



MiFID assurances : procédure de gestion des conflits d'intérêts

1. Introduction

Conformément à la réglementation européenne (*Markets in Financial Instruments Directive*, ci-après dénommée MiFID) et aux dispositions de la Loi belge du 30.07.2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers, L'ARDENNE PREVOYANTE (ci-après dénommée « L'AP ») s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

A cet effet, L'AP entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance, d'autres clients, de L'AP elle-même ou d'un collaborateur de L'AP réputé 'personne concernée' (voir la définition ci-après).

Soucieuse de se conformer à ses obligations, L'AP trace dans le présent chapitre le cadre général dans lequel elle organise sa politique **en matière de conflits d'intérêt** :

- l'identification des conflits potentiels visés par la législation
- les mesures/procédures de gestion des conflits nés ou susceptibles de naître
- l'information des clients
- la formation des collaborateurs
- le registre des conflits
- la mise en œuvre et l'évaluation régulière de la politique.

2. Champ d'application

Pour l'application du présent chapitre, il y a conflit d'intérêts lorsque :

- un conflit oppose d'une part les intérêts de L'AP (y compris ses personnes liées telles que définies ci-après) et d'autre part, les devoirs qu'un assureur a envers ses clients ;
- un conflit oppose entre eux les intérêts de deux ou plusieurs clients envers lesquels L'AP a des devoirs.

Classification - Les conflits d'intérêts visés sont :

- les conflits d'intérêts potentiels (susceptibles de naître, identifiables et gérables)
- les conflits d'intérêts potentiels non gérables (susceptibles de naître, identifiables mais non gérables selon toute vraisemblance)
- les conflits d'intérêts constatés, non préalablement identifiés mais susceptibles de survenir en dépit des mesures de prévention

- les conflits d'intérêts constatés et survenus en dépit des mesures de prévention.

Sources possibles - De manière non exhaustive, un conflit d'intérêt peut trouver sa source dans :

- la création d'un produit ou d'un service
- la commercialisation d'un produit ou d'un service
- une politique ou une décision en matière d'acceptation, de tarification ou d'indemnisation
- un conseil au client
- une politique commerciale ou technique affectant le portefeuille
- une politique ou une décision en matière de provisionnement.

Les conflits d'intérêts sans lien avec la fourniture de produits ou de services ou qui revêtent une dimension purement interne (comme les conflits d'intérêts entre L'AP et ses salariés ou entre L'AP et ses administrateurs) ne sont pas visés par le présent chapitre.

Notion de personne concernée : sont considérées comme telles, au sens du présent chapitre :

- les administrateurs et les dirigeants de L'AP
- les membres du personnel de L'AP
- une personne physique dont les services sont 1) mis à disposition et 2) placés sous le contrôle de L'AP et qui participe à la fourniture par L'AP de produits ou de services
- une personne physique qui, en vertu d'un contrat d'externalisation, participe directement à l'exécution de services pour les besoins de L'AP.

3. Gestion des conflits d'intérêts au sens de la directive MIFID

La procédure de gestion des conflits d'intérêts au sens de la législation MiFID ne nuisent aux intérêts des clients. Dans cette optique, rappelons-le, les obligations sont :

- identifier les conflits potentiels visés par la législation
- élaborer des mesures visant à prévenir les conflits potentiels et les procédures de gestion des conflits qui surviennent malgré tout
- signaler aux clients les conflits d'intérêts impossibles à prévenir ou à gérer
- assurer en la matière une formation suffisante des personnes liées
- notifier et enregistrer rigoureusement chacun des conflits d'intérêts constatés.

Si malgré l'ensemble des mesures de prévention, un conflit d'intérêt se concrétise (conflit d'intérêt survenu), L'AP prend dès sa constatation toutes les initiatives utiles à sa résolution et légalement/ou contractuellement possibles.

4. Identification de conflits d'intérêts potentiels

Les « conflits d'intérêts potentiels » au sens de la législation MiFID, sont inventoriés au préalable et consignés dans un registre central par le service compliance.

Ce registre, dénommé « Registre central des conflits d'intérêts », est tenu à jour en fonction des évolutions :

- dans les produits et les services commercialisés par L'AP
- et en fonction des incidents réellement survenus.

