



Optimco
assurer à taille humaine

Politique en matière de conflits d'intérêts

Optimco SA – Souscripteur mandaté sous le code FSMA 0862.475.005,
autorisé à accepter la couverture des risques au nom et pour le compte de Fédérale Assurance
(agrée sous le numéro 87 par la Banque Nationale de Belgique - RPM Bruxelles 0403.257.506).
Siège social : Sneeuwbeslaan 14, 2610 Wilrijk, Belgique
E-mail : info@optimco.be – Web : www.optimco.be – Tél. : 03 297 51 20
RPM Anvers 0862.475.005, division d'Anvers – IBAN : BE90 0682 4433 3832

Dernière modification : octobre 2024

Cet exemplaire remplace la (les) version(s) précédente(s) et est le seul exemplaire valable en vigueur.

Table des matières

1. INTRODUCTION.....	1
2. RÉGLEMENTATION APPLICABLE	1
3. PRINCIPES GÉNÉRAUX	1
4. PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS.....	2
5. IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS	3
6. MESURES MISES EN PLACE.....	4
7. DIVULGATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS	6
8. REGISTRE DES CONFLITS D'INTÉRÊTS.....	8
9. CONTRÔLE DE LA CONFORMITÉ.....	8
10. POINT DE CONTACT.....	8
11. GOUVERNANCE.....	8

1. Introduction

Comme toute entreprise, Optimco SA peut être confrontée à des conflits d'intérêts découlant de ses diverses activités. L'objectif de la politique en matière de conflits d'intérêts est de définir et de détailler la manière dont Optimco SA identifie et gère les conflits d'intérêts ou les situations susceptibles de les engendrer.

La protection des intérêts du client constitue une priorité. Pour ce faire, il convient de mettre en place les moyens nécessaires pour éviter l'émergence, à un moment donné, d'intérêts divergents qui compromettraient l'atteinte de cet objectif. Cette politique prévoit en outre des solutions qui garantissent la priorité accordée du client et la protection de ses intérêts en cas de conflit d'intérêts.

2. Réglementation applicable

- Loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers
- Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances « directive IDD »
- Loi du 4 avril 2014 sur les assurances

3. Principes généraux

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle, durant l'exercice des activités d'Optimco SA (dont celles menées par les administrateurs, les dirigeants effectifs, les membres du personnel et toutes autres personnes liées directement ou indirectement à Optimco SA par un lien de contrôle), les intérêts d'Optimco SA et ceux de ses clients entrent directement ou indirectement en conflit, et ce dans un contexte de service au client. Il convient également de tenir compte des éventuels conflits d'intérêts des clients entre eux.

Les intérêts personnels des travailleurs et/ou de l'entité à laquelle ils appartiennent ne doivent pas prévaloir sur ceux des clients. En outre, aucun client ne doit avoir un avantage par rapport à un autre client.

Le travailleur ne peut promouvoir directement ou indirectement ses intérêts personnels, ceux d'un membre de sa famille, d'une entreprise ou d'une entité avec laquelle il a des relations privilégiées, au détriment des intérêts de l'Entreprise ou de l'une de ses composantes.

Optimco cherche à promouvoir une politique efficace de gestion et de prévention des conflits d'intérêts. Cette politique couvre l'ensemble du processus d'assurance, de l'élaboration du produit à la résiliation du contrat, ainsi que la conclusion des contrats, la gestion des polices et le règlement des sinistres. Les règles relatives aux conflits d'intérêts s'appliquent donc, entre autres :

- au développement d'un produit ;
- à la tarification et à l'acceptation de contrats d'assurance ;
- à la vente de contrats d'assurance sans conseil ;
- aux conseils sur les contrats d'assurance ;
- à la gestion des sinistres ;
- à la réalisation d'expertises suite à des sinistres.

4. Prévention des conflits d'intérêts

La politique d'intégrité d'Optimco SA exige des collaborateurs qu'ils s'acquittent de leurs tâches avec honnêteté, diligence et loyauté. Optimco fournit des services financiers et peut, à ce titre, être confrontée à des situations où les intérêts d'un client peuvent entrer en conflit avec ceux d'un autre client, ou avec ceux d'Optimco SA, voire des situations où les intérêts d'Optimco SA elle-même peuvent entrer en conflit avec ceux de ses collaborateurs.

