

Extraits de la politique de prévention des conflits d'intérêts en vigueur au sein d'Allianz Benelux

1. Préambule

Allianz Benelux est une entreprise d'assurances qui intervient en tant qu'acteur du marché financier au sens large du terme et entre en contact avec de très nombreuses parties prenantes de ce marché : preneurs d'assurances, bénéficiaires, prospects, courtiers, actionnaires, personnels, fournisseurs de biens ou de services, tiers, investisseurs, autorités judiciaires ou de contrôle.

Un des dangers qui menacent la confiance légitimement attendue de toutes ces parties prenantes est la possibilité pour l'un des intervenants, dans l'exercice des métiers de l'entreprise, de se trouver en conflit d'intérêts avec ceux de la société, quelle que soit la raison pour laquelle il est en relation avec l'entreprise.

Cette préoccupation prend une dimension supplémentaire lorsqu'il s'agit de veiller aux exigences de la réglementation qui transpose la directive MiFiD au secteur de l'assurance et au respect de la loi du 30/07/13 qui vise à protéger les utilisateurs de produits et services financiers (ci-après 'loi Twin Peaks II') et à ses arrêtés royaux d'exécution du 21/02/14.

2. Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Pour fixer d'emblée le concept, on peut affirmer qu'un conflit d'intérêts voit le jour **quand au moins deux motivations potentiellement contradictoires peuvent inciter un acteur professionnel à prendre une décision et/ou agir dans un sens qui porte ou peut porter atteinte aux intérêts d'une partie prenante.**

La notion est complexe parce qu'elle recouvre différentes acceptions.

On se limitera dans les présents extraits aux conflits d'intérêts portant sur la protection du consommateur et aux conflits d'intérêts entre clients et entre courtiers.

3. Le conflit d'intérêts et la protection du consommateur

Il convient ici de préciser la notion de conflit d'intérêts.

On peut qualifier de conflit d'intérêts ***toute situation où les intérêts du candidat preneur d'assurance sont contrariés ou pourraient l'être parce que des intérêts divergents des siens pourraient l'inciter à conclure un contrat ou bénéficier d'un service qui ne répondraient pas à ses intérêts.***

Ce volet de la politique de prévention des conflits d'intérêts est un élément-clé de la présente note.

Il devient central dans le dispositif de prévention pour diverses raisons :

1. Il concerne le cœur d'activité de la société, la vente de produits d'assurances.
2. Il s'inscrit dans une problématique majeure pour la FSMA, autorité de contrôle du marché de l'assurance, qui a pour première mission de protéger les utilisateurs de produits et services

financiers et de les aider à comprendre le contexte de la démarche d'achat des produits et services proposés sur le marché.

3. Il est directement réglementé¹ et constitue une réponse obligatoire des assureurs en général et d'Allianz Benelux en particulier, à la protection grandissante des intérêts des consommateurs, nos clients et ceux des courtiers.
4. Il est inhérent à la structuration et à l'organisation du marché des assurances et à ses différents canaux de distribution où le courtier comme tout autre intermédiaire est à la fois conseiller du candidat-preneur d'assurance et relais de la politique de souscription de l'assureur.

Afin de prévenir ces conflits d'intérêts, Allianz Benelux entend agir de manière **honnête, équitable et professionnelle** et les informations qu'Allianz Benelux fournit à sa clientèle par le biais du courtage doivent être **correctes, claires et non trompeuses**.

Bien qu'elle n'ait pas attendu la réglementation MiFiD pour y souscrire, Allianz Benelux fait plus formellement sienne cette approche et entend reprendre ces 6 adjectifs à son compte pour en faire un leitmotiv de sa politique de distribution et de souscription.

4. Le conflit d'intérêts entre clients et entre courtiers

En cas de divergence de vues entre clients, Allianz s'efforce de traiter la situation avec la plus grande neutralité sans privilégier l'un par rapport à l'autre.

En cas de divergence de vues entre courtiers, deux règles d'or doivent être suivies sans relâche :

1. **Rester neutre** : Allianz n'a pas à privilégier un intermédiaire par rapport à un autre. L'égalité de traitement est le principe de base. Ceci ne signifie pas qu'il ne puisse pas y avoir des éléments objectifs de différenciation mais il faut les manier avec prudence.
2. **Le client doit avoir le dernier mot** : c'est lui qui doit communiquer sa préférence par l'acceptation de l'offre qu'il a reçue. Et la signature de l'offre déterminera le choix de l'intermédiaire.

5. Types de conflits d'intérêts

On peut brièvement lister ici, sans être exhaustif, les principaux types de conflits d'intérêts qui ont été identifiés et qui pourraient viser le consommateur :

- la gestion d'un sinistre où plusieurs clients de la compagnie ou d'un même courtier sont concernés
- la proposition d'un avantage démesuré à un intermédiaire qui pourrait biaiser la relation d'indépendance qu'il se doit d'avoir avec ses clients ;
- l'existence pour un de nos collaborateurs d'activités externes autres que celles exercées au sein d'Allianz qui pourraient porter atteinte à l'indépendance requise et porter préjudice à un client ;
- les relations interpersonnelles ou familiales entre un collaborateur d'Allianz et un intermédiaire ou client qui pourraient porter atteinte à la qualité de gestion d'un service ;
- la prise en charge exceptionnelle d'un sinistre qui n'était pas couvert, pour des motifs qui pourraient rompre l'indépendance que l'intermédiaire doit à sa clientèle
- les rémunérations spécifiques accordées aux intermédiaires et qui pourraient porter atteinte à leur indépendance et à la qualité de leurs conseils.

