

SMAB

POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

SMAB - Société Mutualiste d'Assurances du Brabant
Rue du Midi, 111 à 1000 Bruxelles
Société Mutualiste agréée par l'OCM sous le n° 350/03

Ce document présente la politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts de la Société Mutualiste d'Assurances du Brabant.

Cette politique prend effet le jour de son approbation par le Conseil d'Administration et reste d'application tant qu'une nouvelle version n'aura pas formellement été approuvée par ce dernier.

Version	2021-01
Date d'approbation	08/09/2021

Table des matières

1 Introduction.....	2
2 Réglementation.....	2
3 Rappel de la matière.....	2
4 Champ d'application.....	3
5 Classification et sources des conflits d'intérêts.....	3
6 Gestion des conflits d'intérêts.....	4
7 Identification des conflits d'intérêts potentiels.....	4
8 Mesures prises afin de prévenir et de gérer ces conflits d'intérêts.....	5
9 Notification aux assurés des conflits d'intérêts non gérables.....	5
10 Formation suffisante des personnes concernées.....	6
11 Enregistrement des conflits d'intérêts constatés.....	6
12 Mise en œuvre de la politique.....	6
13 Rôle et responsabilités.....	7
14 Plaintes.....	7
15 Liste de conflits d'intérêts potentiels au sein de la SMAB.....	7
16 Mesures prises afin de prévenir et de gérer ces conflits d'intérêts au sein de la SMAB.....	9



1 Introduction

La Société Mutualiste d'Assurances du Brabant (en abrégé SMAB) est une entreprise d'assurances créée en application de l'article 43 bis § 5 de la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et unions nationales de mutualités dans le but de poursuivre, sous une forme consolidée, l'activité d'assurance hospitalisation précédemment organisée par ces mutualités.

Ses assurés sont les membres de la Fédération des Mutualités Socialistes du Brabant (la FMSB).

Intervenant dans le secteur réglementé des assurances privées (pour les branches d'assurances 2 et 18 de l'annexe 1^{ère} de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances), l'entreprise s'engage à respecter l'ensemble des exigences légales, réglementaires et prudentielles s'appliquant aux missions relevant de son but social statutaire.

2 Réglementation

Le présent document est rédigé sur base de toutes les législations et réglementations applicables en matière de conflit d'intérêts, à savoir :

- La loi du 6 décembre 2018 transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (la directive IDD);
- La loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers, modifiée par la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ;
- L'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances (dit « Arrêté royal règles de conduite de niveau 2, implémentant les règles de conduite de l'Arrêté royal Mifid du 3 juin 2007 ») ;

3 Rappel de la matière

L'arrêté royal du 21 février 2014 relatif « aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances » prévoit notamment l'obligation pour les entreprises d'assurances et les intermédiaires d'assurances d'établir, de mettre en œuvre et de garder opérationnelle une politique efficace de gestion des conflits d'intérêts qui doit être fixée par écrit.

En vertu de l'article 17 de cet arrêté royal, les prestataires de services prennent toute mesure raisonnable pour identifier les conflits d'intérêts se posant entre eux-mêmes, y compris leurs administrateurs, leurs dirigeants effectifs et leurs salariés ou toute personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle, et leurs clients, ou entre leurs clients entre eux, lors de la prestation de tout service d'intermédiation en assurances.

De manière générale, lorsque la SMAB offre ou conclut des contrats d'assurance ou lorsqu'elle offre ou fournit des services d'intermédiation en assurances, elle agit d'une manière honnête, équitable et professionnelle servant au mieux les intérêts de ses assurés.



4 Champ d'application

Un conflit d'intérêt voit le jour lorsqu'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.

Lors de la prestation de tout service d'intermédiation en assurances, il y a conflit d'intérêts lorsque :

- Un conflit oppose d'une part les intérêts de la SMAB (y compris ses personnes liées) et d'autre part les devoirs qu'une entreprise d'assurance a envers ses assurés ;
- Un conflit oppose les intérêts de deux ou plusieurs assurés envers lesquels la SMAB a des devoirs.

Les personnes suivantes sont concernées par cette problématique :

- Les administrateurs et les dirigeants effectifs de la SMAB ;
- Les membres du personnel de la SMAB;
- L'agent d'assurances lié, à savoir la mutualité FMSB, intermédiaire d'assurances de la SMAB ainsi que son personnel.