Optimco SA applique des principes généraux pour tenter d'éviter de telles situations. Il s'agit des principes d'intégrité, d'équité, d'impartialité et de priorité accordée aux intérêts des clients. Ces principes occupent une place centrale dans la déontologie d'Optimco SA. Tous nos collaborateurs doivent respecter ces règles déontologiques. Ils y sont sensibilisés.

Les intérêts des clients priment à la fois sur les intérêts personnels des collaborateurs et sur les intérêts de l'entité à laquelle ils appartiennent. Chaque client est traité de manière égale sans qu'aucun avantage particulier ne soit accordé à un client au détriment d'un autre, que ce soit au moment de la conclusion du contrat, de l'ajustement du contrat ou en cas de sinistre.

Les moyens mis en œuvre par Optimco SA pour éviter, contrôler et gérer les conflits d'intérêts comprennent des mesures organisationnelles et des procédures administratives pour le traitement et le suivi des actions visant à :

- élaborer des politiques appropriées pour le développement et le maintien de la gestion des conflits d'intérêts ;
- détecter des situations qui donnent lieu ou peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts ;
- éviter les conflits d'intérêts ;
- informer les clients si les mesures prises pour une opération spécifique ne permettent pas de garantir la protection de leurs intérêts.

Plus précisément, lorsqu'un conflit d'intérêts peut survenir entre un client et un collaborateur, ce dernier doit le signaler à son responsable, qui, pour cette raison, peut transférer son dossier à un autre gestionnaire.

Lorsqu'un conflit d'intérêts survient entre un client et Optimco à la suite d'un sinistre « protection juridique », il est rappelé au client l'existence de la clause d'objectivité, qui lui permet de consulter un avocat.

5. Identification des conflits d'intérêts

La politique actuelle s'applique aux cas suivants de conflits d'intérêts qui peuvent survenir, entre autres, entre :

- un client et la société ;
- un client et un collaborateur ;
- deux clients entre eux ;
- les actionnaires et la société ;
- les administrateurs et la société ;
- la société mère et la société ;
- l'intermédiaire et le client.

N.B. Le client est ici considéré comme le client final, le preneur d'assurance.

Tous les collaborateurs doivent appliquer le processus d'identification et de gestion des situations de conflit d'intérêts dans le cadre de leurs activités professionnelles. Les collaborateurs doivent être vigilants en toutes circonstances dans les situations à risque suivantes.

Les principaux risques identifiés sont les suivants :

- Fournir des conseils dans la gestion de la police qui seraient faussés par d'autres intérêts d'Optimco ou de ses collaborateurs ;
- Inciter, pour des raisons financières ou autres, à faire primer les intérêts d'un client ou d'une catégorie de clients (sans justification objective) sur les intérêts d'un autre client ou d'une autre catégorie de clients ;
- Gérer des sinistres où les parties responsables ne sont pas clairement distinguées, ou qui opposent deux de nos assurés, ou un assuré d'une part, et un collaborateur ou l'un de ses proches de l'autre ;
- Mettre en place des objectifs commerciaux, frais et/ou incitations incompatibles avec l'intérêt du client ;
- Accepter des cadeaux ou des avantages qui pourraient être considérés comme contraires à nos devoirs envers les clients ;
- Avoir des relations entre des personnes dans une relation hiérarchique et/ou des représentants commerciaux/réseau qui peuvent conduire à un conflit d'intérêts ;
- Pour nos collaborateurs, avoir des activités externes ou des relations personnelles pouvant être préjudiciables au client.

Les différents services offerts par Optimco font l'objet d'une analyse permanente afin d'identifier les risques de conflits d'intérêts. Cette analyse est effectuée au cours des contrôles que nous menons à différents niveaux et doit également être réalisée avant le lancement ou la modification de ces services.

Il incombe à tous les membres du personnel d'identifier les conflits d'intérêts réels, potentiels ou perçus et d'éviter, dans la mesure du possible, les situations susceptibles d'entraîner des conflits d'intérêts. Ils sont également tenus de divulguer les conflits d'intérêts réels, potentiels ou perçus à leur responsable et/ou au responsable de la conformité (voir chapitre 7).

6. Mesures mises en place

Optimco SA a également mis en place des mesures et des solutions appropriées pour régler de manière équitable les éventuelles situations conflictuelles. Ces mesures et les solutions appropriées stipulent qu'Optimco SA et ses collaborateurs doivent toujours adopter une position indépendante dans leurs relations avec les clients.

Les mesures visant à éviter toute forme d'influence et à garantir une position indépendante sont décrites ci-après.

