

1. Introduction et contexte

Le Groupe Foyer S.A.1 (ci-après « **le Groupe** ») valorise la relation de confiance avec ses clients comme un des fondements de son activité. Dès lors, le Groupe s’efforce à éviter qu’un conflit d’intérêts avec les clients puisse mener à une détérioration de cette relation de confiance.

A cet effet, et afin de se conformer aux exigences légales et réglementaires, le Groupe entend prévenir les conflits d’intérêts, et plus spécifiquement les conflits d’intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d’un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts :

- du réseau de distribution du Groupe,
- d’autres clients,
- du Groupe lui-même
- d’un collaborateur du Groupe
- d’une personne concernée du Groupe (membres du personnel y compris les dirigeants du Groupe)

La présente Politique de prévention et de gestion des conflits d’intérêts (ci-après la Politique.)a pour objectif d’éviter ou, à tout le moins de réduire les conflits d’intérêts potentiels ou avérés qui pourraient résulter dans le cadre de la commercialisation et gestion de services d’assurances offerts par le Groupe

Cette Politique est mise en application dans le cadre du règlement délégué (UE) 2015/35 de la Commission Européenne du 10 octobre 2014 complétant la directive 2009/L38/CE du Parlement européen et du Conseil sur l’accès aux activités de l’assurance et de la réassurance et leur exercice appelée Solvabilité II et plus particulièrement en son 9^{ème} chapitre traitant du système de gouvernance.

L’article 258 sur les exigences générales en matière de gouvernance stipule en son point 5 que :

« Les entreprises d’assurance et de réassurance veillent à se doter de processus et de procédures efficaces de prévention des conflits d’intérêts, à identifier les sources potentielles de conflit d’intérêts et à instaurer des procédures garantissant que les personnes participant à la mise en œuvre des stratégies et politiques de l’entreprise savent où pourraient apparaître des conflits d’intérêts, et comment les traiter ».

A côté des obligations légales et réglementaires, les compagnies d’assurances membres de l’ACA ²se sont, par tradition, imposées des principes de déontologie professionnelle impliquant le respect de principes exigeants de qualité et d’intégrité. Elles ont ainsi élaboré un Code de Déontologie. Le Groupe Foyer SA a adhéré à ce Code.³

2. Champ d’application

Cette Politique s’applique lorsqu’il y a conflit d’intérêts:

- ✓ entre d’une part les intérêts du Groupe (y compris ses personnes concernées et entités liées telles que définies ci-après) et d’autre part, les devoirs qu’un assureur a envers ses clients

¹ Foyer Assurances SA, Foyer Vie SA, Raiffeisen Vie SA, Foyer Santé SA, Foyer Arag SA, Wealins SA, Foyer Immo, Foyer Finance, Foyer Distribution, Foyer Réassurance

² Association des Compagnies d’Assurances du Grand-Duché de Luxembourg

³ Code de Déontologie approuvé le 30 mai 2005

- ✓ ou entre les intérêts de deux ou plusieurs clients envers lesquels le Groupe a des devoirs.

Les personnes concernées du Groupe sont :

- les membres du personnel y compris les dirigeants du Groupe

Cette Politique et les mesures qui y sont décrites tiennent compte de la taille et de l'organisation du Groupe ainsi que de la nature, de l'ampleur et de la complexité de ses activités.

Ce document complète « **la Politique de Compliance** » ainsi que « **la Politique générale de Gestion des Risques** » du Groupe Foyer S.A. et la Charte de gouvernance.

Cette Politique constitue l'engagement du Groupe Foyer S.A. au travers de principes dont le respect doit contribuer au développement d'une relation de confiance avec les clients et les partenaires.

La Politique décrit en effet les principes et règles applicables lorsqu'une situation présente différents enjeux commerciaux et/ou financiers pour lesquels il ne s'avère pas possible de défendre les intérêts de chacun de manière équivalente.

