

Politique en matière de conflits d'intérêt

Express Finance

Hans Van Malderen

0870.707.434

La présente politique est d'application à partir du 15/03/2026

Cadre global

Des conflits d'intérêts peuvent survenir lors de la prestation de services d'intermédiation en matière de distribution d'assurances. Un conflit d'intérêts est un conflit qui naît dans le cadre du service à la clientèle entre les intérêts de notre agence, y compris de toutes les personnes liées à notre agence, d'une part, et l'obligation de s'engager de manière loyale, équitable et professionnelle pour les intérêts du client, d'autre part. Il en va de même si un client est favorisé au détriment d'un autre client de notre agence. Pour parler d'un conflit d'intérêts au sens des règles de conduite, il faut qu'il existe un risque de porter atteinte aux intérêts du client ou d'un effet négatif sur le client.

Les conflits d'intérêts peuvent survenir à deux niveaux :

- i. entre notre agence, y compris ses administrateurs, ses dirigeants effectifs, ses travailleurs, ses sous-agents ou d'autres personnes qui sont liées directement ou indirectement à notre agence par un lien de contrôle, et la clientèle ;

ou

- ii. entre les clients entre eux.

Politiques

Notre agence prend à la fois des mesures de gestion générales et des mesures de gestion spécifiques relatives aux conflits d'intérêts potentiels identifiés propres à notre agence.

Les types de mesures de gestion suivants sont reconnus par notre agence :

- des mesures relatives à la limitation de l'échange d'informations entre les personnes impliquées en différentes qualités dans des services d'intermédiation en assurance présentant un risque important de conflits d'intérêts ;
- des mesures relatives au contrôle individuel des personnes dont la tâche principale comporte un risque accru de conflit d'intérêts ;
- des mesures relatives à la rémunération des collaborateurs.

Les conflits d'intérêts concrets qui se produisent sont rapportés à la direction de l'entreprise et au responsable de la gestion des conflits d'intérêts.

Lorsque des conflits d'intérêts ne peuvent pas faire l'objet d'un traitement suffisant sous la forme de mesures organisationnelles et administratives, notre agence assure la transparence à l'égard de son/ses client(s). Elle le fait en informant le client de la manière choisie à cet effet par ce dernier.

Notre agence reconnaît toutefois que la transparence est considérée comme une solution d'urgence. En effet, dans un premier temps, notre agence vérifiera systématiquement si le conflit d'intérêts ne l'empêche pas d'agir de manière loyale, équitable et professionnelle. Notre agence, si elle estime qu'elle ne peut intervenir en raison d'un conflit d'intérêts, se réserve le droit de refuser ou de cesser la prestation de services.

Mesures de gestion générales

De manière générale, notre agence a mis en œuvre les mesures de gestion suivantes :

- **Leadership by example**

La direction de notre agence respecte les valeurs qui prévalent en matière de prévention et de gestion des conflits d'intérêts et met cette politique en œuvre dans la pratique. La direction s'abstient de demander aux collaborateurs de déroger aux règles de la politique en matière de conflits d'intérêts.

- **Organisation interne**

Mr. Hans Van Malderen a été désigné responsable de la gestion des conflits d'intérêts au sein de notre agence. Néanmoins, la direction, Mr. Hans Van Malderen même reconnaît assumer la responsabilité finale en lien avec la politique.

- Notre agence s'engage de manière **honnête, équitable et professionnelle** à défendre les intérêts du client.

- **Objectivité**

Notre agence (et les personnes liées à notre agence) donne(nt) la priorité aux intérêts du client. Nous veillons dès lors scrupuleusement à ce que le service au client soit loyal, équitable et professionnel. Dans cette optique, notre agence entend toujours traiter les clients de manière objective et respecter le principe de non-discrimination.

Notre agence s'engage, dans la mesure du possible, à ne pas faire traiter un dossier par un collaborateur ayant des liens familiaux ou amicaux avec le client concerné. Si le cas se produit malgré tout, notre agence s'engage à appliquer un principe des « quatre yeux ».

Sous la supervision du responsable des conflits d'intérêts, notre agence fera traiter le sinistre impliquant plusieurs clients par un nombre de collaborateurs différents faisant partie de l'agence égal au nombre de clients différents impliqués dans le sinistre.

