

Politique de gestion des conflits d'intérêts



april

L'assurance en plus facile.

POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Introduction

Conformément à la réglementation européenne (Markets in Financial Instruments Directive, ci-après dénommée MiFID) et aux dispositions de la Loi belge du 30.07.2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers, APRIL Belgium SA (ci-après dénommée « APRIL Belgium » ou « le souscripteur mandaté ») s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

A cet effet, APRIL Belgium entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance, d'autres clients, d'APRIL Belgium elle-même ou d'un collaborateur.

Soucieuse de se conformer aux exigences de la loi, APRIL Belgium dresse, dans la présente politique, le cadre général et particulier de la manière dont elle entend gérer les conflits d'intérêts.

Elle organise en matière de conflits d'intérêt :

- L'identification des conflits potentiels visés par la législation
- L'élaboration de mesures/procédures de gestion de conflits nés ou susceptibles de naître
- L'information des clients
- La formation des collaborateurs
- La tenue d'un registre des conflits
- La mise en œuvre et l'évaluation régulière de la politique

Champ d'application de la loi

Pour l'application du présent chapitre, il y a deux types de situations qui peuvent se présenter dans le cadre d'un service d'intermédiation d'assurance avec pour conséquence potentielle la lésion des intérêts de ses clients.

- Un conflit oppose d'une part les intérêts d'APRIL Belgium (y compris ses personnes liées telles que ses administrateurs, sa direction effective, son personnel ou une entreprise qui lui est apparentée) et d'autre part, les intérêts d'un client d'APRIL Belgium.
- Un conflit oppose entre eux les intérêts de deux ou plusieurs clients envers lesquels APRIL Belgium a des devoirs.

Les conflits d'intérêts visés par la loi sont :

- Des rémunérations qui ne peuvent pas occasionner de conflit avec l'obligation du prestataire de services d'agir envers ses clients d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux leurs intérêts.
- Les conflits d'intérêts potentiels (susceptibles de naître, identifiables et gérables) ;
- Les conflits d'intérêts potentiels non gérables (susceptibles de naître, identifiables mais non gérables selon toute vraisemblance) ;
- Les conflits d'intérêts constatés, non préalablement identifiés mais susceptibles de survenir en dépit des mesures de prévention.

De manière non exhaustive, un conflit d'intérêt peut trouver sa source dans :

- La création d'un produit ou d'un service ;
- La commercialisation d'un produit ou d'un service ;
- Une politique ou une décision en matière d'acceptation, de tarification ou d'indemnisation ;
- Une rémunération ou un avantage consenti à un intermédiaire ;
- Une politique commerciale ou technique affectant le portefeuille ;
- Une politique ou une décision en matière de provisionnement.

● Mesures en matière de rémunération

En vue de garantir la gestion optimale des conflits d'intérêts potentiels, APRIL Belgium a pris une série de mesures organisationnelles parmi celles-ci :

- **Cloisonnement des fonctions** : les tâches confiées à un collaborateur, qui entre-elles sont susceptibles de faire survenir un conflit d'intérêt, sont attribuées séparément à plusieurs collaborateurs
- **Gestion confidentielle des données du client** : une politique stricte en matière d'utilisation des données privées du client
- **Principe du double regard** : l'exécution de certaines transactions ou de service doit être effectuée par des personnes différentes et éventuellement validée par un responsable
- **Une note d'information internet et une procédure interne**
- **Une politique de rémunération adaptée**
- **Connaissance des produits** : une politique qui garantit que les collaborateurs d'APRIL Belgium n'interviennent que dans le cadre de contrats d'assurance dont ils connaissent les caractéristiques essentielles et pour lesquels ils sont en mesure de renseigner les clients.

Si malgré l'ensemble des mesures de prévention, un conflit d'intérêt se concrétise, APRIL Belgium prend dès sa constatation toutes les initiatives nécessaires à sa résolution et légalement ou contractuellement possibles.

● Identification des conflits d'intérêts potentiels

APRIL Belgium identifie les situations pouvant donner lieu à des conflits d'intérêts et indique les mesures prises pour les éviter :

- les situations qui engendrent un gain financier ou une perte financière aux dépens du client :
 - Les collaborateurs d'APRIL Belgium défendent en premier lieu les intérêts d'APRIL Belgium dans le strict respect des conventions passées avec les assureurs ayant donné mandat de souscription et de gestion à APRIL Belgium.
 - ✓ Agissant en tant que souscripteur mandaté, APRIL Belgium n'entre généralement en contact avec le client qu'au travers de courtiers en assurances. Les sinistres sont gérés au sein d'un service indépendant des fonctions commerciales et des contacts commerciaux avec les courtiers en assurances.
 - ✓ Les clients qui estiment que tout ou une partie de leur demande a été indûment rejetée peuvent s'adresser à l'ombudsman des assurances
 - Le fait d'avoir un intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui diffère de l'intérêt du client dans ce résultat
 - Absence de choix entre plusieurs produits pour le même risque :
 - ✓ Cette situation n'est pas génératrice de conflit d'intérêts. En effet, c'est au courtier en assurances, et non à APRIL Belgium, qu'il incombe de demander des offres à plusieurs assureurs pour ensuite les proposer au client.
 - Intérêt du collaborateur à la réalisation de ses objectifs ou des résultats auxquels sa rémunération est éventuellement liée
 - ✓ Seule la rémunération d'un collaborateur ayant une fonction commerciale est partiellement liée à la réalisation d'objectifs fixés sur base de critères objectifs. Les commerciaux n'ayant en tout état de cause aucun pouvoir de souscription ou de gestion des polices.
 - ✓ Pour plus d'informations, nous vous renvoyons à notre politique de rémunération.
 - Commissions et avantages octroyés à des intermédiaires :