5 Classification et sources des conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts visés sont :

- les conflits d'intérêts potentiels (susceptibles de naître, identifiables et gérables) ;
- les conflits d'intérêts potentiels non gérables (susceptibles de naître, identifiables mais non gérables selon toute vraisemblance) ;
- les conflits d'intérêts constatés, non préalablement identifiés mais susceptibles de survenir en dépit des mesures de prévention ;
- les conflits d'intérêts constatés et survenus en dépit des mesures de prévention.

Les règles en matière de gestion des conflits d'intérêts sont notamment d'application 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 risques et contrats d'assurance ;
- la gestion de sinistres ;
- l'estimation et la liquidation de sinistres.

Sur base de ce qui précède et des spécificités des activités de la SMAB, la Société Mutualiste a élaboré une politique de gestion en matière de conflits d'intérêts dont le contenu est repris dans le présent document.



6 Gestion des conflits d'intérêts

En vertu de la législation, la Société Mutualiste a différentes obligations en matière de conflits d'intérêts, à savoir:

- Procéder à l'identification des conflits d'intérêts pouvant se produire en établissant une liste des conflits d'intérêts potentiels ;
- Élaborer des mesures visant à prévenir ces conflits d'intérêts identifiés ainsi qu'établir des procédures pour gérer les conflits d'intérêts se produisant ;
- Assurer une transparence en informant les assurés au sujet des conflits d'intérêts existants et qui ne peuvent être évités par le biais des mesures précitées ;
- Sensibiliser le personnel sur cette matière ;
- Tenir un registre actualisé des conflits d'intérêts identifiés.

La Société Mutualiste veille à assurer le respect des obligations précitées en application du principe de proportionnalité c'est-à-dire en tenant compte de la nature, l'échelle et la complexité de son activité.

7 Identification des conflits d'intérêts potentiels

La Société Mutualiste doit identifier les conflits d'intérêts et les situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs assurés.

Cette identification aboutit à l'établissement d'une liste de conflits d'intérêts potentiels.

Pour l'exercice d'identification des conflits d'intérêts potentiels, la SMAB examine en premier lieu si une ou plusieurs des situations génériques définies par la loi s'appliquent, c'est-à-dire si la SMAB et/ou une 'personne liée' :

- Est/sont susceptible(s) de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens de l'assuré ;
- A/ont un intérêt dans le résultat d'un service fourni à l'assuré ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci, qui est différent de l'intérêt de l'assuré dans ce résultat ;
- Est/sont incitée(s), pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe d'assurés par rapport à ceux de l'assuré concerné ou du groupe d'assurés concernés ;
- Exerce(nt) la même activité que le client ;
- Reçoit(ven)t ou recevra/recevront d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni à l'assuré, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

8 Mesures prises afin de prévenir et de gérer ces conflits d'intérêts

Une fois que les conflits d'intérêts sont identifiés, la Société Mutualiste doit les gérer de manière appropriée. Cela implique notamment que la Société Mutualiste prenne les mesures nécessaires pour permettre aux personnes concernées d'exercer leurs fonctions avec un degré d'indépendance suffisant.

Les autres mesures consistent au minimum, le cas échéant en tenant compte de la nature du conflit, en ce qui suit :

- Mesures de contrôle, de l'échange et de l'utilisation des informations : éviter l'utilisation ou la diffusion, au sein de la SMAB et de ses agents d'assurance liés, d'informations susceptibles de contribuer à la naissance de conflits d'intérêts ;
- Mesures visant à prévenir l'exercice d'une influence inappropriée : interdire ou limiter l'exercice par quiconque d'une influence inappropriée sur la façon dont une personne liée exerce une activité ou fournit un service relatifs à l'exercice du métier d'assureur ;
- Mesures d'ordre organisationnel : faire en sorte que les conflits d'intérêts potentiels, pouvant trouver leur origine dans l'organisation de l'entreprise, soient évités ou que leurs conséquences soient limitées ;
- Mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages accordés et reçus ; éviter que les rémunérations et autres avantages accordés ou reçus par la SMAB n'engendrent des conflits d'intérêts ;
- Mesures d'abstention : faire en sorte que lorsqu'aucune solution satisfaisante ne permet de préserver les intérêts des assurés concernés et que la notification du conflit n'est pas opportune, le produit ou le service ne soit pas fourni, ni l'opération d'assurance exécutée.

