

Certaines 'attentes de l'autorité de contrôle' ne s'appliquent pas dans tous les cas. Lorsqu'une 'attente' est applicable, la case correspondante est cochée. Signification des abréviations : VIE EI = valable pour les assurances d'épargne et d'investissement; VIE A = valable pour les assurances vie autres que les assurances d'épargne ou d'investissement; N VIE = valable pour les assurances non-vie; CNS = valable en cas de conseil uniquement; GR = valable pour les grands risques.

Ce programme de travail est susceptible d'être modifié suite aux discussions en cours dans les différents groupes de travail avec les associations professionnelles.

Exigences légales	Base légale	Attentes de l'autorité de contrôle	VIE EI	VIE A	N VIE	CNS	GR	
1. Identification des conflits d'intérêts								
1	<ul style="list-style-type: none"> Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent identifier les conflits d'intérêts susceptibles de survenir en lien avec les services d'intermédiation en assurances qu'ils fournissent. Ils doivent décrire les situations dans lesquelles il existe un risque sensible d'atteinte aux intérêts de leurs clients. Ils doivent tenir compte de leurs propres activités et des activités qui sont exercées en leur nom ou pour leur compte. 	Art. 17 AR N2 21 februari 2014 Art. 19 AR N2 21 februari 2014	<ul style="list-style-type: none"> L'intermédiaire rédige une liste de conflits d'intérêts potentiels. Cette liste tient compte de chaque activité présentant un risque sensible d'atteinte aux intérêts des clients. Il s'agit de conflits d'intérêts entre le client et : <ul style="list-style-type: none"> l'intermédiaire lui-même, y compris : <ul style="list-style-type: none"> ses administrateurs ; ses dirigeants effectifs ; ses salariés ; ses sous-agents ; d'autres personnes qui sont liées directement ou indirectement avec lui par un lien de contrôle ; d'autres clients. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		2	Dans le cadre de l'identification des conflits d'intérêts possibles, l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances tient compte des situations générales possibles suivantes : <ul style="list-style-type: none"> a) le fait qu'un gain financier peut être obtenu ou qu'une perte financière peut être évitée aux dépens du client ; b) le fait qu'une personne a un intérêt dans le résultat d'un service ou une transaction qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat ; c) le fait qu'il existe une raison financière ou autre pour privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné ; d) si l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances fait partie d'un groupe : les interactions entre les différentes entités du groupe. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		3	<ul style="list-style-type: none"> L'intermédiaire rédige une liste de toutes les activités qu'il exerce lui-même et qui peuvent éventuellement donner lieu à un conflit d'intérêts. Il interprète cet aspect de façon suffisamment large et ne le limite pas à l'intermédiation lors de la conclusion de contrats d'assurance. Il prend par exemple également en considération ses interventions en cas de sinistre. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		4	L'intermédiaire identifie toutes les activités que d'autres (par ex., des sous-agents) exercent en son nom et qui peuvent éventuellement donner lieu à un conflit d'intérêts.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Gestion des conflits d'intérêts								
2	<ul style="list-style-type: none"> Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent adopter des mesures concernant la gestion des conflits d'intérêts. 	Art. 27, § 1 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 1° AR N1 21 februari 2014 Art. 20, § 3 AR N2 21 februari 2014 Art. 20, § 4 AR N2 21 februari 2014 Art. 20, § 5 AR N2 21 februari 2014	1 Pour chaque conflit d'intérêts identifié : <ul style="list-style-type: none"> l'intermédiaire évalue le risque ; il détermine la façon dont il va gérer le conflit d'intérêts ; il détermine si le client doit être informé du conflit d'intérêts. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ce programme de travail est susceptible d'être modifié suite aux discussions en cours dans les différents groupes de travail avec les associations professionnelles.

