

## 1. INTRODUCTION

Crelan Insurance développe avec sa clientèle une relation basée sur la loyauté, l'intégrité, l'équité et le professionnalisme. Ces principes vont de pair avec la volonté d'agir au mieux des intérêts du client.

La prévention et la gestion des conflits d'intérêts touchant les clients sont par conséquent directement liées au devoir de loyauté de Crelan Insurance en général et de tous les membres du personnel, les intermédiaires et leurs employés.

La politique de gestion des conflits d'intérêts:

- Dans la loi du 30 juillet 2013<sup>1</sup> visant à renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant des dispositions diverses ([règles de conduite de MiFID étendues au secteur de l'assurance](#))
- Arrêté Royal du 21 février 2014 modifiant la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances (ci-après, "AR modifiant la loi du 27 mars 1995");
- Arrêté Royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers ("AR N1"); et,
- Arrêté Royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, en ce qui concerne le secteur des assurances ("AR N2").

Conformément à ces règles de conduite, Crelan Insurance a rédigé une politique de gestion des conflits d'intérêts en matière de fourniture de services d'intermédiation en assurance.

Cette politique de gestion des conflits d'intérêts comprend 4 volets:

- Identification des conflits d'intérêts potentiels
- Les mesures pour gérer ces conflits
- Les règles pour informer les clients lorsque les conflits sont inévitables
- Un registre des conflits effectifs

Dans sa politique de gestion des conflits d'intérêts, Crelan Insurance tient compte des conflits d'intérêts qui peuvent surgir dans le chef de l'agent d'assurance lié, mais seulement pour les contrats de la branche Vie (autres que les assurances épargne et placement) pour lesquels l'agent travaille uniquement et exclusivement avec Crelan Insurance.

---

<sup>1</sup> Dans un arrêt du 11 juin 2015, la Cour Constitutionnelle a reporté au 1er mai 2015 l'entrée en vigueur des dispositions de la loi du 30 juillet 2013, relative à l'élargissement des règles de conduite de MiFID au secteur des assurances, qui sont à la base des trois arrêtés royaux du 21 février 2014 (l'article 9 de la loi portant insertion du Livre VI "Pratiques du marché et protection du consommateur" dans le Code de droit économique et portant insertion des définitions propres au Livre VI, et des dispositions d'application de la loi propres au Livre VI, dans les Livres Ier et XV du Code de droit économique, avait fixé la date d'entrée en vigueur au 30 avril 2014).

## 2. DESCRIPTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Par conflit d'intérêts, nous comprenons des intérêts contradictoires entre: la compagnie d'assurance (au sens large, y compris ses employés et ses agents liés) et un client ou une situation où les intérêts de deux ou plusieurs clients peuvent être différents d'un autre (groupe de) client(s).

Les conflits d'intérêts peuvent donc survenir entre:

- Le prestataire de services et un client
- Les clients eux-mêmes

Par prestataire de services, nous entendons: la compagnie d'assurance et son personnel, les intermédiaires en assurance et leur personnel.

## 3. IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS POTENTIELS

a) **La société d'assurances est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client.**

Ex.: Vendre à un couple deux assurances solde restant dû sur une tête afin de pouvoir calculer la commission sur des primes plus élevées (coût fixe/police), alors que le couple serait mieux servi avec un contrat sur deux têtes.

Ex.: Lorsque le gage de l'assurance solde restant dû cesse d'exister, proposer au client un rachat alors que le client aurait avantage à

- libérer l'assurance des primes restantes (et la laisser courir jusqu'à l'épuisement de la réserve), ou
- laisser continuer l'assurance (lorsque le plan de paiement est déjà terminé),

dans le cas où, après déduction des frais (entre autres, l'indemnité de rachat pour la compagnie d'assurance), peu ou pas de valeur de rachat nette peut être payée.

