

POLITIQUE

Politique en matière de conflits d'intérêts

From Alain Michel (Compliance Officer)
Entity Inter Partner Assistance SA

1. Cadre général

Dans l'élaboration de la présente politique, Inter Partner Assistance (ci-après : « AXA Assistance ») agit conformément aux dispositions légales et réglementaires auxquelles elle est soumise en tant qu'entreprise d'assurances, en particulier :

- la Loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, telle que modifiée par la Loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant des dispositions diverses ;
- l'Arrêté Royal du 21 février 2004 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 ;
- la Circulaire FSMA_2014_02 dd. 16/04/2014 relatif à la modification de la loi du 27 mars 1995 et extension des règles de conduite MiFID au secteur des assurances, publiée par la FSMA le 16 avril 2014.

Conformément à cette législation et réglementation, AXA Assistance s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

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

Le présent document a pour objet de préciser les diverses mesures d'identification et de gestion des conflits d'intérêts qui pourraient survenir, conformément à l'A.R. 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.

2. Définitions

Aux fins du présent document, il y a lieu d'entendre par :

- « *Client* » : selon le cas, le preneur d'assurance, l'assuré ou le bénéficiaire, que ceux-ci soient potentiels ou actuels, d'un contrat ;
- « *Conseil* » : la fourniture de recommandations personnalisées à un client, soit à sa demande, soit à l'initiative d'AXA Assistance ou de l'un de ses courtiers ou agents agréés par AXA Assistance et agissant au nom et pour le compte d'AXA Assistance ;
- « *Contrat* » : tout contrat portant sur un produit ou un service ;
- « *Personnes concernées* » : l'une des personnes faisant partie des catégories suivantes : (1) les administrateurs et les dirigeants d'AXA Assistance ; (2) les personnes qui exercent un contrôle sur AXA Assistance, au sens du Code des Sociétés ; (3) les membres du personnel d'AXA Assistance, pour autant qu'ils soient impliqués dans la prestation de service concernée ; (4) les personnes dont les services sont mis à disposition et placés sous le contrôle d'AXA Assistance et qui participent à la fourniture par AXA Assistance de produits ou de services ; (5) les personnes auxquelles les services sont externalisés par AXA Assistance ;

- « *Produit* » : tout produit d'assurance proposé, distribué ou commercialisé par AXA Assistance dans une des branches d'assurances suivantes : Accident (1a) ; Maladie (2), Corps de véhicules terrestres autres que ferroviaires (3), Dommages aux biens (9), RC générale (13), Pertes pécuniaires diverses (16), Protection juridique (17) et Assistance (18) ;
- « *Service* » : toute activité, exercée (i) soit par AXA Assistance (ii) soit par les courtiers et agents agréés par elle et agissant en son nom et pour son compte, et qui consiste en l'une des activités suivantes : (1) la fourniture de conseils portant sur un ou plusieurs contrats d'assurance ; (2) le fait de présenter ou de proposer un ou plusieurs contrats d'assurance ; (3) la réalisation d'actes préparatoires à la conclusion d'un ou plusieurs contrats d'assurance ; (4) la conclusion d'un ou plusieurs contrats d'assurance ; (5) la contribution à la gestion ou à l'exécution d'un ou de plusieurs contrats d'assurance.

3. Champ d'application

Au sens du présent document, un conflit d'intérêts est un conflit, qui se matérialise à un moment donné lorsqu'il y a des intérêts opposés entre plusieurs personnes ou entités, avec une perte potentielle pour le client comme conséquence. Ces conflits d'intérêts peuvent survenir entre (liste non-limitative) :

- AXA Assistance et ses clients ;
- AXA Assistance et une autre compagnie du Groupe ;
- Entre assureurs ;
- Entre clients ;
- Entre collaborateurs, départements, entités ;
- AXA Assistance et des intermédiaires d'assurance.

Classification – Les conflits d'intérêts 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'intérêts peut trouver sa source dans :

- la création d'un produit ou d'un service ;
- la distribution d'un produit ou d'un service ;
- une politique ou une décision en matière d'acceptation, de tarification ;
- la gestion de sinistres ;
- l'estimation et la liquidation de sinistres
- 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 AXA Assistance et ses salariés ou entre AXA Assistance et ses Administrateurs) ne sont pas visés par le présent document.

