

I. Présentation

Conformément à la **réglementation européenne** (Markets in Financial Instruments Directive, ci-après dénommée MiFID) et aux dispositions de la **Loi belge du 30 juillet 2013** visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers, AVISE sa (ici aussi dénommée « Avise » ou « l'Agent ») s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

A cet effet, AVISE entend instaurer une **politique correcte et transparente** en matière de rémunération en ce qui concerne les services d'intermédiation d'assurances fournis à un client.

Afin de se conformer aux exigences de la loi, la présente politique dresse le **cadre général et particulier** de la manière dont AVISE gère les rémunérations perçues ou octroyées :

1. Une description claire et non équivoque de ce qu'est une rémunération
2. L'identification des mesures prises en matière de rémunérations
3. Elaboration des conditions principales des arrangements en matière de rémunérations, de commissions ou d'avantages non monétaires
4. L'information des clients
5. La formation suffisante des 'personnes concernées'
6. La tenue rigoureuse d'un registre des conflits
7. La mise en oeuvre et l'évaluation régulière de la politique

II. Champ d'application de la loi

Un conflit d'intérêts apparaîtrait si, lors de la prestation d'un service d'intermédiation d'assurance, AVISE, ses administrateurs, sa direction effective, son personnel ou une entreprise qui lui est apparentée (ci-après collaborateurs), d'une part, et sa clientèle, d'autre part, ou des clients entre eux, avaient des intérêts opposés nuisant aux intérêts d'un ou de plusieurs clients.

Il y a donc **deux types de situations** qui peuvent se présenter dans le cadre d'un service d'intermédiation d'assurance **avec pour conséquence potentielle la lésion des intérêts du client** (ou de certains clients) :

- une situation dans laquelle les intérêts de AVISE pourraient s'opposer aux intérêts d'un client de AVISE
- une situation dans laquelle les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients pourraient s'opposer aux intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients

Dès lors, les conflits d'intérêts visés par la loi sont les suivants :

- 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.

Ne sont **pas visés par la loi** les conflits d'intérêts sans lien avec la fourniture de produits ou de services ou qui revêtent une dimension purement interne (comme les conflits d'intérêts entre AVISE et ses collaborateurs).

De manière non exhaustive, un **conflit d'intérêt peut trouver sa source dans** :

De manière non exhaustive, un **conflit d'intérêt peut trouver sa source dans** :

- la création d'un produit ou d'un service
- la commercialisation d'un produit ou d'un service
- une politique ou une décision en matière d'acceptation, de tarification ou d'indemnisation
- une rémunération ou un avantage consenti à un intermédiaire
- une politique commerciale ou technique affectant le portefeuille
- une politique ou une décision en matière de provisionnement.

Sont considérées comme des **'collaborateurs'** au sens de la présente politique :

- les administrateurs et les dirigeants de AVISE
- les membres du personnel de AVISE
- une personne physique dont les services sont 1) mis à disposition et 2) placés sous le contrôle de AVISE et qui participe à la fourniture par AVISE de produits ou de services
- une personne physique qui, en vertu d'un contrat d'externalisation, participe directement à l'exécution de services pour les besoins de AVISE.

III. Gestion des conflits d'intérêts au sein de AVISE

La présente politique de AVISE met l'accent sur une **prévention optimale** afin d'éviter l'apparition de conflits d'intérêts au sens de la législation MiFID nuisant aux intérêts des clients. Cette politique se traduit par une série de **mesures organisationnelles** qui agissent sur différents aspects de la conduite de nos affaires, parmi lesquelles :

