



Résumé de la politique en matière de conflit d'intérêts

1. Introduction

Une politique a été élaborée afin de prévenir les conséquences préjudiciables qu'un conflit d'intérêt pourrait occasionner à un client. Belsur est une filiale à part entière de Belfius Insurance SA. Belsur préconise une stricte application des dispositions légales à ce sujet et applique en outre les normes et standards les plus rigoureux. Des instructions et procédures spécifiques sont prévues à cet effet pour l'identification et la gestion des conflits d'intérêts potentiels.

2. Prévenir les conflits d'intérêts

Nous définissons un conflit d'intérêt comme étant:

- une situation où les intérêts de Belsur peuvent être incompatibles avec ceux d'un de ses clients ou y être opposés;
- une situation où les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients déterminé sont incompatibles avec ceux d'un autre client ou d'un autre groupe de clients.

3. Notre approche

Belsur préconise une approche en deux étapes: l'identification, puis la prévention ou la gestion d'un conflit d'intérêt.

3.1. Identification des conflits d'intérêts

Une **cartographie** de cas potentiels de conflits d'intérêts a été établie. Cette liste est gérée par la division *Compliance*. Elle prévoit des scénarios-types de conflits d'intérêts que doivent surveiller les divisions concernées.

Exemples de situations:

- Proposer aux clients des produits qui ne leur sont pas adaptés (délai, risque, profil...);
- Accepter et proposer des cadeaux et des invitations, ce qui pourrait compromettre l'objectivité;
- Conflits d'intérêts entre deux assurés auprès de la même compagnie ou entre un assuré et la compagnie.

3.2. Prévention et gestion des conflits d'intérêts

Nous avons défini plusieurs catégories de mesures de base afin de prévenir, minimiser ou gérer des conflits d'intérêts susceptibles d'affecter notre clientèle.

Indépendance

Les travailleurs de Belsur doivent s'assurer qu'ils adoptent des attitudes totalement indépendantes dans leurs relations avec les clients. C'est pourquoi des mesures visant à prévenir toute influence et à garantir une attitude indépendante ont été mises en place: prévention d'intervention inappropriée auprès de certaines activités ou services, politique de cadeaux et d'invitations, etc.

Mesures de gestion

Mesures organisationnelles

En vue de garantir la prévention ou la gestion des conflits d'intérêts potentiels, des mesures organisationnelles sont nécessaires. Celles-ci font l'objet de règles et de procédures spécifiques.

Éviter les conflits d'intérêts suppose que le devoir de diligence soit maintenu et que l'entreprise propose une gamme suffisamment large de produits.

Si des conflits d'intérêts surviennent tout de même, l'entreprise ne donnera pas de recommandation personnalisée et se bornera à évaluer la connaissance et l'expérience du client.

Les conflits d'intérêts relatifs aux activités de courtage sont consignés dans un registre. Chaque année, la fonction Compliance évalue ce registre afin de mettre en place des solutions structurelles, d'évaluer les besoins de formations et de compléter l'inventaire de conflits d'intérêts potentiels.

Informations concernant les conflits d'intérêts

Si le conflit d'intérêt ne peut être évité, le client concerné est informé d'une manière qui lui permet de décider en connaissance de cause de l'évolution future du dossier ou de la transaction.

Les plaintes relatives aux conflits d'intérêts feront l'objet d'un suivi spécifique.

4. Procédures et directives complémentaires

Une aide supplémentaire à l'identification et à la gestion des conflits d'intérêt est donnée par les procédures et lignes directrices qui ont été mises en place dans le cadre d'autres obligations spécifiques.

Ainsi, le Code de déontologie, la politique d'intégrité, les règles de conduite propres aux différentes activités, etc., existent déjà au sein de l'entreprise.

Étant donné que les rémunérations et autres avantages qu'elle pourrait recevoir de tiers dans le cadre d'opérations d'assurance pour les clients sont sensibles en termes de conflits d'intérêt, Belsur y est particulièrement attentive. Selon les procédures et lignes directrices de la société, ces rémunérations ou avantages ne seront obtenu(e)s que si la qualité du service offert aux clients est améliorée. À cet égard, Belfius agira donc également dans l'intérêt de ses clients.

5. Formation et communication

La politique en matière de conflits d'intérêts, ainsi que les règles et procédures spécifiques qui en découlent, font l'objet de formations et de communications spécifiques.

6. Responsabilités

La direction de Belsur vérifie si les systèmes, contrôles et procédures sont fiables et permettent de prévenir et gérer les conflits d'intérêts éventuels. Elle est assistée dans sa tâche par la division Compliance, qui veille à l'application et à l'adéquation des procédures et des mesures adoptées en vertu de cette politique et qui lui fait rapport.