Ex.: Lorsque les clients veulent transférer leur crédit vers une autre société, l'intermédiaire omet de fournir des conseils concernant l'assurance solde restant dû donnée en gage.

b) **La société d'assurances a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances 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.**

Ex.: Accepter des donations et cadeaux d'un client qui constituent une violation de la "Politique en matière de cadeaux et de donations " de Crelan Insurance.

c) **La société d'assurances est incitée, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné.**

Ex.: Un traitement inégal de clients entraînant un désavantage financier ou non pour un client.

Ex.: Favoriser, à la fin de l'année, le traitement des dossiers fiscaux par rapport aux dossiers non-fiscaux, entraînant un retard d'entrée en vigueur de la couverture décès pour les clients avec un dossier non-fiscal.

- d) La société d'assurances a la même activité professionnelle que le client.  
Ex.: Un collaborateur de Crelan Insurance a demandé une assurance pour lui-même auprès de la compagnie d'assurance où résulte d'un conflit d'intérêts potentiel.
- e) La société d'assurances reçoit ou recevra d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en assurances fourni au client, sous la forme d'argent, de bien ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.  
Ex.: Incentives orientés produits

#### 4. MESURES EN VUE DE DÉTECTER ET ÉVITER LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Crelan Insurance a établi un inventaire des situations qui peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts, ceci afin qu'elles puissent être facilement identifiées et analyse également les risques potentiels. Sur base de cette analyse, Crelan Insurance propose des mesures internes et rédige des procédures qui devraient permettre de détecter et de prévenir ces conflits d'intérêts. Grâce à ces mesures, Crelan Insurance veille à ce que les intérêts du client priment toujours et que les informations relatives au client restent confidentielles.

Ces mesures et procédures sont régulièrement réexaminées et mises à jour. Il s'agit notamment des mesures et procédures suivantes:

##### **Règlement du travail**

##### **Convention d'agence**

##### **Code de déontologie (code de conduite) qui prescrit à nos intermédiaires et collaborateurs de toujours agir dans l'intérêt de la clientèle**

##### **Séparation des fonctions au sein de la compagnie d'assurance**

##### **Politique de confidentialité et devoir de discrétion aux données de la clientèle disponibles pour les intermédiaires et les collaborateurs de Crelan Insurance**

##### **Politique appropriée de rémunération et commissionnement qui garantit l'indépendance de nos collaborateurs**

##### **Application généralisée du principe des 4 yeux afin de prévenir toute influence induite**

## 5. COMMUNICATION D'UN CONFLIT D'INTÉRÊTS AUX CLIENTS

Grâce aux mesures précitées, Crelan Insurance a donc pris toutes les mesures raisonnables afin de prévenir les conflits d'intérêts qui pourraient nuire aux intérêts des clients.

Toutefois ces mesures n'excluent pas qu'il puisse y avoir des circonstances dans lesquelles les collaborateurs, les intermédiaires et leurs employés soient confrontés, lors de la fourniture de services, à un conflit d'intérêt alors que les mesures prises et les procédures n'offrent pas une garantie suffisante pour agir dans l'intérêt du client.

Si la compagnie d'assurance en a connaissance, le client sera informé par écrit de l'existence d'un conflit d'intérêts potentiel, si possible avant l'exécution de la transaction concernée et pour laquelle, il pourra décider lui-même de la suite qu'il désire donner à la transaction qui est à la base du conflit annoncé.

Le client doit communiquer sa décision par écrit via le moyen de communication de son choix. La compagnie d'assurance conservera une preuve écrite dans son registre des conflits d'intérêts.

## 6. RÉVISION ET INFORMATION COMPLÉMENTAIRES

La politique en matière de conflits d'intérêts est régulièrement réévaluée. Toute modification de la politique de conflits d'intérêts de Crelan Insurance est immédiatement mise à disposition de la clientèle via le website Crelan.be dans la rubrique Assurer.

Les clients qui souhaitent obtenir des informations complémentaires concernant la politique en matière de conflits d'intérêts peuvent s'adresser directement à la compagnie d'assurance, en particulier auprès le Local Compliance Officer de Crelan Insurance.

Local Compliance Officer: Sigrid Van Geet

E-mail: [Crelaninsurance@crelan.be](mailto:Crelaninsurance@crelan.be)