij van Onderlinge Bijstand HospiPlus (hierna HospiPlus of maatschappij) heeft in haar activiteit als verzekeraar te maken met verschillende partijen wiens belangen niet altijd samenvallen en zelfs met elkaar in conflict kunnen komen.

Deze beleidslijn werd uitgewerkt om deze conflicten te kunnen beheren en de belangen van de klanten te kunnen vrijwaren.

Het belangenconflictenbeleid van HospiPlus beantwoordt aan de wettelijke en reglementaire bepalingen betreffende belangenconflicten in het kader van verzekeringsbemiddelingsdiensten welke op haar als verzekeringsmaatschappij van toepassing zijn, in het bijzonder:

- de wet van 13 juli 2013 tot versterking van de bescherming van financiële producten en diensten alsook van de bevoegdheden van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten en houdende diverse bepalingen (I);
- 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;
- de circulaire FSMA_2014_02 van 16 april 2014 tot wijziging van de wet van 27 maart 1995 en uitbreiding van de MiFID-gedragsregels tot de verzekeringssector.

In dit document verwijzen de woorden ‘hij’ en ‘zijn’ zowel naar mannen als vrouwen.

HOOFDSTUK 2. BELANGENCONFLICTENBELEID

HospiPlus wenst op een eerlijke, billijke, loyale en professionele wijze verzekeringsbemiddelingsdiensten te verstrekken en stelt alles in het werk om belangenconflicten te vermijden die zich kunnen voordoen tussen:

- klanten onderling;
- klanten en (medewerkers van) HospiPlus;
- klanten en één van de (medewerkers van de) verbonden verzekeringsagenten van HospiPlus;
- klanten en personen die een relevante relatie hebben met HospiPlus en/of één van haar verbonden verzekeringsagenten.

De term verzekeringsbemiddelingsdienst wordt ruim geïnterpreteerd door HospiPlus en omvat volgende diensten:

- de analyse van de behoeften en verlangens voor een verzekering;
- de adviezen over een verzekering;
- de distributie en verkoop van een verzekering;
- de tarifiering en acceptatie van een verzekering;
- het beheer en de uitbetaling van een schadedossier.

In deze beleidslijn geeft HospiPlus dan ook aan:

- hoe zij potentiële belangenconflicten identificeert;
- welke maatregelen zij voorziet om belangenconflicten te vermijden, dan wel te beheren;
- hoe zij op transparante wijze communiceert over specifieke belangenconflicten;
- op welke wijze zij belangenconflicten registreert.

Het belangenconflictenbeleid is zowel van toepassing op de verzekeringsbemiddelingsdiensten verleend door de bestuurders, Directieleden en medewerkers van HospiPlus, als op deze verleend door haar verzekeringsagenten, zijnde het Vlaams & Neutraal Ziekenfonds en het Neutraal Ziekenfonds Vlaanderen, en hun medewerkers.

HOOFDSTUK 3. IDENTIFICATIE

Bij de identificatie van de potentiële belangenconflicten gaat HospiPlus na in welke situaties men bij een verzekeringsbemiddelingsdienst:

- een financieel voordeel haalt of een financieel nadeel vermijdt ten koste van de klant;
- een belang heeft bij het resultaat van de verzekeringsbemiddelingsdienst dat verschilt van het belang van de klant;
- het belang van een bepaalde klant of van een bepaalde groep klanten laat primeren op het belang van de klant in kwestie;
- dezelfde beroepsactiviteit uitoefent als de klant;
- van een andere persoon dan de klant een voordeel ontvangt in de vorm van geld, goederen of diensten dat verschilt van de gebruikelijke commissie of vergoeding voor die verzekeringsbemiddelingsdienst.

De resultaten van dit onderzoek worden opgenomen onder de vorm van een lijst van potentiële belangenconflicten (cf. bijlage 1 bij dit beleid).

HOOFDSTUK 4. MAATREGELEN TER PREVENTIE EN BEHEERSING

Om belangenconflicten daadwerkelijk te kunnen voorkomen en te beheren heeft HospiPlus diverse organisatorische maatregelen genomen, en instructies en beleidslijnen uitgewerkt.

