

B.D.M. SA

Politique relative aux Conflits d'intérêts

Diffusion	Public
Règles/procédures de politique liées	Règles de conduite MiFID, Politique de rémunération
Propriétaire	Bart Dewulf
Date de cette version	30/04/2014
Cette version annule et remplace toutes les précédentes.	

1) Qu'entend-on par 'conflits d'intérêts' dans la présente politique ?

Un conflit d'intérêts apparaîtrait si, lors de la prestation d'un service d'intermédiation d'assurance, B.D.M. SA (ci-après : BDM), ses administrateurs, sa direction effective et ses travailleurs, ou une entreprise qui lui est apparentée, d'une part, et sa clientèle, d'autre part, ou des clients entre eux avaient des intérêts opposés nuisant aux intérêts du client (ou de certains clients).

Il y a donc deux types de situations qui peuvent se présenter dans le cadre d'un service d'intermédiation d'assurance :

- une situation dans laquelle les intérêts de BDM (au sens large) pourraient s'opposer aux intérêts d'un client de BDM
- une situation dans laquelle les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients pourraient s'opposer aux intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients

avec pour conséquence potentielle que les intérêts du client (ou de certains clients) seraient lésés.

2) Quelles mesures prenons-nous par rapport à des conflits d'intérêts ?

En général, nous appliquons une politique qui doit éviter au maximum l'apparition de conflits d'intérêts. Cette politique se traduit par un train de mesures de contrôle internes qui agissent sur différents aspects de la conduite de nos affaires, parmi lesquelles :

- un contrôle dit à double regard : (au moins) 2 personnes différentes sont toujours impliquées dans toutes les décisions importantes ;
- le cloisonnement des fonctions : les tâches qui entre elles sont déjà susceptibles de susciter un conflit d'intérêts auprès d'un collaborateur sont attribuées séparément à plusieurs collaborateurs ;
- des instructions claires communiquées par écrit à nos collaborateurs permettent d'éviter au maximum les conflits d'intérêts. Cela va d'un code de conduite prescrivant des règles générales de conduite, à des procédures opérationnelles dans les différents processus susceptibles d'engendrer des conflits d'intérêts (souscription, gestion de sinistres, comptabilité) ;
- Formation et entraînement : notre département Compliance dispense régulièrement des formations et entraînements internes à nos collaborateurs sur l'application correcte de règles de conduite ;
- Conformité: notre Compliance Officer (il s'agit d'une personne qui, au sein de l'entreprise, vérifie de manière autonome si nous respectons la loi) est impliqué lors de l'introduction de nouvelles règles de conduite au cours desquelles il s'efforce entre autres d'empêcher au maximum l'apparition de conflits d'intérêts.

Si un client estime malgré tout être victime d'un conflit d'intérêts, il peut toujours s'adresser à notre service Gestion des plaintes qui examine les réclamations de manière indépendante et impartiale et interpelle à ce sujet le service interne concerné (notre responsable chargé de la gestion des plaintes est : Bart Dewulf, Entrepotkaai, 5, 2000 Anvers, tél. +32 3 242 09 36 – courriel : bart.dewulf@bdmantwerp.be ; toutes les possibilités d'introduction d'une plainte figurent également sur notre site Web, voyez http://www.ascocontinentale.be/?page_id=630&lang=nl).

Les règles de conduite relatives aux marchés d'instruments financiers (MiFID) obligent les intermédiaires d'assurances, parmi lesquels BDM, de prendre des mesures appropriées en vue d'une gestion correcte des conflits d'intérêts.

Plus spécialement, BDM se doit d'identifier des conflits d'intérêts potentiels pour les gérer ensuite de manière adéquate. Si des conflits d'intérêts potentiels ne peuvent malgré tout être évités, nous sommes tenus d'en informer nos clients. Enfin, nous enregistrons les conflits d'intérêts qui se sont effectivement produits.

3) Liste de conflits d'intérêts potentiels et mesures que nous avons prises pour les éviter

Sur la base de notre expérience et de nos analyses, nous distinguons les conflits d'intérêts potentiels suivants, et indiquons à chaque fois les mesures que nous prenons pour les éviter :

