

## **Politique de base en matière de conflits d'intérêts pour le bureau** **GDH Assur**

---

### **Qu'entend-on par conflit d'intérêts?**

Par 'conflit d'intérêts', nous entendons essentiellement l'existence d'intérêts conflictuels entre:

- des agents d'assurances (et les membres de leur personnel) et un client;
- des agents d'assurances et KBC Assurances dans la relation avec le client;
- deux ou plusieurs clients entre eux, qui peuvent apparaître dans le cadre des services de distribution d'assurances;

et qui peuvent entraîner un risque important de préjudice pour les intérêts d'un ou plusieurs clients.

Il s'agit de conflits d'intérêts concernant les "services de distribution d'assurances" tels que définis dans la loi sur les assurances. Les services de distribution d'assurances englobent notamment les activités qui consistent à conseiller, présenter et proposer des contrats d'assurance, à réaliser des travaux préparatoires à leur conclusion, à les conclure ou à contribuer à leur gestion et exécution (la gestion des sinistres, en particulier).

### **Politique en matière de conflits d'intérêts - conflits d'intérêts potentiels au sein de l'agence**

Dans la colonne de gauche, nous décrivons les éventuels conflits d'intérêts qui peuvent survenir au sein de l'agence, et dans la colonne de droite, les mesures prises par l'agence elle-même ou par KBC Assurances pour prévenir ou atténuer les conflits d'intérêts. L'accent est mis sur les conflits d'intérêts auxquels les agents eux-mêmes et leurs collaborateurs peuvent être confrontés. Il peut également y avoir d'autres personnes pertinentes<sup>1</sup> ou impliquées dans l'agence par le biais d'une relation de contrôle. Les critères minimaux définissant les conflits d'intérêts sont les situations dans lesquelles l'agence et les personnes concernées et pertinentes sont susceptibles d'obtenir un avantage financier ou d'éviter une perte financière au détriment du client, ou dans lesquelles elles ont un incitant financier ou autre à privilégier l'intérêt d'un client ou d'un groupe de clients par rapport à l'intérêt de l'autre client.

---

<sup>1</sup>La "personne pertinente" par rapport à un intermédiaire d'assurances est l'une des personnes suivantes:

a) un administrateur, un associé ou une personne assimilée, ou le manager de l'intermédiaire, le cas échéant;

b) un employé de l'intermédiaire d'assurances, et toute autre personne physique dont les services sont mis à la disposition sous le contrôle de l'intermédiaire d'assurances et qui est impliquée dans la distribution d'assurances;

(c) une personne physique directement impliquée dans la fourniture de services à l'intermédiaire d'assurances dans le cadre d'un accord d'externalisation de la distribution d'assurances.

<b>Conflits d'intérêts potentiels</b>	<b>Mesure de prévention-d'atténuation (au sein de l'agence ou par le respect des accords avec KBC Assurances)</b>
<p><b>Incitants, rémunération variable, objectifs</b></p> <p>Afin d'atteindre certains objectifs de vente, une incitant ou une récompense peut inciter l'agent lui-même ou ses collaborateurs à proposer un certain produit d'assurance, tandis qu'un autre produit répond mieux aux besoins du client.</p> <p>Par exemple, pour réussir la vente d'un (nouveau) produit, les collaborateurs de l'agence sont encouragés à vendre le produit via des objectifs concrets, des incitants ou une rémunération variable.</p>	<p>Lorsqu'il fixe des objectifs, des incitants ou une rémunération variable pour les collaborateurs de l'agence, l'agent doit s'assurer qu'aucun incitant ou rémunération purement lié au produit n'est prévu au sein de son agence qui pourrait éventuellement encourager les collaborateurs de l'agence à recommander un produit au client, alors qu'il y a d'autres produits dans la gamme de produits qui répondraient mieux aux besoins du client.</p> <p>L'agent analysera avant de lancer son initiative si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le champ d'application est suffisamment large;</li> <li>- et si l'initiative dure suffisamment longtemps pour éviter de forcer les ventes.</li> </ul> <p><u>KBC Assurances s'engage elle aussi</u> envers les agences: KBC Assurances analysera ses incitants, ses objectifs et ses systèmes de commissions avant leur mise en oeuvre afin que les agents et leurs collaborateurs ne soient pas encouragés à recommander un produit particulier, alors qu'un autre produit d'assurance répondant mieux aux besoins du client pourrait être proposé.</p>
<p><b>Vente de produits non basés sur les besoins des clients</b></p> <p>L'agent ou un collaborateur de l'agence vend des produits dont le client n'a pas besoin ou pour lesquels il est assuré ailleurs, ce qui fait que le client est assuré deux fois, ou est sur- ou sous-assuré.</p>	<p>L'agent ou les collaborateurs doivent éviter cela en vérifiant soigneusement les souhaits et les besoins des clients grâce à <u>l'analyse des besoins</u>. L'aperçu des assurances et les informations sur le marché cible y contribuent également.</p>

