**OUTIL 2 - POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D’INTERÊTS ET REGISTRE DES CONFLITS D’INTERÊTS - NOTE EXPLICATIVE**

Cadre légal - Résumé des principales obligations et points d’attention

Les intermédiaires d'assurance sont tenus d’instaurer, mettre en œuvre et maintenir une politique efficace en matière de conflits d'intérêts, qui doit être consignée par écrit et adaptée à leur taille et à leur organisation ainsi qu'à la nature, à l'échelle et à la complexité de leurs activités.

Dans le cadre de la gestion de conflits d’intérêts, les intermédiaires d’assurances prennent toutes les mesures appropriées pour détecter les conflits d’intérêts se posant entre eux-mêmes (y compris les intérêts des personnes liées[[1]](#footnote-1) à leur bureau) et leurs clients ou entre deux clients.

Les règles en matière de gestion des conflits d’intérêts comportent plusieurs obligations :

* L’établissement d’une liste des circonstances qui donnent lieu ou peuvent donner lieu à un conflit d’intérêts risquant de porter atteinte aux intérêts d’un ou de plusieurs clients.
* Les conflits d’intérêts qui ne peuvent être évités doivent être gérés conformément à la procédure mise en place au sein de votre bureau.
* Si cette gestion ne résout pas le conflit d’intérêts, la transparence sur support durable à l’égard du client est obligatoire (voir outil 5).
* L’obligation de tenir et d’actualiser régulièrement un registre des situations dans lesquelles un conflit d’intérêts comportant un risque de porter atteinte aux intérêts d’un client est apparu ou, dans le cas d’un service ou activité en cours, risque d’apparaître  et l’obligation de transmettre aux dirigeants de l’intermédiaire d’assurance à intervalles fréquents et au moins une fois par an, des rapports écrits sur les situations reprises dans le registre.
* L’obligation d’évaluer et de réexaminer périodiquement, au moins sur une base annuelle, la politique en matière de conflits d’intérêts et de prendre toutes les mesures appropriées pour remédier à d’éventuelles défaillances.

Par ailleurs, eu égard à la définition large de la notion de “ distribution d’assurances”, les règles en matière de gestion des conflits d’intérêts sont d’application notamment dans les situations suivantes :

* le conseil portant sur des contrats d’assurance;
* la vente de contrats d’assurance sans conseil;
* la tarification et l’acceptation de contrats d’assurance;
* la gestion de sinistres;
* la liquidation de sinistres.

Enfin, la notion de client doit être interprétée largement, en prenant en considération les intérêts distincts du preneur d’assurance, de l’assuré, du bénéficiaire et, le cas échéant, de la victime.

To do

L’outils 2 comprend deux parties : une proposition de politique en matière de conflits d’intérêts et une proposition de registre des conflits d’intérêts.

1. Politique en matière de conflits d’intérêts

**La politique en matière de conflits d’intérêts proposée ne peut être reprise telle quelle par votre bureau. Le document peut servir de base mais doit être adapté aux caractéristiques propres de vos activités et de votre bureau.**

A cet égard, nous attirons notamment votre attention sur les points suivants :

* Tenant compte du principe de proportionnalité, les intermédiaires d’assurance doivent analyser les conflits d’intérêts potentiels et ce pour tous les départements (production, gestion des sinistres, etc.) concernés par la fourniture de services de distribution d’assurances. Il est important d’associer tous les départements au sein desquels sont exercées des activités présentant un risque sensible d’atteinte aux intérêts du clients car ce sont eux qui connaissent le mieux les situations qui leur sont propres.
* Si l'intermédiaire d'assurance est membre d'un groupe, la politique en matière de conflits d’intérêts prend également en compte toute circonstance, dont l'intermédiaire d'assurance a ou devrait avoir connaissance, qui est susceptible de provoquer un conflit d'intérêts en raison de la structure et des activités commerciales d'autres membres du groupe.
* Si certaines activités sont externalisées, il faut également en tenir compte.
* Les intermédiaires d’assurance qui cumulent différentes activités, comme par exemple celle de courtier d’assurance et celle d’agent en services bancaires et en services d’investissement, ou celle d’agent immobilier ou de comptable, doivent, dans leur politique en matière de conflits d’intérêts, prêter tout particulièrement attention aux conflits d’intérêts qui pourraient résulter d’un tel cumul.

La politique en matière de conflits d’intérêts adaptées aux caractéristiques de votre bureau doit être conservée en interne et doit être approuvée par le(s) responsables(s) de votre bureau.

**Attention** : **la politique en matière de conflits d’intérêts doit être évaluée et réexaminée** **périodiquement et au moins une fois par an** (ex. circonstances particulières ayant une incidence sur son contenu, comme par exemple une modification du cadre réglementaire, une fusion, etc. - vérification que la liste des conflits d’intérêts est toujours actuelle). Des mesures appropriées pour remédier à d'éventuelles défaillances détectées à cette occasion doivent être prises.

Nous vous conseillons de garder une preuve de l’évaluation et du réexamen annuel ainsi que toute adaptation éventuelle. Il est indiqué de dater votre politique de gestion en matière de conflits d’intérêts (voir pied de page) et de conserver l'historique des versions précédentes.

En cas de modification de votre politique en matière de conflits d’intérêts, le personnel de votre bureau ainsi que toute autre personne liée à votre bureau doit en être informé. Il convient également de garder la preuve que ces derniers ont été informés.

2. Registre des conflits d’intérêts

Lorsqu’un conflit d’intérêts apparaît, il convient de le consigner dans le registre. Exemples : deux clients sont impliqués dans un même sinistre, un divorce, …..

Lorsqu’un nouveau conflit d’intérêts est consigné dans le registre, il faut vérifier si la problématique soulevée figure sur la liste des conflits d’intérêts potentiels . Dans la négative, cette dernière doit être adaptée (voir point 2 de la politique en matière de conflits d’intérêts) .

Le registre doit être conservé en interne.

**Attention** : à intervalles fréquents et **au moins une fois par an, les situations mentionnées dans le registre doivent être communiquées au(x) responsable(s) du bureau (rapport écrit) .**

Nous vous conseillons de garder une preuve de cette communication (au minimum annuelle). Cette obligation peut se faire en même temps que l’évaluation et le réexamen au minimum annuel de la politique en matière de conflits d’intérêts (voir ci-dessus).

1. Liste non limitative des personnes liées:

   - les administrateurs;  
   - les gérants;  
   - les managers, les directeurs, etc.;   
   - toute personne qui exerce directement ou indirectement un contrôle sur la société;  
   - les responsables de la distribution (RD);  
   - les personnes en contact avec le public (PCP);  
   - les employés;   
   - les sous-agents. [↑](#footnote-ref-1)