

## POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS

### 1. CADRE GENERAL

1.1. Les assureurs et les intermédiaires d'assurances sont tenus par un devoir de diligence leur imposant d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de leurs clients. C'est pourquoi ils doivent respecter une série de règles de conduite et d'exigences organisationnelles mises en place par la réglementation.

Ces règles et exigences ont pour objectif de mieux informer et protéger le client, notamment en analysant ses attentes et ses besoins, afin de lui proposer le produit d'assurance le mieux adapté. Elles visent également à identifier et à gérer les conflits d'intérêts qui peuvent survenir entre l'assureur ou l'intermédiaire d'assurances et leurs clients ou entre ceux-ci.

Un conflit d'intérêt est un conflit qui naît lorsque des intérêts contradictoires existants entre deux ou plusieurs personnes ou entités peuvent entraîner une perte pour le client. Un tel conflit peut également naître du fait de l'interaction entre les différentes responsabilités assumées par Cofidis (intermédiaire, distributeur (prêteur), société filiale du groupe ACM).

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 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.

## 1.2. Informations relatives à l'intermédiaire d'assurances

### 1.2.1 Inscription au registre FSMA

Cofidis est inscrit en qualité d'agent d'assurances sous le 43235A tel que mentionné dans le registre des intermédiaires d'assurances tenu auprès de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA, rue du Congrès 12-14 à 1.000 Bruxelles – www.fsma.be)

### 1.2.2 Compagnies d'assurance partenaires

#### **Groupe des Assurances Vie :**

*(Assurance solde restant dû)*

**ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL VIE S.A.**, société anonyme de droit français au capital de 778.371.392 € enregistrée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (France) sous le numéro 1020077.

- Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen STRASBOURG - France / Adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN CEDEX France
- RCS Strasbourg 332.377.597 N° TVA : FR60332377597.

**ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL IARD S.A.**, société anonyme de droit français au capital de 201.596.720 € enregistrée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (France) sous le numéro 4020318.

- Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen STRASBOURG - France / Adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN CEDEX France
- RCS Strasbourg 352.406.748 N° TVA FR87352406748.

#### **Groupe des Assurances Non Vie**

*(Assurance décès accidentel ou invalidité totale et permanente suite accident / Assurance perte d'emploi et incapacité temporaire totale de travail – Assurance Habitation – assurance hospitalisation accidentel)*

**ASSURANCES DU CRÉDIT MUTUEL IARD S.A.**, société anonyme de droit français au capital de 201.596.720 € enregistrée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (France) sous le numéro 4020318.

- Siège social : 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen STRASBOURG - France / Adresse postale : 63 chemin Antoine Pardon 69814 TASSIN CEDEX France
- RCS Strasbourg 352.406.748 N° TVA FR87352406748.

**AXA France Vie S.A.**, société anonyme de droit français au capital de 487.725.073 € enregistrée auprès de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (France) sous le numéro 5020051.

- Siège social : 313, Terrasses de l'Arche, à 92727 Nanterre (France)
- RCS Nanterre : 310.499.959 N° TVA FR62310499959

**AXA Belgium S.A.**, entreprise d'assurances enregistrée auprès de la BNB sous le numéro 0039.

- Siège social : boulevard du Souverain 25 à 1170 Bruxelles (Belgique)
- N° BCE : 0404.483.367.

**INTER PARTNER ASSISTANCE S.A.**, entreprise d'assurances enregistrée auprès de la BNB sous le numéro 0487.

- Siège social : avenue Louise 166, bte 1, 1050 Bruxelles (Belgique).
- N° BCE : 0415.591.055.

### **1.3 Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre :**

- les compagnies d'assurance partenaires ou l'intermédiaire d'assurances (en qualité de personne morale en ce compris toute personne qui lui est liée comme notamment les administrateurs, les dirigeants, les personnes qui exercent un contrôle sur l'entreprise, les salariés impliqués dans la prestation de services d'intermédiation en assurances et les sous-agents – ci-après "les personnes liées) et les clients,
- les clients entre eux.