Le Compliance Officer de la Société Mutualiste a une fonction en matière de conseil et de monitoring du respect desdites mesures.

L'élaboration de mesures visant à prévenir et à gérer les conflits d'intérêts au sein de la législation MIFID est de la responsabilité conjointe de la fonction de Compliance et de la direction effective de la SMAB.

Toutes les mesures ainsi élaborées doivent être soumises à l'approbation de la fonction de Compliance et de la direction effective.

9 Notification aux assurés des conflits d'intérêts non gérables

La Société Mutualiste doit être transparente vis-à-vis de ses assurés à propos des conflits d'intérêts qui ne peuvent pas être traités de façon suffisante via des mesures organisationnelles et administratives.

Néanmoins, cette transparence au sujet de conflits d'intérêts spécifiques est considérée par la réglementation comme une mesure de dernier recours.

Tout d'abord, la Société Mutualiste doit examiner si le conflit d'intérêts ne l'empêche pas de respecter la règle fondamentale 'MIFID' c'est-à-dire traiter le client d'une manière honnête, équitable et professionnelle. Si tel est le cas, elle doit s'abstenir de fournir le service concerné à l'assuré.



Toutefois, dans de nombreux cas, la situation s'avérera moins catégorique et il sera possible de résoudre les conflits d'intérêts en prenant des mesures organisationnelles efficaces.

En conclusion, la Société Mutualiste a comme obligation première de prendre ces mesures. Ce n'est que si cela s'avère impossible, et pour autant que la règle fondamentale 'MIFID' ne soit pas enfreinte, que la transparence pourra constituer une solution.

Lorsqu'un conflit d'intérêts qui ne peut pas être géré par des mesures organisationnelles existe, la Société Mutualiste doit informer le client concerné de l'existence de ce conflit. Ces informations doivent être communiquées uniquement à l'assuré dont les intérêts peuvent être préjudiciés. Elles doivent être transmises sur un support durable, avant la fourniture, à ce client, du service d'intermédiation en assurances donnant lieu au conflit d'intérêts.

Ces informations doivent être suffisantes concrètes et détaillées pour permettre à l'assuré de déceler en connaissance de cause s'il souhaite recevoir/souscrire, ou non, le/au service/contrat proposé par le prestataire qui donne lieu à un conflit d'intérêts.

10 Formation suffisante des personnes concernées

Les collaborateurs de la SMAB ont été sensibilisés à la problématique des conflits d'intérêts afin de pouvoir identifier les conflits d'intérêts potentiels, y faire face de manière appropriée et le cas échéant les faire remonter au responsable opérationnel de la SMAB.

11 Enregistrement des conflits d'intérêts constatés

Indépendamment de la liste de conflits d'intérêts potentiels, la Société Mutualiste est tenue d'établir un registre des conflits d'intérêts.

Ce registre est destiné à consigner les types de services d'intermédiation prestés ou de transactions effectuées pour lesquels un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs assurés s'est produit ou, dans le cas d'un service en cours, est susceptible de se produire.

Ce registre devra être actualisé régulièrement et tenu à jour par le Compliance Officer.

La mention de conflits d'intérêts dans ce registre peut conduire à actualiser la liste des conflits d'intérêts potentiels et vice-versa.

De plus, si cela s'avère nécessaire, la Société Mutualiste procédera à l'actualisation/modification de sa politique en matière de conflits d'intérêts.

12 Mise en œuvre de la politique

Avant de fournir un service d'intermédiation en assurances à un client, la Société Mutualiste doit lui communiquer une description, éventuellement sous une forme résumée, de sa politique de gestion des conflits d'intérêts.

Cette information se trouve sur le site web de la mutualité, intermédiaires d'assurances de la SMAB.

De plus, le client a la possibilité de demander un complément d'informations sur cette politique à la Société Mutualiste. Cette information complémentaire devra alors être fournie sur un support durable.



13 Rôle et responsabilités

La gestion de la politique et sa mise à jour relèvent de la responsabilité du Compliance Officer de la SMAB.

14 Plaintes

Toute plainte est traitée par le service compétent au sein de la Société Mutualiste et ce, en toute indépendance et impartialité.

