

POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERETS *Euromex SA*

Les services d'intermédiation en assurance doivent toujours respecter l'intérêt des assurés.

Euromex SA dispose de longues années d'expérience du métier d'assureur protection juridique indépendant et, à ce titre, est idéalement placé pour donner correctement forme aux relations avec les assurés et les courtiers d'assurance.

Notre mission consiste à rendre la justice accessible à tous grâce à l'application de nos valeurs-clés : orientation client, simplicité et transparence. Nous nous soucions avant tout de protéger l'intérêt de notre client, ceci en nous engageant toujours agir d'une manière honnête, équitablement et professionnellement pour nos clients.

En tant qu'assureur protection juridique vendant ses assurances par le biais du courtier d'assurance, nous devons toutefois tenir compte des intérêts de différentes parties. Ces intérêts peuvent être convergents, divergents, mais aussi conflictuels.

La politique des conflits d'intérêts a été élaborée de manière à identifier, prévenir et, le cas échéant, gérer les conflits d'intérêts, ceci conformément à la réglementation MIFID.

Puisque nous assurons uniquement la branche protection juridique, nous offrons la meilleure garantie que, lors du règlement de votre sinistre, les conflits d'intérêts seront gérés conformément à la directive européenne protection juridique (Directive 87/344/CEE) et à la réglementation belge.

Politique en matière des 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, Euromex NV 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;
- les informations 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 Euromex SA gère les conflits d'intérêts soit 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 Euromex SA, ses administrateurs, sa direction, ses travailleurs et/ou les personnes auxquelles ces services sont sous-traités.

Identification des conflits d'intérêts

Identification

Euromex SA 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'il rend au client.

Liste

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

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

Euromex SA prend notamment les mesures organisationnelles suivantes:

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

Code de bonne conduite

Outre les procédures et les mesures décrites ci-après, Euromex a rédigé un code de bonne conduite, qui constitue le 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:

1. **Gestion indépendante des sinistres :**
maîtrise des conflits d'intérêts en relation avec une ou plusieurs autres branches d'assurance, puisqu'Euromex SA est un assureur indépendant juridiquement autonome.
2. **Libre choix de l'avocat :**
libre choix de l'avocat en cas de désaccord avec l'assureur protection juridique et en cas de conflit d'intérêts entre 2 assurés.
3. **Vous et Euromex :**
conflit d'intérêts dans en raison d' une discussion de couverture avec Euromex SA.
4. **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);
5. **Cadeaux :**
L'offre et l'acceptation de cadeaux, dons ou autres libéralités sont interdites lorsque ces cadeaux, dons ou autres libéralités pourraient compromettre l'impartialité

6. Rémunérations :

Les rémunérations, commissions ou autres avantages non monétaires qui sont reçus de tiers ou octroyés à ces derniers pour des services d'intermédiation en assurance peuvent être acceptés ou octroyés si ces avantages contribuent à la qualité du service concerné au client, s'ils ne portent pas atteinte à l'obligation de respecter les intérêts du client, s'ils ont été préalablement communiqués au client et s'ils correspondent à la rémunération normale pour la prestation de services.

7. Fournir un conseil :

Euromex SA 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.

8. Traitement des 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.

9. 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.

10. 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.

11. Publication de conflits d'intérêts :

Si un conflit d'intérêts non maîtrisable a été constaté, le client en sera informé.

12. 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.

13. 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 conflit d'intérêts.

14. Plaintes :

Les plaintes sont traitées en toute indépendance et transparence et ce conformément aux règles de conduite concernant la gestion des plaintes dans l'entreprise d'assurance.

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 :

- a. la Directive 87/344/CE Eur lex 32009L0138
- b. l'art. 92 et suivantes de la loi sur le contrat d'assurance terrestre
- c. l'AR du 12 octobre 1990
- d. la circulaire FSMA_2010_22 du 19 octobre 2010
- e. les règles de conduite de l'assureur protection juridique
- f. le protocole d'accord avec l'OVB/OBFG : assureur protection juridique, avocat et citoyen

Procédures

Les mesures organisationnelles sont mises en pratique par le biais d'une série 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 :

1. Procédure directives en cas de conflits d'intérêts entre deux clients Euromex
2. Politique en matière d'honorabilité et de compétence (l'intégrité, la compétence et la fiabilité professionnelle sont garanties)
3. Procédure du Régime des procurations (régime de compétence et principe des quatre yeux)
4. Procédure en matière de conflits d'intérêts (lignes directrices pour gérer les conflits d'intérêts)
5. Règlement de travail
6. Code de conduite déontologique (code de conduite en tant que fil conducteur pour un comportement intègre)
7. Procédure Fraude interne (avec possibilité de signaler des infractions d'un point de contact central)
8. Procédure d'octroi et acceptation de cadeaux
9. Politique de rémunération
10. Procédure en matière de plaintes
11. Directives en matière de protection des données
12. Productmanagement (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.

Information générale aux clients

Au début de la relation, Euromex 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.

Information spécifique

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 d'Euromex SA.

La politique en matière de conflits d'intérêts est approuvée par le Comité de direction d'Euromex SA.