- un **contrôle dit à double regard** : (au moins) 2 personnes différentes sont toujours impliquées dans toutes les décisions importantes ;
- le **cloisonnement des fonctions** : les tâches qui entre elles sont déjà susceptibles de susciter un conflit d'intérêts auprès d'un collaborateur sont attribuées séparément à plusieurs collaborateurs ;
- des **instructions claires communiquées par écrit** à nos collaborateurs permettent d'éviter au maximum les conflits d'intérêts ;
- la **gestion confidentielle des données du client** : éviter l'utilisation ou la diffusion d'informations susceptibles de contribuer à la naissance de conflits d'intérêts ;
- la **prévention d'exercice d'une influence inappropriée** : interdire ou limiter l'exercice par quiconque d'une influence inappropriée sur la façon dont un collaborateur exerce une activité ou fournit un service relatifs à l'exercice du métier d'assureur ;
- des **politiques de rémunérations et autres avantages accordés et reçus** : éviter que les rémunérations et autres avantages accordés ou reçus par AVISE n'engendrent des conflits d'intérêts ;
- des **mesures d'abstention** : faire en sorte que lorsqu'aucune solution satisfaisante ne permet de préserver les intérêts des clients 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.

Si malgré l'ensemble des mesures de prévention, un conflit d'intérêt se concrétise (conflit d'intérêt survenu), AVISE prend dès sa constatation toutes les initiatives utiles, et légalement ou contractuellement possibles, à sa résolution.

IV. Identification et gestion des conflits d'intérêts potentiels

Sur la base de notre expérience et de nos analyses, nous distinguons les conflits d'intérêts potentiels suivants, et indiquons les mesures adéquates que nous prenons pour les éviter :



1. Situations dans lesquelles les intérêts de AVISE pourraient s'opposer aux intérêts d'un client

- la possibilité de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière au détriment du client :
 - Nos collaborateurs défendent en premier lieu les intérêts de AVISE et des assureurs qui donnent mandats à AVISE. Les sinistres sont gérés au sein d'un service autonome indépendant des fonctions commerciales et des contacts commerciaux avec les courtiers. Les clients qui estiment que leur demande a été indûment rejetée (en tout ou en partie) peuvent s'adresser au service Gestion des plaintes qui examine les plaintes de manière indépendante et impartiale et interpelle à ce sujet le service interne concerné.
- le fait que quelqu'un a un intérêt dans le résultat d'un service fourni au bénéfice du client ou d'une transaction réalisée au nom du client, qui diffère de l'intérêt du client dans ce résultat ;
 - Absence de choix entre plusieurs produits pour un même risque : en sa qualité d'agent souscripteur, AVISE n'entre en principe en contact avec le client qu'au travers des courtiers. Dans certains cas, en ce qui concerne les branches dans lesquelles nous sommes actifs, le courtier dresse l'inventaire des exigences et des besoins du client et fort de cette connaissance, il s'adresse notamment à AVISE. AVISE peut de manière exceptionnelle adapter sur mesure pour le client l'offre d'assurance de ses assureurs mandants, mais elle s'en tient toujours à un seul produit pour un même risque. Nous considérons que ceci n'est pas générateur d'un conflit d'intérêts au détriment du client puisque c'est au courtier qu'il incombe, et non à AVISE ou aux assureurs mandants, de demander des offres à plusieurs assureurs, que le courtier proposera ensuite au client.
 - **Commissions et avantages octroyés à des intermédiaires :**
 - En sa qualité d'agent souscripteur, AVISE reçoit pour ses services de ses assureurs mandants des commissions et frais calculés sur les primes des contrats d'assurance qu'elle souscrit pour le compte desdits assureurs. Nous considérons que de telles rémunérations ne peuvent faire naître un conflit d'intérêts au détriment du client étant donné que durant la phase de souscription, les agents de souscription n'ont aucune relation contractuelle avec le client.
 - AVISE collabore à son tour avec des courtiers en assurance. Pour leurs services, ces derniers reçoivent de AVISE un courtage calculé sur les primes des contrats d'assurance qui sont souscrits par leur intermédiaire auprès d'AVISE. Pour de plus amples précisions à ce sujet, nous vous renvoyons à notre politique relative à la rémunération.
 - **Utilisation de données à caractère personnel :** au sein de AVISE, l'utilisation de données à caractère personnel des clients est soumise au respect de conditions strictes. Tout d'abord, l'accès à ces données et leur utilisation sont limités aux personnes qui en ont absolument besoin, ('need to have'/'need to know'). De plus, toute autre exploitation de ces données, par exemple à des fins commerciales, est strictement interdite.
 - **Intérêt du collaborateur à la réalisation de ses objectifs ou des résultats auxquels sa rémunération est éventuellement liée :** notre politique de rémunération fait en sorte que la rémunération de notre collaborateur ne soit en aucune façon simplement liée à la vente de produits d'assurance donnés.
- Le fait qu'il y ait une **motivation financière ou autre** pour privilégier l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients sur l'intérêt du client concerné (ou vice versa) ;