- ✓ Pour obtenir des informations concernant la rémunération des intermédiaires, vous pouvez vous rendre sur le site www.april-belgium.be
- Le fait d'être incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client par rapport à ceux du client concerné :
 - Intérêt personnel dans la souscription ou la gestion des sinistres :
 - ✓ Les polices ou les dossiers sinistres qui en résultent doivent toujours être approuvés par l'Administrateur délégué
- Le fait de recevoir d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service :
 - Les collaborateurs ne peuvent en aucun cas accepter de l'argent sous quelque forme que ce soit (espèces, chèques, bons de valeurs). Les cadeaux ne peuvent être acceptés que jusqu'à une valeur limitée à 125 EUR sur base annuelle, sauf accord préalable formel de l'Administrateur délégué.
- Le fait d'avoir la même activité professionnelle :
 - Cette situation n'est pas génératrice de conflit d'intérêts. En effet, APRIL Belgium, agissant en tant que souscripteur mandaté, ne commercialise ses produits qu'au travers de son réseau de courtiers.

● Identification des conflits d'intérêts non évitables

Lorsqu'APRIL Belgium pense que les mesures de gestion prises ne suffiront pas à préserver les intérêts des clients, il convient d'informer clairement les clients concernés de la nature générale et/ou des sources des conflits d'intérêts. L'information doit être communiquée avant la fourniture du produit ou avant l'exécution du service auquel est lié un risque de conflit d'intérêt.

La procédure de notification des conflits non gérables doit être soumise à une validation par l'Administrateur délégué.

- Les collaborateurs d'APRIL Belgium défendent en premier lieu les intérêts d'APRIL Belgium
 - Agissant en tant que souscripteur mandaté, APRIL Belgium n'entre généralement en contact avec le client final qu'au travers de courtiers en assurances. Les sinistres sont gérés au sein d'un service indépendant des fonctions commerciales et des contacts commerciaux avec les courtiers.

Malgré cela, APRIL Belgium ne peut pas totalement éviter la naissance d'un conflit d'intérêt dans certaines situations.

- Cadeaux ou avantages offerts par des clients ou des tiers
 - Les collaborateurs ne peuvent en aucun cas accepter de l'argent sous quelque forme que ce soit (espèces, chèques, bons de valeurs). Les cadeaux ne peuvent être acceptés que jusqu'à une valeur limitée à 125 EUR sur base annuelle, sauf accord formel et préalable de l'Administrateur délégué.

Malgré cela, APRIL Belgium ne peut pas totalement éviter la naissance d'un conflit d'intérêt dans le cas où le collaborateur n'aurait pas signalé avoir reçu des cadeaux ou avantages de toutes natures.

- Intérêt personnel dans la souscription d'une police ou dans la gestion des sinistres
 - La souscription de polices et la gestion des dossiers sinistres qui en résulte dans laquelle un lien personnel entre l'assuré et un collaborateur d'APRIL Belgium pourrait intervenir doivent toujours être approuvés par l'Administrateur délégué.

Malgré cela, APRIL Belgium ne peut pas totalement éviter la naissance d'un conflit d'intérêt dans certaines situations et particulièrement dans le cas où le collaborateur n'a pas signalé directement et de manière claire l'existence de ce lien.

● Enregistrement des conflits d'intérêts qui se sont produits

Les conflits d'intérêts constatés, survenus ou susceptibles de survenir et pouvant nuire aux intérêts des clients, doivent être impérativement signalés par les collaborateurs à leur hiérarchie.

Les conflits signalés sont consignés dans un « registre central des conflits d'intérêts », géré et tenu à jour par l'Administrateur délégué.

● Formation des collaborateurs

Afin de prévenir et de gérer de manière optimale les conflits d'intérêts, APRIL Belgium veille à ce que tous les collaborateurs bénéficient de formations et du soutien nécessaire à une bonne compréhension des concepts de « conflits d'intérêts » et de « politique en matière de gestion de conflits d'intérêts ».

● Mise en œuvre de la politique et évaluation régulière

La présente politique est en vigueur. La direction effective d'APRIL Belgium prend les mesures nécessaires à la mise en œuvre de la politique et à la vérification de son application.

L'efficacité de la politique et ses mesures d'exécution font l'objet d'une évaluation régulière par la direction effective d'APRIL Belgium.

april | Belgium

Boulevard Baudouin 1^{er}, 25 – 1348 Louvain-la-Neuve

Tél. : +32 (0)10 47 64 59 – support.be@april.com

www.april-belgium.be

BCE 0627 678 387 - FSMA 114538 A

Mandaté pour conclure et gérer le présent contrat au nom et pour compte de la Compagnie d'assurances définie dans les conditions générales



L'assurance en plus facile.