¹ Nous citons ici la loi du 30/07/13 (M.B. 30/08/13) et les A.R du 21/02/14.

Pour chacun de ces types de conflit, des mesures ont été prises pour les encadrer et les gérer d'une manière qui ne puisse pas peser sur les propres intérêts de la clientèle.

6. Organisation interne de la prévention et de la gestion

Pour être efficient, Allianz Benelux entend structurer dans l'organisation de son contrôle interne la prévention et la gestion des conflits d'intérêts avec toute l'attention nécessaire.

A cet effet, un comité spécialement dédié à la prévention et à la gestion des conflits d'intérêts est mis sur pied. Il porte le nom de Product Approval & Sales Compliance Committee (en abrégé, le PASCC),

Le PASCC a une triple mission :

1. à l'entame de ses travaux et de manière régulière dans un second temps, passer en revue l'ensemble des processus de rémunération et d'avantages non monétaires de tout intervenant (courtier, Sales, contrepartie professionnelle, prestataire de services, etc...) afin de détecter les conflits d'intérêts potentiels et de les traiter ;
2. du point de vue de la prévention des conflits d'intérêts valider le caractère adéquat des nouveaux produits et de tout produit existant soumis à modification et contrôler les campagnes promotionnelles envisagées pour les vendre ;
3. contrôler la documentation préparée pour accompagner tout nouveau produit.

7. Tenue d'un listing des conflits d'intérêts

Le PASCC gère le listing des conflits d'intérêts, document qui répertorie les conflits d'intérêts détectés, analysés et soumis à réduction ou, à défaut, à déclaration à l'adresse du client.

Les solutions retenues pour réduire les conflits d'intérêts y sont décrites comme leur analyse car certaines situations peuvent mener au constat qu'il ne s'agit pas d'un conflit d'intérêts ou que les mesures adoptées en réduisent le risque.

8. Usage du registre des conflits d'intérêts

Dès qu'un conflit d'intérêts potentiel est détecté, il est versé au registre des conflits d'intérêts afin d'être correctement recensé, décrit et traité.

Les mesures de réduction éventuelle du risque y sont consignées ainsi que les décisions ou justifications utiles à la compréhension de la portée réelle du conflit d'intérêts.

Le personnel de l'entreprise est invité à déclarer les situations potentielles de conflits d'intérêts via une procédure transactionnelle interne facile d'accès et c'est la direction de la Compliance qui doit analyser la situation et, si nécessaire, revenir en PASCC pour adopter une solution de principe.

La solution est mise en œuvre par la direction de la Compliance en reprenant contact avec le déclarant.

9. Information du client

Si un conflit d'intérêts ne peut être réduit ou doit être accepté par Allianz, il convient alors de prévenir sans délai le client afin qu'il puisse prendre une décision en connaissance de cause.

La manière dont le(s) client(s) sera/seront prévenu(s) dépendra de la nature et de la portée du conflit d'intérêts. Au besoin, l'information sera communiquée soit dans l'information précontractuelle, soit par le responsable de la gestion du service ou du sinistre qui serait affecté, soit via le(s) courtier(s) proche(s) du ou des client(s).

La direction de la Compliance veillera à ce que ce processus d'information soit mené rapidement à bon terme.

10. Notes de politiques interne

La compagnie a mis au point diverses politiques pour prévenir les conflits d'intérêts. Tel est le cas en matière de cadeaux et divertissements, de gestes commerciaux, de politique de rémunération.

11. Compréhension des critères pertinents

Au-delà des principes, Allianz Benelux examine régulièrement ses politiques de rémunération pour analyser ses conséquences sur la distribution et la souscription, et en corriger les effets potentiellement les plus générateurs de conflits d'intérêts.

Allianz précise d'ores et déjà ici qu'elle :

- ne souhaite pas privilégier un produit ou une catégorie de produits par rapport à un autre tant dans la vente initiale d'un produit d'assurance que dans toute démarche d'arbitrage ;
- assure un équilibre raisonnable entre la partie fixe et variable de la rémunération de son personnel en particulier de ses commerciaux (Sales) sans que la partie variable soit focalisée sur la promotion d'un type de produit particulier ;
- veille à ce que les objectifs de vente ou les incitants tant en faveur de son personnel que des intermédiaires à qui elle fait appel restent suffisamment globaux pour ne pas privilégier la vente d'un produit déterminé et pour garantir la liberté de conseil de l'intermédiaire et la liberté de choix du client.

12. Gestion des plaintes

Tout incident lié à un problème de conflits d'intérêt pourra faire l'objet d'une déclaration au service «Gestion des plaintes» qui dépend directement de la direction de la Compliance.

Une telle plainte sera traitée avec toute l'attention nécessaire et ses incidences feront l'objet d'une communication au PASCC via le Chief Compliance Officer.

13. Mise à jour

Allianz met à jour régulièrement les notes de politique interne qui touchent aux conflits d'intérêts.

* * *