- La direction, le management, les travailleurs et les sous-agents de notre agence **ne peuvent pas développer, ou ne peuvent développer que de manière limitée, des activités annexes** qui constitueraient un conflit d'intérêts réel ou potentiel pour l'entreprise d'un client de l'agence. Toutes les activités annexes des personnes susmentionnées doivent être communiquées au responsable de la gestion des conflits d'intérêts.

- **Politique de formation des collaborateurs et de formation personnelle**

Notre agence assure une formation adéquate de ses collaborateurs afin qu'ils soient parfaitement informés de leurs responsabilités et obligations et qu'ils soient en mesure de gérer correctement les conflits d'intérêts. Notre agence mènera une politique claire à cet égard.

- **Politique en matière de rémunération et de cadeaux et avantages en nature.**

Notre agence définit une politique adéquate en matière de rémunération de ses collaborateurs, laquelle explique également si, et dans quelle mesure, des cadeaux et avantages en nature peuvent être acceptés par notre agence, ses collaborateurs et les personnes liées (voir annexe 1).

Liste des conflits d'intérêts potentiels

- Notre agence possède, dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurance fourni pour le compte du client ou d'une transaction exécutée pour le compte du client, un intérêt différent de celui du client ; notre agence reçoit ou recevra d'une personne autre que le client, pour un service d'intermédiation en assurance fourni pour le compte du client, un avantage sous forme de liquidités, de biens ou de services qui diffère de la provision ou de la rémunération habituelle pour ce service :
 - *À la suite du conseil et/ou de la conclusion de contrats d'assurance, des conflits d'intérêts peuvent survenir si l'opération se base sur les éléments suivants :*
 - *le montant de la commission liée au contrat d'assurance destinée à notre agence (par exemple, il est conseillé au client de souscrire une assurance pour laquelle notre agence perçoit la commission la plus élevée alors qu'il ne s'agit pas de l'assurance la plus appropriée pour le client) ;*
 - *les commissions (de volume) ou provisions de gestion résiduelles attendues pour notre agence (par exemple, il est conseillé au client de*

- souscrire une assurance pour laquelle notre agence perçoit la commission de volume la plus élevée alors qu'il ne s'agit pas de l'assurance la plus appropriée pour le client) ;*
- *les participations bénéficiaires de compagnies d'assurance pour notre agence (par exemple, il est conseillé au client de souscrire une assurance pour laquelle notre agence perçoit une participation bénéficiaire alors qu'il ne s'agit pas de l'assurance la plus appropriée pour le client) ;*
 - *les avantages en nature destinés à notre agence qui dépendent du volume des contrats d'assurance conclus (par exemple, il est conseillé au client de souscrire une assurance pour laquelle notre agence perçoit un avantage en nature quelconque tel qu'un voyage, alors qu'il ne s'agit pas de l'assurance la plus appropriée pour le client) ;*
- Notre agence a une motivation financière ou autre pour faire primer l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients sur l'intérêt du client concerné :
 - *Dans le cadre des conseils et/ou de la conclusion de contrats d'assurance, des conflits d'intérêts peuvent également survenir en raison d'un traitement inégal des clients sur la base de critères non justifiés tels que :*
 - *liens familiaux, professionnels ou amicaux que notre agence entretient avec un client déterminé (par exemple, une réduction ou un rabais sur les frais de dossier est accordé) ;*
 - *capacité financière du client (par exemple, une réduction, une réduction importante ou un rabais sur les frais de dossier est accordé) ;*
 - *durée et étendue de la relation commerciale entre le client et notre agence (par exemple, les frais de dossier sont considérablement réduits ou supprimés uniquement pour un client de longue date) ;*

Registre des conflits d'intérêts

Notre agence tient un registre des conflits d'intérêts concrets qui se sont produits. Le registre est systématiquement et régulièrement mis à jour.

Évaluation et efficacité

La direction de notre agence vérifiera chaque année l'efficacité de la politique actuelle. En outre, si nécessaire, la politique en matière de conflits d'intérêts de notre agence sera adaptée et/ou actualisée, par exemple à la suite de la modification du cadre réglementaire, d'une fusion, etc.