Exigences légales	Base légale	Attentes de l'autorité de contrôle	VIE EI	VIE A	N VIE	CNS	GR	
2	Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent adopter des mesures concernant la gestion des conflits d'intérêts.	<p>Art. 27, § 1 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 1° AR N1 21 februari 2014</p> <p>Art. 20, § 3 AR N2 21 februari 2014</p> <p>Art. 20, § 4 AR N2 21 februari 2014</p> <p>Art. 20, § 5 AR N2 21 februari 2014</p>	<p>2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si c'est nécessaire en vue de protéger les intérêts différents des clients : <ul style="list-style-type: none"> • l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances limite l'échange d'informations entre certaines personnes ou certains départements ; • l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances organise un contrôle distinct des personnes qui fournissent des services à des clients dont les intérêts peuvent être en conflit avec ceux d'autres clients ou de l'entreprise ou de l'intermédiaire d'assurances ; • l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances fait en sorte que la même personne ne puisse pas être simultanément ou successivement impliquée dans différentes activités ou services d'intermédiation en assurances ; • l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances fait en sorte que les personnes impliquées dans différentes activités puissent exécuter celles-ci avec une indépendance appropriée et ne soient pas influencées de façon inopportune. • Si la tâche principale de deux personnes peut donner lieu à des conflits d'intérêts, l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances fait en sorte que ces personnes ne puissent pas influencer leurs rémunérations mutuelles. • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances élabore à cet effet des mesures concrètes qui sont adaptées à la nature, l'échelle et la complexité de son activité et son offre. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> • La politique générale de rémunération, d'incitants et d'évaluation de l'entreprise ou de l'intermédiaire d'assurances est conforme à la règle de conduite fondamentale qui stipule que l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances doit agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle vis-à-vis de ses clients. • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances n'impose pas à ses salariés et directeurs des objectifs qui pourraient donner lieu à des comportements qui ne sont pas compatibles avec les règles de conduite pour le secteur des assurances. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<p>4</p> <p>L'intermédiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tient une liste complète des différentes composantes de la rémunération de ses salariés, directeurs et sous-agents ; • mentionne pour chaque composante de la rémunération, la façon dont elle est calculée et si elle est liée : <ul style="list-style-type: none"> • à la réalisation d'objectifs quantitatifs ; • au respect d'exigences qualitatives, comme par exemple le respect des règles de conduite ; • veille à un équilibre adéquat entre la partie fixe et la partie variable de la rémunération. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<p>5</p> <p>L'intermédiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tient une liste exhaustive des incitants qu'il donne à ses salariés, directeurs et sous-agents ; • mentionne pour chaque incitant, si celui-ci est lié: <ul style="list-style-type: none"> • à la réalisation d'objectifs quantitatifs ; • au respect d'exigences qualitatives, comme par exemple le respect des règles de conduite. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<p>6</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'intermédiaire d'assurances veille à ce que lui-même et ses collaborateurs agissent de manière honnête, équitable et professionnelle dans l'intérêt de leur client, lors de la sélection des contrats d'assurance. • Dans ce cadre, il prend les aspects suivants en compte : <ul style="list-style-type: none"> • les exigences de qualité auxquelles les contrats d'assurance proposés doivent répondre ; • les critères sur la base desquels il admet des entreprises d'assurances dans sa sélection ; • les critères sur la base desquels il élimine des entreprises d'assurances de sa sélection ; • l'évaluation des éventuels inducements par rapport au cadre légal en vigueur. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		<p>7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances propose à ses clients, pour un risque qu'il a déjà assuré, de choisir un autre contrat d'assurance, éventuellement émis par une autre entreprise d'assurances, il accorde dans ce cadre une attention particulière aux aspects suivants : <ul style="list-style-type: none"> • l'évaluation précise de l'intérêt du client dans ce changement ; dans ce cadre, il compare notamment les caractéristiques des contrats d'assurance en question, comme la couverture, y compris les exclusions et les franchises, et la prime ; • la fourniture au client d'informations correctes, claires et non trompeuses, lui permettant de prendre des décisions en connaissance de cause, en particulier en ce qui concerne : <ul style="list-style-type: none"> • l'impact des frais inhérents à de telles transactions ; • les caractéristiques des contrats d'assurance en question ; • les principaux facteurs qui influencent la valeur des contrats d'assurance. • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances est en mesure d'expliquer à la FSMA en quoi ce changement est dans l'intérêt du client. 	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Exigences légales	Base légale	Attentes de l'autorité de contrôle	VIE EI	VIE A	N VIE	CNS	GR
2 Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent adopter des mesures concernant la gestion des conflits d'intérêts.	Art. 27, § 1 Loi Surveillance Secteur Financier 2 augustus 2002 tel que précisé par Art. 4, 1° AR N1 21 februari 2014 Art. 20, § 3 AR N2 21 februari 2014 Art. 20, § 4 AR N2 21 februari 2014 Art. 20, § 5 AR N2 21 februari 2014	8 • Si l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances fait des propositions d'arbitrage à ses clients en ce qui concerne des assurances d'épargne et d'investissement, il accorde dans ce cadre une attention particulière aux aspects suivants : • l'évaluation précise de l'intérêt du client dans l'arbitrage ; • la fourniture au client d'informations correctes, claires et non trompeuses, lui permettant de prendre des décisions en connaissance de cause, en particulier en ce qui concerne : • l'impact des frais inhérents à de telles transactions ; • les caractéristiques des contrats d'assurance en question ; • les principaux facteurs qui influencent la valeur des contrats d'assurance. • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances est en mesure d'expliquer à la FSMA en quoi cette étape est dans l'intérêt du client.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Registre des conflits d'intérêts							
3 • Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent tenir un registre des conflits d'intérêts. • Ils doivent y consigner les données relatives aux conflits d'intérêts qui se sont produits et qui comportent un risque sensible d'atteinte aux intérêts des clients ou, dans le cas d'un service en cours, sont susceptibles de se produire. • Ils doivent actualiser régulièrement ces données.	Art. 22 AR N2 21 februari 2014	1 • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances dispose d'un registre des conflits d'intérêts. Ce registre diffère de la liste des conflits d'intérêts potentiels qui fait partie de la politique de gestion des conflits d'intérêts. • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances veille à ce que lui-même ou les collaborateurs qu'il a désignés pour ce faire : • inscrivent dans le registre les conflits d'intérêts concrets qui surviennent ; • rapportent à la direction de l'entreprise les conflits d'intérêts concrets qui surviennent ; • actualisent systématiquement et régulièrement le registre.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Politique de conflits d'intérêts							
4 • Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent établir par écrit une politique efficace de gestion des conflits d'intérêts. • Ils doivent la mettre en œuvre et la garder opérationnelle. • La politique de gestion des conflits d'intérêts doit être proportionnée à la taille, à l'organisation, à la nature, à l'échelle et à la complexité de leurs activités. • Les entreprises et intermédiaires d'assurances qui font partie d'un groupe doivent, dans leur politique de gestion des conflits d'intérêts, prendre en compte les conflits susceptibles de résulter de la structure et des activités professionnelles des autres membres du groupe.	Art. 20, § 1 AR N2 21 februari 2014 Art. 20, § 2 AR N2 21 februari 2014	1 • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances établit par écrit une politique efficace de gestion des conflits d'intérêts. • La politique de gestion des conflits d'intérêts est approuvée par les organes compétents.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		2 La politique de gestion des conflits d'intérêts : • renvoie aux services et activités d'intermédiation en assurances qui sont exécutés par l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances ou en son nom ; • décrit les circonstances qui constituent un conflit d'intérêts ou peuvent provoquer un conflit d'intérêts impliquant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients ; • fixe les mesures que l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances prend en vue de gérer les conflits d'intérêts ; • détermine comment les clients sont informés des conflits d'intérêts concrets qui se produisent ; • détermine comment les conflits d'intérêts doivent être enregistrés ; • consacre, si l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances fait partie d'un groupe, une attention particulière aux conflits d'intérêts éventuels consécutifs à la structure et aux activités d'autres membres du groupe.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		3 La politique de gestion des conflits d'intérêts détermine : • ce que l'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances entend par conflit d'intérêts dans le contexte des règles de conduite pour le secteur des assurances ; • quelles parties peuvent être concernées par un conflit d'intérêts (notamment : le preneur d'assurance, l'assuré, le bénéficiaire, l'intermédiaire d'assurances ou l'entreprise d'assurances) ; • à partir de quel moment il est question d'un risque <i>sensible</i> ; ceci est fixé de façon concrète, par exemple sous la forme d'une combinaison de la probabilité et de l'impact pour la partie concernée.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Ce programme de travail est susceptible d'être modifié suite aux discussions en cours dans les différents groupes de travail avec les associations professionnelles.

