



Politique en matière de conflit d'intérêts & d'intégrité

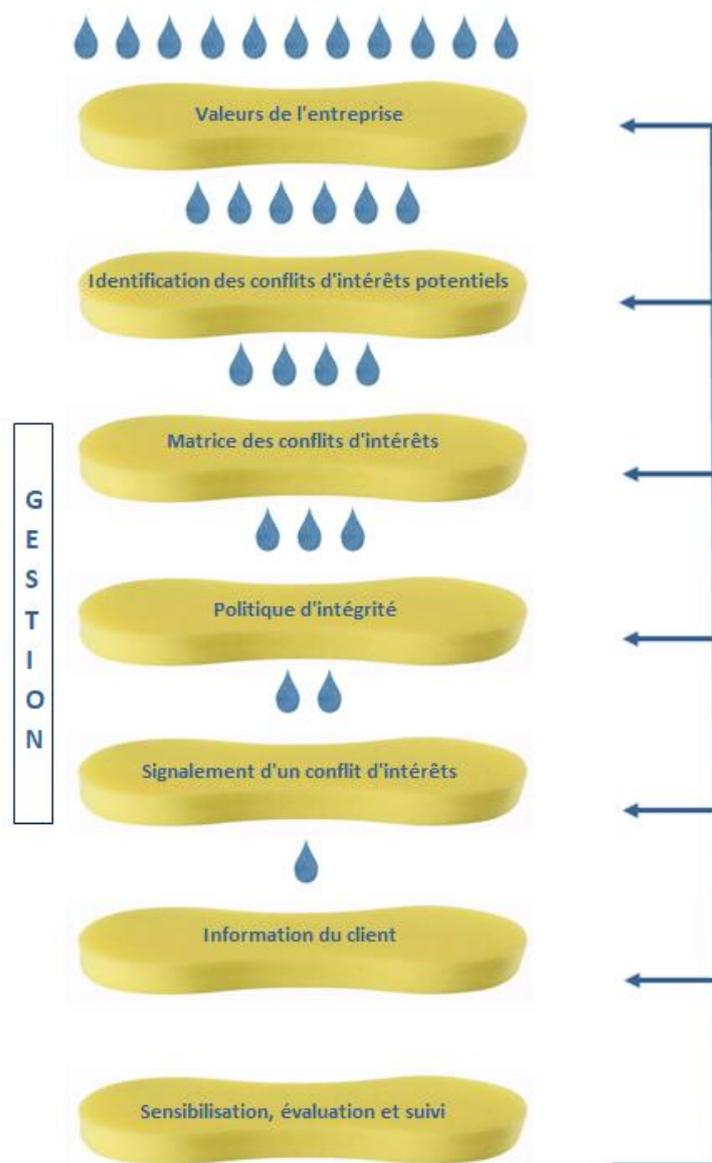
Version 2021

1.	Introduction.....	2
2.	Définition de la notion de conflit d'intérêts.....	3
3.	Valeurs de l'entreprise.....	4
4.	Identification des conflits d'intérêts potentiels.....	5
5.	Gestion des conflits d'intérêts.....	6
5.1.	Matrice des conflits d'intérêts.....	6
5.2.	Politique d'intégrité.....	7
5.3.	Signalement des conflits d'intérêts.....	8
6.	Information du client.....	10
7.	Sensibilisation, évaluation et suivi.....	11

1. Introduction

Credimo applique, en tant que compagnie d'assurance, un principe de rigueur dans le cadre de ses activités. Celui-ci se manifeste par une manière d'agir honnête, équitable et professionnelle, qui sert au mieux les intérêts des diverses parties prenantes, et principalement des clients. Cette manière d'agir intègre est synthétisée dans une politique qui contient les éléments fondamentaux des règles d'intégrité que l'entreprise s'impose à elle-même.

En tant que compagnie d'assurance, Credimo est régulièrement confrontée à des intérêts contradictoires. Les conflits d'intérêts sont comme des gouttes de pluie qui peuvent s'infiltrer et causer de graves dommages. Pour éviter ou, à tout le moins, limiter de tels dommages, Credimo recourt à un système composé de six « éponges ».



Ces différentes « éponges », et principalement leur fonctionnement, seront abordées dans le présent document. L'objectif ultime est de protéger, autant que faire se peut, l'entreprise et toutes ses parties prenantes, des dommages résultant de l'infiltration de conflits d'intérêts.

