

# Politique en matière de conflits d'intérêts liés aux clients

## Contenu

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Introduction</b>   | 2 |
| 1.1. Exigences légales et réglementaires   | 2 |
| 1.2. Champ d'application   | 2 |
| 1.3. Relation avec les autres normes   | 2 |
| <b>2. Définition</b>   | 2 |
| <b>3. Mesures pour gérer les conflits d'intérêts identifiés</b>                    | 3 |
| <b>4. Processus, mesures de contrôle et rapports</b>                               | 3 |
| 4.1. Identification, signalement et enregistrement de tous les conflits d'intérêts | 3 |
| 4.2. Divulcation aux clients des conflits d'intérêts non contrôlables              | 4 |
| <b>5. Une formation adéquate</b>   | 4 |
| <b>6. Propriétaire de la norme et mises à jour</b>                                 | 4 |
| <b>7. Entrée en vigueur, publication et langues</b>                                | 4 |

## 1 Introduction

Afin de protéger les intérêts de ses clients, DKV Belgium a élaboré une politique en matière de conflits d'intérêts visant à prévenir et à gérer tout conflit d'intérêts potentiel qui pourrait nuire aux intérêts des clients et qui pourrait survenir entre :

- DKV Belgium et ses clients ;
- Ses clients eux-mêmes ;
- DKV Belgium et ses réseaux de distribution ;
- D'autres entités du groupe ERGO auquel DKV Belgium appartient.

### 1.1 Exigences légales et réglementaires

En Belgique, la protection des clients qui achètent des produits et services financiers est fondée sur la loi sur les assurances du 4 avril 2014, qui a intégré la directive 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances ("IDD").

L'IDD impose des obligations d'information et des règles de conduite à tous les distributeurs de produits d'assurance. En vertu de ces règles, les distributeurs de produits d'assurance doivent prendre toutes les mesures appropriées pour détecter les conflits d'intérêts survenant entre eux-mêmes, y compris leurs dirigeants et leur personnel, ou toute personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle, et leurs clients ou entre deux clients, lors de l'exercice des activités de distribution d'assurance.

### 1.2 Champ d'application

La présente politique s'applique à DKV Belgium NV/SA et à ses agents liés.

### 1.3 Relation avec les autres normes

La présente politique est publiée en tant que mise en œuvre du code de conduite de DKV Belgium.

En plus de cette politique, d'autres normes qui détaillent les exigences pertinentes concernant ce sujet sont :

- La Charte Compliance
- La Politique d'intégrité
- La Politique d'incitation
- La Guideline sur les conflits d'intérêts

## 2 Définition

Un conflit d'intérêts est un conflit entre les intérêts d'un client et les intérêts du prestataire de services (assureur ou intermédiaire d'assurance), lorsque ce dernier a des intérêts (à titre privé ou en tant que personne morale) qui pourraient influencer ou sembler influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de son service au client.

Un conflit d'intérêts est réputé exister lorsqu'il existe un conflit entre,

- d'une part, les intérêts de DKV Belgium et de ses employés ou du groupe ERGO auquel DKV Belgium appartient et,
- d'autre part, les intérêts de ses clients ou entre les intérêts de deux ou plusieurs de ses clients envers lesquels DKV Belgium a un devoir de diligence.

Les sources de conflits d'intérêts sont diverses et variées. Elles peuvent survenir entre un collaborateur de DKV Belgium et un client ou un intermédiaire d'assurance, entre DKV Belgium et un fournisseur, ou encore entre un membre du Comité de Direction de DKV Belgium et l'entreprise elle-même ou un collaborateur.

Toute décision ou acte visant à favoriser un intérêt personnel peut avoir des conséquences pour DKV Belgium et son personnel, les exposant à des sanctions civiles, pénales ou administratives ou portant atteinte à la réputation de l'entreprise auprès des acteurs concernés. En outre, le fait de favoriser un intérêt personnel peut exposer les personnes concernées à des poursuites pénales si la corruption est avérée.

Voici quelques exemples de conflits d'intérêts potentiels

- Acceptation par le biais de cadeaux/invitations du client qui rendent impossible toute action objective.
- Les relations personnelles entre parties qui empêchent une action objective.
- Incitations personnelles pour un intermédiaire d'assurance à vendre un produit d'assurance spécifique au client plutôt qu'un autre produit plus adapté.

