

Politique en matière de gestion des conflits d'intérêts au sein de la SMA « Mutuelle Entraide Hospitalisation »

1. Préambule

Conformément aux dispositions de la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi qu'aux dispositions européennes transposant en droit belge la réglementation MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), la Société mutualiste assurantielle « Mutuelle Entraide Hospitalisation », ci-après dénommée « SMA Hospitalia », s'efforce de commercialiser des produits et services d'assurance hospitalisation et dentaire de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

La SMA Hospitalia entend prévenir les conflits d'intérêts et notamment les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs de ses clients en les opposants aux intérêts d'un de ses agents, d'autres clients, de la SMA Hospitalia elle-même ou d'un collaborateur de la SMA Hospitalia ou de ses agents.

Soucieuse de se conformer à ses obligations, la SMA Hospitalia a élaboré un cadre général décrivant la manière dont elle s'organise en matière de gestion des conflits d'intérêts via :

- L'identification des conflits d'intérêts potentiels,
- Les mesures de gestion des conflits d'intérêts nés ou à naître,
- L'information de ses clients,
- La formation de ses collaborateurs,
- La tenue d'un registre de conflits d'intérêts,
- La mise en œuvre et l'évaluation régulière de la présente politique.

2. Définition du « conflit d'intérêt » et notion de « personne concernée »

Un conflit d'intérêt voit le jour quand 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.

Il y a conflit d'intérêts lorsque :

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

Par personne concernée, il faut entendre :

- Les administrateurs et dirigeants de la SMA Hospitalia,
- Les membres du personnel de la SMA Hospitalia et de ses agents liés,
- Les personnes physiques qui, en vertu d'un contrat d'externalisation, participent directement à l'exécution de services pour les besoins de la SMA Hospitalia.

3. 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.

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

- La création d'un produit ou service,
- La commercialisation d'un produit ou service,
- Une politique ou une décision en matière d'affiliation, de tarification ou de gestion des sinistres,
- Un conseil au client portant sur des contrats d'assurance,
- Une politique commerciale ou technique affectant le portefeuille.

4. Gestion des conflits d'intérêts

La présente politique a pour objet d'éviter que des conflits d'intérêts ne nuisent aux intérêts des clients. A cet égard, la SMA Hospitalia a pour obligation de :

- Identifier es conflits d'intérêts potentiels,
- Élaborer des mesures visant à prévenir les conflits d'intérêts potentiels,
- Élaborer des procédures de gestion des conflits d'intérêts qui surviennent malgré les mesures de prévention,
- Signaler aux clients les conflits d'intérêts impossibles à prévenir ou à gérer,
- Assurer une formation suffisante aux personnes concernées,
- Tenir un registre des conflits d'intérêts constatés.

Si malgré l'ensemble des mesures de prévention prises par la SMA Hospitalia, un conflit d'intérêt devrait survenir, la SMA Hospitalia prendra toutes les initiatives utiles à sa résolution.

5. Identification des conflits d'intérêts potentiels

Les conflits d'intérêts potentiels (dont on suppose qu'ils pourraient survenir) dans l'exercice du métier d'assureur par la SMA Hospitalia sont inventoriés au préalable et consignés dans un registre par la fonction de compliance.

Ce « Registre des conflits d'intérêts » est tenu à jour en fonction des évolutions :

- Dans l'organisation de la SMA Hospitalia et ses agents liés,
- Dans les tâches de la SMA Hospitalia et de ses agents liés,
- Dans les produits et les services commercialisés par la SMA Hospitalia,
- En fonction des incidents réellement survenus.

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

- Est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client,
- A un intérêt dans le résultat d'un service 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,
- Est incitée, 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,
- Exerce la même activité que le client,
- Reçoit ou recevra d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

Pour atteindre un degré de certitude acceptable sur le fait que tous les conflits d'intérêts potentiels sont dûment identifiés, la SMA Hospitalia vérifie en outre l'existence ou non d'autres situations susceptibles de relever du conflit d'intérêts, en tenant compte :

- de la nature, l'échelle et la complexité des activités exercées par l'entreprise,
- des tâches spécifiques de chaque agent lié et leurs sous-agents.

L'identification des conflits d'intérêts potentiels au sens de la législation MiFID est de la responsabilité conjointe de la fonction de compliance et du Comité de Direction de la SMA Hospitalia.

6. Mesures et procédures

Les mesures visant à prévenir, limiter ou gérer l'impact négatif des conflits d'intérêts éventuels sont prises en amont lors de l'identification des conflits d'intérêts potentiels et d'une formation appropriée des collaborateurs de la SMA, de ses agents liés et sous-agents.

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 SMA Hospitalia, ses agents liés et sous-agents 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 SMA Hospitalia n'engendrent des conflits d'intérêts,
- 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.

L'élaboration de mesures visant à prévenir et à gérer les conflits d'intérêts au sens de la législation MiFID est de la responsabilité conjointe de la fonction de compliance et du Comité de Direction de la SMA Hospitalia. Toutes les mesures ainsi élaborées doivent être soumises à l'approbation de la fonction de compliance et du Comité de Direction.

7. Notification aux clients concernés des conflits d'intérêts non gérables

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 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 la fonction de compliance. Cette démarche ne peut se substituer à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts comme requises ci-avant.

8. Formation des personnes concernées

Pour atteindre l'objectif d'une culture de compliance au sein de la SMA Hospitalia et de ses agents liés et sous-agents et gérer adéquatement les conflits d'intérêts, il convient de veiller à ce que toutes les personnes concernées bénéficient de formations et du soutien nécessaires à une bonne compréhension des concepts de «conflit d'intérêts» et de «politique en matière de gestion des conflits d'intérêts ».

9. Enregistrement des conflits d'intérêts constatés

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 personnes concernées à leur hiérarchie, au relais Compliance de leur entité et au Compliance Officer de la SMA Hospitalia.

Les conflits d'intérêts signalés sont consignés dans le « Registre des conflits d'intérêts », géré et tenu à jour régulièrement par la fonction de compliance.

10. Mise en œuvre de la politique

Le Comité de Direction de la SMA Hospitalia prend les mesures nécessaires à la mise en œuvre 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 fonction de compliance.