

**Politique en matière de conflits d'intérêts**  
**Assurga**

## **INTRODUCTION**

La directive MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) est une directive européenne sur les marchés d'instruments financiers qui est entrée en vigueur dans le secteur bancaire en novembre 2007. Cette directive avait pour objectif de mieux protéger les investisseurs et de leur offrir une plus grande transparence.

Cette réglementation a été étendue au secteur des assurances le 30 avril 2014 avec l'instauration des règles de conduite AssurMiFID. Il s'agit donc d'un ensemble de règles de conduite qui doivent protéger les consommateurs de produits d'assurance.

Ces règles de conduite AssurMiFID imposent à Assurga de définir par écrit un cadre de gestion des conflits d'intérêts.

Ce document présente quelques mesures appropriées mises au point par Assurga dans la gestion de possibles conflits d'intérêts.

Ces mesures ont trait à l'identification, à la prévention et à la gestion des conflits d'intérêts qui peuvent se présenter. Si certains conflits d'intérêts sont inévitables, nous en informons nos clients. Chaque incident est soigneusement enregistré et fait l'objet d'un suivi. Cela nous permet d'optimiser nos méthodes de travail.

## **CADRE LÉGAL**

Les règles de conduite AssurMiFID sont en vigueur depuis le 30 avril 2014. Elles trouvent leur base légale dans la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et de services financiers ainsi que les compétences de la FSMA, et portant des dispositions diverses, ainsi que dans l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et 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.

Une partie importante de ces règles de conduite AssurMiFID tend à l'établissement d'une politique écrite de gestion des conflits d'intérêts lors de la prestation de services d'intermédiation en assurance. Il est très important pour Assurga que ces conflits d'intérêts puissent être gérés de manière confidentielle et professionnelle dans le cadre des services d'intermédiation en assurance qu'elle offre à ses clients.

Assurga a donc établi une politique écrite afin de se conformer aux nouvelles règles de conduite AssurMiFID. Cette politique écrite a trait à l'identification, à la prévention et à la gestion des conflits d'intérêts qui peuvent se présenter. Si certains conflits d'intérêts sont inévitables, nous en informons nos clients. Chaque incident est soigneusement enregistré et fait l'objet d'un suivi. Cela nous permet d'optimiser nos méthodes de travail pour éviter d'autres conflits d'intérêts.

## **CONFLITS D'INTÉRÊTS POSSIBLES**

Un conflit d'intérêts peut survenir entre l'intermédiaire d'assurance (personne physique ou morale, y compris toutes les personnes qui lui sont liées telles que les administrateurs, les gérants, les personnes

exerçant le contrôle de l'entreprise, les travailleurs associés à la fourniture de services d'intermédiation en assurance) et les clients, ou entre les clients eux-mêmes.

## **POLITIQUE DE GESTION ET DE PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS**

Assurga mène une politique de gestion en vue d'éviter autant que possible les conflits d'intérêts. Compte tenu des caractéristiques de notre organisation, les conflits d'intérêts possibles ont été identifiés. Dans les grandes lignes, les mesures suivantes ont été prises:

- Des accords clairs ont été passés entre les administrateurs eux-mêmes pour exclure tout conflit d'intérêts possible. Un responsable de la conformité a également été nommé pour veiller rigoureusement au respect du règlement interne en matière de conflits d'intérêts.
- Des instructions claires ont été données au sein de notre organisation et à nos collaborateurs pour éviter autant que possible les conflits d'intérêts. Cela va d'un code de conduite qui définit des règles de conduite à des procédures opérationnelles dans les processus qui peuvent générer des conflits d'intérêts.
- Politique des deux signatures : conformément à l'accord passé en interne entre les actionnaires et aux accords conclus au sein du conseil d'administration, la société ne peut être représentée que par deux administrateurs.

## **IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS POSSIBLES**

Assurga dispose d'une procédure interne (voir également le point suivant) pour identifier les différents conflits d'intérêts possibles de manière récurrente et systématique. L'objectif de cette procédure est, d'une part, de détecter la situation qui pourrait donner lieu à un conflit d'intérêts et, d'autre part, de prévenir raisonnablement la survenance d'une telle situation.