Les personnes responsables de la mise en œuvre de la présente Politique sont :

- d'une part les « Compliance Officer » de Foyer Vie SA, Wealins SA, Foyer Assurances SA, Raiffeisen Vie SA, Foyer Santé SA, Foyer Arag SA ,
- et d'autre part, le responsable de la fonction compliance au niveau du Groupe.

3. Objectif

Le Groupe a développé une Politique visant à prévenir les conséquences préjudiciables qu'une situation de conflits d'intérêts pourrait occasionner à un client.

Le but de cette Politique est de définir l'approche adoptée et la procédure utilisée par les différentes entités du Groupe qui est la suivante :

- identifier les conflits potentiels visés par la réglementation
- élaborer des mesures visant à prévenir les conflits potentiels et les procédures de gestion des conflits qui surviennent malgré tout
- assurer en la matière une formation suffisante des personnes concernées
- établir les règles de notification et d'enregistrement des conflits d'intérêts constatés

4. Principes internes du Groupe Foyer SA

Les mesures adéquates à prendre pour gérer une situation de conflit d'intérêts dépendent des circonstances.

Le Groupe maintient et met en œuvre des dispositifs permanents destinés à gérer de manière appropriée les situations de conflit d'intérêts, une fois détectées.

Principes généraux : **Agir au mieux des intérêts du client selon les principes d'intégrité, équité, impartialité, respect du secret professionnel en conformité avec les** règles déontologiques du Groupe.

5. Définition des conflits d'intérêts

Le Groupe définit **un conflit d'intérêts** comme étant :

- une situation dans laquelle l'intérêt du Groupe peut être incompatible avec celui d'un de ses clients ou en diverger ;
- une situation où l'intérêt du groupe ou de son représentant peut être incompatible avec l'arbitrage en toute indépendance d'un litige entre différents clients ou groupes de clients.

Ne sont pas visés :

- une situation de conflit avec l'ensemble de ses clients (ex : augmentation tarifaire, participation au bénéfice) ;
- les infractions pénales,

Un intérêt est la source d'un avantage de quelque nature que ce soit, matériel ou immatériel, professionnel, commercial, financier ou personnel.

Cette définition couvre différents types de situations qui peuvent être réparties en conflits d'intérêts professionnels et en conflits d'intérêts personnels.

<u>Conflits d'intérêts professionnels</u>	<u>Conflits d'intérêts personnels</u>
Ils résultent des positions professionnelles de la compagnie et/ou d'un de ses collaborateurs en matière de gestion, participations, informations des clients, ou de situations où le Groupe favorise ses propres objectifs lors de la commercialisation de produits.	Ils trouvent leur origine dans une activité secondaire, mandat externe ou relations familiales/personnelles du collaborateur qui intervient dans un dossier pour la compagnie.

6. Description détaillée de la politique

La politique de la compagnie préconise une approche en plusieurs étapes :

- 6.1. La responsabilisation
- 6.2. L'identification des conflits d'intérêts
- 6.3. La prévention des conflits d'intérêts

6.1 Responsabilisations

Les Compliance Officer des différentes entités sont responsables de l'information et, le cas échéant, de la formation des collaborateurs en matière de détection et de prévention des conflits d'intérêts.

Les Compliance Officer sous la responsabilité du responsable Compliance du Groupe sont également responsables du contrôle de l'application des mesures au sein des différentes entités et au niveau du Groupe.

La fonction Compliance conseille et assiste la Direction dans l'élaboration et dans la mise en œuvre de la présente Politique. Elle surveille de manière indépendante la mise en œuvre effective de la présente Politique.

Tout collaborateur doit être attentif aux situations de conflits d'intérêts qui pourraient provenir de son entourage personnel ainsi qu'aux conflits d'intérêts au sein même du Groupe.

Tous les collaborateurs sont invités à informer leur responsable hiérarchique des conflits d'intérêts personnels.

6.2 Identification des conflits d'intérêts

La cartographie de cas potentiels de conflits d'intérêts est élaborée en coordination avec les responsables des différentes lignes de métier au sein du Groupe et est annexée à la présente Politique.

Une actualisation de cette cartographie s'impose lors de changements importants dans les activités, dans l'organisation ou dans la politique commerciale du Groupe.