Exigences légales	Base légale	Attentes de l'autorité de contrôle	VIE EI	VIE A	N VIE	CNS	GR
<p>4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent établir par écrit une politique efficace de gestion des conflits d'intérêts. • Ils doivent la mettre en œuvre et la garder opérationnelle. • La politique de gestion des conflits d'intérêts doit être proportionnée à la taille, à l'organisation, à la nature, à l'échelle et à la complexité de leurs activités. • Les entreprises et intermédiaires d'assurances qui font partie d'un groupe doivent, dans leur politique de gestion des conflits d'intérêts, prendre en compte les conflits susceptibles de résulter de la structure et des activités professionnelles des autres membres du groupe. 	<p>Art. 20, § 1 AR N2 21 februari 2014 Art. 20, § 2 AR N2 21 februari 2014</p>	<p>4 La politique de gestion des conflits d'intérêts mentionne pour toutes les activités identifiées ci-avant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les mesures concrètes nécessaires pour gérer les conflits d'intérêts ; • les instructions qui s'appliquent à l'entreprise ou à l'intermédiaire d'assurances et aux autres personnes impliquées dans le cadre de la fourniture de services d'intermédiation en assurances. 	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<p>5 L'intermédiaire fait en sorte que ses collaborateurs et sous-agents connaissent et appliquent la politique de gestion des conflits d'intérêts.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>5 Les intermédiaires d'assurances qui informent leurs clients qu'ils fondent leur conseil sur une analyse impartiale doivent prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que leur conseil soit effectivement impartial.</p>	<p>Art. 273, § 2 Loi Assurances 4 april 2014</p>	<p>1 L'intermédiaire d'assurances qui fournit du conseil sur la base d'une analyse impartiale stipule dans sa politique de gestion des conflits d'intérêts les mesures concrètes qu'il prend pour atteindre cette impartialité.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Information aux clients

