

## MiFID assurances : politique de gestion des conflits d'intérêts

### 1. Introduction

Conformément à la réglementation européenne (*Markets in Financial Instruments Directive*, ci-après dénommée MiFID) et aux dispositions de la Loi belge du 30.07.2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers, AXA Belgium (**ci-après dénommée « AXA »**) s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

A cet effet, AXA 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 en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance, d'autres clients, d'AXA elle-même ou d'un collaborateur AXA réputé 'personne concernée' (*voir la définition ci-après*).

Soucieuse de se conformer à ses obligations, AXA trace dans le présent chapitre le **cadre général** dans lequel elle organise **en matière de conflits d'intérêts** :

- l'identification des conflits potentiels visés par la législation
- les mesures/procédures de gestion des conflits nés ou susceptibles de naître
- l'information des clients
- la formation des collaborateurs
- le registre des conflits
- la mise en œuvre et l'évaluation régulière de la politique.

### 2. Champ d'application

Pour l'application du présent chapitre, il y a conflit d'intérêts lorsque :

- un conflit oppose d'une part les intérêts d'AXA (y compris ses personnes liées telles que définies ci-après) ou du Groupe dont AXA fait partie et d'autre part, les devoirs qu'un assureur a envers ses clients ;
- un conflit oppose entre eux les intérêts de deux ou plusieurs clients envers lesquels AXA a des devoirs.

Classification - 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.

Sources possibles - 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
- un conseil au client
- une politique commerciale ou technique affectant le portefeuille
- une politique ou une décision en matière de provisionnement.

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 AXA et ses salariés ou entre AXA et ses administrateurs) ne sont pas visés par le présent chapitre.

Notion de personne concernée : sont considérées comme telles, au sens du présent chapitre :

- les administrateurs et les dirigeants d'AXA
- les membres du personnel d'AXA
- une personne physique dont les services sont 1) mis à disposition et 2) placés sous le contrôle d'AXA et qui participe à la **fourniture** par AXA 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 d'AXA.

### 3. Gestion des conflits d'intérêts au sens de la directive MiFID

La politique d'AXA a pour objet d'éviter que des conflits d'intérêts au sens de la législation MiFID ne nuisent aux intérêts des clients. Dans cette optique, rappelons-le, les obligations sont :

- identifier les conflits potentiels visés par la législation
- élaborer des mesures visant à prévenir les conflits potentiels et les procédures de gestion des conflits qui surviennent malgré tout
- signaler aux clients les conflits d'intérêts impossibles à prévenir ou à gérer
- assurer en la matière une formation suffisante des personnes liées
- notifier et enregistrer rigoureusement chacun des conflits d'intérêts constatés.

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

### 4. Identification de conflits d'intérêts potentiels

Les « conflits d'intérêts potentiels » au sens de la législation MiFID, dont on suppose qu'ils pourraient survenir dans l'exercice du métier d'assureur par AXA, sont inventoriés **au préalable** et consignés dans un registre central par la fonction de compliance, assistée en cela par toutes les Directions d'AXA.

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

- dans l'organisation de l'entreprise et dans les tâches des entités opérationnelles
- dans les produits et les services commercialisés par AXA
- dans la structure du Groupe auquel AXA appartient
- et en fonction des incidents réellement survenus.

Pour l'exercice d'identification des conflits d'intérêts potentiels, AXA examine en premier lieu si une ou plusieurs des **situations génériques** définies par la Loi s'appliquent, c'est-à-dire si AXA 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, AXA vérifie en outre l'existence ou non d'autres situations susceptibles de relever du conflit d'intérêts, en tenant compte :

- de l'appartenance d'AXA à un Groupe ;
- de la nature, l'échelle et la complexité des activités exercées par l'entreprise ;
- des tâches spécifiques de chaque Direction ou entité opérationnelle.

L'identification des conflits d'intérêts potentiels au sens de la législation MiFID est de la responsabilité conjointe de la fonction de compliance et des Directions d'AXA. L'exercice du métier d'assureur consiste par nature à constater et à gérer des **oppositions d'intérêts**, sans que ces situations puissent être a priori qualifiées de conflits d'intérêts.

L'analyse en tient compte, pour éviter de se traduire par une description ordinaire du métier d'assureur et des opérations d'assurance.

## 5. Mesures et procédures

Les mesures visant à prévenir, limiter ou gérer l'impact négatif d'éventuels conflits d'intérêts sur le client sont formalisée dans chaque Direction ou entité opérationnelle d'AXA.

L'élément central de la gestion des conflits d'intérêt s'articule autour d'un processus de prévention en amont composé de l'identification des conflits d'intérêts potentiels (voir ci-avant) et d'une formation /communication appropriée aux collaborateurs concernés.

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 d'AXA 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 AXA 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 des Directions d'AXA. Toutes les mesures ainsi élaborées doivent être soumises à l'approbation de la fonction de compliance et de la direction compétente.

## 6. Notification aux clients 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.

## 7. Formation suffisante des personnes concernées

L'instauration et la pérennisation d'une culture compliance au sein d'AXA sont clés. Pour atteindre cet objectif 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 d'AXA en matière de gestion des conflits d'intérêts».

## 8. Enregistrement rigoureux 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 et au Correspondant Compliance de leur entité.

Les conflits d'intérêts signalés sont consignés dans le « Registre central des conflits d'intérêts », géré et tenu à jour régulièrement par la fonction de compliance, assistée en cela par toutes les directions d'AXA.

## 9. Mise en œuvre de la politique

La direction effective d'AXA 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.