

SYNTHÈSE DE LA POLITIQUE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS

JANVIER 2019

1. Introduction

Allianz Insurance Luxembourg est la succursale luxembourgeoise d'Allianz Benelux, société de droit belge. Pour sa part, Allianz Life Luxembourg S.A. est une entreprise d'assurances de droit luxembourgeois. Ces deux entités interviennent en tant qu'acteurs du marché financier au sens large du terme et entrent en contact avec de très nombreuses parties prenantes de ce marché : preneurs d'assurances, bénéficiaires, prospects, courtiers, actionnaires, personnels, fournisseurs de biens ou de services, tiers, investisseurs, autorités judiciaires ou de contrôle.

Un des dangers qui menacent la confiance légitimement attendue de toutes ces parties prenantes est la possibilité pour l'un des intervenants, dans l'exercice des métiers de l'entreprise, de se trouver en conflit d'intérêts avec ceux de la société, quelle que soit la raison pour laquelle il est en relation avec l'entreprise

Considérant la protection des intérêts de ses clients comme une priorité essentielle, Allianz a élaboré une politique générale qui doit permettre à ses administrateurs, dirigeants et membres du personnel de se prémunir dans la mesure du possible contre ce risque.

2. Définition

La notion est complexe parce qu'elle recouvre différentes acceptions. On se limitera dans les présents extraits aux conflits d'intérêts portant sur la protection du consommateur et aux conflits d'intérêts entre clients et entre courtiers.

On peut qualifier de conflit d'intérêts toute situation où les intérêts du candidat preneur d'assurance sont contrariés ou pourraient l'être parce que des intérêts divergents des siens pourraient l'inciter à conclure un contrat ou bénéficier d'un service qui ne répondraient pas à ses intérêts

3 phases essentielles doivent être appréhendées dans le cadre des conflits d'intérêts.

- L'identification des conflits d'intérêts potentiels, ce qui suppose une parfaite connaissance et une analyse sincère de notre structure, de nos activités et de notre environnement ;
- La gestion des cas de conflits d'intérêts ainsi identifiés, notamment par la définition et la mise en place de mesures adéquates pour les prévenir ou en réduire l'impact ;
- La transparence, consistant à prévenir à temps le consommateur de l'existence d'un conflit qui ne serait pas ou pas assez mitigé par les mesures de prévention déjà adoptées.

Ces trois phases permettent au consommateur de prendre une décision en parfaite connaissance de cause, comme le requiert la loi.

3. Identification

Allianz a identifié les conflits d'intérêts potentiels dans l'ensemble de ses activités. Sans être exhaustif, les principaux types de conflits d'intérêts qui ont été identifiés et qui pourraient viser le consommateur sont:

- la gestion d'un sinistre où plusieurs clients de la compagnie ou d'un même courtier sont concernés
- le fait d'assurer plusieurs clients dans un même sinistre ;
- le fait d'assurer un client en plusieurs qualités (en RC et en PJ) ;
- la prise en charge exceptionnelle d'un sinistre qui n'était pas couvert, pour des motifs qui pourraient rompre l'indépendance que l'intermédiaire doit à sa clientèle
- la proposition d'un avantage démesuré à un intermédiaire qui pourrait biaiser la relation d'indépendance qu'il se doit d'avoir avec ses clients ;

- l'existence pour un de nos collaborateurs d'activités externes autres que celles exercées au sein d'Allianz qui pourraient porter atteinte à l'indépendance requise et porter préjudice à un client
- les relations interpersonnelles ou familiales entre un collaborateur d'Allianz et un intermédiaire ou client qui pourraient porter atteinte à la qualité de gestion d'un service ;
- les rémunérations spécifiques accordées aux intermédiaires et qui pourraient porter atteinte à leur indépendance et à la qualité de leurs conseils
- le fait d'accepter des cadeaux ou avantages susceptibles d'avoir une influence réelle ou apparente sur l'objectivité et l'impartialité du collaborateur ;
- le fait d'utiliser de manière impropre des informations confidentielles qui concernent un client dans le cadre d'une autre relation de clientèle.

4. Mesures de prévention adoptées

Allianz a pris des mesures organisationnelles et administratives adéquates afin de prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels identifiés.

4.1. Contrôle de l'échange d'informations

Des mesures organisationnelles (désignées sous le terme de Chinese wall) sont prises au sein d'Allianz afin d'éviter tout échange non autorisé d'information entre collaborateurs, de contrôler le flux d'informations privilégiées entre différents départements opérationnels et d'éviter de concentrer certaines responsabilités sur une seule et même personne.

4.2. Surveillance séparée

Des services qui pourraient générer des conflits d'intérêts en cas de gestion commune sont gérés par des responsables différents.

4.3. Inducements

Les rémunérations, commissions et avantages non monétaires versés ou reçus de tiers en rapport avec un service fourni ne sont acceptables qu'à la condition que vous en soyez informés, qu'elles n'aient pas d'effet négatif sur la qualité du service qui vous est fourni et qu'elles ne nuisent pas au respect à notre engagement ni à celui du tiers d'agir au mieux de vos intérêts, de manière honnête, équitable et professionnelle.

4.4. Cadeaux

Une politique en matière de cadeaux a été définie. Elle prévoit des conditions strictes dans lesquelles les collaborateurs peuvent accepter ou offrir des cadeaux. Par ailleurs, tout cadeau est obligatoirement renseigné dans un registre.

4.5. Activités externes des collaborateurs

Tout collaborateur peut exercer ou participer à des activités à l'extérieur de l'entreprise conformément à son contrat de travail, à la condition que cet emploi ou ces activités ne risquent pas d'entraîner un conflit d'intérêts ou de compromettre la neutralité de sa fonction dans l'entreprise, de quelque manière que ce soit. Même une apparence de conflits doit être évitée en permanence.

4.6. Prévention d'influence inappropriée

Tous les collaborateurs d'Allianz doivent s'assurer qu'ils adoptent une attitude totalement indépendante dans les relations avec les clients et ce, en conformité avec le Code de Conduite et de Déontologie qu'ils sont tenus de respecter. Ce code obligatoire stipule une obligation de protection de l'information de même qu'un devoir de discrétion, et impose au collaborateur d'agir avec intégrité et transparence et de respecter des mesures concrètes destinées à prévenir les risques d'influence.

5. Notification / Transparence des conflits d'intérêts

Si, en dépit des mesures prises, un risque d'atteinte aux intérêts du client subsiste, l'existence de ce conflit d'intérêts potentiel sera porté à votre connaissance afin que vous puissiez prendre une décision en connaissance de cause.