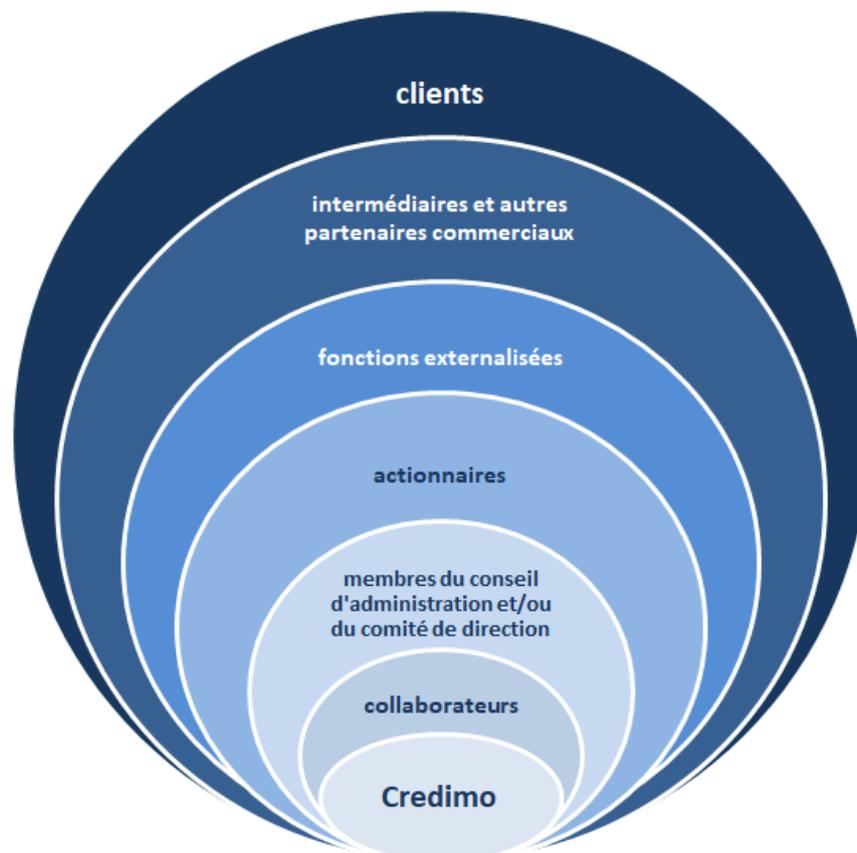
2. Définition de la notion de conflit d'intérêts

On parle d'intérêt lorsqu'une partie obtient un avantage ou évite un désavantage en agissant ou, au contraire, en s'abstenant d'agir. Un intérêt peut être financier ou moral, et aussi bien personnel que professionnel. Si l'intérêt de la partie X entre en conflit avec l'intérêt de la partie Y, on peut parler de conflit d'intérêts.

Credimo sert les intérêts de différentes parties prenantes. Ces intérêts ne sont pas toujours parallèles et peuvent même parfois être divergents. Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre différents acteurs :

- Conflits d'intérêts entre le client et Credimo (et ses parties prenantes internes) ;
- Conflits d'intérêts entre clients ;
- Conflits d'intérêts entre le client et les parties prenantes externes de Credimo ;
- Conflits d'intérêts entre Credimo et ses parties prenantes externes (autres que les clients) ;
- Conflits d'intérêts entre les parties prenantes externes (autres que les clients) ;
- Conflits d'intérêts entre Credimo et ses parties prenantes internes ;
- Conflits d'intérêts entre les parties prenantes internes.

Les conflits d'intérêts peuvent survenir entre différentes couches (internes et externes) et différents types de parties prenantes.