Les outils de prévention de cette politique comprennent autant les mesures nécessaires à l'application stricte des textes en vigueur qu'une série de mesures complémentaires pour faciliter le respect de ces normes.

Sensibilisation et accompagnement. Optimco SA veille à sensibiliser correctement ses collaborateurs concernés afin qu'ils soient pleinement conscients de leurs responsabilités et de leurs devoirs, et qu'ils soient en mesure de gérer tout conflit d'intérêts de manière appropriée.

Cadeaux. Tous les collaborateurs d'Optimco doivent formellement s'abstenir de solliciter ou d'accepter des cadeaux ou des avantages qui pourraient compromettre leur impartialité ou leur intégrité. Cela s'applique aux cadeaux et avantages offerts par les clients, mais aussi par les fournisseurs ou les tiers. Tout don doit être déclaré au responsable de la conformité. Les dons en espèces ou toute autre forme de titres sont interdits.

Les employés doivent également s'abstenir d'offrir à des clients ou à des tiers des cadeaux, des invitations ou des avantages qui ne font pas partie de campagnes promotion commerciale ou qui n'ont pas reçu l'approbation de leur responsable et/ou de la direction.

Opérations menées par les collaborateurs. Aucune information obtenue dans le cadre des activités menées au sein ou pour le compte d'Optimco ne doit être transmise, directement ou indirectement, à une personne qui n'a pas le droit de connaître ou d'utiliser cette information. Les informations commercialement sensibles ou confidentielles ou les informations privilégiées ne doivent pas être utilisées à des fins illicites.

Les collaborateurs ne doivent pas utiliser les informations relatives à un client dont ils disposent dans le cadre de leurs activités professionnelles pour leur propre compte ou pour le compte de parties non concernées.

En outre, des mesures sont en place pour prévenir ou contrôler l'échange d'informations entre des personnes impliquées à différents titres dans les services (activités) fournis lorsqu'il existe un risque de conflit d'intérêts si l'échange de ces informations peut nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs clients.

Les décaissements sont effectués conformément à une procédure claire qui prévoit une matrice de délégation de pouvoir et des principes de contrôle.

Gestion séparée des sinistres et de la protection juridique. Pour l'échange de documents et d'informations avec d'autres services, cela signifie :

- que le service « protection juridique » est clairement séparé du service « règlement des sinistres » et « responsabilité civile » ;
- qu'est interdite la transmission systématique de (tous) les documents destinés au dossier de sinistre de protection juridique au gestionnaire du sinistre d'une (autre) branche d'assurance ;

- qu'aucune information de fond relative à des sinistres de protection juridique ne peut être communiquée aux gestionnaires de sinistres des branches d'assurance autres que la protection juridique et/ou à leurs responsables.

Il est attendu des collaborateurs qu'ils travaillent avec diligence dans le cadre de leurs missions et de leurs responsabilités.

Fonctions externes. Les fonctions ou mandats externes ne doivent pas porter préjudice aux responsabilités des collaborateurs envers Optimco SA. Dans ce contexte, il convient d'éviter tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts.

Si un membre du personnel se voit proposer, en plus de sa fonction actuelle, une fonction externe susceptible de donner lieu à un conflit d'intérêts, il doit obtenir l'approbation de la Direction avant d'accepter cette fonction. Il peut être demandé au responsable de la conformité de procéder à une évaluation des conflits d'intérêts concernant la nomination externe.

Les nominations externes qui donnent lieu à des conflits d'intérêts potentiels ou réels ne pouvant pas être gérés efficacement ne sont pas autorisées. En outre, l'engagement par un membre du personnel d'une personne externe soumise aux règles « fit & proper » de la BNB peut mener à la réévaluation de l'aptitude et de la fiabilité de cette personne à exercer ses fonctions.

Règles spécifiques applicables aux administrateurs en situation de conflit d'intérêts. si le conseil d'administration d'Optimco doit prendre une décision particulière et qu'un administrateur a un intérêt direct ou indirect de nature patrimoniale qui entre en conflit avec l'intérêt de la société qui fait l'objet de cette décision, cet administrateur doit informer les autres administrateurs du conflit d'intérêts et de sa nature avant que la décision ne soit prise. L'administrateur en conflit d'intérêts ne peut pas assister aux délibérations du conseil d'administration sur la décision et ne peut pas voter sur la question. Si tous les administrateurs ont un conflit d'intérêts, la décision doit être soumise à l'assemblée générale. Si la décision est approuvée par l'assemblée générale, le conseil d'administration peut la mettre en œuvre.