Pour l'exercice d'identification des conflits d'intérêts potentiels, L'AP examine en premier lieu si une ou plusieurs des situations génériques définies par la Loi s'appliquent, c'est-à-dire si L'AP et/ou une personne concernée :

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client;

- a un intérêt dans le résultat d'un service 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 ;
- est incitée, 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 ;
- exerce la même activité que le client ;
- reçoit ou recevra d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

Pour atteindre un degré de certitude acceptable sur le fait que tous les conflits d'intérêts potentiels sont dûment identifiés, L'AP vérifie en outre l'existence ou non d'autres situations susceptibles de relever du conflit d'intérêts, en tenant compte :

- de la nature, l'échelle et la complexité des activités exercées;
- des tâches spécifiques de chaque entité opérationnelle.

L'identification des conflits d'intérêts potentiels au sens de la législation MiFID est de la responsabilité conjointe de la fonction de compliance de L'AP.

5. Mesures et procédures

Les mesures visant à prévenir, limiter ou gérer l'impact négatif d'éventuels conflits d'intérêts sur le client sont formalisées dans chaque entité opérationnelle de L'AP.

L'élément central de la gestion des conflits d'intérêt s'articule autour d'un processus de prévention en amont composé de l'identification des conflits d'intérêts potentiels (voir ci-avant) et d'une formation /communication appropriée aux collaborateurs concernés.

Les autres mesures consistent au minimum, le cas échéant en tenant compte de la nature du conflit, en ce qui suit:

- **Mesures de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations** : éviter l'utilisation ou la diffusion au sein de L'AP d'informations susceptibles de contribuer à la naissance de conflits d'intérêts ;
- **Mesures visant à prévenir l'exercice d'une influence inappropriée** : interdire ou limiter l'exercice par quiconque d'une influence inappropriée sur la façon dont une personne liée exerce une activité ou fournit un service relatifs à l'exercice du métier d'assureur ;
- **Mesures d'ordre organisationnel** : faire en sorte que les conflits d'intérêts potentiels, pouvant trouver leur origine dans l'organisation de l'entreprise, soient évités ou que leurs conséquences soient limitées ;
- **Mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages accordés et reçus** : éviter que les rémunérations et autres avantages accordés ou reçus par L'AP n'engendrent des conflits d'intérêts ;
- **Mesures d'abstention** : faire en sorte que lorsqu'aucune solution satisfaisante ne permet de préserver les intérêts des clients concernés et que la notification du conflit n'est pas opportune, le produit ou le service ne soit pas fourni, ni l'opération d'assurance exécutée.

L'élaboration de mesures visant à prévenir et à gérer les conflits d'intérêts au sens de la législation MiFID est de la responsabilité conjointe de la fonction de compliance et de la Direction de L'AP. Toutes les mesures ainsi élaborées doivent être soumises à l'approbation de la fonction de compliance et de la Direction.

6. Notification aux clients des conflits d'intérêts non gérables

Lorsqu'il est raisonnablement permis de penser que les mesures de gestion prises ne suffiront pas à préserver les intérêts des clients, il convient d'informer clairement les clients concernés de la nature générale et/ou des

sources de conflits d'intérêts. L'information doit être communiquée avant la fourniture du produit ou avant l'exécution du service auquel est lié un risque de conflit d'intérêts.

La procédure de notification de conflits d'intérêts non gérables doit être exceptionnelle et soumise à une validation par le service de compliance. Cette démarche ne peut se substituer à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts comme requises ci-avant.

7. Formation suffisante des personnes concernées

L'instauration et la pérennisation d'une culture compliance au sein de L'AP sont clés. Pour atteindre cet objectif et gérer adéquatement les conflits d'intérêts, il convient de veiller à ce que toutes les personnes concernées bénéficient de formations et du soutien nécessaires à une bonne compréhension des concepts de «conflit d'intérêts» et de «procédure en matière de gestion des conflits d'intérêts ».

8. Enregistrement rigoureux des conflits d'intérêts constatés

Les conflits d'intérêts constatés, survenus ou susceptibles de survenir, et de nature à vraisemblablement nuire aux intérêts des clients, doivent être signalés par les personnes concernées au service compliance et à la Direction.

Les conflits d'intérêts signalés sont consignés dans le « Registre central des conflits d'intérêts », géré et tenu à jour régulièrement par le service compliance, assisté en cela par la Direction de L'AP.

9. Mise en œuvre de la politique

La Direction de L'AP prend les mesures nécessaires à la mise en œuvre de la procédure et à la surveillance de son application.

L'efficacité de cette politique et de ses mesures d'exécution fait l'objet d'une évaluation régulière par la fonction de compliance.