



## Politique en matière de conflits d'intérêts

Diffusion	Publique
Politiques/procédures associées	Règles de conduite MiFID/IDD, politique en matière de rémunération, services d'intermédiation en assurances
Propriétaire	Steven Vanlaer
Date de cette version	19/12/2023
Cette version annule et remplace toutes les versions précédentes	

## 1 Introduction

---

### 1.1 Objectif et principes généraux

Les règles de conduite AssurMiFID/IDD imposent à B'Cover by Baloise SA ("**B'Cover by Baloise**") d'établir une politique écrite visant à identifier les conflits d'intérêts (potentiels), 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, des actionnaires et des collaborateurs.

Afin de prévenir et de gérer au mieux les conflits d'intérêts, B'Cover by Baloise prend un certain nombre de mesures organisationnelles et administratives, dont les principes de base sont expliqués dans le présent document. Ces principes sont détaillés dans un règlement opérationnel.

Lors de l'exercice de ses activités en général et lorsqu'elle propose ou conclut des contrats d'assurances ou propose ou fournit des services de distribution d'assurances en particulier, B'Cover by Baloise agit d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses parties prenantes. En outre, les collaborateurs de B'Cover by Baloise sont tenus de respecter le code de conduite dans le cadre de l'exercice de leurs activités quotidiennes et dans leurs relations avec les clients et le monde extérieur.

Si un conflit d'intérêts survient malgré tout et ne peut pas être géré, B'Cover by Baloise en informe ses clients. Un conflit d'intérêts effectif est toujours enregistré.

### 1.2 Cadre législatif

Pour l'élaboration de la présente politique en matière de conflits d'intérêts, B'Cover by Baloise se conforme aux dispositions légales et réglementaires applicables et aux instructions de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA) en particulier:

- la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances telle que modifiée par la Loi du 6 décembre 2018, Loi transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances, ci-après dénommée **Loi sur les assurances**;
- l'AR du 21 février 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;
- le Règlement délégué (UE) 2017/2358 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences de surveillance et de gouvernance des produits applicables aux entreprises d'assurance et aux distributeurs de produits d'assurance;
- l'AR du 18/06/2019 portant exécution des articles 5, 19°/1, 264, 266, 268 et 273 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances;
- le programme de travail "Conflits d'intérêts" de la FSMA.

### 1.3 Description d'un conflit d'intérêts éventuel

Dans le cadre de la prestation de nos services, des conflits d'intérêts peuvent survenir entre:

- B'Cover by Baloise et ses administrateurs, ses actionnaires ou sa direction effective;
- B'Cover by Baloise et ses collaborateurs;
- B'Cover by Baloise et ses entreprises liées;
- B'Cover by Baloise et ses clients;
- les clients de B'Cover by Baloise entre eux.

## 2 Rôles et responsabilités

---

Dans le cadre de la politique en matière de conflits d'intérêts, plusieurs acteurs ont un rôle à jouer:

- **Direction effective**

La direction effective de la société veille à la mise en œuvre et au respect de la politique en matière de conflits d'intérêts. Elle est responsable de l'identification, de la prévention et de la gestion des conflits d'intérêts, de la prise de mesures appropriées en vue de mettre un terme à un conflit d'intérêts survenu, de la notification des conflits d'intérêts constatés et de la mise en place de contrôles. Elle sensibilise les collaborateurs et fait office de personne de contact pour les demandes de conseils.

- **Collaborateurs**

Les collaborateurs qui sont confrontés à un conflit d'intérêts doivent le signaler sans délai à leur supérieur hiérarchique.

## 3 Exécution de la politique en matière de conflits d'intérêts

---

### 3.1 Généralités

B'Cover by Baloise mène de manière générale une politique qui vise à prévenir autant que possible la survenance de conflits d'intérêts. Les principes ci-dessous sont, entre autres, importants dans le cadre de la prévention et de la gestion des conflits d'intérêts:

- politique des deux signatures: la société ne peut être valablement représentée que par 2 administrateurs (tels que définis dans les statuts);
- des instructions écrites claires doivent être communiquées à nos collaborateurs, dans le but d'éviter autant que possible les conflits d'intérêts.

Si un client estime être victime d'un conflit d'intérêts, il peut s'adresser à notre service de gestion des plaintes, qui examinera la plainte de manière indépendante et impartiale et interpellera le service interne concerné à ce sujet.

Si un client n'a pas bénéficié d'une aide suffisante ou souhaite une intervention de l'Ombudsman des Assurances, il peut introduire une plainte de la manière suivante:

- en ligne via ce lien <http://www.ombudsman.as/fr/complaint/form.asp>;
- par courriel à l'adresse [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as);
- par fax au numéro +32 (2) 547 59 75;
- par courrier à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles.