Organisatorische maatregelen:

- **vier-ogen principe:** bepaalde transacties of diensten, zoals bijvoorbeeld de betaling van de tussenkomsten aan de klanten, worden door twee verschillende personen uitgevoerd en gevalideerd.
- **scheiding van functies:** HospiPlus beschikt over verschillende departementen (bv. schadebeheer en productie) met duidelijk afgebakende opdrachten en verantwoordelijkheden.
- **geschenken en gunsten:** HospiPlus hanteert een strikt beleid inzake giften en laat slechts in zeer eng gedefinieerde toepassingsgevallen de aanvaarding of aanbieding van geschenken en gunsten toe.
- **vergoedingen:** het remuneratiebeleid van HospiPlus remt het nemen van risicovolle beslissingen die de belangen van de klant kunnen schaden af en zorgt ervoor dat belangenconflicten worden vermeden, evenals haar inducementbeleid.
- **gepersonaliseerd advies of aanbeveling:** HospiPlus vindt het belangrijk om haar klanten een correct en aangepast advies te geven en zorgt ervoor dat alle verplichtingen inzake informatie, behoeftanalyse en zorg worden nageleefd in de contacten met de klanten. Deze verplichting werd onder andere uitdrukkelijk gestipuleerd in de overeenkomsten gesloten tussen HospiPlus en haar agenten.

- **vertrouwelijke informatie:** HospiPlus behandelt persoonlijke, contractuele en financiële informatie op discrete en vertrouwelijke wijze, en vermijdt dat deze informatie op ongepaste wijze zou worden gebruikt of doorgespeeld aan derden. De toegang tot de vertrouwelijke informatie is beperkt tot diegenen die deze informatie beroepsmatig nodig hebben.
- **klokkenluidersregeling:** HospiPlus heeft een klokkenluidersregeling uitgewerkt dat alle medewerkers toelaat om potentiële fraude of andere ernstige wanpraktijken al in een vroeg stadium te rapporteren en waarbij de medewerkers beschermd worden en de garantie hebben dat hun vermoedens behoorlijk zullen onderzocht worden. Via deze regeling streeft HospiPlus naar een cultuur die zich kenmerkt door openheid en eerlijkheid.
- **persoonlijke dossiers:** de medewerkers van HospiPlus of haar verzekeringsagenten mogen geen dossiers behandelen van klanten waarmee zij een nauwe (familie)band hebben.
- **informatie over de effectieve belangenconflicten:** HospiPlus houdt een lijst bij van potentiële belangenconflicten, een register van effectieve belangenconflicten en informeert de klant goed over de onbeheersbare conflicten die werden vastgesteld.
- **meldingsplicht:** elke medewerker is ertoe gehouden de belangenconflicten waarmee hij geconfronteerd wordt onverwijld mee te delen aan de compliance functie zodat deze de gepaste maatregelen kan nemen en deze kan opnemen in het register van belangenconflicten.
- **opleiding en begeleiding:** HospiPlus zorgt voor een passende opleiding van de medewerkers zodat zij belangenconflicten kunnen herkennen en op gepaste wijze kunnen handelen.
- **externe mandaten:** de bestuurders, Directieleden en medewerkers zijn verplicht om hun nevenfuncties vooraf te melden aan de compliance functie van HospiPlus. Als deze meent dat de uitoefening van dit extern mandaat kan leiden tot een belangenconflict, zal de compliance functie de invulling van de functie verbieden.
- **verantwoordelijkheden:** de compliance functie is als onafhankelijke controlefunctie de bevoorrechte gesprekspartner voor alle vragen van de medewerkers omtrent huidig beleid en staat borg voor de goede uitvoering ervan.
- **klachten:** alle klachten worden binnen een korte tijdsspanne en steeds met respect voor de klant behandeld.

Instructies en beleidslijnen:

- Fit & Proper beleid;
- arbeidsreglement;
- gedragscode;
- integriteitsbeleid;
- remuneratiebeleid;
- inducementbeleid;
- klokkenluidersregeling;
- procedure inzake volmachten;
- informatiebeveiligingsbeleid;
- belangenconflictenbeleid.

De organisatorische maatregelen en procedures worden op regelmatige tijdstippen getoetst op hun doeltreffendheid en conformiteit met de eventueel gewijzigde wettelijke bepalingen, en indien nodig bijgesteld.

De compliance functie bewaakt de naleving van de procedures met betrekking tot het beheer van belangenconflicten en houdt, naast de lijst van potentiële belangenconflicten, ook het register van effectieve belangenconflicten bij.

HOOFDSTUK 5. INFORMATIE EN BEKENDMAKING

Bij aanvang van de contractuele relatie informeert HospiPlus de klant in de eerste plaats kort over haar belangenconflictenbeleid. Een versie van dit beleid is beschikbaar op de website van HospiPlus www.hospiplus.be en wordt op eenvoudig verzoek schriftelijk overgemaakt.

Daarnaast wordt de klant voorafgaandelijk en tijdig per duurzame drager geïnformeerd over elk specifiek belangenconflict dat zijn belangen zou kunnen schaden en waarvoor de genomen maatregelen ontoereikend blijken. Deze informatie moet voldoende duidelijk en gedetailleerd zijn zodat de klant met volledige kennis van zaken kan beslissen of hij een polis wenst te onderschrijven bij HospiPlus.