Lorsqu'il est question, dans le présent document, d'AXA Assistance, cela concerne également les personnes concernées.

La présente politique n'est applicable qu'aux activités d'AXA Assistance exercées sur le territoire belge. Celle-ci est aussi appliquée par notre/nos agent(s) d'assurances lié(s).

4. Gestion des conflits d'intérêts

AXA Assistance entend éviter que les conflits d'intérêts ne nuisent aux intérêts des clients. Dans cette optique, AXA Assistance veille à :

- identifier les conflits d'intérêts potentiels ;
- 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 ;

- notifier aux clients les conflits d'intérêts impossibles à gérer.
- enregistrer chacun des conflits d'intérêts constatés.

Si, en dépit de l'ensemble de ces mesures de prévention, un conflit d'intérêts se concrétise (conflit d'intérêts survenu), AXA Assistance prend, dès sa constatation, toutes les initiatives utiles à sa résolution et légalement et/ou contractuellement possibles.

5. Identification de conflits d'intérêts potentiels

Les conflits d'intérêts potentiels sont inventoriés au préalable et consignés dans une liste centrale par le Compliance Officer au sein d'AXA Assistance.

Cette liste, dénommée « *liste des conflits d'intérêts potentiels* », est tenue à jour en fonction des évolutions :

- dans l'organisation de l'entreprise et dans les tâches des entités opérationnelles ;
- dans les produits et les services commercialisés par AXA Assistance ;
- dans la structure du Groupe auquel AXA Assistance appartient ;
- et en fonction des incidents réellement survenus.

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

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- à 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 ;
- 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 ou la même profession 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, AXA Assistance vérifie en outre l'existence ou non d'autres situations susceptibles de relever du conflit d'intérêts, en tenant compte :

- de l'appartenance d'AXA Assistance à un Groupe ;
- de la nature, l'échelle et la complexité des activités exercées par l'entreprise
- des tâches spécifiques de chaque Direction ou entité opérationnelle.

L'identification des conflits d'intérêts potentiels est assumée par le Compliance Officer. L'analyse des conflits d'intérêts se fera de manière concrète, en évitant de se fonder sur des formulations ou des descriptions générales du métier de l'assureur ou des opérations d'assurance.

6. Mesures et procédures

Les conflits d'intérêts sont évalués et analysés pour chacun des départements d'AXA Assistance.

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-dessus) 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 limitation et de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations* : éviter l'utilisation ou la diffusion au sein d'AXA Assistance 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 relatif à l'exercice du métier d'assureur ;
- *Mesures d'ordre organisationnelles* : 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 ; ces mesures sont définies dans divers documents, tels que le règlement de travail et les contrats d'emploi, les codes déontologiques, les politiques internes, etc. ;
- *Mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages accordés et reçus* : éviter que les rémunérations et autres avantages accordés ou reçus par AXA Assistance 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 est assumée par le Compliance Officer de l'entreprise : monsieur **Alain MICHEL** (alain.michel@axa-assistance.com).

Toutes les mesures ainsi élaborées doivent être soumises à l'approbation de la Direction Effective d'AXA Assistance.

7. 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, les clients concernés seront informés 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 Compliance Officer. Cette démarche ne peut se substituer à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts comme requises ci-avant.

8. Enregistrement rigoureux des conflits d'intérêts constatés

Les conflits d'intérêts survenus et constatés doivent être signalés par les personnes concernées à leur hiérarchie et au Compliance Officer. Les conflits d'intérêts signalés sont consignés dans le « *Registre central des conflits d'intérêts* », géré et tenu à jour régulièrement par le Compliance Officer.

9. Formation suffisante des personnes concernées

L'instauration et la pérennisation d'une culture compliance au sein d'AXA Assistance 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 « politique d'AXA Assistance en matière de conflits d'intérêts ».

10. Mise en œuvre de la politique

La direction d'AXA Assistance prend les mesures nécessaires à la mise en œuvre de la présente politique 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 le Compliance Officer.

11. Approbation

La présente politique a été approuvée par le Comité Exécutif le 28/11/2014.