Les plaintes relatives à la problématique des conflits d'intérêts, sont à adresser à :

SMAB

A l'attention du Compliance officer

Rue du Midi 111, à 1000 BRUXELLES.

15 Liste de conflits d'intérêts potentiels au sein de la SMAB

15.1 Conflits d'intérêts de type A : le prestataire de services est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens de l'assuré

Un conflit d'intérêts pourrait survenir :

- si la Société Mutualiste conseille à l'assuré un produit d'assurance qui ne serait pas totalement adapté à ce dernier en vue d'obtenir une plus grande marge bénéficiaire ou de croissance ;
- si la Société Mutualiste vend sciemment à l'assuré un produit d'assurance pour couvrir un risque qui serait déjà couvert par un autre produit d'assurance (privé ou de son employeur) ;
- si le dossier d'un assuré de la Société Mutualiste est traité par les mêmes collaborateurs tant au niveau de l'affiliation qu'au niveau de la gestion des sinistres.

15.2 Conflits d'intérêts de type B : le prestataire de services a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances fourni à l'assuré ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt de l'assuré dans ce résultat

i. Cadeaux, avantages divers

Un conflit d'intérêts pourrait survenir en cas d'acceptation de cadeaux ou d'avantages divers.

ii. Intermédiaires d'assurances

Un conflit d'intérêts pourrait survenir si le prestataire de services obtient une commission en fonction du volume d'affaires, du rapport sinistres/primes, de la croissance.

iii. Conseil d'administration

Un conflit d'intérêts pourrait survenir si un administrateur exécutif ou non exécutif de la Société Mutualiste ou de ses intermédiaires aurait un intérêt patrimonial opposé à une décision ou à une



opération relevant du Conseil d'administration.

iv. Direction effective

Un conflit d'intérêts pourrait survenir lorsqu'une transaction fait naître un intérêt opposé de nature patrimoniale dans le chef :

- d'un membre de la direction effective ; ;
- d'un membre de la famille d'un membre de la direction effective, jusqu'au quatrième degré y compris ;
- une société dans laquelle le membre de la direction effective ou un membre de sa famille exerce un mandat d'administrateur/de gérant, de membre du comité de direction ou de personne chargée de la gestion journalière.

Néanmoins, les transactions usuelles conclues aux conditions normales du marché ne sont pas concernées.

De même, un conflit d'intérêts survient lorsqu'un membre de la direction effective combine sa fonction, à exercer en parfaite indépendance, avec des responsabilités opérationnelles.

15.3 Conflits d'intérêts de type C : le prestataire de services est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe d'assurés par rapport à ceux de l'assuré concerné ou d'un groupe d'assurés concernés

Un conflit d'intérêts pourrait survenir si :

- la Société Mutualiste et/ou les personnes en contact avec le public en mutualités octroie(nt) de meilleures prestations de service en faveur de certains assurés (que les personnes en contact avec le public ('PCP') connaissent personnellement) ;
- la Société Mutualiste octroie de moins bonnes prestations en faveur des assurés négligents.

15.4 Conflits d'intérêts de type D : le prestataire de services a la même activité que le client

Néant.

15.5 Conflits d'intérêts de type E : le prestataire de services reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en assurances fourni à l'assuré, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service

Néant.



15.6 Conflits d'intérêts de type F : conflits d'intérêts complémentaires éventuels

Néant.

16 Mesures prises afin de prévenir et de gérer ces conflits d'intérêts au sein de la SMAB

Une fois que les conflits d'intérêts sont identifiés, la Société Mutualiste doit les gérer de manière appropriée. Cela implique, tel que déjà mentionné, notamment que la Société Mutualiste prenne les mesures nécessaires pour permettre aux 'personnes liées' d'exercer leurs fonctions avec un degré d'indépendance suffisant.

- Conflits d'intérêts de type A : le prestataire de services est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens de l'assuré

Conformément à la réglementation MIFID, « *les prestataires de services doivent veiller à ce que les contrats d'assurance qu'ils proposent répondent aux exigences et besoins de leurs clients* ».

Afin de respecter cette obligation, un questionnaire (analyse des besoins) sera soumis au candidat souscripteur et discuté avec celui-ci avant l'émission d'une proposition de contrat afin de bien cerner la situation personnelle et les besoins de l'assuré.

