

Politique en matière de conflits d'intérêts

Baloise Insurance

avril 2018

Table des matières

1. Situation.....	3
2. Politique en matière de conflits d'intérêts	3
3. Identification des conflits d'intérêts	4
4. Gestion des conflits d'intérêts	4
5. Information aux clients.....	6

1 Situation

Politique

Baloise Insurance estime qu'il est important que ses relations avec les clients et les courtiers se déroulent d'une manière honnête et équitable et qu'elle respecte en outre l'intérêt des clients dans le cadre des services d'intermédiation en assurances. A l'instar de toute institution financière, Baloise Insurance est confrontée à des conflits d'intérêts. Baloise Insurance sert en sa qualité d'entreprise les intérêts de différentes parties. Ces intérêts sont souvent convergents, mais peuvent également être divergents, voire contradictoires. C'est pourquoi elle a élaboré une politique en matière de conflits d'intérêts qui est axée sur la mise en œuvre de tout ce qui est raisonnablement possible en vue d'identifier les conflits d'intérêts, de les prévenir et, si cela s'avère impossible, de les gérer d'une manière qui ne mette pas en péril les intérêts des clients.

Vous trouverez ci-dessous les mesures et dispositions de la politique en matière de conflits d'intérêts, de sorte que les clients connaissent les mesures ayant été prises pour préserver leurs intérêts. Ces mesures contribuent à un comportement correct et éthique.

Réglementation

La politique en matière de conflits d'intérêts est arrêtée sur la base de toutes les législations et réglementations qui sont pertinentes en termes de conflit d'intérêts en cas de services d'intermédiation en assurances et plus particulièrement

- La Loi du 02/08/2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, modifiée par la Loi du 30/07/2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers
- L'AR du 21/02/2014 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
- La circulaire FSMA_2014_2 de la FSMA du 16/04/2014 relative à la modification de la Loi du 27 mars 1995 et à l'extension des règles de conduite MiFID au secteur des assurances
- Compliance Guidelines de Baloise Insurance
- Code de conduite Baloise Insurance

2 Politique en matière de conflits d'intérêts

Principe

Lorsqu'elle offre ou conclut des contrats d'assurance ou lorsqu'elle offre ou fournit des services d'intermédiation en assurances, Baloise Insurance agit d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts de ses clients.

Composants

La politique en matière de conflits d'intérêts aborde les aspects suivants:

- l'identification des conflits d'intérêts potentiels;
- les mesures organisationnelles pour gérer les conflits d'intérêts;
- l'information aux clients à propos des conflits d'intérêts concrets qui surviennent;
- l'enregistrement des conflits d'intérêts.

Application

La notion de "conflit d'intérêts" peut concerner à la fois un avantage financier et tout autre avantage (biens ou services).

En raison de la définition large donnée à la notion de "service en intermédiation d'assurances", les règles en matière de conflit d'intérêts s'appliquent notamment:

- aux conseils relatifs aux contrats d'assurance;
- à la vente de contrats d'assurance sans conseil;
- à la tarification et à l'acceptation des contrats d'assurance;
- à la gestion des sinistres;
- à la réalisation d'expertises à la suite de sinistres.

La politique en matière de conflits d'intérêts implique que:

- les conflits d'intérêts potentiels qui concernent des clients doivent être identifiés (liste des conflits d'intérêts potentiels);
- les conflits d'intérêts qui ne peuvent pas être évités sont gérés;
- une communication transparente soit menée;
- les conflits d'intérêts qui se sont effectivement produits et qui induisent un risque important que les intérêts d'un ou de plusieurs clients soient enfreints, sont repris dans un registre des conflits d'intérêts et communiqués au client;
- la manière dont Baloise Insurance gère les conflits d'intérêts est intégrée dans une politique et dans des procédures.

La politique en matière de conflits d'intérêts s'applique aux services d'intermédiation en assurances qui sont rendus par Baloise Insurance, ses administrateurs, sa direction, ses travailleurs et/ou les personnes auxquelles ces services sont sous-traités.