1.4. Sur base de ce qui précède et des spécificités de nos activités, les assureurs et Cofidis ont élaboré une politique de gestion en matière de conflits d'intérêts dont le contenu est repris dans le présent document et ont mis en place les mesures organisationnelles et administratives pour éviter que des conflits d'intérêts entre les compagnies d'assurance ou Cofidis et leurs clients ou entre leurs clients ne portent atteinte aux intérêts des clients.

La politique de gestion des conflits d'intérêts comporte les procédures de contrôle et les mesures prises par Cofidis pour identifier les conflits d'intérêts potentiels répertoriés dans une liste, les gérer et les consigner dans un registre régulièrement actualisé.

La version de cette politique est disponible sur le site internet de Cofidis [www.cofidis.be](http://www.cofidis.be).

## 2. IDENTIFICATION DES CAS DE CONFLITS D'INTERÊTS POTENTIELS ET POLITIQUE DE GESTION

Tenant compte des caractéristiques des services d'intermédiation de Cofidis, une cartographie des cas de conflits d'intérêts potentiels a été élaborée. La politique de gestion ainsi que les mesures concrètes de mise en œuvre sont reprises au regard des différents types de conflits d'intérêts potentiels évoqués.

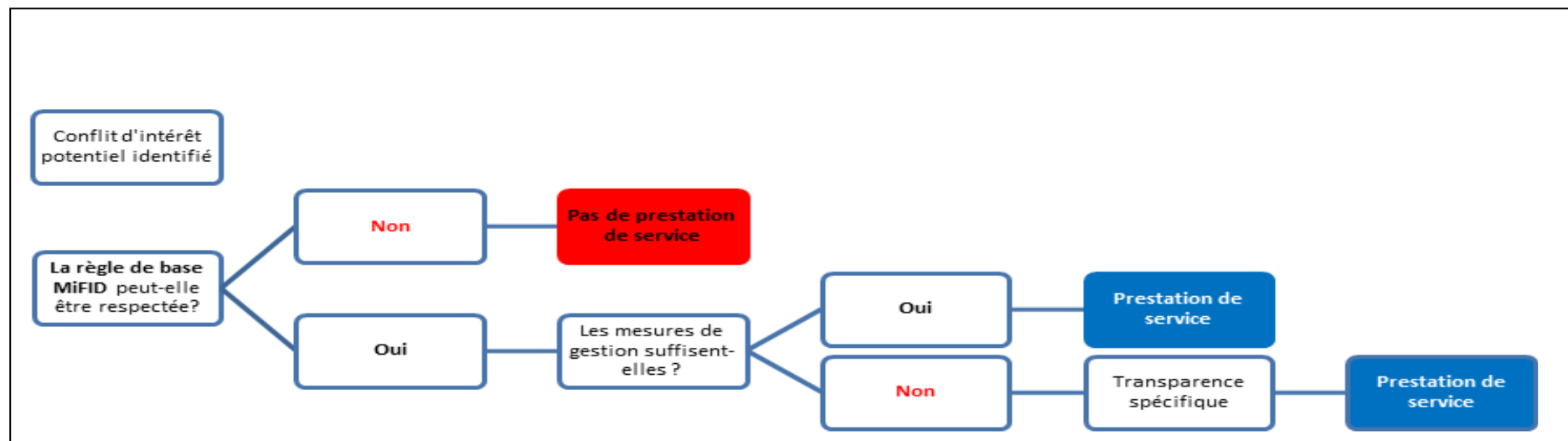
| <b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE A</b>  |   |   |
|---|---|---|
| <i>L'intermédiaire d'assurances est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client</i>   |   |   |
| <b>Exemples</b>   | <b>Politique de gestion</b>   | <b>Mise en œuvre</b>  |
| Placement ou déplacement d'une affaire auprès d'une entreprise d'assurances en fonction de la commission  | Politique en matière de commissionnement qui tient compte de l'intérêt du client (rapport garantie/prime) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique de rémunération</li> <li>- Note d'instruction interne</li> <li>- Formation et examen Mifid suivi par tous les Responsables de Distribution (« RD ») dont certains membres du comité de direction nommés en qualité de RD.</li> </ul> |
| <b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE B</b>  |   |   |
| <i>L'intermédiaire d'assurances a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat</i> |   |   |
| <b>Exemples</b>   | <b>Politique de gestion</b>   | <b>Mise en œuvre</b>  |
| Commission en fonction : <ul style="list-style-type: none"> <li>- du volume</li> <li>- du rapport sinistre/prime</li> <li>- de la croissance</li> </ul>   | Politique en matière de commissionnement qui tient compte de l'intérêt du client (rapport garantie/prime) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique de rémunération</li> <li>- Note d'instruction interne</li> <li>- Formation et examen Mifid suivi par les RD dont certains membres du</li> </ul>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | comité de direction nommés en qualité de RD.   |
| <b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE C</b><br>L'intermédiaire d'assurances est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné |   |  |
| <b>Exemples</b>  | <b>Politique de gestion</b>   | <b>Mise en œuvre</b>   |
| Meilleures prestations de service en faveur de certains clients  | Application des principes de conduite éthique : agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts du client | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique de rémunération</li> <li>- Formation et examen Mifid suivi par les RD dont certains membres du comité de direction nommés en qualité de RD.</li> <li>- Formation des PCP</li> <li>- Procédures de vente</li> <li>- contrôles du respect des argumentaires de vente et scripts légaux</li> </ul> |
| Sinistre entre deux clients  | Confidentialité des informations -<br>Mesures limitant les échanges d'informations entre gestionnaires -<br>Politique de communication adaptée    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procédures relatives à l'accès aux informations contenues dans des dossiers de sinistre auxquels plusieurs clients ayant des intérêts distincts sont impliqués</li> <li>- Procédures de gestion des sinistres</li> </ul>  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | - Contrôle de la gestion des dossiers sinistres  |
| <p><b>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE D</b></p> <p><i>L'intermédiaire d'assurances reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en assurances fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service</i></p> |   |  |
| <b>Exemples</b>   | <b>Politique de gestion</b>   | <b>Mise en œuvre</b>   |
| Avantages autres que ceux mentionnés sous les conflits d'intérêts de type A et B  | Application des principes de conduite éthique : agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts du client | - Politique en matière de gestion des cadeaux<br><br>- formulaire de déclaration des cadeaux reçus |

