



Assureur de la construction

22 rue Tasson-Snel  
B-1060 Bruxelles  
Tél +32 (0)2 538 66 33  
info@ar-co.be  
www.ar-co.be

#### B.4.3.4.6 Conflits d'intérêts (RSR p 109)

Auteur	Compliance Officer
Validation	Comité de direction le 17/10/2024
Version	V1 6/10/2016 V2 4/4/2022 V3 15/10/2024
Entrée en vigueur	
Groupe cible	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les administrateurs et directeurs</li><li>• Les personnes directement ou indirectement liées à AR-CO par une relation de contrôle</li><li>• Les salariés d'AR-CO</li><li>• Les personnes auxquelles des services d'intermédiation seraient externalisés.</li></ul>
Base légale	Loi relative à la surveillance du secteur financier (art.26) Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances (art. 283) Code des sociétés et des associations (pour SC : 6:64 en 6:65) Loi de contrôle des assurances (art. 15, 94° (administrateur indépendant), 40, 41, 45-47) Arrêté royal du 8 février 2022 portant approbation du règlement du 9 novembre 2021 de la Banque nationale de Belgique concernant <b>l'exercice de fonctions extérieures</b> par les dirigeants et les responsables d'une fonction de contrôle indépendante d'entreprises réglementées <b>Circulaire FSMA_2022_06 dd. 25/01/2022 – Guide pratique sur les règles de conduite IDD (p.71-87)</b>

#### *Objectif, le terme « conflit d'intérêts » et réglementation*

**Le terme « conflit d'intérêts »** désigne une situation avérée ou apparente dans laquelle une personne ou une organisation a des intérêts multiples en raison des fonctions ou des responsabilités exercées dans une entreprise. Ces intérêts multiples peuvent entrer en opposition et faire échouer des décisions ou des façons d'agir.

Cette politique est validée annuellement par le conseil d'administration, et complétée régulièrement par des conflits constatés dans la pratique ou les bonnes pratiques.

Elle est notifiée aux partenaires de distribution (courtiers et assureur(s)) et aux employés de distribution via une annexe à leur convention (pour les courtiers sous contrat depuis 2018), ou via la page web spéciale pour les courtiers sur le site internet d'AR-CO.

AR-CO sc ne fait partie d'aucun groupe et n'entretient pas d'affiliés dans la distribution d'assurances.

### **Loi relative aux assurances, conflits d'intérêts et transparence, article 283**

§ 4. Une entreprise d'assurance informe son client en temps utile, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, de **la nature de la rémunération perçue par son personnel dans le cadre du contrat d'assurance.**

§ 8. Sans préjudice de l'article 279, **le distributeur de produits d'assurance maintient et applique des dispositifs organisationnels et administratifs efficaces en vue de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à empêcher que des conflits d'intérêts**, tels qu'ils sont définis au présent article, ne portent atteinte aux intérêts de ses clients. Ces dispositifs sont proportionnels aux activités exercées, aux produits d'assurance vendus et au type de distributeur.

§ 9. **Les distributeurs de produits d'assurance prennent toutes les mesures appropriées pour détecter les conflits d'intérêts se posant entre eux-mêmes, y compris leurs dirigeants et leur personnel, ou toute personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle, et leurs clients ou entre deux clients**, lors de l'exercice d'activités de distribution d'assurances.

§ 10. Lorsque les dispositifs organisationnels ou administratifs mis en place par le distributeur de produits d'assurance conformément au paragraphe 8 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, **le distributeur de produits d'assurance informe clairement le client, en temps utile avant la conclusion de tout contrat d'assurance, de la nature générale ou des sources de ces conflits d'intérêts.**

#### *Mesures de bonne Gouvernance (B.4.3.4.5)*

1. Tout collaborateur d'AR-CO doit éviter des situations qui pourraient mener à un conflit entre ses intérêts financiers ou personnels, de nature patrimoniale ou non, et ceux d'AR-CO.

Si une situation de conflit d'intérêts devait se produire, le collaborateur ou toute personne concernée doit demander conseil au Compliance Officer.

Si le collaborateur a souscrit une police auprès d'AR-CO, il ne peut en assurer la gestion ni assister aux réunions relatives aux décisions concernant ce contrat ou un sinistre éventuel.

2. Si un collaborateur possède une participation financière importante (5% ou plus des actions) ou exécute un mandat dans une entreprise ou un organisme avec laquelle/lequel AR-CO réalise ou réalisera des affaires, un conflit potentiel d'intérêts peut se présenter. Le collaborateur doit dès lors signaler de telles participations ou mandats au comité de direction et obtenir son accord. Le collaborateur s'abstiendra de toute intervention dans le cadre de négociations des contrats, des paiements ou des litiges.

### 3. Concurrence

La politique commerciale d'AR-CO est axée sur une concurrence honnête par rapport aux autres acteurs sur le marché et sur la lutte active contre toute pratique restrictive et illicite telle que stipulée dans les règles européennes et belges en matière de concurrence.