### **3 Mesures pour gérer les conflits d'intérêts identifiés**

Des mesures ont été mises en place pour prévenir, limiter ou gérer l'impact négatif potentiel des conflits d'intérêts identifiés sur les clients :

1. Mesures de contrôle des cadeaux/compensations et autres avantages donnés et reçus par les employés de DKV Belgium : ces mesures permettent de s'assurer que les cadeaux/compensations et autres avantages reçus ou donnés par DKV Belgium ne donnent pas lieu à des conflits d'intérêts.  
Les actions commerciales ou incitations sont toutes les récompenses motivantes, qu'elles soient financières ou non financières, matérielles ou immatérielles, destinées à récompenser des tiers pour leurs réalisations commerciales et/ou à les motiver à poursuivre leurs réalisations. Les commissions et les primes convenues dans les contrats ne sont pas considérées comme des incitations.  
Concrètement, les mesures de contrôle sont décrites dans une politique interne régissant les cadeaux et gratifications aux membres du personnel, en particulier ceux en contact avec les clients, et à tous les employés commerciaux. Ceci fait partie d'un cadre réglementaire précis pour éviter les influences et les conflits d'intérêts, dont l'objectif est de maintenir un service client irréprochable.
2. Mesures d'abstinence : ces mesures garantissent qu'un service ou une transaction particulière n'est pas effectué si le conflit d'intérêts empêche DKV Belgium d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle envers le client. Exemple : un employé n'est pas autorisé à manipuler les décomptes de frais d'un proche assuré auprès de DKV Belgium.
3. Mesures visant à restreindre les activités externes des personnes clés de l'organisation afin d'éviter toute influence indue sur la manière dont la personne compétente fournit des services d'assurance.
4. La mise en place de procédures et la formation du personnel, en particulier des personnes en contact avec le public (PCP) et des responsables de la distribution (RD), afin de respecter l'obligation de toujours agir de manière honnête, équitable et professionnelle dans le meilleur intérêt des clients.
5. Mesures organisationnelles concernant les différents canaux de distribution. Ces mesures permettent d'éviter les conflits d'intérêts potentiels découlant de l'organisation de DKV Belgium ou de réduire les risques associés. Exemple : un moyen électronique de compartimenter le portefeuille de chaque intermédiaire sans lui permettre d'avoir accès au portefeuille d'un autre intermédiaire).
6. La mise en œuvre de la transparence nécessaire en matière de produits d'assurance (analyse des besoins, informations sur les produits disponibles sur le site Internet de la DKV Belgium).

### **4 Processus, mesures de contrôle et rapports**

#### 4.1 Identification, signalement et enregistrement de tous les conflits d'intérêts

DKV Belgium ou ses agents liés examinent d'abord si le conflit d'intérêts les empêche effectivement d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle envers le client. Si tel est le cas, DKV Belgium ou ses agents liés s'abstiennent de fournir le service.

DKV Belgium applique les critères déterminés par la loi pour déterminer si une situation constitue un conflit d'intérêts.

Les conflits d'intérêts potentiels au sein de tous les départements, ainsi que les conflits d'intérêts qui se sont produits (ou, dans le cas d'un service ou d'une activité en cours, qui peuvent se produire) et qui présentent un risque substantiel de nuire aux intérêts des clients, doivent être signalés au Département Compliance par les personnes concernées.

Tous les conflits d'intérêts signalés sont enregistrés dans un registre central géré par le Département Compliance. Ce registre est mis à jour régulièrement.

#### 4.2 Divulgarion aux clients des conflits d'intérêts non contrôlables

Dans des cas exceptionnels, les mesures prises peuvent être insuffisantes pour empêcher l'apparition de conflits d'intérêts et les intérêts des clients peuvent être lésés.

A ce moment-là, DKV Belgium informera individuellement les clients concernés de la nature générale et/ou des sources des conflits d'intérêts.

Ces informations ne sont fournies qu'aux clients dont les intérêts peuvent être compromis avant que le service d'assurance ne soit fourni.

Cette information doit être fournie par écrit avant la prestation des services auxquels le conflit d'intérêts se rapporte.

La divulgation d'un conflit d'intérêts "incontrôlable" ne sera utilisée que dans des circonstances exceptionnelles.

Elle implique une exception aux procédures habituelles et requiert l'approbation du département Compliance. Elle n'est pas utilisée comme une alternative à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts.

Tous les conflits d'intérêts signalés sont enregistrés dans un registre central, indiqué au point 4.1, géré par le Département Compliance.

#### **5 Une formation adéquate**

Afin de permettre une bonne gestion des conflits d'intérêts, DKV Belgium veille à ce que tous ses collaborateurs, y compris les membres de la Direction et les partenaires externes éventuels, notamment les intermédiaires d'assurance, reçoivent la formation et le soutien nécessaires à une bonne compréhension du concept de " conflit d'intérêts " et de la politique de DKV Belgium en matière de conflits d'intérêts liés aux clients.

Cette formation s'ajoute à la formation obligatoire en matière d'assurance technique pour les personnes chargées de la distribution et les personnes en contact avec le public.

#### **6 Propriétaire de la norme et mises à jour**

La gestion et la révision annuelle de la politique en matière de conflits d'intérêts relèvent de la responsabilité du Département Compliance.

#### **7 Entrée en vigueur, publication et langues**

Cette norme a été présentée au CA et entre en vigueur le 08/07/2021.

Cette norme est publiée sur l'intranet de DKV Belgium et peut être consultée sur le site Internet de DKV Belgium [www.DKV.be](http://www.DKV.be) sous la rubrique "Mentions légales".

Cette norme est disponible en 3 langues : EN, FR, NL.