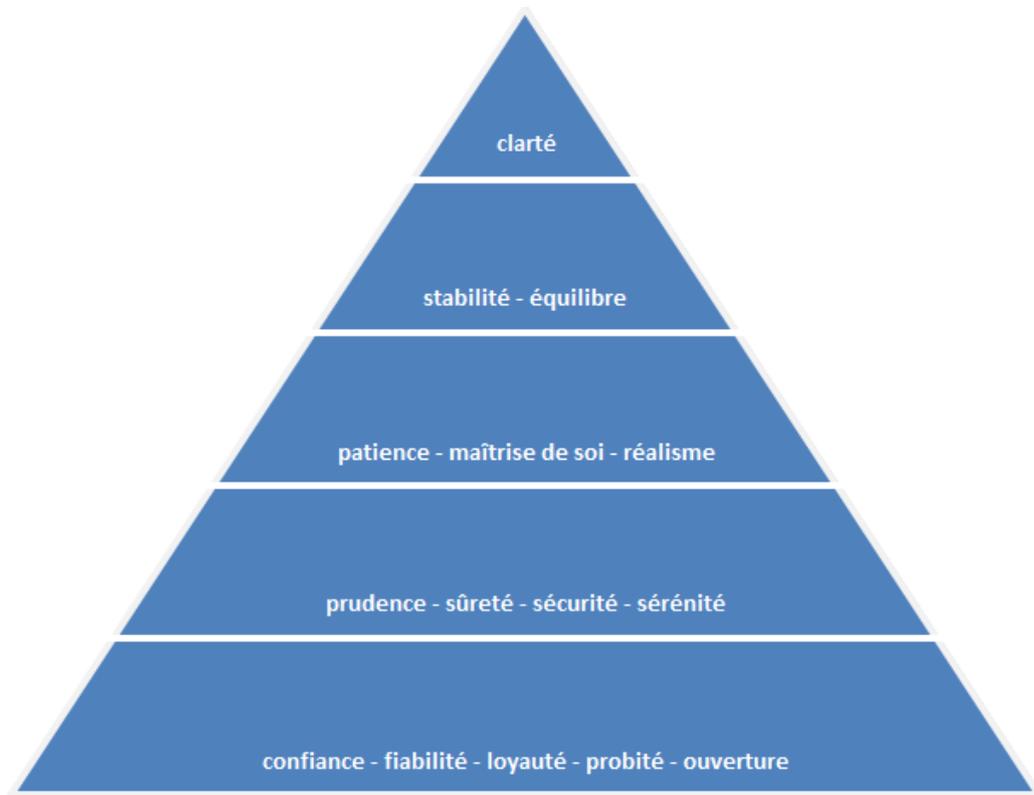
Une attention particulière est accordée aux intérêts du client. Il convient de veiller scrupuleusement à ce que ceux-ci ne soient pas lésés. Les situations suivantes sont en particulier visées et exclues :

- Obtenir un avantage financier ou éviter une perte financière, aux dépens du client ;
- Avoir un intérêt dans le résultat d'un service (d'intermédiation) ou dans la transaction qui diffère de l'intérêt du client ;
- Donner la priorité à l'intérêt d'un ou de plusieurs autres clients par rapport à l'intérêt du client en question ;
- Recevoir des rémunérations d'autres personnes que le client pour un service effectué pour le compte du client, qui diffèrent des rémunérations habituelles pour le même service.

3. Valeurs de l'entreprise

Parallèlement aux objectifs stratégiques, le conseil d'administration détermine les valeurs de l'entreprise. Celles-ci sont diffusées et stimulées au sein de l'entreprise. Elles s'appliquent à tous les collaborateurs (y compris les prestataires de services dans le cadre de l'externalisation) et aux administrateurs. Il est important à cet égard que la direction de l'entreprise donne le bon exemple et s'impose des règles de conduite strictes (« tone at the top »).

Les valeurs de l'entreprise fournissent un cadre pour une politique efficace en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité. Credimo s'appuie sur des valeurs d'entreprise qui contribuent à éviter de manière proactive des conflits d'intérêts et à favoriser un comportement éthique, honnête, digne de confiance et crédible.



Credimo utilise un triangle d'intégrité (« triangle of integrity ») qui débute par de la clarté et de la stabilité et qui mène à la confiance, grâce à une attitude patiente et prudente. Les valeurs d'entreprise de Credimo encouragent l'intégrité et sont à l'opposé des concepts qui favorisent (potentiellement) les conflits d'intérêts et les comportements non éthiques.

L'ambiguïté est souvent un terrain propice aux conflits d'intérêts et aux comportements non éthiques. C'est la raison pour laquelle Credimo opte toujours pour la **clarté**, avec un modèle commercial clair, un réseau de distribution clair, une structure organisationnelle claire et des produits clairs. En réduisant autant que possible la marge d'interprétation, on évite les problèmes.