Les responsables des différentes lignes de métier au sein du Groupe informent les Compliance Officers des changements et ceux-ci actualiseront la cartographie en procédant à un avenant à la Politique.

Chaque ligne de métier doit remonter les conflits d'intérêts potentiels ou avérés pouvant découler de son activité aux compliance officer en charge de leur département.

Pour les activités d'assurances opérées sur le marché belge, ces conflits d'intérêts sont enregistrés dans un registre tel que spécifié par la Réglementation du 30 juillet 2013 dite Twin Peaks II . Conformément à l'article 22 de l'« AR N2 » du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, une société devra tenir et actualiser régulièrement un registre des conflits d'intérêts

Le registre appelé Registre des Conflits d'Intérêts (RCI) est envoyé annuellement aux Compliance Officers des entités du Groupe.

Le registre des conflits d'intérêts est un outil nécessaire pour la gestion et le suivi des conflits d'intérêts ainsi que dans le cadre des contrôles effectués par les auditeurs internes ou externes ainsi que par les autorités de surveillance.

Les responsables des lignes de métier ont l'obligation d'identifier dans le registre les potentiels conflits d'intérêts dès leur apparition afin qu'ils soient dûment répertoriés

Exemples de conflits d'intérêts :

- .
- *accepter des cadeaux ou des invitations de la part des clients⁴, dont la valeur est suffisamment importante pour que cette acceptation puisse influencer le comportement ;*
- *utiliser de manière improprie des informations confidentielles qui concernent un client dans le cadre d'une autre relation de clientèle. ;*
- *proposer aux clients des produits en privilégiant les intérêts de l'assureur ou du distributeur (par exemple en termes de rentabilité) au détriment des besoins des clients (cas de misselling).*

6.3 Prévention des conflits d'intérêts

Le Groupe a défini les mesures suivantes afin de prévenir les conflits d'intérêts susceptibles d'affecter sa clientèle :

⁴ Sont visés les cadeaux acceptés dans le cadre de la relation client-représentant de l'assureur. Les cadeaux acceptés dans le cadre des relations familiales ou d'amitié mais dont le donateur est par hasard client Foyer, ne sont pas visés.

➤ a. **Information du client au sujet des conflits d'intérêts**

Pour les activités d'assurances opérées sur le marché belge, les clients concernés seront informés de la mise en place de cette politique de gestion des conflits d'intérêts. Le client pourra trouver une telle communication sur le site Internet du Groupe.

➤ b. **Contrôle des échanges d'informations**

Des mesures de cadrage sont prises par le Groupe en vue de limiter l'échange d'informations et de données clients entre entités du Groupe en conformité avec les dispositions du secret professionnel et du Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

➤ c. **Prévention d'influence inappropriée**

Les employés du Groupe doivent faire le nécessaire pour éviter des conflits d'intérêt potentiels identifiés.

➤ d. **Mesures de formation et sensibilisation**

Afin de sensibiliser les personnes concernées aux risques de conflits d'intérêts et aux politiques ou procédures à appliquer à cet égard, les mesures ci-dessous ont été adoptées :

- la Politique sur les conflits d'intérêts est mise à la disposition des personnes concernées sur les liens utiles au sein du Groupe ;
- les Compliance Officer sont disponibles pour répondre à toute question que la personne concernée pourrait avoir concernant les conflits d'intérêts et organiser des formations ad hoc si cela s'avérait nécessaire.

6.4 Gestion des conflits d'intérêts

Lorsque, en dépit de toutes les mesures adoptées pour identifier et gérer les conflits d'intérêts, une personne concernée est en situation de conflit d'intérêts susceptible de porter préjudice à l'intérêt des clients ou de la Société, elle doit informer sans délai son responsable hiérarchique.

Ce dernier doit informer sa direction ou son responsable de réseau pour le réseau de distribution du Groupe ainsi que le Compliance Officer de la société du Groupe dont il dépend qui décidera ensemble avec le ou les responsable(s) de l'action à prendre afin de protéger les intérêts des clients.