### 3. PROCEDURE SUIVIE EN MATIERE DE GESTION DES CONFLITS D'INTERÊTS

Cofidis suit la procédure suivante en matière de conflits d'intérêts:



### 4. INFORMATION AU CLIENT

4.1. Lorsque les dispositions organisationnelles ou administratives prises par Cofidis pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, Cofidis informera ceux-ci par écrit ou sur tout autre support durable, avant d'agir en leur nom, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts. Le choix final du suivi réservé à la situation qui est à la base du conflit d'intérêt concerné appartient au client.

4.2. Si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, Cofidis se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.



## 5. SUIVI DE LA POLITIQUE DE GESTION EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS

- 5.1 Conformément à la réglementation, Cofidis tient et actualise régulièrement un registre des conflits d'intérêts qui surviennent et qui comportent un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients. La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des conflits d'intérêts potentiels et vice et versa.
- 5.2 Si cela s'avère nécessaire, Cofidis actualise/modifie sa politique de gestion en matière de conflits d'intérêts.
- 5.3 Les personnes liées à Cofidis sont tenues de respecter les instructions internes relatives à la politique en matière de conflits d'intérêts.

## 6. INDUCEMENTS

- 6.1. Cofidis rétribue ses intermédiaires pour la distribution de ses produits et est également rémunéré sous la forme de commissions. Cofidis peut en outre percevoir une rémunération liée au portefeuille d'assurances auprès d'une entreprise d'assurances déterminée ou aux tâches effectuées pour son compte par Cofidis. Pour plus d'information, contactez Cofidis.