<p><b>Conseil inadéquat en matière d'assurances épargne et placement</b></p> <p>Motivé par l'incitant, la commission ou la rémunération, un intermédiaire peut proposer au client des assurance épargne et placement qui ne lui conviennent pas, par exemple au vu de sa capacité financière, de ses objectifs financiers, de son horizon d'investissement ou de son appétence au risque.</p>	<p>Il existe des procédures que les intermédiaires et leurs collaborateurs doivent respecter afin de proposer aux clients un "conseil adéquat".</p> <p>Des outils tels que <u>le profil de risque</u> et le <u>test de connaissance du produit</u> doivent contribuer à faire en sorte que les clients ne souscrivent que des assurances épargne et placement qui sont 'adéquates' pour eux.</p> <p>Les commissions et autres rémunérations reçues ou payées par l'agence ne doivent jamais nuire à la qualité du service fourni au client.</p>
<p><b>Inégalité de traitement des clients en cas de sinistre</b></p> <p>En cas de sinistre entre clients KBC, le client dont les dommages sont les moins importants, ou celui dont le profil est le plus intéressant commercialement, pourrait être indemnisé au détriment de l'autre.</p>	<p><u>L'agence suit pleinement l'approche de KBC Assurances:</u></p> <p>Le principe est l'application correcte des conditions de police qui ont été établies en vue d'éviter les conflits d'intérêts. On peut citer comme exemples la clause d'objectivité (en protection juridique) et le droit à un troisième expert pour évaluer les dommages (en assurance incendie).</p>
<p><b>Pour l'acceptation.</b></p> <p>Il existe un risque que les clients ne soient pas traités de manière égale, par exemple parce que certains disposent d'un profil plus intéressant commercialement.</p>	<p><u>L'agence suit pleinement l'approche de KBC Assurances:</u></p> <p>Principe de l'application correcte de directives d'acceptation claires, avec des règles relatives aux surprimes, aux exclusions, etc., valables pour tous les clients.</p> <p>Les règles interdisant le traitement des affaires personnelles ou des affaires des parents au 1<sup>er</sup> degré sont connues de tous les collaborateurs de l'agence; elles doivent être respectées et contrôlées.</p>

<p><b>Arbitrage des assurances épargne et placement en raison d'une rémunération supplémentaire</b></p>	<p><u>L'agence suit pleinement l'approche de KBC Assurances:</u></p>
<p>En ce qui concerne les assurances Épargne et placement, l'intermédiaire pourrait être tenté de conseiller au client de remplacer des produits en cours par d'autres, dans le but de générer une commission supplémentaire.</p>	<p>Des instructions spéciales ont été publiées et un cadre d'arbitrage a été mis en place.</p> <p>Concrètement, pendant la procédure de conseil, des options sont prévues dans le système pour justifier un éventuel arbitrage. Le collaborateur peut y sélectionner la bonne option, qui figurera également reprise dans l'avis écrit que le client reçoit.</p>
<p><b>Politique en matière de cadeaux</b></p> <p>L'agent ou les collaborateurs peuvent recevoir de clients ou d'autres parties un cadeau ou un présent, en espèces ou en nature, qui menace leur indépendance ou donne cette impression. Les intérêts de certains clients peuvent ainsi (sembler) primer sur ceux d'autres clients.</p>	<p><u>Au sein de l'agence, une politique des cadeaux doit être instaurée</u>, pour définir les conditions dans lesquelles les cadeaux et les avantages peuvent ou non être acceptés ou accordés; la procédure avec les étapes à suivre par l'agent et tous les collaborateurs lorsqu'ils acceptent ou octroient des cadeaux et des avantages doit y être également définie.</p>
<p><b>Sélection des contre-experts en cas de sinistres</b></p> <p>Dans le cadre du règlement des sinistres, il est possible que le client demande conseil à l'agent ou à un collaborateur sur le choix d'un expert, qu'il choisisse le contre-expert qui lui est recommandé par son agent ou son collaborateur, et que ce contre-expert souhaite offrir une compensation financière ou non à l'agent pour cela.</p>	<p>Il est important que l'agence puisse conseiller le client de manière objective, sans susciter un quelconque soupçon de conflit d'intérêts.</p> <p>Compte tenu du fait qu'une telle compensation financière ne profite pas au service fourni au client, la directive est que ni l'agence, ni l'agent, ni aucun des collaborateurs de l'agence ne peut accepter une telle compensation, financière ou non.</p>
<p><b>Choix de l'entrepreneur en cas de sinistre</b></p> <p>En cas de sinistre, il est souvent possible pour le client d'opter pour une indemnisation ou pour une réparation en nature. Le client demande régulièrement l'avis de l'agent à ce propos.</p> <p>Pour une réparation en nature, un réparateur peut être désigné au sein du réseau RAMI (coopération avec KBC Assurances).</p>	

