

## POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS

### 1. CADRE GENERAL

1.1. L'arrêté royal du 21 février 2014 relatif "aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances" prévoit notamment l'obligation pour les intermédiaires d'assurances d'établir, de mettre en œuvre et de garder opérationnelle une politique efficace de gestion des conflits d'intérêts qui doit être fixée par écrit.

1.2. Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre :

- l'intermédiaire d'assurances (personne physique ou morale en ce compris toute personne qui lui est liée comme notamment les administrateurs, les gérants, les personnes qui exercent un contrôle sur l'entreprise, les salariés impliqués dans la prestation de services d'intermédiation en assurances et les sous-agents – ci-après "les personnes liées) et les clients,
- les clients entre eux.

1.3. Sur base de ce qui précède et des spécificités de nos activités, notre bureau a élaboré une politique de gestion en matière de conflits d'intérêts dont le contenu est repris dans le présent document. Cette politique est disponible pour toute personne qui en fera spécifiquement la demande.

### 2. IDENTIFICATION DES CAS DE CONFLITS D'INTERÊTS POTENTIELS ET POLITIQUE DE GESTION DE NOTRE BUREAU

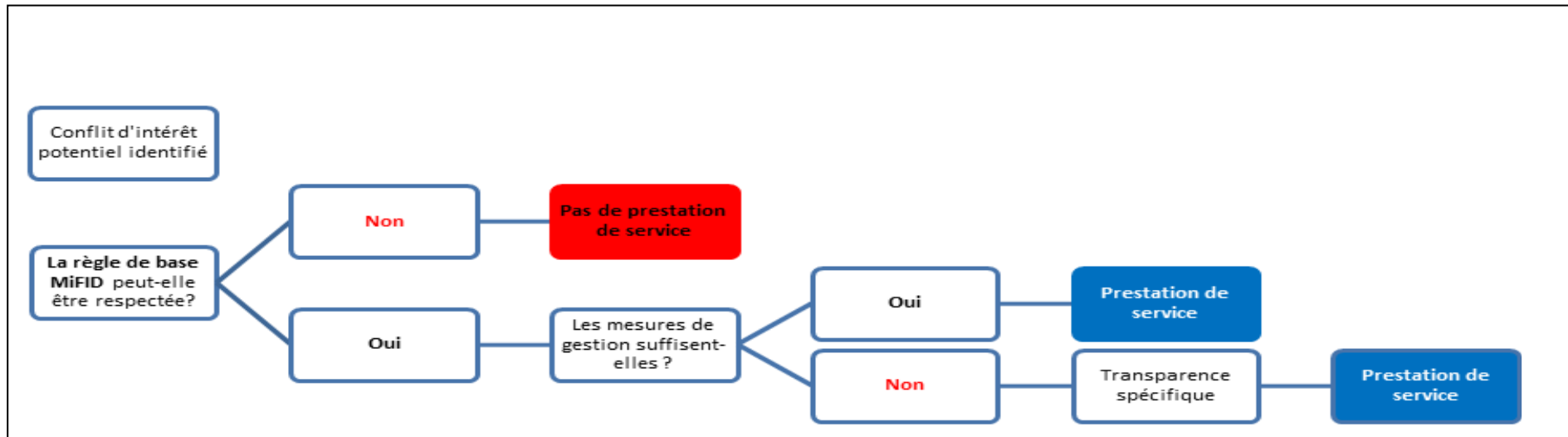
Tenant compte des caractéristiques de notre bureau, une cartographie des cas de conflits d'intérêts potentiels a été élaborée. La politique de gestion ainsi que les mesures concrètes de mise en œuvre sont reprises au regard des différents types de conflits d'intérêts potentiels évoqués.

