

Résumé de la politique en matière de conflits d'intérêts

1. Introduction

Une politique visant à prévenir les conséquences préjudiciables qu'un conflit d'intérêt pourrait occasionner à un client a été développée. Belfius Insurance préconise une stricte application des dispositions légales à ce sujet et applique en outre les normes et standards les plus rigoureux. Ceux-ci feront l'objet d'instructions et de procédures spécifiques pour l'identification et la gestion des conflits d'intérêts potentiels.

2. Définition des conflits d'intérêts

Nous définissons un conflit d'intérêt comme étant:

- Une situation dans laquelle l'intérêt de Belfius Insurance peut être incompatible avec celle d'un de ses clients ou y être opposée.
- Une situation où les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients déterminé sont incompatibles avec ceux d'un autre client ou d'un autre groupe de clients.

3. Notre approche

Belfius Insurance préconise une approche en deux étapes: l'identification, puis la prévention ou la gestion d'un conflit d'intérêt.

3.1. Identification des conflits d'intérêts

Une **cartographie** de cas potentiels de conflits d'intérêts a été élaborée. Cette liste est gérée par le département Compliance sur proposition des différentes lignes de métiers de Belfius Insurance et est communiquée à la direction. Elle prévoit des scénarios-type de conflits d'intérêt que doivent surveiller les lignes de métiers.

Exemples de situations :

- Proposer aux clients des produits qui ne leur sont pas adaptés (délai, risque, profil...)
- Accepter et proposer des cadeaux et des invitations, ce qui pourrait entraver l'objectivité du comportement
- Conflit d'intérêts entre deux assurés auprès de la même compagnie ou entre un assuré et la compagnie.

3.2. Prévention et gestion des conflits d'intérêts

Nous avons défini plusieurs catégories de mesures de base afin de prévenir, minimiser ou gérer des conflits d'intérêts susceptibles d'affecter notre clientèle.

Indépendance

Les employés de Belfius Insurance doivent s'assurer qu'ils adoptent des attitudes totalement indépendantes dans leurs relations avec les clients. C'est pourquoi des mesures visant à prévenir toute influence et à garantir une attitude indépendante ont été mises en place: prévention d'intervention inappropriée auprès de certaines activités ou services, politique de cadeaux et d'invitations, etc.

Mesures de gestion

Mesures organisationnelles

En vue de garantir la prévention ou la gestion des conflits d'intérêts potentiels, des mesures organisationnelles sont nécessaires. Celles-ci font l'objet de règles et de procédures spécifiques.

Eviter les conflits d'intérêts suppose que le devoir de diligence soit maintenu et que l'entreprise propose une gamme suffisamment large de produits.

En cas de survenance de conflit d'intérêts, l'entreprise ne donnera pas de recommandation personnalisée et se bornera à évaluer la connaissance et l'expérience du client.

Les conflits d'intérêts relatifs aux activités d'intermédiation sont consignés dans un registre. Chaque année, la fonction Compliance évalue ce registre afin de mettre en place des solutions structurelles, d'évaluer les besoins de formations et de compléter l'inventaire de conflits d'intérêts potentiels.

Information au sujet des conflits d'intérêts

Au cas où le conflit d'intérêt ne peut être évité, le client concerné est informé d'une manière qui lui permette de décider en connaissance de cause de l'évolution future du dossier ou de la transaction.

Les plaintes relatives aux conflits d'intérêts feront l'objet d'un suivi distinct.

4. Procédures et lignes directrices additionnelles

Une aide supplémentaire à l'identification et à la gestion des conflits d'intérêt est donnée par les procédures et lignes directrices qui ont été mises en place dans le cadre d'autres obligations spécifiques.

Ainsi, il existe déjà au sein de la société le Code de déontologie, la charte Compliance, la politique d'intégrité, les Codes de conduite propres à différentes activités...

Puisque les rémunérations ou autres avantages qu'elle pourrait recevoir de tiers dans le cadre des opérations d'assurance pour les clients sont sensibles en matière de conflits d'intérêt, Belfius Insurance y est particulièrement attentive. Selon les procédures et lignes directrices de la société, ces rémunérations ou avantages ne seront obtenus que lorsque la qualité du service offert aux clients est améliorée. En la matière, Belfius agira donc également en fonction des meilleurs intérêts de ses clients.

5. Formation et communication

La politique en matière de conflits d'intérêts ainsi que les règles et procédures spécifiques qui en découlent font l'objet de formations et de communications spécifiques.

6. Responsabilités

La direction de Belfius Insurance s'assure que les systèmes, contrôles et procédures sont solides et permettent d'identifier, de prévenir et de gérer des conflits d'intérêts qui peuvent naître. Elle est assistée dans cette tâche par le département Compliance qui veille à l'application et à l'adéquation des procédures et mesures prises en vertu de la politique et qui lui fait rapport.