

Annexe 1 : Conflits d'intérêts : liste de conflits d'intérêt potentiels et politique de gestion

1. Conflits d'intérêts « Classiques »

Ces conflits d'intérêts dits « classiques » sont gérés dans la plupart des cas tantôt via une note d'information formelle confirmant la politique de l'entreprise auprès de tous les collaborateurs, tantôt auprès des assureurs et font l'objet d'un reportage adéquat auprès de la hiérarchie de l'entreprise.

La gestion d'un conflit d'intérêt potentiel est précisée dans la politique écrite de gestion des conflits d'intérêts de l'entreprise et la solution est implémentée dans l'organisation.

A. « Interpersonnels » : entre le bureau (dirigeants, collaborateurs, sous-agents) et un client pour tout acte d'intermédiation.

- Solutions : répartition du suivi des dossiers entre collaborateurs voire changement de gestionnaire d'un dossier

B. Arbitrage dans le (dé)placement d'une affaire : engendrant un taux de commissionnement plus élevé

- Solutions : l'augmentation de rémunération ne peut se faire « aux dépens » d'un client. Soit pour une prime identique, le wording est plus avantageux, soit pour de mêmes garanties la prime est plus intéressante.

C. Politique d' « incentive » des collaborateurs du courtier. Un assureur propose un incentive (avantage monétaire) spécifique au développement d'un produit ou d'une approche

- Solutions :

- . Aucun collaborateur ne peut engager son employeur ou accepter de quel qu'assureur que ce soit un quelconque avantage au titre de rémunération. L'entreprise décide des rémunérations complémentaires acceptables en conformité aux règles de conduites.

- . L'éventuelle rémunération « variable » de collaborateurs de l'entreprise est liée aux règles internes en termes d'évaluation des performances de chacun, mais jamais liée à d'éventuelles rémunérations complémentaires d'un assureur

D. Avantages non - monétaires octroyés par les assureurs :

- Solutions :

- . L'entreprise ne prend pas part aux programmes d'incentives que peuvent organiser certaines compagnies d'assurance pour doper la production de nouvelles affaires.

- . Les collaborateurs de l'entreprise ne peuvent prendre part qu'aux seules manifestations préalablement autorisées par l'entreprise et répondant aux règles internes en termes d'amélioration de la formation continue, la connaissance d'information de produits et d'approches spécifiques.

- . Les invitations à des évènements, voire les cadeaux d'affaires ne peuvent être acceptés qu'à la condition qu'elles répondent aux règles prévues dans les règlements internes et dont la valeur doit rester très modique.

E. Conflits d'intérêts entre clients de l'entreprise :

- Solutions :

. Que ce soit en « production » ou en gestion « sinistre », si un conflit d'intérêt potentiel est identifié entre deux clients, l'information est remontée à la hiérarchie qui décide de la manière de traiter la situation. La solution le cas échéant le plus souvent préconisée est de confier à des collaborateurs différents, le suivi des intérêts de chacun des clients concernés.

. La taille ou l'importance d'un client n'est pas considérée comme une source de conflit d'intérêt potentiel par rapport à un autre client de taille différente. Le cas échéant, les portefeuilles de segment de clients sont gérés au quotidien par des équipes différentes (Grandes Entreprise, PME, Particuliers)

2. Conflits d'intérêt « spécifiques »

D'autres sources de conflits d'intérêts potentiels sont possibles et spécifiques à l'entreprise du fait tantôt de son actionnariat voire de son appartenance à un groupe. Ceux-ci font l'objet, le cas échéant d'une mention complémentaire sur le site propre de chacune des entreprises concernées.