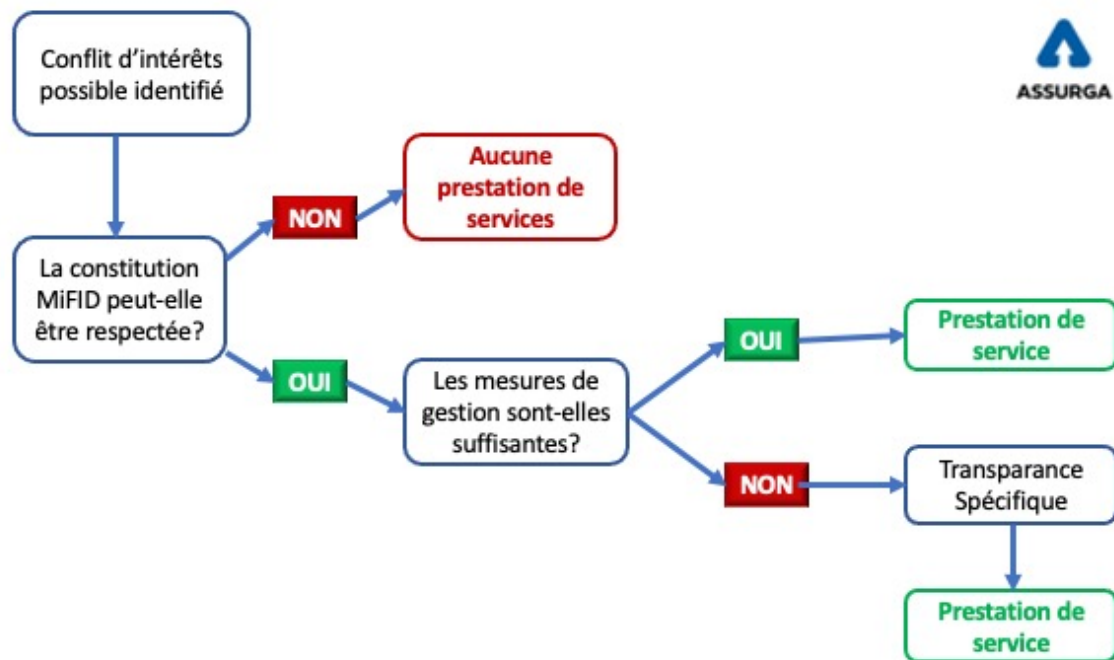
Quelques exemples de conflits d'intérêts possibles :

- Manière d'appliquer les conditions générales au client;
- Le prestataire de services a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation fourni au client qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat;
- Le prestataire de services est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'autres clients par rapport à ceux du client concerné;
- Sinistres impliquant des clients ayant des intérêts contradictoires;
- Utilisation de données à caractère personnel;
- Le prestataire de services exerce la même activité professionnelle que le client.

## **TRANSPARENCE SPÉCIFIQUE**

Lorsque, dans une situation concrète, nos mesures n'offrent pas de garantie suffisante, le client sera informé par Assurga de la nature générale et/ou des sources du conflit d'intérêts afin qu'une décision puisse être prise en connaissance de cause. Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter nos services.

## **PROCÉDURE DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS POSSIBLES**



## ENREGISTREMENT DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Tout conflit d'intérêts qui s'est effectivement produit est inscrit dans un Registre des conflits d'intérêts. Tant la détection que les mesures prises pour y faire face sont consignées.

## RÉCLAMATIONS

La satisfaction de nos clients est notre priorité absolue. Toute expression d'un mécontentement éventuel doit nous aider à optimiser les choses et à prendre des mesures pour éviter que ce mécontentement ne se reproduise.

Si vous pensez néanmoins être victime d'un conflit d'intérêts, vous pouvez contacter notre service de gestion des réclamations. Celui-ci examinera votre réclamation de manière indépendante et impartiale et interpellera les personnes impliquées.

### Comment ?

Par e-mail: [Klachten@assurga.be](mailto:Klachten@assurga.be)

Tél: 011 49 62 89

Par courrier: Service de gestion des réclamations Assurga, Boerenkrijgsingel 44<sup>E</sup> 1.02, 3500 Hasselt.

! Mentionnez votre numéro de contrat ou le dossier auquel la réclamation se rapporte. Décrivez le problème ou la question aussi clairement que possible.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la réponse de notre service de gestion des réclamations ou si vous souhaitez l'intervention de l'Ombudsman des assurances, vous pouvez soumettre votre réclamation comme suit :

Par e-mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as)

Par courrier: Service de médiation de litiges en assurance, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.