HOOFDSTUK 6. KLACHTEN

Indien een klant een klacht heeft over de voorstelling van dit beleid of specifieke belangenconflicten, dan wel over de verzekeringsovereenkomst of de uitvoering ervan, kan hij die per brief overmaken aan HospiPlus of via mail: klachten@hospiplus.be.

De klacht kan eveneens voorgelegd worden aan de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsquare 35 te 1000 Brussel, www.ombudsman.as of via mail: info@ombudsman.as.

Een klacht indienen, ontnemt de klant niet de mogelijkheid een gerechtelijke procedure in te leiden.

De klachten met betrekking tot belangenconflicten worden met de nodige aandacht behandeld en dit binnen de kortst mogelijke termijnen.

HOOFDSTUK 7. INWERKINGTREDING EN HERZIENING

Dit beleid werd goedgekeurd door het Directiecomité en de Raad van Bestuur van HospiPlus en trad in werking op 30 april 2014. Het wordt minstens jaarlijks geëvalueerd en indien nodig herzien.

Binnen HospiPlus is het de compliance functie die er als onafhankelijke controlefunctie op toeziet dat de nodige maatregelen worden genomen om belangenconflicten te identificeren, voorkomen en beheersen.

BIJLAGE 1. LIJST POTENTIËLE BELANGENCONFLICTEN

Situaties waarbij HospiPlus winst maakt of verlies vermijdt ten koste van de klant.		
Voorbeelden	Beheersmaatregel	Implementatie
Een klant een verzekering laten onderschrijven die niet (volledig) afgestemd is op zijn situatie.	HospiPlus verplicht de medewerkers om enkel verzekeringen aan te bieden die afgestemd zijn op de behoeften van de klant. De medewerkers krijgen hieromtrent een degelijke basisopleiding alsook bijscholing.	- integriteitsbeleid
Dubbel- of oververzekering - willens nillens aan de klant een verzekering verkopen die hem beschermt tegen een risico waarvoor hij al gedekt is door een andere verzekering of die hij niet nodig heeft.	De medewerkers hebben geen persoonlijk gewin bij de verkoop van een verzekering en krijgen een uitgebreide opleiding over de MiFID-regelgeving zodat zij de spelregels inzake oververzekering kennen.	- integriteitsbeleid - MiFID-opleiding
Medewerkers worden aangezet tot verkoop van verzekeringen door middel van het toekennen van vergoedingen die steunen op de realisatie van kwantitatieve doelstellingen.	De verloning van de medewerkers is niet gesteund op de realisatie van commerciële doelstellingen. Zij kunnen hierdoor dus op geen enkele wijze worden beïnvloed bij het adviseren en verkopen van verzekeringen.	- remuneratiebeleid - arbeidsreglement - loonbarema's
Misbruik maken van een vorm van morele autoriteit, vertrouwen, onwetendheid van de klant of een nog te regelen schadegeval.	HospiPlus verplicht de medewerkers om de belangen van de klanten zoveel mogelijk te beschermen en legt de nadruk op duidelijke en correcte informatie. Indien een klant zich benadeeld voelt, heeft deze de mogelijkheid een klacht in te dienen welke binnen een korte tijdsspanne op onafhankelijke wijze zal behandeld worden.	- integriteitsbeleid - klachtenbeheer
Onduidelijke informatie of algemene en/of bijzondere voorwaarden die aanleiding kunnen geven tot verwarring	HospiPlus stelt haar voorwaarden steeds in een duidelijke en verstaanbare	- integriteitsbeleid

<p>en in het nadeel spelen van de klant.</p>	<p>taal op en licht haar klanten op een eenvoudige, doch correcte en volledige wijze in over de rechten en plichten die voortvloeien uit de verzekeringsovereenkomsten. De Algemene Voorwaarden en de templates van de Bijzondere Voorwaarden worden voor goedkeuring aan de compliance functie voorgelegd.</p>	
<p>Situaties waarbij HospiPlus of haar agenten een belang hebben bij het resultaat van de verzekeringsbemiddelingsdienst dat verschilt van het belang van de klant bij dit resultaat.</p>		
<p>Voorbeelden</p>	<p>Beheersmaatregel</p>	<p>Implementatie</p>
<p>Commissies toekennen in functie van de omzet, de verhouding schadegeval/premie, de groei.</p>	<p>De prestaties van de agenten worden vergoed volgens de uitgevoerde werkzaamheden en de tarifieringen gebeuren aan kostende prijs. De vergoeding is niet gebonden aan de realisatie van commerciële doelstellingen.</p>	<p>- remuneratiebeleid - verzekeringsbemiddelings-overeenkomst</p>
<p>De vergoedingen die de agenten van HospiPlus krijgen welke afbreuk zouden kunnen doen aan de kwaliteit van hun advies.</p>	<p>De agenten zijn verbonden agenten en mogen geen vergoeding of gift ontvangen; dit wordt ook zo meegedeeld aan de klanten.</p>	<p>- inducementbeleid - gedragscode</p>
<p>Een medewerker van HospiPlus maakt gebruik van de persoonlijke gegevens van klanten voor persoonlijke doeleinden. - acceptatie – en tarifieringsbeleid.</p>	<p>Het gebruik van persoonlijke gegevens van klanten wordt aan strenge voorwaarden verbonden. Zowel de toegang tot deze gegevens, als de exploitatie ervan voor commerciële doeleinden is strikt bepaald.</p>	<p>- integriteitsbeleid - gedragscode - informatiebeveiligingsbeleid</p>
<p>Belang van een medewerker bij de uitoefening van zijn externe activiteiten</p>	<p>In principe mogen de medewerkers geen, hetzij onder strikte voorwaarden en mits toestemming van de compliance officer, bemiddelingsactiviteiten uitoefenen voor eigen rekening.</p>	<p>- gedragscode</p>