<b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE A</b>		
<i>L'intermédiaire d'assurances est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client</i>		
<b>Exemples</b>	<b>Politique de gestion</b>	<b>Mise en œuvre</b>
Conditions générales équivoques pouvant prêter à confusion et défendant l'intermédiaire au détriment du client.	Politique en matière de rédaction sur-mesure des conditions particulières qui tient compte de l'intérêt du client (rapport garantie/prime)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à jour régulière des conditions</li> <li>- Solutions sur-mesure</li> <li>- Note d'instruction interne</li> </ul>
<b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE B</b>		
<i>L'intermédiaire d'assurances a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat</i>		
<b>Exemples</b>	<b>Politique de gestion</b>	<b>Mise en œuvre</b>
Commission en fonction : <ul style="list-style-type: none"> <li>- du volume</li> <li>- du rapport sinistre/prime</li> <li>- de la croissance</li> </ul>	Politique en matière de commissionnement qui tient compte de l'intérêt du client (rapport garantie/prime)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique de rémunération</li> <li>- Note d'instruction interne</li> </ul>
Appartenance directe par actionariat : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de notre bureau dans une entreprise d'assurances</li> </ul>	Communication au client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mention sur les contrats émis pour compte de l'entreprise d'assurance</li> </ul>
<b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE C</b>		
<i>L'intermédiaire d'assurances est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné</i>		
<b>Exemples</b>	<b>Politique de gestion</b>	<b>Mise en œuvre</b>
Meilleures prestations de service en faveur de certains clients	Application des principes de conduite éthique : agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique de rémunération</li> <li>- Note d'instruction interne</li> </ul>

Sinistre entre deux clients du bureau	Confidentialité des informations - Mesures limitant les échanges d'informations entre gestionnaires - Politique de communication adaptée	- Note d'instruction interne - Procédures relatives à l'accès aux informations contenues dans des dossiers de sinistre auxquels plusieurs clients ayant des intérêts distincts sont impliqués
<b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE D</b>		
L'intermédiaire d'assurances a la même activité professionnelle que le client		
<b>Exemples</b>	<b>Politique de gestion</b>	<b>Mise en œuvre</b>
Exercer la même profession que le client	Application des principes de conduite éthique : agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts du client	- Communication au client - Note d'instruction interne
<b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE E</b>		
<i>L'intermédiaire d'assurances reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en assurances fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service</i>		
<b>Exemples</b>	<b>Politique de gestion</b>	<b>Mise en œuvre</b>
Avantages autres que ceux mentionnés sous les conflits d'intérêts de type A et B	Application des principes de conduite éthique : agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts du client	- Note d'instruction interne
<b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE F</b>		
L'intermédiaire d'assurance accorde un avantage financier différent à ses clients		
<b>Exemples</b>	<b>Politique de gestion</b>	<b>Mise en œuvre</b>
Avantage donné à un client par rapport à un autre au vu de sa fidélité voire du nombre d'affaires dudit client par rapport aux autres	Application des principes de conduite éthique : agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts du client	- Communication au client - Note d'instruction interne

### 3. PROCEDURE SUIVIE EN MATIERE DE GESTION DES CONFLITS D'INTERÊTS

Notre bureau suit la procédure suivante en matière de conflits d'intérêts:



#### 4. INFORMATION AU CLIENT

- 4.1. Lorsque les dispositions organisationnelles ou administratives prises par notre bureau pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, notre bureau informera ceux-ci par écrit ou sur tout autre support durable, avant d'agir en leur nom, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts. Le choix final du suivi réservé à la situation qui est à la base du conflit d'intérêt concerné appartient au client.
- 4.2. Si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, notre bureau se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

#### 5. SUIVI DE LA POLITIQUE DE GESTION EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS

- 5.1 Conformément à la réglementation, notre bureau tient et actualise régulièrement un registre des conflits d'intérêts qui surviennent et qui comportent un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients. La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des conflits d'intérêts potentiels et vice et versa.
- 5.2 Si cela s'avère nécessaire, notre bureau actualise/modifie sa politique de gestion en matière de conflits d'intérêts.
- 5.3 Les personnes liées à notre bureau sont tenues de respecter les instructions internes relatives à la politique en matière de conflits d'intérêts.