- Conflits d'intérêts de type B : le prestataire de services a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances fourni à l'assuré ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt de l'assuré dans ce résultat
 - i. Cadeaux, avantages divers

L'acceptation de cadeaux ou avantages divers est encadrée strictement par le code de conduite de la SMAB.

- ii. Intermédiaires d'assurances

Un conflit d'intérêts pourrait survenir si le prestataire de services obtient une commission en fonction du volume d'affaires, du rapport sinistres/primes, de la croissance.

Le contrat d'agence conclu entre la SMAB et ses intermédiaires d'assurance prévoit la manière dont ces derniers sont rémunérés pour leur activité d'intermédiation.

Il est prévu que l'intermédiaire en assurance perçoive annuellement une indemnité financière sur base du volume de contrats. Cependant, aucun membre du personnel du réseau de distribution (ni d'ailleurs de la SMAB) ne perçoit de rémunération variable ni aucune forme d'incentive lié au nombre ou au volume de contrats distribués. Cette modalité de rémunération limite donc fortement le risque de conflit d'intérêt dans le chef des "PCP" et par conséquent, dans le chef de l'intermédiaire.

- iii. Conseil d'administration

Les membres du Conseil d'administration ne peuvent participer aux délibérations portant sur des affaires pour lesquelles eux-mêmes ou les membres de leur famille jusqu'au quatrième degré y compris, sont directement concernés.

L'administrateur qui a un intérêt opposé de nature patrimoniale à une décision à prendre ou à une opération relevant du Conseil d'administration, doit le communiquer aux autres administrateurs avant la délibération du Conseil d'administration. Sa déclaration, ainsi que les raisons justifiant l'intérêt opposé qui existe dans le chef de l'administrateur concerné, doivent figurer dans le procès-verbal de la réunion du Conseil d'administration qui doit prendre la décision ou réaliser l'opération.



De plus, l'administrateur concerné doit en informer le commissaire.

En vue de la publication dans le rapport de gestion, le Conseil d'administration décrit, dans le procès-verbal, la nature de la décision ou de l'opération concernée et une justification de la décision qui a été prise ainsi que les conséquences patrimoniales pour la société. Le rapport de gestion contient l'entièreté du procès-verbal visé ci-avant.

L'Assemblée Générale annuelle devra également être avertie de l'existence du conflit d'intérêts.

De plus, tous les administrateurs ont l'obligation de déclarer leurs mandats extérieurs, ce qui permet également de prévenir des conflits d'intérêts éventuels. Le Compliance Officer rappelle cette obligation une fois par an à tous les administrateurs lors d'une réunion du Conseil d'administration. Un registre de ces mandats est tenu par le Compliance Officer et est mis à jour par ce dernier.

iv. Direction effective

Tous les membres de la Direction effective sont censés s'abstenir de poser des actes et de conclure des transactions qui leur confèreraient des intérêts contraires à ceux de la Société Mutualiste.

Aucun membre de la Direction effective ne combine sa fonction avec des responsabilités opérationnelles.

- Conflits d'intérêts de type C : le prestataire de services est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe d'assurés par rapport à ceux de l'assuré concerné

Une procédure interne a été élaborée prévoyant que les collaborateurs ne peuvent pas traiter leur propre dossier ou celui d'un membre de leur famille.

- Cette procédure a été communiquée et expliquée à l'ensemble des collaborateurs de la Société Mutualiste.

Si un collaborateur de la SMAB est confronté à un conflit d'intérêts, il doit immédiatement en informer le responsable opérationnel. Ce dernier prendra les mesures nécessaires et en informera le Compliance Officer, lequel assurera la mise à jour du registre des conflits d'intérêts.

Un contrôle régulier est réalisé au sein de la SMAB afin de vérifier que les collaborateurs, gestionnaires de sinistres mais aussi les personnes en contact avec le public ('PCP'), respectent les procédures décrites ci-dessus.

- Conflits d'intérêts de type D : le prestataire de services a la même activité que le client

Néant.

- Conflits d'intérêts de type E : le prestataire de services reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en assurances fourni à l'assuré, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service

Néant.

- Conflits d'intérêts de type F : conflits d'intérêts complémentaires éventuels

Néant.