La divulgation et l'explication par l'administrateur de son conflit d'intérêts, les conséquences pour l'entreprise et la justification par le conseil d'administration de sa décision doivent être consignées dans le procès-verbal de la réunion. Enfin, le procès-verbal de la réunion doit être transmis au commissaire aux comptes afin qu'il puisse évaluer les implications patrimoniales de la décision pour Optimco.

Rémunérations. Pour la distribution de ses produits, Optimco SA offre à son réseau de distribution des rémunérations et des incitations. Il existe des règles d'attribution de ces commissions et des budgets dans lesquels les exigences qualitatives jouent un rôle. Ces accords sont formalisés dans le règlement général et les accords individuels conclus avec le réseau de distribution.

Le règlement général relatif aux rémunérations et les actions commerciales doivent être conçus de manière à ne pas inciter les intermédiaires à agir autrement que dans l'intérêt du client. Les fonctions de contrôle doivent être impliquées dans la fixation et la surveillance des rémunérations.

Objectifs commerciaux. Pour qu'Optimco atteigne une certaine rentabilité, des objectifs commerciaux seront fixés. Ces objectifs commerciaux doivent être compatibles avec les intérêts du client.

Les fonctions de contrôle doivent être impliquées dans la fixation et le suivi des rémunérations et des objectifs commerciaux afin de pouvoir déterminer si les rémunérations/objectifs envisagés ne risquent pas de compromettre les règles de conduite.

Rémunération des collaborateurs. Le document « politique de rémunération » comprend les règles régissant la rémunération des administrateurs et des fonctions clés, et vise à éviter les rémunérations pouvant donner lieu à des conflits d'intérêts avec le client et/ou à des conflits d'intérêts potentiels avec les intermédiaires.

Transparence. Le client est informé de manière appropriée, claire, correcte et non trompeuse, afin qu'il puisse prendre une décision en connaissance de cause. Les publicités et autres formes d'aide à la vente contiennent des informations pertinentes et compréhensibles et ne doivent pas créer des attentes qui ne sont pas justifiées. La publicité est clairement identifiable en tant que telle.

Optimco fournit à ses clients les informations dont ils ont besoin pour prendre une décision éclairée. Notre objectif est de fournir aux clients des informations claires, complètes et transparentes. Nous utilisons autant que possible un langage simple, sans jargon. Nous voulons éviter les publicités trompeuses ou les surprises cachées, par exemple en ne cachant pas d'informations cruciales dans les « petits caractères ».

Produits. Lors du développement d'un nouveau produit d'assurance ou d'une modification importante d'un produit existant, Optimco doit toujours adopter une approche orientée client dans son processus d'approbation du produit. Les intérêts du client sont au centre de l'attention, tant lors de l'élaboration du produit d'assurance que tout au long de sa durée de vie. Nous nous efforçons de commercialiser des produits d'assurance de qualité adaptés aux besoins et aux souhaits des clients.

Liste des conflits d'intérêts potentiels. Le responsable de la conformité tient une liste des conflits d'intérêts potentiels. Cette liste est mise à jour en fonction des incidents survenus et des changements significatifs effectués au sein des services opérationnels. Cette liste peut, de temps à autre, être portée à la connaissance des services opérationnels afin que les collaborateurs aient une connaissance suffisante des conflits d'intérêts possibles et afin de créer à cet égard, au sein de l'entreprise, une vigilance adéquate.

7. Divulcation des conflits d'intérêts

S'il apparaît que les mesures prises sont insuffisantes pour protéger raisonnablement les intérêts d'un client, la procédure suivante sera appliquée.

Un collaborateur qui identifie un risque de conflit d'intérêts potentiel ou manifeste, ou qui s'interroge sur une situation susceptible d'entraîner un conflit d'intérêts, et qui ne peut appliquer aucune des mesures mises en place, doit le signaler immédiatement au responsable de la conformité.

Si un conflit d'intérêts potentiel ou effectif est détecté au cours d'un comité dans lequel le responsable de la conformité n'est pas représenté, le président ou le secrétaire le signale au responsable de la conformité.

Les responsables des collaborateurs d'Optimco sont chargés de veiller à ce que tous les conflits d'intérêts réels, potentiels ou perçus qui leur sont rapportés soient communiqués au responsable de la conformité.