### 3.2 Conflits d'intérêts potentiels et nos mesures pour les éviter

Sur la base de notre expérience et de nos analyses, nous distinguons entre autres les conflits d'intérêts potentiels suivants, avec les mesures que nous prenons pour les éviter:

#### 3.2.1 Situations dans lesquelles les intérêts de B'Cover by Baloise peuvent être contraires aux intérêts d'un client de B'Cover by Baloise:

- Le fait de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière au détriment du client;
  - o La situation dans laquelle nos collaborateurs traitent en premier lieu les intérêts de B'Cover by Baloise et des assureurs pour lesquels B'Cover by Baloise souscrit et gère des contrats d'assurances. Nous évitons cela en faisant gérer directement les sinistres par le service des sinistres des assureurs respectifs, qui mènent leur propre politique en matière de conflits d'intérêts.
    - Les clients qui estiment que leur demande d'indemnisation a été (partiellement) rejetée à tort peuvent s'adresser à notre service de gestion des plaintes. B'Cover by Baloise examinera la plainte de manière objective et prendra contact avec le service sinistres concerné afin de trouver une solution.
- Le fait qu'une personne a un intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une

transaction réalisée pour le compte de celui-ci, qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat;

- Pas de choix entre plusieurs produits pour un même risque
  - En tant que souscripteur mandaté, B'Cover by Baloise n'entre en principe en contact avec le client que par le biais de courtiers indépendants. En ce qui concerne les branches dans lesquelles nous sommes actifs, le courtier identifie les souhaits et les besoins du client et s'adresse entre autres à B'Cover by Baloise avec ces informations. Dans certains cas, B'Cover by Baloise adapte l'offre d'assurance de ses assureurs mandataires à la mesure du client, mais toujours dans le cadre d'un seul produit pour le même risque. B'Cover by Baloise ne considère pas cela comme un conflit d'intérêts au détriment du client étant donné que c'est au courtier, et non à B'Cover by Baloise ou aux assureurs sous-jacents, de demander des offres auprès de plusieurs assureurs qu'il proposera ensuite au client, dans la mesure où elles répondent aux souhaits et besoins de celui-ci.
- Rémunération et avantages accordés aux intermédiaires
  - B'Cover by Baloise ne reçoit pas de commissions récurrentes de la part de l'assureur ou des assureurs. Pour ses services, B'Cover by Baloise facture au client une indemnité forfaitaire annuelle, telle que mentionnée dans le contrat de services et le contrat d'assurance.
  - B'Cover by Baloise collabore à son tour avec des courtiers en assurances. Ceux-ci reçoivent pour leurs services de Baloise Insurance via B'Cover by Baloise une rémunération basée sur les tarifs et/ou les capitaux assurés des contrats d'assurance qu'ils apportent.
- Intérêt du collaborateur dans la réalisation de ses objectifs ou des résultats auxquels sa rémunération est éventuellement liée
  - La politique de rémunération vise à ce que la rémunération de nos collaborateurs ne soit en aucune manière uniquement liée à la vente de certains produits d'assurances.
- Le fait qu'il existe une motivation financière pour faire primer l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients sur l'intérêt du client concerné (ou inversement);
- Implication personnelle dans la souscription
  - Ces polices et les dossiers de sinistres qui en découlent doivent toujours être approuvés.
- Cadeaux ou éventuels avantages de la part de tiers
  - Les cadeaux au-delà d'une certaine valeur, offerts à un collaborateur ou à ses parents proches, ne peuvent être acceptés par les collaborateurs ou les administrateurs, sauf s'ils en ont informé la direction et ont reçu son accord.
  - Il est toujours interdit d'accepter de l'argent sous quelque forme que ce soit (chèques, options sur actions, bons de valeur, argent liquide, etc.) et quel que soit le montant.
- Fourniture de services aux clients en dehors de B'Cover by Baloise
  - La fourniture de services (par exemple en tant qu'administrateur ou consultant indépendant) à une entreprise qui est un concurrent, un client ou un fournisseur de B'Cover by Baloise alors que le collaborateur concerné a, de par sa fonction chez B'Cover by Baloise, des rapports avec cette firme est interdite.
- Le fait de recevoir d'une autre personne que le client ou de donner à une autre personne que le client, pour un service fourni au client, un avantage sous la forme d'argent, de biens ou de services différent de la commission ou de la rémunération habituelle pour ce service;
  - Cadeaux ou avantages éventuels de la part de tiers: voir plus haut
  - Rémunération et avantages octroyés aux intermédiaires: voir plus haut

### 3.2.2 Situations dans lesquelles les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients peuvent être contraires aux intérêts d'un autre client ou groupe de clients

- Acceptation et tarification des risques
  - o Nos collaborateurs et administrateurs disposent d'instructions claires en matière de souscription, qu'ils doivent suivre lors de l'acceptation et de la tarification des risques, afin de réduire autant que possible les différences de traitement de risques similaires, tant en matière d'acceptation que de tarification.

## 4 Enregistrement des conflits d'intérêts effectivement survenus

Les conflits d'intérêts effectivement survenus sont enregistrés. Le registre est tenu par la direction. B'Cover by Baloise en informe le client concerné dans une communication distincte pour ce contrat.

## 5 Transparence spécifique

Lorsque, dans une situation concrète, les mesures prises n'offrent pas une garantie suffisante, le client sera informé par B'Cover by Baloise de la nature générale et/ou des sources du conflit d'intérêts, afin qu'il puisse prendre une décision réfléchie. Le client peut toujours prendre contact pour de plus amples informations.

Aperçu de la procédure:

