

Politique en matière de conflits d'intérêts

Xerius Risk Solutions BE1019111989 RPM Anvers

Introduction

La loi belge du 30 juillet 2013 transpose la réglementation européenne MiFID (« Markets in Financial Instruments Directive » ou directive sur les marchés d'instruments financiers). Cette loi a été modifiée le 06/12/2018, conformément à la directive européenne IDD (« Insurance Distribution Directive » ou directive sur la distribution d'assurances).

Conformément à cette législation, Xerius Risk Solutions souhaite servir ses clients de manière loyale, équitable et professionnelle.

C'est pourquoi Xerius Risk Solutions veut notamment éviter les conflits d'intérêts potentiels, surtout s'ils peuvent nuire à vos intérêts en tant que client. Ce texte décrit le cadre dans lequel Xerius Risk Solutions organise sa politique en matière de conflits d'intérêts.

Définition

Un conflit d'intérêts est toute situation dans laquelle une décision doit être prise sur le plan professionnel et un conflit d'intérêts survient entre deux ou plusieurs parties, parce que cette décision est influencée par des critères subjectifs visant un intérêt personnel direct ou indirect.

Des conflits d'intérêts peuvent notamment se présenter entre :

- l'entreprise et ses administrateurs
- l'entreprise et ses collaborateurs
- l'entreprise et ses clients
- des clients de l'entreprise entre eux

Les règles en matière de conflits d'intérêts s'appliquent notamment :

- au conseil relatif aux contrats d'assurance
- à la vente de contrats d'assurance sans conseil
- à la réalisation d'expertises à la suite de sinistres

Notre approche

Xerius Risk Solutions a élaboré sa politique en matière de conflits d'intérêts en tenant compte des éléments suivants :

- la taille, la structure et l'organisation de l'entreprise ; et
- la nature, l'ampleur et la complexité des activités de l'entreprise.

La politique de Xerius Risk Solutions en matière de conflits d'intérêts implique notamment que :

- les conflits d'intérêts éventuels sont identifiés à l'aide d'une liste non exhaustive de situations pouvant potentiellement engendrer un conflit d'intérêts ;
- les conflits d'intérêts qui ne peuvent être évités sont gérés au moyen de mesures organisationnelles ;
- les clients sont informés de façon transparente de la survenue d'un conflit d'intérêts et des mesures de gestion prises en la matière ;
- les conflits d'intérêts concrets survenus et qui comportent un risque significatif que les intérêts d'un ou plusieurs clients aient subi un préjudice sont consignés dans un registre ; et
- la politique élaborée en matière de conflits d'intérêts est régulièrement contrôlée et évaluée.

La politique complète en matière de conflits d'intérêts peut être obtenue sur simple demande de toute partie intéressée. Après réception de cette demande, Xerius Risk Solutions fournira la politique dans un délai raisonnable et maximum dix jours ouvrables.

Identification des conflits d'intérêts

Généralités

Xerius Risk Solutions a établi une liste décrivant des situations qui peuvent impliquer des conflits d'intérêts potentiels, afin qu'un éventuel conflit d'intérêts puisse être identifié efficacement.

La liste établie des situations où un conflit d'intérêts potentiel peut survenir est gérée par l'AMLCO. Les départements opérationnels et commerciaux de Xerius Risk Solutions utilisent cette liste de manière systématique pour reconnaître et identifier un conflit d'intérêts potentiel.

Liste non limitative de situations susceptibles de constituer un conflit d'intérêts potentiel

Lors de l'identification de conflits d'intérêts potentiels, les situations générales suivantes doivent être prises en compte :

- la réalisation de bénéfices ou l'évitement de pertes au détriment du client ;
- Xerius Risk Solutions a un intérêt dans le résultat du service d'assurance qui diffère sensiblement de l'intérêt du client concerné ;
- la réalisation d'actes identiques à l'activité professionnelle du client ;
- l'intervention en différentes qualités pour des clients différents ;
- l'acceptation et/ou l'octroi de cadeaux et d'invitations qui pourraient entraver un traitement objectif ;
- l'utilisation abusive d'informations confidentielles relatives à un client en faveur d'un autre client ;
- la survenance d'intérêts personnels dans le cadre de la prestation de services d'assurance, notamment par la gestion du dossier d'un membre de la famille, d'un collègue, d'un ami, etc. ;
- l'offre de produits aux clients qui ne conviennent pas au client en question, notamment en raison de la durée du produit, du risque lié au produit, etc. ;
- la réception d'une indemnité (sous forme d'argent, de biens ou de services) de la part d'un tiers pour les services d'assurance fournis au client, qui diffère sensiblement de l'indemnité habituelle pour ce service.

Gestion des conflits d'intérêts

Généralités

À titre de règle de conduite fondamentale, Xerius Risk Solutions et ses collaborateurs s'efforcent toujours d'agir de manière loyale, équitable et professionnelle dans l'intérêt du client.

S'il n'est pas possible d'agir de manière loyale, équitable et professionnelle dans l'intérêt du client, aucun service ne peut en principe être fourni au client.

Il peut être dérogé à cette obligation de principe de s'abstenir de toute prestation de services si le conflit d'intérêts qui en résulte peut être géré de manière adéquate par la prise de mesures organisationnelles.

Mise en œuvre de mesures organisationnelles

Si un conflit d'intérêts susceptible de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs clients survient malgré tout, ce conflit d'intérêts doit être géré.