Situaties waarbij HospiPlus of haar agenten een financiële of andere drijfveer hebben om het belang van een andere klant of groep klanten te laten primeren op het belang van de klant in kwestie.		
Voorbeelden	Beheersmaatregel	Implementatie
Ongelijke behandeling van klanten ingevolge familiale, zakelijke of vriendschapsbanden tussen een medewerker en bepaalde klanten (er moet bv. geen instappremie betaald worden, bv. tenlasteneming van een schadegeval dat niet gedekt was).	In geval van een persoonlijke betrokkenheid bij onderschrijving van een polis of behandeling van een schadedossier moet het dossier voorgelegd en behandeld worden door een andere medewerker.	- integriteitsbeleid - acceptatie – en tarifieringsbeleid
Vrijgevigheid van bepaalde klanten ten aanzien van HospiPlus of haar agenten.	HospiPlus hanteert een strikt beleid inzake geschenken en giften. Geschenken boven een bepaalde waarde, aangeboden aan een medewerker of zijn naaste verwanten, mogen door medewerkers niet aanvaard worden. Voorafgaandelijk aan elke gift dient de compliance officer te worden geraadpleegd.	- gedragscode - integriteitsbeleid
Een schadegeval waarbij meerdere klanten van HospiPlus betrokken zijn.	De schadedossiers worden door verschillende medewerkers beheerd.	- acceptatie – en tarifieringsbeleid
Situaties waarbij HospiPlus of haar agenten dezelfde beroepsactiviteit uitoefenen als de klant.		
Voorbeelden	Beheersmaatregel	Implementatie
Een bestuurder of medewerker die een nevenfunctie uitoefent welke overeenstemt met deze van de klant en de onafhankelijke beoordeling zou kunnen beïnvloeden in het nadeel van de klant.	Alle nevenfuncties worden voorgelegd aan, en beoordeeld door de compliance officer.	- belangenconflictenbeleid - gedragscode
Situaties waarbij HospiPlus of haar agenten van een andere persoon dan de klant voor een aan de klant verleende verzekeringsbemiddelingsdienst een voordeel in de vorm van geld, goederen of diensten ontvangen dat verschilt van de gebruikelijke commissie of vergoeding voor die dienst.		
Voorbeelden	Beheersmaatregel	Implementatie
De keuze van een derde partij laten afhangen van extra vergoedingen, incentives of andere subjectieve	HospiPlus neemt geen deel aan incentives die uitgaan van derden. Bovendien is de	- integriteitsbeleid - uitbestedingsbeleid

elementen die strijdig zouden kunnen zijn met de belangen van de klant.	uiteindelijke keuze voor de samenwerking met een derde partij steeds het resultaat van een selectieprocedure gestoeld op objectieve criteria.	
---	---	--

BIJLAGE 2. REGISTER BELANGENCONFLICTEN

In dit register worden de belangenconflicten opgelijst die zich voordoen en die een wezenlijk risico met zich meebrengen dat de belangen van één of meer klanten schaadt.

De inschrijvingen in het register van belangenconflicten kunnen aanleiding geven tot een update van de lijst van potentiële belangenconflicten en/of een aanpassing van het belangenconflictenbeleid van HospiPlus.

HospiPlus vraagt aan elkeen van haar eigen medewerkers, alsook aan deze van haar agenten, om elk belangenconflict meteen te melden aan de compliance functie van HospiPlus die onderstaand register van belangenconflicten onverwijld zal aanvullen.

REGISTER BELANGENCONFLICTEN				
datum voorval	datum vaststelling	datum inschrijving register	omschrijving conflict	beheersmaatregel
NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL