

POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERETS

PREAMBULE

Comme tout assureur, Partners Assurances est potentiellement exposée à des conflits d'intérêts résultant de ses activités.

Conformément à sa politique d'intégrité et aux dispositions réglementaires applicables¹, Partners Assurances considère les intérêts de sa clientèle comme une priorité essentielle.

Des moyens sont mis en œuvre de manière à éviter que la présence d'intérêts divergents à un moment donné ne contrarie la réalisation de cet objectif.

IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTERETS

Notre politique s'applique aux conflits d'intérêts pouvant surgir :

- entre un client et la société,
- entre un client et un collaborateur,
- entre deux clients.

Elle couvre l'ensemble du processus d'assurance, depuis la conception des produits jusqu'à la résiliation du contrat, en passant par la commercialisation, la souscription et le règlement des sinistres.

Les principaux risques identifiés concernent :

- Le conseil fourni à la souscription qui serait biaisé par d'autres intérêts de Partners Assurances ou de ses collaborateurs.
- La gestion d'un sinistre dont les responsabilités ne sont pas clairement établies, qui opposerait deux de nos assurés ou un assuré et un collaborateur ou l'un de ses proches
- Le fait d'accepter des cadeaux ou avantages pouvant être considérés comme contraires à nos obligations à l'égard de nos clients
- L'exercice d'activités externes ou l'entretien de relations personnelles par nos collaborateurs qui pourraient porter préjudice au client.

Les différents *services d'intermédiation en assurances*² font l'objet d'une analyse continue permettant d'identifier les risques potentiels de conflits d'intérêts.

Cette analyse a lieu préalablement au lancement ou à la modification de ces services mais également par la suite, à l'occasion des contrôles effectués à différents niveaux.

¹ 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

² Au sens de l'Arrêté royal du 21 février 2014 susdit (art. 1^{er} 8°), un *service d'intermédiation en assurance* recouvre toute activité de conseil sur des contrats d'assurance, leur présentation, proposition, conclusion (en ce compris les travaux préparatoires), gestion ou exécution.

PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTERETS

1. De façon générale, les collaborateurs doivent exercer leurs fonctions avec honnêteté, diligence et loyauté, conformément aux dispositions régissant Partners Assurances en matière de déontologie. Les intérêts de la clientèle prévalent que ce soit par rapport aux intérêts personnels des collaborateurs ou aux intérêts propres de l'entité à laquelle ils appartiennent. Les collaborateurs ne sont pas autorisés à exercer une activité complémentaire, ils ne peuvent détenir un portefeuille d'assurance et leur rémunération ne comporte pas de partie variable.
2. La commercialisation des produits et services est effectuée en assurant la primauté des intérêts du client sur ceux du collaborateur ou de la Société. Fondée sur la connaissance du client, de ses besoins et de ses attentes, l'offre commerciale comprend en particulier une information détaillée sur les caractéristiques des produits et services proposés. Les collaborateurs sont en outre guidés dans leur tâche par un outil informatique performant, intégrant divers niveaux de contrôle.
3. La clientèle est traitée avec équité sans qu'il soit accordé d'avantages particuliers à un client au détriment d'un autre, que ce soit à la souscription ou modification du contrat, ou lors d'un sinistre.
4. Partners Assurances a mis en place un dispositif visant à identifier, prévenir et gérer les éventuels conflits d'intérêts. Les services de contrôle sont chargés de veiller à la bonne application des mesures prises à cet effet et des dispositions réglementaires qui s'y rapportent, dont celles concernant l'information de la clientèle.

INFORMATION

En cas de conflit d'intérêts surgissant entre le client et un collaborateur, le client est informé que son dossier est de ce fait transféré auprès d'un autre gestionnaire.

En cas de conflit d'intérêts entre le client et Partners surgissant à l'occasion d'un sinistre Protection juridique, il est rappelé au client la possibilité de consulter l'avocat de son choix.

REGISTRE

Les collaborateurs ont instruction de rapporter tous les cas de conflits d'intérêts présumés à leur hiérarchie et/ou au Compliance Officer. Ce dernier en assure l'enregistrement dans un registre électronique.