Tous les collaborateurs sont obligés :

- de s'abstenir de tout acte qui pourrait constituer une infraction sur le droit à la concurrence;
- de s'abstenir de tout propos oral et/ou écrit qui pourrait donner l'impression qu'AR-CO et soit impliqué dans des délits de concurrence ;
- de demander l'avis du Compliance Officer pour savoir, en cas de doute, si un comportement ou un propos constitue une infraction sur le droit à la concurrence ;
- d'informer le Compliance Officer si un comportement ou des propos objectifs peuvent être considérés comme une infraction sur le droit à la concurrence.

### 4. Conflits d'intérêts au sein des organes sociétaires

La politique de gestion des conflits d'intérêt s'applique également à tous les administrateurs exécutifs, non exécutifs et indépendants.

Les administrateurs et les dirigeants doivent agir dans l'intérêt d'AR-CO.

En cas de conflit d'intérêts, il convient de signaler de manière transparente et de s'abstenir. Si un administrateur, directement ou indirectement, a un droit de propriété en conflit avec une décision du conseil d'administration, il doit le signaler avant que le conseil d'administration ne prenne une décision. Il ne peut participer ni aux délibérations ni au vote sur cette décision. Il en va de même pour un membre du Directoire pour les décisions du comité de direction.

En cas de conflit d'intérêts entre les intérêts personnels d'un administrateur ou d'un membre du conseil de direction, ou de son partenaire et / ou parent au second degré, et les intérêts d'AR-CO, la personne concernée doit informer le conseil d'administration de ce conflit d'intérêts et s'abstenir de participer au processus décisionnel et à la décision.

Les administrateurs et directeurs ne sont pas autorisés à conclure en nom personnel avec AR-CO, directement ou indirectement, des accords ou contrats des services rémunérés sans l'accord de principe du Comité de Rémunération et/ou l'accord explicite du CEO.

Lorsqu'ils exercent un mandat dans une entreprise, AR-CO ne pourra obtenir des services de cette entreprise que dans des conditions de marché normales. L'intéressé ne doit pas intervenir dans AR-CO ou la société de quelque manière que ce soit dans le contrat. Dans tous les cas, le Compliance Officer doit être informé du conflit d'intérêts et sa position doit être demandée.

Les statuts (2020) prévoient à cet égard :

#### Article 23 – Délibération et conflit d'intérêts, paragraphe 5

Si un administrateur a, directement ou indirectement, un intérêt de nature patrimoniale opposé à une décision ou à une opération relevant du conseil d'administration, il ou elle doit le communiquer aux autres administrateurs avant la délibération sur cette question. Il ne peut participer à la délibération ni voter. Sa déclaration, ainsi que les raisons justifiant l'intérêt opposé doivent figurer dans le procès-verbal du conseil d'administration qui doit prendre la décision. Si tous les administrateurs sont en conflit d'intérêts, la décision ou l'opération est soumise à l'assemblée générale. Si celle-ci approuve la décision ou l'opération, le conseil d'administration ou le comité de direction peut l'exécuter.

#### Article 26 – Comité de direction, paragraphe 5

Si un membre du comité de direction a directement ou indirectement un intérêt de nature patrimoniale opposé à une décision ou à une opération relevant de ce comité, il ou elle doit le communiquer aux autres membres avant la délibération sur cette question. Il ne peut participer à la délibération ni voter. Sa déclaration ainsi que les raisons justifiant l'intérêt opposé doivent figurer au procès-verbal du comité de direction. La décision doit dans ce cas être prise par le conseil d'administration.

**Procédure :**

- Déclaration obligatoire aux autres administrateurs au début de la réunion ou au plus tard lors de l'examen du point de l'ordre du jour. La déclaration et l'explication de la nature de ce conflit d'intérêts sont consignées dans le procès-verbal de la réunion. Un extrait du procès-verbal est inclus dans le rapport annuel. Cette obligation de transparence ne s'applique pas aux conflits non financiers.
- L'administrateur ayant un conflit d'intérêts ne peut pas participer aux délibérations ni à la prise de décision ; il a une obligation de s'abstenir.
- Les autres administrateurs du conseil d'administration prennent la décision ou exécutent l'opération. Justification sur la nature, les conséquences financières et la liquidité de la décision.
- Lorsque tous les administrateurs ont un conflit d'intérêts de nature patrimoniale, la décision ou l'opération est soumise à l'assemblée générale. Transparence par le biais du rapport annuel et du réviseur...
- En cas de conflit au sein du comité de direction, délégation obligatoire au conseil d'administration.

*Prévention des conflits d'intérêts par des procédures générales (2022)*

En conformité avec la législation en vigueur, AR-CO met tout en œuvre afin de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients. Dans ce but, la compagnie 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 ou ayant un impact négatif pour eux, en les opposant aux intérêts d'autres clients, d'un intermédiaire d'assurance, de la compagnie elle-même ou d'un de ses collaborateurs.

En particulier, la compagnie prend les mesures appropriées pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts dans les domaines suivants : la fourniture de conseils en assurance, la gestion des sinistres, la rémunération des intermédiaires d'assurance, la confidentialité des informations et les cadeaux d'affaires.