Les conflits d'intérêts et les comportements non éthiques ont généralement tendance à prospérer dans un environnement volatile et instable. C'est la raison pour laquelle Credimo s'efforce toujours de rechercher la **stabilité**. Credimo aime se profiler comme un partenaire stable pour ses collaborateurs, intermédiaires, clients, actionnaires et autres parties prenantes. L'objectif est toujours d'établir des relations durables à long terme.

« La hâte et la précipitation sont rarement bonnes conseillères », au sens où elles conduisent trop souvent à de mauvaises décisions. Pour prendre des décisions réfléchies, il convient de (re)connaître les intérêts de toutes les parties concernées, et les prendre le cas échéant en considération. Pour Credimo, la **patience** aussi est une vertu. Une croissance régulière est recherchée et, sur la base du bon sens et du réalisme, le profit durable à long terme prime toujours sur tout profit à court terme.

Les risques inutiles sont évités, aussi bien dans la gamme de produits que dans la politique d'investissement (principe de la personne prudente ou « prudent person »). Credimo est synonyme de **prudence**, de sûreté et de sécurité. Avec une telle culture d'entreprise, les conflits d'intérêts problématiques et les manquements à l'intégrité sont moins probables.

Les valeurs d'entreprise susmentionnées mènent finalement à la **confiance**. L'ouverture n'est possible que dans un climat de confiance et de loyauté. Cette ouverture est nécessaire à l'examen (auto)critique des conflits d'intérêts potentiels et des comportements non éthiques.

Parallèlement aux valeurs d'entreprise qui servent de première protection contre les conflits d'intérêts potentiels et les actions qui ne peuvent être considérées comme honnêtes, équitables ou professionnelles, Credimo a développé une politique qui identifie, gère et enregistre les conflits d'intérêts (potentiels).

4. Identification des conflits d'intérêts potentiels

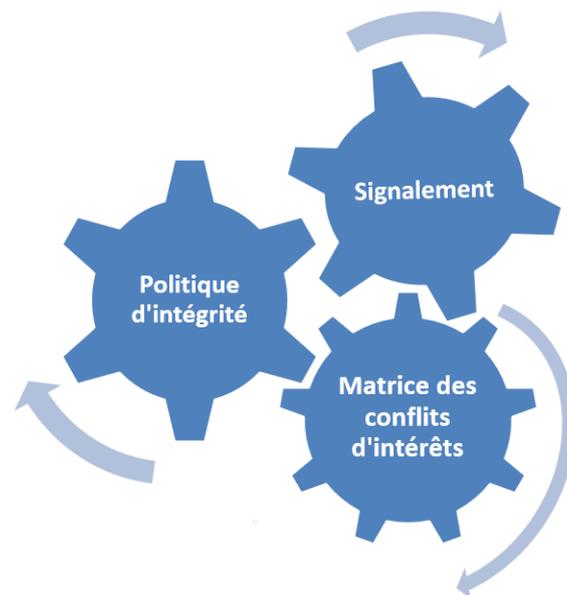
Credimo identifie les activités qui pourraient donner lieu à un conflit d'intérêts. Il s'agit tant d'activités réalisées par Credimo elle-même que par d'autres, en son nom. Cette dernière catégorie doit être interprétée au sens large. Elle ne se limite pas aux actions des intermédiaires. D'autres parties externes qui interviennent (directement ou indirectement) pour Credimo relèvent également de cette rubrique.

Les conflits d'intérêts potentiels sont identifiés dans le cadre d'un exercice annuel d'identification, effectué par tous les départements. Comme défini précédemment (voir chapitre 2), celui-ci ne se limite pas aux conflits d'intérêts susceptibles de nuire au client, mais porte également sur les conflits d'intérêts avec (ou entre) d'autres parties externes, et sur les conflits d'intérêts internes.

L'exercice d'identification débouche sur une liste de conflits d'intérêts potentiels. Celle-ci doit être aussi exhaustive que possible. Cela signifie que tous les conflits d'intérêts potentiels envisageables doivent y être repris, en ce compris ceux qui se sont déjà effectivement produits et/ou qui sont devenus manifestes.

5. Gestion des conflits d'intérêts

Concrètement, la gestion des conflits d'intérêts chez Credimo repose sur l'interaction de trois rouages interconnectés qui se renforcent mutuellement : la matrice des conflits d'intérêts, la politique d'intégrité et le signalement des conflits d'intérêts.