Intérêt personnel dans la souscription ou la gestion des sinistres : ces polices et les dossiers de sinistres qui en résultent doivent toujours être approuvés par l'Administrateur Délégué.

 - Cadeaux ou avantages éventuels offerts par des tiers :
 - Les collaborateurs ne peuvent accepter un cadeau au-delà d'une certaine valeur qui leur est proposé personnellement ou à leurs proches, sauf s'ils l'ont signalé au préalable à l'Administrateur Délégué et ont obtenu son accord.
 - L'acceptation d'argent sous quelque forme que ce soit (chèques, options sur actions, bons de valeur, argent en espèces, etc.) est toujours proscrite, quel qu'en soit le montant.

1. Situations dans lesquelles les intérêts de AVISE pourraient s'opposer aux intérêts d'un client

- la possibilité de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière au détriment du client :
 - Nos collaborateurs défendent en premier lieu les intérêts de AVISE et des assureurs qui donnent mandats à AVISE. Les sinistres sont gérés au sein d'un service autonome indépendant des fonctions commerciales et des contacts commerciaux avec les courtiers.
 - Les clients qui estiment que leur demande a été indûment rejetée (en tout ou en partie) peuvent s'adresser au service Gestion des plaintes qui examine les plaintes de manière indépendante et impartiale et interpelle à ce sujet le service interne concerné.
- le fait que quelqu'un a un intérêt dans le résultat d'un service fourni au bénéfice du client ou d'une transaction réalisée au nom du client, qui diffère de l'intérêt du client dans ce résultat ;
 - Absence de choix entre plusieurs produits pour un même risque : en sa qualité d'agent souscripteur, AVISE n'entre en principe en contact avec le client qu'au travers des courtiers. Dans certains cas, en ce qui concerne les branches dans lesquelles nous sommes actifs, le courtier dresse l'inventaire des exigences et des besoins du client et fort de cette connaissance, il s'adresse notamment à AVISE. AVISE peut de manière exceptionnelle adapter sur mesure pour le client l'offre d'assurance de ses assureurs mandants, mais elle s'en tient toujours à un seul produit pour un même risque. Nous considérons que ceci n'est pas générateur d'un conflit d'intérêts au détriment du client puisque c'est au courtier qu'il incombe, et non à AVISE ou aux assureurs mandants, de demander des offres à plusieurs assureurs, que le courtier proposera ensuite au client.
 - **Commissions et avantages octroyés à des intermédiaires :**
 - En sa qualité d'agent souscripteur, AVISE reçoit pour ses services de ses assureurs mandants des commissions et frais calculés sur les primes des contrats d'assurance qu'elle souscrit pour le compte desdits assureurs. Nous considérons que de telles rémunérations ne peuvent faire naître un conflit d'intérêts au détriment du client étant donné que durant la phase de souscription, les agents de souscription n'ont aucune relation contractuelle avec le client.
 - AVISE collabore à son tour avec des courtiers en assurance. Pour leurs services, ces derniers reçoivent de AVISE un courtage calculé sur les primes des contrats d'assurance qui sont souscrits par leur intermédiaire auprès d'AVISE. Pour de plus amples précisions à ce sujet, nous vous renvoyons à notre politique relative à la rémunération.
 - **Utilisation de données à caractère personnel :** au sein de AVISE, l'utilisation de données à caractère personnel des clients est soumise au respect de conditions strictes. Tout d'abord, l'accès à ces données et leur utilisation sont limités aux personnes qui en ont absolument besoin, ('need to have'/'need to know'). De plus, toute autre exploitation de ces données, par exemple à des fins commerciales, est strictement interdite.
 - **Intérêt du collaborateur à la réalisation de ses objectifs ou des résultats auxquels sa rémunération est éventuellement liée :** notre politique de rémunération fait en sorte que la rémunération de notre collaborateur ne soit en aucune façon simplement liée à la vente de produits d'assurance donnés.
- Le fait qu'il y ait une **motivation financière ou autre** pour privilégier l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients sur l'intérêt du client concerné (ou vice versa) ;