A. Situations dans lesquelles les intérêts de BDM (au sens large) pourraient s'opposer aux intérêts d'un client de BDM :

- la possibilité de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière au détriment du client ;
 - Nos travailleurs défendent en premier lieu les intérêts de BDM et des assureurs qui donnent procuration à BDM. Les sinistres sont gérés au sein d'un service autonome indépendant des fonctions commerciales et des contacts commerciaux avec les courtiers.
 - ☞ Les clients qui estiment que leur demande a été indûment rejetée (en tout ou en partie) peuvent s'adresser au service Gestion des plaintes qui examine les plaintes de manière indépendante et impartiale et interpelle à ce sujet le service interne concerné.
- le fait que quelqu'un a un intérêt dans le résultat d'un service fourni au bénéfice du client ou d'une transaction réalisée au nom du client, qui diffère de l'intérêt du client dans ce résultat ;
 - Absence de choix entre plusieurs produits pour un même risque
 - ☞ En sa qualité d'agent souscripteur, BDM n'entre en principe en contact avec le client qu'au travers des courtiers. Dans certains cas, en ce qui concerne les branches dans lesquelles nous sommes actifs, le courtier dresse l'inventaire des exigences et des besoins du client et fort de cette connaissance, il s'adresse notamment à BDM. Dans certains cas, BDM adapte sur mesure pour le client l'offre d'assurance de ses assureurs mandants, mais elle s'en tient toujours à un seul produit pour un même risque. Nous considérons que ceci n'est pas générateur d'un conflit d'intérêts au détriment du client puisque c'est au courtier qu'il incombe, et non à BDM ou aux assureurs sous-jacents, de demander des offres à plusieurs assureurs que le courtier proposera ensuite au client à condition qu'elles répondent à ses exigences et à ses besoins.
 - Commissions et avantages octroyés à des intermédiaires
 - ☞ En sa qualité d'agent souscripteur, BDM reçoit pour ses services de ses assureurs mandants une commission de gestion basée sur les primes des contrats d'assurance qu'elle souscrit pour le compte desdits assureurs. Nous considérons que de telles commissions de gestion ne peuvent faire naître un conflit d'intérêts au détriment du client étant donné que durant la phase de souscription, les agents de souscription n'ont aucune relation contractuelle avec le client.

- ☞ BDM collabore à son tour avec des courtiers en assurance. Pour leurs services, ces derniers reçoivent de BDM un courtage basé sur les primes des contrats d'assurance qu'ils apportent et qui sont souscrits par l'intermédiaire de BDM. Pour de plus amples précisions à ce sujet, nous vous renvoyons à notre politique relative à la rémunération.
- Utilisation de données à caractère personnel
 - ☞ Au sein de BDM, l'utilisation de données à caractère personnel des clients est soumise au respect de conditions strictes. Tout d'abord, l'accès à ces données et leur utilisation sont limités aux personnes qui en ont absolument besoin, respectivement à celles qui doivent les connaître pour faire quelque chose ('need to have'/'need to know'). De plus, toute autre exploitation de ces données, par exemple à des fins commerciales, est strictement interdite.
- Intérêt du collaborateur à la réalisation de ses objectifs ou des résultats auxquels sa commission est éventuellement liée
 - ☞ Notre politique de rémunération fait en sorte que la rémunération de notre collaborateur ne soit en aucune façon simplement liée à la vente de produits d'assurance donnés.
- Intérêt du collaborateur pour ses activités externes
 - ☞ En principe, nos collaborateurs ne peuvent pas exercer des activités d'intermédiation pour leur propre compte. Les collaborateurs qui, pour des raisons historiques, disposent d'un portefeuille peuvent exercer une activité d'intermédiation sous de strictes conditions (en dehors des heures de service, agrégation par l'Autorité des Services et Marchés financiers, obligation de cession à la moindre possibilité de conflit d'intérêts avec BDM, compte rendu annuel).
- le fait qu'il y ait une motivation financière ou autre pour privilégier l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients sur l'intérêt du client concerné (ou vice versa) ;
 - Intérêt personnel dans la souscription ou la gestion des sinistres
 - ☞ Ces polices et les dossiers de sinistres qui en résultent doivent toujours être approuvés par le directeur P&C of Marine.
 - Cadeaux ou avantages éventuels offerts par des tiers
 - ☞ Les collaborateurs ne peuvent accepter un cadeau au-delà d'une certaine valeur qui leur est proposé personnellement ou à leurs proches, sauf s'ils l'ont signalé au préalable au Compliance Officer et ont obtenu son accord.
 - ☞ L'acceptation d'argent sous quelque forme que ce soit (chèques, options sur actions, bons de valeur, argent en espèces, etc.) est toujours proscrite, quel qu'en soit le montant.
 - Fourniture de services à des clients en dehors de BDM
 - ☞ La fourniture de services (par exemple en qualité de consultant indépendant ou d'administrateur) à une entreprise qui est un concurrent, un client ou un fournisseur de BDM, alors que le collaborateur concerné est lié à cette entreprise de par sa fonction au sein de BDM, est interdite.

- le fait de recevoir ou de donner à une autre personne que le client, pour un service fourni au bénéfice du client, un avantage sous la forme d'argent, de biens ou de services, qui diffère de la commission habituellement obtenue pour ce service ;
 - Cadeaux ou avantages éventuels offerts par des tiers : voir supra.
 - Commissions et avantages octroyés à des intermédiaires : voir supra.
- le fait que les interactions entre les différentes entités du groupe sont analysées et qu'il en est tenu compte ;
 - BDM fournit différents services à l'assureur ASCO SA, parmi lesquels l'administration de contrats d'assurance, en ce compris la gestion des sinistres. Dans ce cadre, les administrateurs et dirigeants effectifs de BDM peuvent éventuellement être confrontés à des conflits d'intérêts par la combinaison de plusieurs facteurs : BDM a le même actionnariat et (pratiquement) les mêmes administrateurs que ASCO, le président du comité de direction d'ASCO est également président du comité exécutif de BDM, BDM prend à son compte la plus grande part dans l'encaissement de primes d'ASCO.
 - ☞ Les deux sociétés sont administrées de manière totalement autonome, avec des réunions des conseils d'administrations distinctes, au cours desquelles les risques spécifiques à l'entreprise sont évalués. Les deux sociétés sont contrôlées par un commissaire-réviseur différent. De plus, ASCO exerce quelques fonctions transversales de contrôle supplémentaires, parmi lesquelles un audit interne indépendant, des fonctions Compliance et gestion de risques, qui renforcent le contrôle de l'agence BDM. Toutefois, si un administrateur devait avoir, de façon directe ou indirecte, un intérêt de nature patrimoniale contraire à une décision ou à une opération relevant de la compétence du conseil d'administration, la procédure en conflit d'intérêts prévue par l'art. 523 du Code des sociétés serait suivie. Une procédure similaire sera suivie si un dirigeant effectif est à l'origine d'un conflit d'intérêts relatif à une matière relevant de la compétence des dirigeants effectifs et au sujet de laquelle ils doivent prendre une décision.