5.1. Matrice des conflits d'intérêts

Sur la base de la liste finale des conflits d'intérêts potentiels (voir chapitre 4), le compliance officer, en coordination avec le risk officer, prépare une matrice des conflits d'intérêts. Cet outil vise à garantir que les conflits d'intérêts soient gérés de manière adéquate.

Dans la matrice des conflits d'intérêts, les examens suivants sont effectués pour chaque conflit d'intérêts potentiel identifié dans la liste finale des conflits d'intérêts potentiels :

- le risque est évalué en fonction de sa probabilité et de son impact ;
- la manière dont le conflit d'intérêts sera géré est déterminée (cf. nature, échelle et complexité de l'entreprise) ;
- le risque résiduel est estimé ;
- la nécessité d'informer le client du conflit d'intérêts est déterminée (voir chapitre 6) ;
- le suivi du conflit d'intérêts est déterminé.

En tant qu'outil de travail, la matrice des conflits d'intérêts sert de base et d'inspiration pour (la mise à jour de) la politique d'intégrité visant à éviter les conflits d'intérêts et les comportements non

éthiques. Elle permet en outre de déterminer comment les conflits d'intérêts potentiels doivent être traités et gérés s'ils se produisent effectivement (élaboration/adaptation des procédures et processus).

Exactement comme l'exercice d'identification (liste des conflits d'intérêts potentiels), cette matrice des conflits d'intérêts est répétée/actualisée annuellement. Elle est validée par le comité de direction et les principaux résultats sont communiqués aux membres du personnel, ainsi qu'au conseil d'administration.

5.2. Politique d'intégrité

La politique d'intégrité vise à gérer de manière proactive les conflits d'intérêts potentiels. Grâce aux règles qui y sont reprises, tout est fait pour éviter que des conflits d'intérêts potentiels ne se transforment en conflits d'intérêts effectifs.

En résumé, Credimo a adopté la politique d'intégrité suivante, détaillée en interne :

POLITIQUE	RÈGLE(S) DE BASE
Structure organisationnelle	Une stricte séparation des fonctions (à tout le moins de certaines d'entre elles) règne au sein de l'entreprise.
Politique « fit & proper »	Les administrateurs, les membres du comité de direction, les fonctions de contrôle indépendantes et les collaborateurs doivent être compétents et professionnellement fiables.
Politique d'externalisation	En cas d'externalisation, un contrôle de conformité (compliance check) est effectué, dans le cadre d'une due diligence, comprenant une enquête sur l'absence (ou la gestion efficace) de conflits d'intérêts (potentiels).
Politique de rémunération	Éviter une situation dans laquelle la rémunération pourrait être un élément déclencheur pour faire passer ses propres intérêts avant ceux de l'entreprise et/ou du ou des clients.
Politique en matière d'incitants	N'accorder ou ne recevoir que des incitants qui ne compromettent pas la qualité du service fourni au client ni le devoir d'agir dans le meilleur intérêt du client, de manière loyale, équitable et professionnelle.
Politique relative aux fonctions externes	Une fonction externe n'est possible que si son exercice ne génère pas de conflit d'intérêts.
Politique en matière de prestation de services aux collaborateurs, dirigeants, administrateurs, actionnaires et partenaires externes	L'acceptation, la tarification et la gestion ultérieure ont lieu de la même manière et aux mêmes conditions pour tous les clients, un devoir d'abstention étant imposé aux personnes concernées.

Politique relative aux relations familiales et affectives entre les parties prenantes	Les relations familiales et affectives entre les parties prenantes ne doivent pas donner lieu à des conflits d'intérêts (potentiels) (analyse et contrôle par le compliance officer).
Politique relative aux cadeaux d'affaires	Les cadeaux d'affaires qui impliquent une contrepartie concrète (ou donnent l'impression d'en impliquer une) ne peuvent être acceptés.
Politique d'acceptation des clients	Politique reposant sur une identification correcte du client, des clignotants qui requièrent une analyse poussée (par le compliance officer), une vigilance constante et des feux rouges (ne pas entamer la relation de clientèle ou y mettre fin). Les (nouveaux) intermédiaires sont également passés au crible.
Politique d'évitement fiscal	Tous les collaborateurs de Credimo sont tenus de veiller à ce que tout soit mis en œuvre pour prévenir la fraude fiscale.
Processus d'approbation des produits	La conception des produits d'assurance doit tenir compte de manière adéquate des objectifs, des intérêts et des caractéristiques des clients.
Respect de la vie privée, RGPD et confidentialité	Credimo respecte la vie privée ainsi que les règles de traitement des données à caractère personnel de ses clients, et par extension de toutes ses parties prenantes.