Afin que les collaborateurs des services opérationnels et commerciaux puissent faire preuve de l'indépendance nécessaire dans la gestion du conflit d'intérêts survenu, Xerius Risk Solutions a mis en place quelques mesures organisationnelles.

Ces mesures organisationnelles comprennent notamment :

- des mesures relatives à la limitation de l'échange d'informations entre des personnes impliquées en différentes qualités dans des services d'intermédiation en assurances présentant un risque important de conflits d'intérêts ;
- des mesures relatives à la supervision distincte de collaborateurs dont la tâche principale implique un risque accru de conflits d'intérêts ;
- des mesures relatives à la rémunération des collaborateurs.

Énumération de quelques mesures spécifiques

- L'exécution de certaines tâches est confiée à des collaborateurs différents, afin d'éviter qu'un seul collaborateur soit responsable tant de l'autorisation que de l'exécution et de l'enregistrement (séparation des tâches, définition de limites d'acceptation, etc.).
- Il n'est pas permis d'accepter et/ou d'offrir des cadeaux, des libéralités ou d'autres avantages lorsque cela risque de compromettre l'impartialité ou l'intégrité.
- Il convient de tenir compte, dans la mesure du possible, des préférences de durabilité du client lors de la distribution des produits d'assurance.
- Le fait de recevoir ou d'octroyer à des tiers des indemnités, des provisions ou des avantages non monétaires pour des services d'intermédiation en assurances est autorisé, dans la mesure où ces avantages :
 - améliorent la qualité du service d'assurance ;
 - ne portent pas atteinte aux intérêts du client ;
 - ont été clairement communiquées au préalable au client ;
 - et correspondent à l'indemnité, à la provision ou à l'avantage non monétaire normal(e) pour le service d'intermédiation en assurances fourni.
- Dans le prolongement de la mission de Xerius Risk Solutions, il va de soi que chaque collaborateur est tenu de fournir des conseils corrects et transparents aux clients.
- Les données à caractère personnel des clients doivent être traitées avec la plus grande confidentialité et la plus grande discrétion. Le traitement et la transmission de données à caractère personnel ne sont autorisés que pour des raisons professionnelles et dans le respect des dispositions légales et des règles internes.
- Les collaborateurs ont une obligation de déclaration en matière de conflits d'intérêts, ce qui implique que chaque collaborateur confronté à un conflit d'intérêts (éventuel) doit le signaler à l'AMLCO.
- Si un conflit d'intérêts ne peut pas être géré, le client doit en être informé de manière transparente.
- Un registre de chaque conflit d'intérêts effectif est établi. Ce registre est établi et géré par l'AMLCO.
- Tous les collaborateurs concernés reçoivent régulièrement une formation et doivent respecter les règles de conduite élaborées qui constituent un fil conducteur de l'exercice intègre de leurs activités quotidiennes.
- Les plaintes et remarques des clients sont traitées de manière rapide, efficace et transparente. Les mesures nécessaires sont également prises afin d'éviter que la plainte ou la remarque ne se reproduise à l'avenir.
- Une sorte de « réglementation sur les lanceurs d'alerte » pour les conflits d'intérêts qui ne peuvent pas être signalés par le canal habituel. Le service RH est désigné comme personne de confiance pour cette réglementation. Il s'agit toutefois d'une procédure très exceptionnelle, qui ne peut être utilisée que lorsque le canal habituel, à savoir l'AMLCO, ne peut pas être utilisé pour des raisons d'implication personnelle.

Fourniture d'informations aux clients

Généralités

Xerius Risk Solutions a l'obligation d'informer en temps voulu les clients :

- de la politique en matière de conflits d'intérêts en général ;
- des mesures organisationnelles prises lorsqu'un conflit d'intérêts est survenu ; et
- lorsque les mesures organisationnelles prises sont insuffisantes pour offrir une garantie suffisante que les intérêts du client ne sont pas compromis.

Transparence sur des conflits d'intérêts spécifiques

Si la prise de mesures organisationnelles s'avère impossible ou insuffisante, il convient de communiquer en toute transparence vis-à-vis du client sur le conflit d'intérêts spécifique. Les informations ne doivent être communiquées qu'aux clients dont les intérêts pourraient être compromis.

Les informations sont fournies au préalable au client sur un support durable et sont suffisamment concrètes et détaillées afin de permettre au client de décider en connaissance de cause s'il souhaite, dans la situation concrète où le conflit d'intérêts se présente, faire des affaires avec Xerius Risk Solutions.



Registre des conflits d'intérêts

Ce registre contient toutes les informations relatives aux conflits d'intérêts qui se sont produits et qui ont entraîné un risque substantiel que les intérêts d'un ou de plusieurs clients soient lésés.

Ce registre doit être régulièrement mis à jour. La mise à jour aura lieu par défaut chaque année, ainsi qu'à chaque fois qu'un conflit d'intérêts s'est produit. Le registre mentionne également l'issue de chaque conflit d'intérêts et les mesures prises.

Le registre est établi et géré par l'AMLCO.

Formation des collaborateurs

Pour que les collaborateurs puissent respecter la politique et les règles en matière de conflits d'intérêts, il est important qu'ils maîtrisent bien le concept de « conflit d'intérêts ». La formation des collaborateurs aux conflits d'intérêts fait dès lors l'objet de l'attention et du temps nécessaires.

Évaluation et suivi de la gestion des conflits d'intérêts

La gestion des conflits d'intérêts fait l'objet d'une évaluation régulière et au moins annuelle.