

Politique en matière de conflits d'intérêts

Les pronoms utilisés dans le présent document sont neutres en matière de genre.

1. Introduction

La société mutualiste d'assurances MLOZ Insurance (ci-après : MLOZ Insurance) commercialise des solutions d'assurance en matière d'hospitalisation, de soins dentaires et d'autres soins ambulatoires, et ce dans l'intérêt de ses clients.

MLOZ Insurance entend prévenir les conflits d'intérêts, et notamment les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un de ses agents d'assurance, d'autres clients, de MLOZ Insurance elle-même ou d'un collaborateur, administrateur ou membre du Comité de Direction de MLOZ Insurance ou de ses agents d'assurance.

Un cadre général a été établi, décrivant la manière dont la gestion des conflits d'intérêts est organisée.

2. Définition du « conflit d'intérêts » et notion de « personne concernée »

Un conflit d'intérêts voit le jour quand au moins deux motivations potentiellement contradictoires peuvent inciter un acteur professionnel à prendre une décision et/ou agir dans un sens qui porte ou peut porter atteinte aux intérêts d'un client.

Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre les personnes/entités énumérées ci-dessous et le client :

- MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés ;
- les administrateurs et les membres du Comité de Direction de MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés ;
- les membres du personnel de MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés, ainsi que les personnes qui lui sont directement ou indirectement liées (par exemple, des consultants) ;
- les personnes physiques qui, en vertu d'un contrat de sous-traitance, participent directement à l'exécution de services pour les besoins de MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés ;
- d'autres clients de MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés.

3. Classification et sources des conflits d'intérêts

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.

4. Gestion des conflits d'intérêts

MLOZ Insurance a les obligations suivantes afin d'éviter les conflits d'intérêts qui pourraient nuire aux intérêts des clients :

- identifier les conflits d'intérêts potentiels ;
- élaborer des mesures visant à prévenir les conflits d'intérêts potentiels ;
- élaborer des procédures de gestion des conflits d'intérêts qui surviennent malgré les mesures de prévention ;
- signaler aux clients les conflits d'intérêts impossibles à prévenir ou à gérer ;
- assurer une formation suffisante aux personnes concernées ;
- tenir un registre des conflits d'intérêts constatés.

Si malgré l'ensemble des mesures de prévention prises par MLOZ Insurance, un conflit d'intérêts devait quand même survenir, MLOZ Insurance prendra toutes les initiatives utiles à sa résolution.

5. Identification des conflits d'intérêts potentiels

Les « conflits d'intérêts potentiels » (dont on suppose qu'ils pourraient survenir dans l'exercice du métier d'assureur par MLOZ Insurance et par ses agents d'assurance liés lors de ses activités de distribution d'assurances) sont inventoriés au préalable et consignés dans un registre par le collaborateur de l'agent d'assurance concerné et par le compliance officer de MLOZ Insurance.

6. Mesures et procédures

Les mesures visant à prévenir, limiter ou gérer l'impact négatif des conflits d'intérêts potentiels sont prises en amont lors de l'identification des conflits d'intérêts potentiels et d'une formation appropriée des collaborateurs de MLOZ Insurance et de ses agents liés.

7. Notification aux clients

Au début de la relation contractuelle, MLOZ Insurance informe le client de sa politique en matière de conflits d'intérêts.

Lorsqu'il est raisonnablement permis de penser que les mesures de gestion prises ne suffiront pas à préserver les intérêts des clients, les clients concernés en sont informés clairement.

Ces informations comportent suffisamment de détails, compte tenu du type de client, pour permettre à ce dernier de prendre une décision éclairée concernant l'activité de distribution d'assurances à propos de laquelle le conflit d'intérêts est né. Ces informations doivent être délivrées par écrit et sur un support durable¹.

Les informations sont communiquées avant la fourniture du produit ou avant l'exécution du service auquel est lié un risque de conflit d'intérêts.

8. Formation des personnes concernées

Pour atteindre l'objectif d'une culture de compliance au sein de MLOZ Insurance et de ses agents liés et gérer adéquatement les conflits d'intérêts, il est veillé à ce que toutes les personnes concernées bénéficient des informations, des formations et du soutien nécessaires à une bonne compréhension des concepts de « conflit d'intérêts » et de « politique en matière de conflits d'intérêts » et qu'elles connaissent les procédures à suivre pour signaler les conflits d'intérêts (potentiels).

9. Enregistrement 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, sont signalés, par les personnes concernées au collaborateur compliance de la mutualité et au compliance officer de MLOZ Insurance. Les conflits d'intérêts signalés sont consignés dans le registre des conflits d'intérêts.

Pour plus d'informations sur notre politique en matière de conflits d'intérêts, un e-mail peut être envoyé à compliance@mloz.be.

¹ Un support durable au sens de la loi sur les assurances est tout appareil :

- permettant au client de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées de telle sorte qu'elles puissent être consultées pendant une période de temps adéquate, et
- qui permet de reproduire en l'état les informations stockées.