5.3. Signalement des conflits d'intérêts

Un élément clé de la bonne gestion des conflits d'intérêts est que les conflits d'intérêts (potentiels) effectifs soient véritablement signalés. Si ni la matrice des conflits d'intérêts ni la politique d'intégrité ne fournissent une solution pour la gestion adéquate d'un conflit d'intérêts signalé, une solution ad hoc sera élaborée. Celle-ci peut alors conduire à un ajustement, une mise à jour ou une amélioration de la matrice des conflits d'intérêts, de la politique d'intégrité et/ou des procédures et processus.

Si l'on considère la nature des conflits d'intérêts, on peut en distinguer trois catégories :

- Un conflit d'intérêts potentiel théorique : il s'agit d'un conflit d'intérêts potentiel qui ne s'est pas encore produit dans la pratique, mais dont il est assez probable qu'il se produira dans la pratique ;
- Un conflit d'intérêts potentiel effectif : il s'agit d'un conflit d'intérêts potentiel qui se présente dans la pratique, mais qui ne s'est pas encore manifesté (éventuellement encore gérable par des mesures de médiation) ;
- Un conflit d'intérêts effectif : il s'agit d'un conflit d'intérêts qui s'est effectivement manifesté dans la pratique (infraction).

Les signalements des trois catégories de conflits d'intérêts sont repris dans la matrice des conflits d'intérêts. Les conflits d'intérêts (potentiels) effectifs sont également consignés dans un registre.

La manière dont un conflit d'intérêts (potentiel) doit être signalé varie selon la nature du conflit d'intérêts et la qualité de la personne qui effectue le signalement :

	Conflits d'intérêts potentiels théoriques	Conflits d'intérêts potentiels effectifs	Conflits d'intérêts effectifs
Collaborateurs	Exercice d'identification (voir chapitre 4)	Signalement pour avis	Règlement interne concernant les lanceurs d'alerte (whistleblowing / alerte interne)
Membres du CA & CD	Exercice d'identification (voir chapitre 4)	Règlement d'ordre intérieur	Règlement d'ordre intérieur
Actionnaires		Assemblée générale	Assemblée générale
Fonctions externalisées		Dispositions contractuelles	Dispositions contractuelles
Intermédiaires		Dispositions contractuelles	Dispositions contractuelles
Autres partenaires commerciaux		Dispositions contractuelles	Dispositions contractuelles
Clients		Gestion des plaintes	Gestion des plaintes

Si un collaborateur est confronté à un conflit d'intérêts potentiel effectif, cette situation doit être soumise pour avis au compliance officer qui assurera ensuite le suivi de la mise en œuvre de cet avis.

Credimo a mis en place un Règlement interne concernant les lanceurs d'alerte, applicable aux collaborateurs qui signalent des conflits d'intérêts effectifs. Sur la base de ce document, les collaborateurs ont la possibilité de signaler les actes répréhensibles, y compris les violations de la politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité, en suivant une procédure interne formelle. Dans le cadre de cette procédure, le point de contact interne est à nouveau le compliance officer.

Les règles concernant les signalements de conflits d'intérêts (potentiels) effectifs par les membres du conseil d'administration et/ou du comité de direction ont été fixées dans les règlements d'ordre intérieur des différents organes de la société et des comités spécialisés.

Les actionnaires doivent déclarer au début d'une assemblée générale si un conflit d'intérêts effectif est susceptible d'influencer leur comportement de vote lors de l'assemblée générale. L'actionnaire concerné doit ensuite s'abstenir de participer aux votes sur les décisions où son jugement pourrait être affecté par un conflit d'intérêts effectif.

Les règles relatives à la divulgation par les partenaires externes des conflits d'intérêts effectifs ou potentiels (fonctions externalisées, intermédiaires et autres partenaires commerciaux) font partie des dispositions contractuelles des contrats conclus avec ces partenaires externes.