La Direction concernée élaborera une solution, en concertation avec les Compliance Officers pour éviter le conflit d'intérêts ou ses effets néfastes.

Les mesures seront adaptées à la situation individuelle et, si nécessaire, l'encadrement de l'activité sera adapté structurellement pour éviter la récurrence.

En fonction de la situation, il pourra être envisagé de prévoir une ou plusieurs des mesures ci-dessous :

- Si une différence d'appréciation des conflits d'intérêts apparaît, il peut être fait appel à un tiers pour objectiver l'appréciation finale.
- Si des conflits d'intérêts sont identifiés et ne peuvent être évités, le client est informé d'une manière qui lui permet de décider en connaissance de cause de l'évolution future du dossier ou de la transaction.

En outre, la Politique sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts est mise à la disposition des prospects et clients sur le site Internet du Groupe.

7. Mise à jour de la politique

La présente Politique fera l'objet d'une revue annuelle par le CACGR et sera adaptée si nécessaire par le responsable de la fonction Compliance du Groupe en tant que propriétaire de la présente Politique. Tout besoin d'adaptation de la Politique doit lui être signalé.

8. Annexe : Cartographie des conflits d'intérêts

Cartographie des cas potentiels de conflits d'intérêts

A) Activités de « distribution de produits d'assurance » du Groupe

A.1 par le réseau de distribution

Description du scénario type	Impact
Proposition au client d'un produit non adapté à son besoin mais sur lequel un meilleur profit financier en est tiré ou ajout à l'échéance des garanties non demandées par le client	Financier : impact négatif pour le client Réputation : réputation de la compagnie impactée
Suspension d'une police d'assurance dont les conditions ont été modifiées et remise en vigueur d'un autre contrat sur le client lui donnant l'opportunité de toucher de ce fait 2 fois : Acte de gestion sur un ou plusieurs contrats dont le seul but est d'augmenter une ou plusieurs des types de rémunération suivants : <ul style="list-style-type: none"> - La commission d'acquisition - La commission d'encaissement - La commission de rappel - La commission sur encours - La commission d'intéressement - La commission concours production. - La commission valeur portefeuille - Surcommission 	Financier : modéré pour la compagnie mais impact négatif pour le client Réputation : réputation impactée
Abus de sa position pour couvrir des fautes de gestion par des actes à charge du client	Réputation : honnêteté du client

A.2 par les employés

Description du scénario type	Impact
L'employé utilise de manière impropre des informations au profit d'un autre client ou n'agit pas en toute objectivité (appuie sa position d'employé pour favoriser la venue du client)	Influence impropre dans les attitudes adoptées avec le client
L'employé agit en sa qualité d'agent employé à des finalités détournées à son profit	Influence impropre dans les attitudes adoptées avec le client

B) Activité « gestion des sinistres et des prestations » du Groupe
B.1 par le réseau de distribution

Description du scénario type	Impact
L'intermédiaire, en cas de sinistre IARD (, oriente le client vers des réparateurs qui ne sont pas particulièrement qualifiés mais avec lesquels il dispose de liens personnels et desquels il peut tirer un profit personnel (commission par exemple)	Réputation compagnie et courtier, insatisfaction du client

B.2 par les employés

Description du scénario type	Impact
L'employé gère à son avantage le contrat et les sinistres de sa famille, de son ou ses collègue(s) de travail, supérieur hiérarchique, amis ou connaissances proches ou de lui-même ou d'un de ses clients lorsqu'il est employé agent	Financier pour la compagnie
L'employé abuse de sa position de gestionnaire pour recueillir des clients potentiels pour son portefeuille	Abus de position

C) Activités de « souscription et de gestion des contrats » par les employés du Groupe

Description du scénario type	Impact
L'employé communique à intermédiaire des informations concernant le portefeuille des clients d'un autre intermédiaire (Les courtiers sont des intermédiaires)	Réputation de la compagnie
L'employé communique des informations confidentielles à l'intermédiaire dans l'intérêt de ce dernier pour bénéficier de faveurs	Financier : impact selon l'importance des informations