B. Situations dans lesquelles les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients pourraient s'opposer aux intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients :

- Acceptation et tarification de risques
 - ☞ Nos collaborateurs disposent de directives claires en matière de souscription, qu'ils sont tenus de suivre lors de l'acceptation et de la tarification de risques, afin de réduire au maximum les écarts de traitement de risques similaires, tant en ce qui concerne l'acceptation qu'en ce qui concerne la tarification.
- Gestion de sinistres entre plusieurs clients ayant des intérêts distincts
 - ☞ Lorsque plusieurs assurés sont impliqués dans le même sinistre, une gestion strictement séparée est appliquée afin de ne pas léser les intérêts des assurés, et les assurés concernés en sont informés en temps utile.

4) Liste de conflits d'intérêts potentiels que nous ne pouvons éviter

Les conflits d'intérêts potentiels que nous ne pouvons pas éviter sont les suivants :

- Nos travailleurs défendent en premier lieu les intérêts de BDM et des assureurs qui donnent procuration à BDM. Les sinistres sont gérés au sein d'un service autonome

indépendant des fonctions commerciales et des contacts commerciaux avec les courtiers.

- ☞ Les clients qui estiment que leur demande a été indûment rejetée (en tout ou en partie) peuvent s'adresser au service Gestion des plaintes qui examine les plaintes de manière indépendante et impartiale et interpelle à ce sujet le service interne concerné.
- ☞ Malgré tout, nous ne pouvons pas totalement éviter la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations.
- Acceptation et tarification de risques
 - ☞ Nos collaborateurs disposent de directives claires en matière de souscription, qu'ils sont tenus de suivre lors de l'acceptation et de la tarification de risques, afin de réduire au maximum les écarts de traitement de risques similaires, tant en ce qui concerne l'acceptation qu'en ce qui concerne la tarification.
 - ☞ Malgré tout, nous ne pouvons pas totalement éviter l'apparition d'écarts en matière d'acceptation et de tarification entre des risques similaires, provenant de clients différents.
- Intérêt du collaborateur pour ses activités externes
 - ☞ En principe, nos collaborateurs ne peuvent pas exercer des activités d'intermédiation pour leur propre compte. Les collaborateurs qui, pour des raisons historiques, disposent d'un portefeuille peuvent exercer une activité d'intermédiation sous de strictes conditions (en dehors des heures de service, agrégation par l'Autorité des Services et Marchés financiers, obligation de cession à la moindre possibilité de conflit d'intérêts avec BDM, compte rendu annuel).
 - ☞ Malgré tout, nous ne pouvons pas totalement éviter la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations.
- Intérêt personnel dans la souscription ou la gestion des sinistres
 - ☞ Ces polices et les dossiers de sinistres qui en résultent doivent toujours être approuvés par le directeur P&C of Marine.
 - ☞ Malgré tout, nous ne pouvons pas totalement exclure la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations, lorsque des liens personnels n'apparaissent pas d'emblée de manière claire ou ne sont pas signalés par le collaborateur en question.
- Cadeaux ou avantages éventuels offerts par des clients ou des tiers
 - ☞ Les collaborateurs ne peuvent accepter des cadeaux au-delà d'une certaine valeur qui leur sont proposés personnellement ou à leurs proches, par des clients ou des tiers impliqués, sauf s'ils l'ont signalé au préalable au Compliance Officer et ont obtenu son accord.
 - ☞ L'acceptation d'argent sous quelque forme que ce soit (chèques, options sur actions, bons de valeur, argent en espèces, etc.) est toujours proscrite, quel qu'en soit le montant.
 - ☞ Malgré tout, nous ne pouvons pas totalement exclure la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations, lorsque le collaborateur en question n'a pas

signalé avoir reçu des cadeaux ou avantages éventuels de la part de clients ou de tiers.

5) Enregistrement des conflits d'intérêts qui se sont effectivement produits

Les conflits d'intérêts qui se sont effectivement produits sont enregistrés. Ce registre est tenu à jour par notre Compliance Officer. BDM en informe le client concerné dans une communication distincte dans le cadre du règlement du sinistre pour ce contrat.