Les clients qui souhaitent signaler un conflit d'intérêts (potentiel) effectif peuvent le faire en suivant la procédure de traitement des plaintes. Les plaintes, qu'elles s'inscrivent ou non dans le cadre d'un conflit d'intérêts (potentiel) effectif, peuvent être adressées à Credimo par écrit, par voie postale (Weversstraat 6-10, 1730 Asse), par courrier électronique (klachtenbeheer@credimo.be ou gestiondesplaintes@credimo.be) ou en utilisant le formulaire de contact du site Web (www.credimo.be).

6. Information du client

Une version abrégée de la politique en matière de conflits d'intérêts est disponible sur www.credimo.be. Cela permet au client de se familiariser avec la politique de l'entreprise en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité avant de s'engager dans une relation de clientèle avec Credimo. Toute question concernant la politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité de Credimo doit être adressée à info@credimo.be.

Si un conflit d'intérêts ne peut être géré de manière satisfaisante, le(s) client(s) (s'il(s) est(sont) la partie qui en subit les conséquences) en sera(ont) informé(s). Cela vaut tant pour les conflits d'intérêts potentiels théoriques (suite à l'exercice annuel d'identification) que pour les conflits d'intérêts (potentiels) effectifs.

La manière dont le(s) client(s) est/sont informé(s) dépend de la nature de la situation :

- Les conflits d'intérêts potentiels théoriques pour lesquels un risque résiduel substantiel est identifié sont repris dans la version disponible au public de la politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité ;
- Les conflits d'intérêts (potentiels) effectifs qui apparaissent durant le processus d'acceptation du client, et dans la mesure où il n'y a pas été remédié de manière adéquate, sont divulgués au(x) client(s) en suivant ce processus. Cela peut avoir pour conséquence que la relation de clientèle ne soit pas établie, que ce soit à la demande du client potentiel ou de Credimo ;
- Les conflits d'intérêts (potentiels) effectifs qui surviennent après la formation de la relation de clientèle, et dans la mesure où il n'y a pas été remédié de manière adéquate, sont portés à la connaissance du ou des clients suivant la procédure de traitement des plaintes (si le conflit d'intérêts (potentiel) effectif a été soulevé par le client par cette voie) ou en contactant le client. Cela peut avoir pour conséquence que la relation de clientèle doive être interrompue, que ce soit à la demande du client potentiel ou de Credimo ;

7. Sensibilisation, évaluation et suivi

La politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité, dans son intégralité, est mise à la disposition des collaborateurs sur l'Intranet. L'importance du respect de la politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité est régulièrement portée à l'attention des collaborateurs par différents canaux. L'importance de la divulgation en temps utile des conflits d'intérêts effectifs ou potentiels est également portée à l'attention des administrateurs et des actionnaires lors des réunions du conseil d'administration et/ou des assemblées générales. Lors de la formation de collaborations avec des parties prenantes externes, l'accent est mis sur l'importance de la reconnaissance et du signalement en temps utile des conflits d'intérêts (potentiels) effectifs.

L'évaluation de la politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité a lieu selon le modèle des trois lignes de défense (« three lines of defence »). Ce sont les départements opérationnels qui sont les plus confrontés aux conflits d'intérêts (potentiels) théoriques et effectifs. Ils jouent donc un rôle très important dans le processus d'identification des différents types de conflits d'intérêts. La deuxième ligne de défense, composée de la fonction de gestion des risques, de la fonction actuarielle et de la fonction de conformité (compliance), a pour mission de veiller à ce que les risques éventuels liés aux conflits d'intérêts (potentiels) théoriques et effectifs et aux comportements non éthiques soient correctement gérés. En tant que fonction de contrôle, le compliance officer joue le rôle le plus important à cet égard. Enfin, la troisième ligne de défense (fonction d'audit interne) examine la conformité des deux autres lignes de défense et évalue ainsi l'efficacité du système de contrôle interne (y compris la conformité avec la politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité).

La responsabilité ultime de la politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité incombe au conseil d'administration. À ce titre, celui-ci examine et, le cas échéant, révisé chaque année la politique en matière de conflits d'intérêts et d'intégrité. Si nécessaire, un examen ad hoc est effectué.