Intérêt personnel dans la souscription ou la gestion des sinistres : ces polices et les dossiers de sinistres qui en résultent doivent toujours être approuvés par l'Administrateur Délégué.

 - **Cadeaux ou avantages éventuels offerts par des tiers :**
 - Les collaborateurs ne peuvent accepter un cadeau au-delà d'une certaine valeur qui leur est proposé personnellement ou à leurs proches, sauf s'ils l'ont signalé au préalable à l'Administrateur Délégué et ont obtenu son accord.
 - L'acceptation d'argent sous quelque forme que ce soit (chèques, options sur actions, bons de valeur, argent en espèces, etc.) est toujours proscrite, quel qu'en soit le montant.
 - **Fourniture de services à des clients en dehors de AVISE :** La fourniture de services rémunérés (par exemple en qualité de consultant indépendant ou d'administrateur) à un client de AVISE, alors que le collaborateur concerné est lié à ce client de par sa fonction au sein de AVISE, est interdite sauf si l'Administrateur Délégué a été obtenu.

■ **Fourniture de services à des clients en dehors de AVISE** : La fourniture de services rémunérés (par exemple en qualité de consultant indépendant ou d'administrateur) à un client de AVISE, alors que le collaborateur concerné est lié à ce client de par sa fonction au sein de AVISE, est interdite sauf si l'Administrateur Délégué a été obtenu.

- Le fait de recevoir ou de donner à une autre personne que le client, pour un service fourni au bénéfice du client, **un avantage sous la forme d'argent, de biens ou de services, qui diffère de la commission** habituellement obtenue pour ce service ;
 - Cadeaux ou avantages éventuels offerts par des tiers : voir supra.
 - Commissions et avantages octroyés à des intermédiaires : voir supra.

2. Situations dans lesquelles **les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients pourraient s'opposer aux intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients** :

- **Acceptation et tarification** de risques
 - Nos collaborateurs disposent de directives claires en matière de souscription, qu'ils sont tenus de suivre lors de l'acceptation et de la tarification de risques, afin de réduire au maximum les écarts de traitement de risques similaires, tant en ce qui concerne l'acceptation qu'en ce qui concerne la tarification.
- Gestion de **sinistres entre plusieurs clients** ayant des intérêts distincts
 - Lorsque plusieurs assurés sont impliqués dans le même sinistre, une gestion strictement séparée est appliquée afin de ne pas léser les intérêts des assurés, et les assurés concernés en sont informés en temps utile.

V. Identification et notification des conflits d'intérêts non évitables

Lorsqu'il est raisonnablement permis de penser que **les mesures de gestion prises ne suffiront pas** à préserver les intérêts des clients, il convient d'informer clairement les clients concernés de la nature générale et/ou des sources de conflits d'intérêts. **L'information doit être communiquée a priori**, c'est-à-dire, avant la fourniture du produit ou avant l'exécution du service auquel est lié un risque de conflit d'intérêts.