Le responsable de la conformité analyse toutes les notifications de conflits d'intérêts et, si nécessaire, peut faire des recommandations aux personnes concernées afin de rectifier la situation ou d'y remédier. La mise en œuvre de ces mesures de remédiation fera l'objet d'un suivi.

Comment les conflits d'intérêts (suspectés) doivent-ils être signalés au responsable de la conformité ?

Les notifications peuvent être envoyées à belangenconflictenbeheer@optimco.be ou à tout autre canal jugé approprié. Les notifications doivent contenir suffisamment d'informations sur la situation et, le cas échéant, les copies des documents ou de la correspondance pertinents. Le responsable de la conformité peut demander un complément d'information s'il le juge pertinent ou important.

En général, les informations suivantes doivent être communiquées :

- le service concerné,
- la date à laquelle le conflit a été constaté,
- la nature avérée ou potentielle du conflit,
- la description du conflit,
- les personnes concernées,
- le type d'impact possible pour les clients concernés.

Le responsable de la conformité analyse la nature, les causes et les conséquences du conflit d'intérêts. Il vérifie si une mesure existante peut être appliquée. Chaque cas sera évalué en fonction des circonstances spécifiques et des facteurs pertinents.

Si les mesures existantes n'ont pas permis de résoudre le conflit d'intérêts, le responsable de la conformité propose des mesures adaptées, si possible. Si nécessaire, le responsable de la conformité peut également décider de transmettre immédiatement le problème à la direction.

Dans le cas où les mesures et procédures supplémentaires ou de substitution s'avèrent nécessaires, Optimco SA, avant d'agir, avertit le client de manière claire et détaillée de la nature générale ou de la cause des conflits d'intérêts, afin que le client puisse prendre une décision mûrement réfléchie en toute connaissance de cause.

La procédure de notification des conflits d'intérêts ingérables doit être exceptionnelle et doit, dans tous les cas, être validée par le responsable de la conformité, qui en informe la direction.

Cette procédure ne doit pas se substituer à l'élaboration et au suivi des mesures de gestion des conflits d'intérêts.

Si le responsable de la conformité estime que le conflit d'intérêts ne peut pas être résolu et que les intérêts d'Optimco SA et/ou ceux du client ne peuvent être raisonnablement protégés, Optimco peut refuser d'agir pour ce client. Il en va de même si Optimco détecte un risque excessif de conflit d'intérêts entre un ou plusieurs clients et son réseau de distribution. L'entreprise peut alors refuser d'agir pour protéger les intérêts du ou des clients concernés.

Dans ces dernières situations, la direction, avec ou sans l'avis du responsable de la conformité, lancera des actions correctives et des mesures visant à prévenir la récurrence de ce type de conflit d'intérêts, notamment en modifiant ou en adoptant les procédures nécessaires, ou en renforçant les contrôles si de telles actions peuvent être envisagées.

8. Registre des conflits d'intérêts

Le registre des conflits d'intérêts est le lieu où sont consignés les conflits d'intérêts identifiés dans la pratique au sein d'Optimco.

Ce registre indique également les mesures prises après notification des conflits. Toutes les données personnelles sont traitées de manière confidentielle, conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

9. Contrôle de la conformité

Le responsable de la conformité joue un rôle de premier plan dans le contrôle du respect des règles en matière de conflits d'intérêts. Le responsable de la conformité organise des contrôles dans le cadre de ses activités de surveillance. Le responsable de la conformité peut conseiller régulièrement la direction sur les mesures prises dans le cadre de la politique en matière de conflits d'intérêts et sur l'efficacité de cette politique.

10. Point de contact

Pour toute information ou notification en matière de « conflits d'intérêts », veuillez contacter « belangenconflictenbeheer@optimco.be » et/ou le responsable de la conformité d'Optimco.

11. Gouvernance

Le conseil d'administration est chargé de veiller au respect de ces principes. Tous les cadres sont responsables de la mise en œuvre et du respect de cette politique dans leur domaine de responsabilité et doivent s'engager à cette fin de manière visible et active. Les collaborateurs doivent faire preuve de diligence dans leur travail quotidien.

Le comité de direction et le management doivent donc s'engager visiblement et activement à la mise en œuvre de cette politique. Le contrôle du respect de cette politique est assuré par le responsable de la conformité.

Cette politique a été présentée au comité de direction puis soumise à l'approbation du conseil d'administration le 29 octobre 2021.