1. Information sur la politique des conflits d'intérêts

Ce programme de travail est susceptible d'être modifié suite aux discussions en cours dans les différents groupes de travail avec les associations professionnelles.

VIE
EI VIE
A N
VIE CNS GR

Exigences légales

Base légale

Attentes de l'autorité de contrôle

6	<ul style="list-style-type: none"> • Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent, dès le début de la prestation de services, communiquer à leurs clients une description générale de leur politique de gestion des conflits d'intérêts. Ils peuvent fournir cette information sous une forme résumée. • Ils peuvent communiquer cette information via leur site web, pour autant que : <ul style="list-style-type: none"> • cette façon de procéder soit adaptée au contexte dans lequel sont conduites les affaires avec le client, c.-à-d. pour autant que le client ait un accès régulier à l'internet, ce qui peut ressortir du fait que ce dernier fournit une adresse électronique comme moyen de communication avec le prestataire de services ; • le client marque spécifiquement son accord sur ce point ; • les prestataires de services notifient au client par voie électronique l'adresse du site web où ce dernier pourra consulter la politique de gestion des conflits d'intérêts ; • la politique de gestion des conflits d'intérêts soit actualisée ; • l'information soit accessible de manière continue sur le site web pendant le laps de temps qui est raisonnablement nécessaire au client pour l'examiner. • Si le client demande davantage de précisions sur la politique de gestion des conflits d'intérêts, les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent les lui fournir sur un support durable. 	<p>07.6.011.§001.h). 07.6.011.§001.i).</p>	<p>1 L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances prend des mesures pour faire en sorte que tous ses clients reçoivent, avant qu'il ne traite pour la première fois avec eux, une description générale de sa politique de gestion des conflits d'intérêts. Cette description peut être fournie sous une forme résumée.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
			<p>2 L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances prend des mesures pour faire en sorte de fournir la description générale de sa politique de gestion des conflits d'intérêts uniquement via son site web pour autant qu'il respecte toutes les règles légales en la matière.</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
			<p>3</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances fournit davantage de détails sur sa politique de gestion des conflits d'intérêts aux clients (ou clients potentiels) qui le demandent. • Il fournit ces informations sur un support durable. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>

2. Information sur les conflits d'intérêts spécifiques

7	<p>Les entreprises et intermédiaires d'assurances doivent informer clairement le client s'il s'avère que les mesures qu'ils ont prises en vue de gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, qu'il ne sera pas porté atteinte aux intérêts du client.</p>	<p>Art. 18 AR N2 21 februari 2014 Art. 21 AR N2 21 februari 2014</p>	<p>1</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'entreprise ou l'intermédiaire d'assurances informe clairement le client s'il s'avère que les mesures qu'il a prises pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, qu'il ne sera pas porté atteinte aux intérêts du client. • Il fournit les informations au préalable. • Il fournit les informations sur un support durable. • Les informations sont suffisamment détaillées (compréhensibles/accessibles/non sujettes à interprétation) pour permettre au client de prendre une décision en connaissance de cause au sujet du service d'intermédiation en assurances en lien avec lequel un conflit d'intérêts survient. 	<p><input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/></p>
---	--	--	---	---