3. Identification des conflits d'intérêts

Identification

Baloise Insurance identifie les conflits d'intérêts et décrit les situations qui constituent ou peuvent faire naître un conflit d'intérêts et pour lesquelles elle constate un risque considérable que les intérêts d'un ou de plusieurs clients soient enfreints.

Situations

Lors de l'identification de conflits d'intérêts potentiels, il est tenu compte des situations générales suivantes:

- enregistrer un bénéfice ou subir une perte au détriment du client;
- avoir un intérêt dans le résultat du service d'intermédiation en assurances ou de la transaction qui diffère de l'intérêt du client;
- faire primer l'intérêt d'autres clients sur celui du client en question;
- percevoir des rémunérations relatives au service d'intermédiation en assurances qu'elle rend au client.

Liste

Les résultats de cette procédure d'identification se présente sous la forme d'une liste des conflits d'intérêts potentiels.

4. Gestion des conflits d'intérêts

Indépendance

Les éventuels conflits d'intérêts susceptibles de porter atteinte aux intérêts de clients doivent être gérés de telle sorte que les personnes qui y sont impliquées puissent faire preuve d'un niveau suffisant d'indépendance.

Concrétisation

Baloise Insurance prend notamment les mesures organisationnelles suivantes:

- limitation de l'échange d'informations entre les personnes qui sont impliquées en différentes qualités dans les services d'intermédiation en assurances assortis d'un risque majeur de conflits d'intérêts;
- mesures relatives à la surveillance distincte des personnes dont la tâche essentielle implique un risque accru de conflits d'intérêts;
- mesures relatives à la rémunération des collaborateurs.

Code de conduite

Outre les procédures et les mesures décrites ci-après, Baloise Insurance a rédigé un code de conduite, qui constitue un fil conducteur à utiliser par tous les collaborateurs dans le cadre de l'exercice intègre de leurs activités quotidiennes. Dans ce code de conduite, il est précisé que les collaborateurs doivent toujours, dans le cadre de leurs relations avec les clients et le monde extérieur, se comporter de manière correcte et indépendante.

Mesures

Les mesures spécifiques suivantes contribuent à l'application effective de la politique en matière de conflits d'intérêts:

- a. **Surveillance/fonctions scindées:** L'exécution de certains services ou transactions est confiée à différentes personnes (séparations des fonctions, régime des procurations) ou doit obligatoirement être validée (principe des quatre yeux).
- b. **Cadeaux et dons:** L'offre et l'acceptation de cadeaux, dons ou autres libéralités sont interdites lorsque ces cadeaux, dons ou autres libéralités pourraient compromettre l'impartialité. Aucun cadeau ne peut être accepté s'il est susceptible d'influencer le collaborateur dans le cadre de décisions concrètes ou de l'inciter à adopter une certaine attitude.
- c. **Rémunérations:** Baloise Insurance tient à ce que les rémunérations qu'elle paie et qu'elle reçoit ne portent jamais atteinte aux exigences et besoins de ses clients ou à la qualité de la prestation de services.

Les rémunérations reçues par Baloise Insurance:

Lors de la souscription des fonds de placement de la Branche 23, Baloise Insurance reçoit des rétrocessions. Les rétrocessions sont les rémunérations que les gestionnaires de fonds paient à Baloise Insurance pour la sélection, la gestion, le suivi, le rapport, la distribution et pour la fourniture de services aux clients pendant la durée totale de placement du fonds de la Branche 23 choisi. Les rétrocessions reçues par Baloise Insurance sont entièrement conformes au marché. Elles sont déjà reprises dans les frais de gestion du gestionnaire de fonds et elles varient en fonction de la nature et de la constitution du fonds.

Les rémunérations payées par Baloise Insurance:

Quand nous commercialisons nos produits d'assurance, il faut évidemment une rémunération adaptée pour les services d'intermédiation d'assurance fournis par nos courtiers et par nos agents liés.