La politique de prévention des conflits de la compagnie est organisée en conformité avec la législation en vigueur suivant les axes énumérés ci-après :

- L'identification des conflits potentiels ;
- La procédure de gestion des conflits qui se sont produits ou susceptibles de se produire ;
- L'information aux clients quant aux conflits d'intérêts spécifiques ;
- La tenue d'un inventaire des conflits d'intérêts ;
- L'information aux clients au sujet la politique de gestion des conflits d'intérêts ;
- La formation des collaborateurs ;
- L'évaluation permanente de la politique.

*Au niveau des conditions des produits*

AR-CO s'engage à améliorer régulièrement les conditions générales ou particulières quant aux conflits éventuels inhérents dans les produits. Elle le fait suivant la procédure interne de développement et de la

gestion des produits, sans intervention externe quelconque. Les polices RC contiennent des clauses d'objectivité.

#### *Au niveau de la vente, l'acceptation et la souscription des polices*

AR-CO applique les mêmes générations de Conditions Générales pour chaque type de client/produit, et ne discrimine aucunement. Elle incite les clients à suivre les nouveaux produits, de sorte qu'ils profitent des dernières conditions et tarifs. Des exceptions à cette règle seront listées.

En cas de conflit d'intérêts fondamental au sein d'AR-CO, empêchant celle-ci d'agir de manière loyale, équitable et professionnelle envers le client potentiel, elle s'abstiendra de fournir ses services.

La compagnie ne travaille qu'avec des intermédiaires et distributeurs en assurances agréés. Ses relations avec ces distributeurs reposent sur ses valeurs-clés et l'ensemble des codes de bonne conduite du secteur. AR-CO n'octroie à aucun moment des avantages aux intermédiaires hormis des commissions sur primes, octroyées par police souscrite sans seuil, définies par produit et n'avantageant pas des produits entre eux sauf sur demande explicite du client et décision par un directeur. Les collaborateurs internes ne perçoivent pas des rémunérations liées à la vente directe.

#### *Au niveau de la gestion des polices*

En cas de défaut de prime, de suspension ou de résiliation du contrat, AR-CO traite chaque client de la même manière non-discriminatoire et conforme aux dernières règles jurisprudentielles.

#### *Au niveau de la gestion des sinistres*

AR-CO traite chaque sinistre de manière objective et sans prérogative.

Elle s'engage à limiter l'information concernant les clients et leurs sinistres aux collaborateurs strictement réduits et concernés par la gestion.

Les conditions générales décrivent la direction du litige, la désignation des conseils (juridiques et techniques), ainsi que des conflits d'intérêts qui se peuvent poser en cas de sinistre, ainsi que l'exécution du droit de recours de l'assureur contre les assurés.

Quand un expert régulier d'AR-CO est désigné par le tribunal comme expert judiciaire, il en explique cette situation aux parties concernées.

Quand un expert régulier d'AR-CO est consulté par d'autres parties au préalable, ne sachant pas qu'un client d'AR-CO est concerné, il en informe les parties dès le moment qu'il est au courant, et il ne traitera pas le sinistre pour la compagnie, ayant en outre informé les parties en cause.

Ces règles sont reprises dans la présente politique et/ ou des contrats conclus par AR-CO avec ses experts.

#### *Gérer les conflits spécifiques*

Chaque conflit sera traité par au moins deux personnes. Le collaborateur transmettra son dossier aux managers ou directeurs, qui y trouve(nt) la solution – éventuellement après avis du Compliance Officer.

Lorsque la Direction estime qu'un conflit d'intérêts n'est maîtrisable d'aucune façon, elle peut renoncer à intervenir pour ce client.

#### *L'information aux clients*

##### *Au sujet de la politique de gestion des conflits*

Au début de la relation avec un client, elle informe celui-ci de manière résumée au sujet de la politique en matière de conflits d'intérêts. Ces informations sont reprises dans la « fiche compagnie », et sont communiquées sur un support durable ou à travers le site web de l'entreprise. Si le client en fait la demande, cette politique lui sera précisée. En outre les conditions générales y réfèrent.

#### *Au sujet des conflits d'intérêts spécifiques*

Lorsqu'un conflit d'intérêts potentiel a été constaté, le Compliance Officer en sera informé. Par la suite, les mesures indispensables seront prises pour maîtriser suffisamment ledit conflit et pour protéger l'intérêt du client.

Si cela s'avère impossible, l'existence et les motifs du conflit d'intérêts en question seront communiqués au client, afin de lui permettre de décider, en connaissance de cause, s'il souhaite encore faire appel aux services d'AR-CO.

#### *La documentation des conflits d'intérêts en intermédiation*

Outre les conflits d'intérêts potentiels, une documentation des conflits d'intérêts qui se produisent et qui induisent un risque majeur d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients est tenu à jour.

Le Compliance Officer enregistre chaque conflit d'intérêts survenu, soit sur papier, soit par voie électronique, dans un dossier de conformité sécurisé ou dans un registre. Il en rend compte dans son rapport annuel au comité exécutif et au conseil d'administration. Il est chargé de compléter cette procédure.