

## Conflits d'intérêts

### **1. Cadre général :**

Les conflits d'intérêt préoccupent de longue date les courtiers d'assurances. Ils sont les ennemis de la confiance qui est au cœur de la relation des courtiers avec leurs clients. C'est pourquoi le code de déontologie de notre profession mentionne les principes- directeurs que nous sommes tenus d'observer en de telles circonstances.

Depuis l'entrée en vigueur le 30 avril 2014 par sa loi du 30 juillet 2013, le législateur a officialisé les règles que le courtage doit observer dans l'hypothèse d'un conflit d'intérêt. Ces règles sont entièrement en phase avec notre code de déontologie.

La première priorité de nos membres est la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de leurs clients. Dans ce cadre et conformément à la législation, nos membres ont pris des mesures adéquates afin d'identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de leurs activités.

Ces conflits d'intérêts peuvent intervenir :

- soit entre le courtier, son administrateur et/ou employé et le client
- soit entre les clients d'un même courtier

Nombre de ces conflits d'intérêts potentiels sont inhérents à notre métier de courtier en assurances. Ils peuvent être identifiés et gérés mais il n'est pas possible de toujours les éviter. D'autres conflits d'intérêts potentiels proviennent de dossiers spécifiques ou d'un concours de circonstances. S'ils ne peuvent être évités ou gérés, ils seront toujours portés à la connaissance des clients concernés.

Vous retrouvez aux points 2 et suivants une vue de l'ensemble des conflits d'intérêts potentiels et la façon dont l'UPCA invite ses membres à les traiter.

## **2. Résumé des obligations et points d'attention :**

Les règles en matière de gestion des conflits d'intérêt comportent cinq obligations :

- identification des conflits d'intérêts : il s'agit d'établir une liste de conflits d'intérêts potentiels
- gestion des conflits d'intérêts qui ne peuvent être évités
- transparence et communication au client des conflits qui ne peuvent être gérés
- tenue d'un registre des conflits d'intérêts qui n'ont pu être solutionnés et qui ont fait l'objet d'une information au client.
- mise en place d'une politique et des procédures à suivre en cas de conflits d'intérêt.

Les conflits d'intérêts portent sur toutes les phases de l'intermédiation à savoir sur le conseil, la vente, la tarification, l'acceptation, la gestion et la liquidation des sinistres.

### **3. Identification et politique de gestion des conflits d'intérêts potentiels**

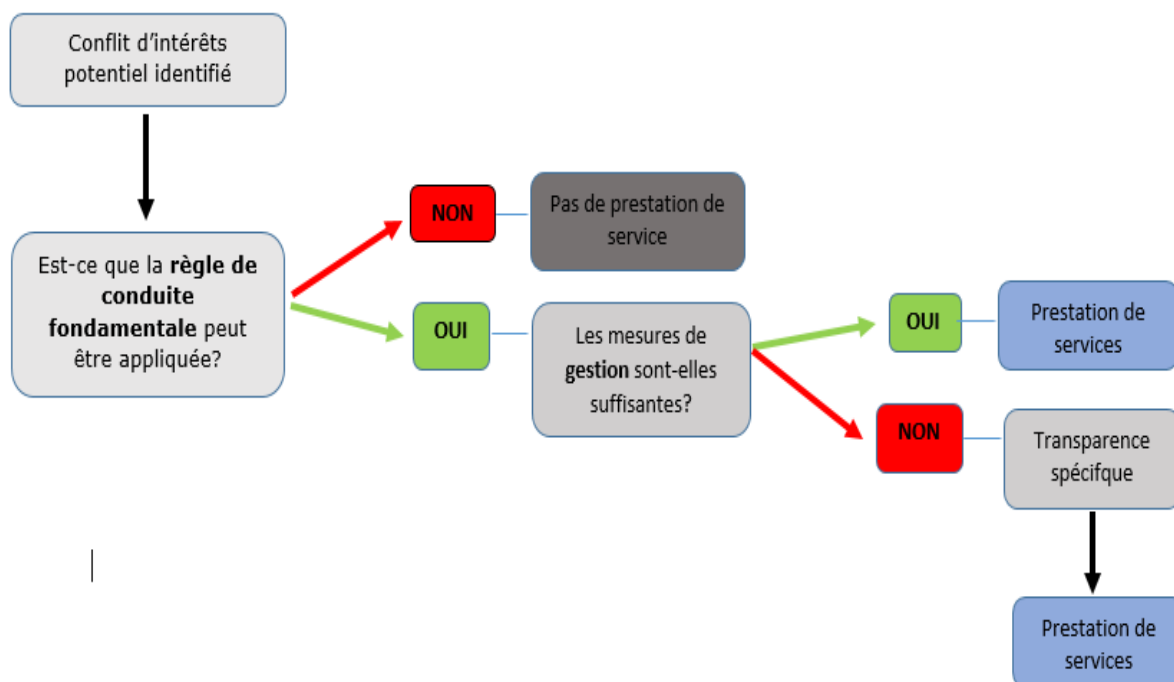
Notre autorité de contrôle souligne les cinq points suivants :

1. L'intermédiaire est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client
2. L'intermédiaire 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
3. L'intermédiaire est incité à privilégier les intérêts d'un autre client par rapport à ceux du client concerné
4. L'intermédiaire a la même activité professionnelle que le client
5. L'intermédiaire reçoit d'une autre personne que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation fourni au client, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

En annexe 1 vous retrouverez la liste des conflits d'intérêts identifiés et la politique de gestion préconisée

### **4. Procédure suivie en matière de gestion des conflits d'intérêts**

- Si des mesures de gestion ont été prises



## **5. Information au client**

Lorsque les dispositions organisationnelles prises par le courtier d'assurance pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, le courtier informera le client par écrit, avant d'agir en son nom, de la source du conflit d'intérêt. Le choix final du suivi réservé à la situation est soit réservé au client soit convenu entre le client et l'intermédiaire.

Le courtier se réserve le droit de refuser la demande du client concerné, dans le seul but de protéger ses intérêts.

## **6. Suivi de la politique de gestion des conflits d'intérêts**

Conformément à la réglementation, le courtier d'assurance tient un registre à jour des conflits d'intérêts qui ont justifié une information du client. Il sert à éventuellement actualiser la politique de gestion et la mise en œuvre de procédures internes applicable à tous les collaborateurs concernés ainsi qu'aux éventuelles autres personnes liées externes à l'organisation.

## **Conclusions**

Nos membres ont comme priorité première, la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients. Conformément à la législation, nos membres ont pris des mesures adéquates destinées à identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de leurs activités.

Il vous appartient bien évidemment d'intervenir directement auprès de votre courtier en cas de besoins particuliers s'agissant d'un éventuel dossier spécifique.

### **Cadre Légal :**

- Article 26, alinea 5 de la loi du 2 août 2012
- Article 12 sexties, §3 de la loi du 27 mars 1995
- Article 17 à 23 de l'Arrêté Royal N)2
- Point 6 relatif aux conflits d'intérêts de la circulaire 2014 02 du 16 avril 2014 relative à la modification de la loi du 27 mars 1995 et l'extension des règles MiFID au secteur de assurances
- La loi du 4 avril 2014.