- d. **Fournir un conseil:** Baloise Insurance accorde beaucoup d'importance à la fourniture d'un conseil approprié aux clients. Les obligations en termes de diligence, d'information et de loyauté doivent être respectées dans les contacts avec les clients et les intermédiaires.
- e. **Traitement d'informations confidentielles:** Les données doivent être traitées de manière minutieuse et discrète. Le traitement et la transmission de données ne sont autorisés que pour des raisons professionnelles et moyennant le respect des dispositions légales et des instructions internes.
- f. **Dossiers personnels:** Des gestionnaires spécifiques seront désignés pour la gestion des dossiers personnels ou des dossiers dans lesquels un collaborateur a un intérêt existant ou potentiel.
- g. **Obligation de notification:** Tout collaborateur qui est confronté à un conflit d'intérêts doit le signaler au Compliance Officer afin que des mesures appropriées puissent être prises. Le Compliance Officer tiendra à jour un registre contenant les conflits d'intérêts effectifs.
- h. **Publication de conflits d'intérêts:** Si un conflit d'intérêts non maîtrisable a été constaté, le client en sera informé.
- i. **Formation et accompagnement:** Une formation régulière sera dispensée à tous les collaborateurs concernés afin qu'ils puissent reconnaître un éventuel conflit d'intérêts et puissent agir de manière appropriée. Les collaborateurs sont tenus de signaler les conflits d'intérêts au service interne compétent.
- j. **Responsabilités:** Le Compliance Officer est l'interlocuteur pour les demandes de conseil des collaborateurs et veille à l'exécution de la politique en matière de conflits d'intérêts.
- k. **Plaintes:** Les plaintes sont traitées en toute indépendance et transparence.

Procédures

Les mesures organisationnelles sont mises en pratique par l'intermédiaire d'un certain nombre de procédures spécifiques. Pour gérer les conflits d'intérêts potentiels, plusieurs procédures ont été élaborées et nos collaborateurs ont été informés des règles à respecter:

- a. Politique en matière d'honorabilité et de compétence (l'intégrité, la compétence et la fiabilité professionnelle sont garanties)
- b. Procédure du Régime des procurations (régime de compétence et principe des quatre yeux)
- c. Procédure en matière de conflits d'intérêts (lignes directrices pour gérer les conflits d'intérêts)
- d. Règlement de travail
- e. Code de conduite déontologique (code de conduite en tant que fil conducteur pour un comportement intègre)
- f. Procédure Fraude interne (avec possibilité de signaler les infractions par l'intermédiaire d'un point de contact central)
- g. Procédure d'octroi et d'acceptation de cadeaux
- h. Politique de rémunération

- i. Procédure en matière de plaintes
- j. Politique en matière de protection des informations
- k. Processus d'approbation des produits (surveille les intérêts des clients lors de la mise au point de produits et de services d'assurance)

Compliance

La fonction de Compliance surveille le respect des procédures en matière de gestion des conflits d'intérêts.

Registre

Outre la liste des conflits d'intérêts potentiels, un registre des conflits d'intérêts qui se produisent et qui induisent un risque majeur d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients est tenu à jour.

5. Information aux clients

Généralités

Au début de la relation, Baloise Insurance informe brièvement le client à propos de la politique en matière de conflits d'intérêts. Si le client en fait la demande, cette politique lui sera précisée.

Spécifiquement

Les clients sont informés préalablement et dans les délais requis des conflits d'intérêts spécifiques susceptibles de porter atteinte à leurs intérêts et qui ne sont pas suffisamment pris en compte par des mesures organisationnelles. Les informations doivent être suffisamment complètes et détaillées pour permettre au client de décider en toute connaissance de cause si, en cas de survenance effective d'un conflit d'intérêts, il souhaiterait souscrire une police auprès de Baloise Insurance.