<p>L'agent pourrait également créer ou participer lui-même à une telle entreprise de réparation, puis conseiller aux clients d'opter pour une indemnisation et de faire réparer les travaux par son entreprise de réparation.</p> <p>Le client pourrait également demander à l'agent des conseils sur le choix d'un entrepreneur, puis choisir cet entrepreneur, ce dernier souhaitant indemniser l'agent (financièrement ou non) pour cela.</p>	<p>Il est important que l'agence puisse conseiller le client de manière objective, sans susciter un quelconque soupçon de conflit d'intérêts.</p> <p>Voilà pourquoi l'agent ou l'agence ne participera pas à (ou ne sera pas lié de quelque manière que ce soit avec) des entreprises effectuant des travaux. Si le conseil au client est d'opter pour une indemnisation, il est important d'éviter que l'agence ou l'agent ne soit d'une quelconque manière lié à/ne tire un quelconque avantage de l'entrepreneur qui va finalement faire les travaux.</p>
<p>Il peut arriver qu'un entrepreneur lié à la famille d'un collaborateur de l'agence intervienne pour une réparation dans le cadre d'un sinistre, sans pour autant être mandaté par le bureau.</p>	<p>Si il y a intervention de l'entrepreneur en question dans le cadre d'une réparation suite à un sinistre d'un assuré, le devis de l'entrepreneur sera présenté à une personne externe de l'agence afin de décider et indemniser en toute objectivité.</p> <p>(en l'occurrence un expert en règlement de la compagnie, ou un expert externe).</p>

### Procédure de signalement <sup>2</sup>des conflits d'intérêts par un agent au Groupe Compliance

Toutes les précautions raisonnables sont prises pour éviter que des conflits d'intérêts nuisent aux intérêts des clients. Il est toutefois des situations dans lesquelles les mesures et procédures décrites ci-dessus ne permettent pas de garantir qu'il sera agi dans l'intérêt du client. Si un agent ou un collaborateur d'un agent soupçonne l'existence d'un conflit d'intérêts non résolu lors de la fourniture d'un service de distribution d'assurance, il ne peut pas fournir ce service et doit immédiatement le signaler au Groupe Compliance en faisant parvenir le formulaire standard "Signalement de conflits d'intérêts lors de la fourniture de services de distribution d'assurances - IDD" complété à la mailbox [cplmarkets@kbc.be](mailto:cplmarkets@kbc.be).

Cette information est confidentielle et ne peut sous aucun prétexte être communiquée à des clients.

### Procédure de signalement des conflits d'intérêts par le Groupe Compliance au client <sup>3</sup>(en dernier recours).

Si le Groupe Compliance estime qu'il s'agit bel et bien d'un conflit d'intérêts qui n'est pas non plus suffisamment atténué pour prévenir de potentiels conflits d'intérêts, le Groupe Compliance

<sup>2</sup>Autre possibilité: vous pouvez également opter pour une procédure de signalement en interne au sein de votre agence. Il est important que les signalements soient bien documentés.

<sup>3</sup>Autre possibilité: vous pouvez également opter pour une procédure de signalement au client au sein de votre agence. Il est important que les signalements soient bien documentés.

fournira au client concerné, par l'intermédiaire de l'agent, les informations nécessaires sur la nature et/ou les sources du conflit d'intérêts, décrira les risques pour le client et les mesures prises pour les limiter, en précisant que celles-ci ne sont pas suffisantes pour garantir avec un degré raisonnable de certitude que tout risque de dommages aux intérêts du client sera évité. La notification de conflits d'intérêts (non résolus) aux clients ne peut se faire qu'en dernier ressort, après que toutes les mesures raisonnables pour gérer le conflit d'intérêts ont été prises et s'il s'avère que ces efforts ne suffiront pas à garantir au client qu'il ne sera pas nui à ses intérêts. La notification aux clients ne remplace pas les mesures et procédures de gestion des conflits d'intérêts.

### **Mise à jour de la politique en matière de conflits d'intérêts, suivi des conflits d'intérêts signalés et reporting à la direction**

Périodiquement et ce, au moins une fois par an, l'agent doit évaluer et actualiser la politique en matière de conflits d'intérêts et prendre toutes les mesures appropriées pour remédier aux lacunes.

L'agent doit tenir un registre des situations dans lesquelles un conflit d'intérêt avec risque de préjudice pour les intérêts du client s'est produit.

La direction de l'agence doit en recevoir un rapport écrit au moins une fois par an. Pour les petites agences sans direction distincte, il suffit de conserver les dossiers dans lesquels un conflit d'intérêts est apparu (et comment il a été atténué).