La procédure de notification de conflits d'intérêts non gérables doit être **exceptionnelle et soumise à une validation par l'Administrateur Délégué**. Cette démarche ne peut se substituer à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts comme requises ci-avant.

Aux fins d'une parfaite information, les conflits d'intérêts potentiels que nous ne pouvons pas éviter sont les suivants :

1. Nos collaborateurs défendent en premier lieu les intérêts de AVISE et des assureurs qui donnent procuration à AVISE. Les sinistres sont gérés au sein d'un service autonome indépendant des fonctions commerciales et des contacts commerciaux avec les courtiers.

■ Les clients qui estiment que leur demande a été indûment rejetée (en tout ou en partie) peuvent s'adresser au service Gestion des plaintes qui examine les plaintes de manière indépendante et impartiale et interpelle à ce sujet le service interne concerné. Malgré cela, nous ne pouvons pas totalement éviter la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations.

2. Acceptation et tarification de risques

■ Nos collaborateurs disposent de directives claires en matière de souscription, qu'ils sont tenus de suivre lors de l'acceptation et de la tarification de risques, afin de réduire au maximum les écarts de traitement de risques similaires, tant en ce qui concerne l'acceptation qu'en ce qui concerne la tarification. Malgré cela, en raison du positionnement d'AVISE en tant qu'agence de souscription proposant des conditions « sur mesures », nous ne pouvons pas totalement éviter l'apparition d'écarts en matière d'acceptation et de tarification entre des risques pouvant laisser apparaître certaines similitudes provenant de clients différents.

3. Intérêt personnel dans la souscription d'une police ou la gestion des sinistres

- La souscription des polices et la gestion des dossiers sinistre qui en résultent dans lesquels un lien personnel entre un assuré et un collaborateur d'AVISE pourrait intervenir, doivent toujours être approuvés par l'Administrateur Délégué. Malgré cela, nous ne pouvons pas totalement exclure la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations, lorsque des liens personnels n'apparaissent pas d'emblée de manière claire ou ne sont pas signalés par le collaborateur en question.

4. Cadeaux ou avantages éventuels offerts par des clients ou des tiers

- Les collaborateurs ne peuvent accepter des cadeaux qui leur sont proposés personnellement ou à leurs proches, par des clients ou des tiers impliqués, sauf s'ils l'ont signalé au préalable à l'Administrateur Délégué et ont obtenu son accord.

L'acceptation d'argent sous quelque forme que ce soit (chèques, options sur actions, bons de valeur, argent en espèces, etc.) est toujours proscrite, quel qu'en soit le montant.

Malgré cela, nous ne pouvons pas totalement exclure la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations, lorsque le collaborateur en question n'a pas signalé avoir reçu des cadeaux ou avantages éventuels de la part de clients ou de tiers.

VI. Enregistrement des conflits d'intérêts qui se sont effectivement produits

Les conflits d'intérêts constatés, survenus ou susceptibles de survenir, et de nature à vraisemblablement nuire aux intérêts des clients, doivent être **signalés** par les collaborateurs à leur hiérarchie.

Les conflits d'intérêts signalés sont consignés dans le « **Registre central des conflits d'intérêts** », géré et tenu à jour régulièrement par l'Administrateur Délégué.

AVISE en informe le client concerné dans une communication distincte.

VII. Formation suffisante des collaborateurs

Afin de gérer adéquatement les conflits d'intérêts, AVISE veille à ce que **tous les collaborateurs bénéficient de formations et du soutien nécessaires** à une bonne compréhension des concepts de « conflit d'intérêts » et de « politique de AVISE en matière de gestion des conflits d'intérêts ».

VIII. Mise en oeuvre de la politique

La présente politique est en vigueur. La direction effective de AVISE prend les **mesures nécessaires** à la mise en oeuvre de la présente politique et à la surveillance de son application.

L'efficacité de cette politique et de ses mesures d'exécution fait l'objet d'une **évaluation régulière** par la direction effective de AVISE.