

# VetAssur

## Informations relatives à la politique en matière de gestion de conflits d'intérêts et à la rémunération

Édition Février 2018

### I. CONFLITS D'INTÉRÊTS

#### 1. CONTEXTE

VetAssur veut agir à l'égard de ses clients de manière honnête, équitable et professionnelle, servant au mieux leurs intérêts.

Lors de la prestation de services d'intermédiation en assurances, des conflits d'intérêts peuvent survenir et porter atteinte aux intérêts des clients. VetAssur est au service de clients et de compagnies d'assurances. Il peut arriver que les intérêts des parties soient contradictoires. VetAssur estime qu'il est dès lors indispensable de réfléchir et d'établir une politique de gestion des conflits d'intérêts. Le présent document vise à informer le client quant à sa politique et aux mesures prises par VetAssur pour prévenir et éviter des conflits d'intérêts potentiels qui pourraient survenir, pour instaurer une gestion efficace des conflits d'intérêts qui ne pourraient pas être évités et pour, en tout état de cause, avertir et conseiller le client de manière transparente lorsqu'un conflit d'intérêts est identifié.

#### 2. GÉNÉRALITÉS

La notion de « conflit d'intérêts » peut concerner tout avantage financier, monétaire ou non (biens ou services).

Eu égard à la définition large de « service d'intermédiation en assurances », les règles en matière de gestion des conflits d'intérêts sont notamment d'application dans les situations suivantes :

- Le conseil portant sur des contrats d'assurance ;
- La conclusion de contrats d'assurance ;
- La tarification et l'acceptation de contrats d'assurance ;
- La gestion et l'exécution de contrats d'assurance ;
- La gestion des sinistres ;
- L'estimation et la liquidation de sinistres.

Un conflit d'intérêts peut survenir entre les parties suivantes :

- VetAssur et un client ;
- une personne concernée\* et VetAssur et/ou un client de VetAssur ;
- plusieurs clients de VetAssur dans le cadre d'une prestation de services par VetAssur envers ces clients ;

\*Dans le cadre de notre politique en matière de conflits d'intérêts, le terme « personne concernée » se réfère à :

- un employé, représentant ou directeur de VetAssur ainsi que toute autre personne physique dont les services sont mis à la disposition et placés sous le contrôle de VetAssur et qui est impliquée dans les activités réglementées de VetAssur ;
- un partenaire de VetAssur ou son équivalent.

#### 3. CADRE RÉGLEMENTAIRE

- La loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant des dispositions diverses et la réglementation européenne MiFID, ayant pour objectif de renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ;

- L'A.R. du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances ;

- La circulaire FSMA\_2014\_2 de la FSMA du 16 juillet 2014 relative à la modification de la loi du 27 mars 1995 et à l'extension des règles de conduite MiFID au secteur des assurances.

#### 4. NOTRE POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

##### A. Principe

Conformément à la réglementation MiFID, VetAssur s'efforce, lorsqu'elle offre ou conclut des contrats d'assurance ou lorsqu'elle offre ou fournit des services d'intermédiation en assurances, d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts de ses clients.

A cet effet, le courtier entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement ceux qui sont susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'autres clients, des compagnies d'assurance ou du courtier.

VetAssur a donc pris les mesures internes nécessaires et adéquates pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts dans les domaines de la fourniture de conseils en assurance, la rémunération de l'intermédiation en assurance, la gestion des sinistres, la confidentialité des informations et les cadeaux d'affaires.

##### B. Contenu

Notre politique en matière de conflits d'intérêts comprend :

- La manière dont le prestataire de services procède à l'identification des conflits d'intérêts potentiels ;
- Le résultat de cette identification par l'établissement d'une liste des conflits d'intérêts potentiels ;
- Les mesures organisationnelles adoptées par le prestataire de services pour gérer ces conflits d'intérêts ;
- Une information complète et transparente à l'égard du client qui serait impliqué dans un conflit d'intérêts qui se concrétisent ;
- La consignation dans un registre des conflits d'intérêts qui se sont effectivement présentés et qui entraînent un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients ;

## 5. IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les prestataires de VetAssur doivent identifier les conflits d'intérêts et les situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts pouvant porter atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients.

Afin de détecter ces conflits d'intérêts, VetAssur prend en compte les éléments de fait et s'attache à déterminer, notamment, si une personne concernée, ou toute autre personne :

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- possède 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 incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts de VetAssur et/ou d'un client ou groupe de clients par rapport à ceux de VetAssur et/ou d'un autre 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 facturés pour ce service.

L'identification se présente sous la forme d'une liste établie par VetAssur, reprenant les conflits d'intérêts potentiels.

Lorsqu'un conflit d'intérêts est détecté, il est géré rapidement, équitablement et adéquatement.

## 6. GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

VetAssur prend les mesures nécessaires pour permettre aux personnes concernées d'exercer leurs fonctions avec un degré d'indépendance suffisant afin de servir au mieux les intérêts de ses clients.

Des mesures prévues par les dispositions mises en place par VetAssur sont par exemple :

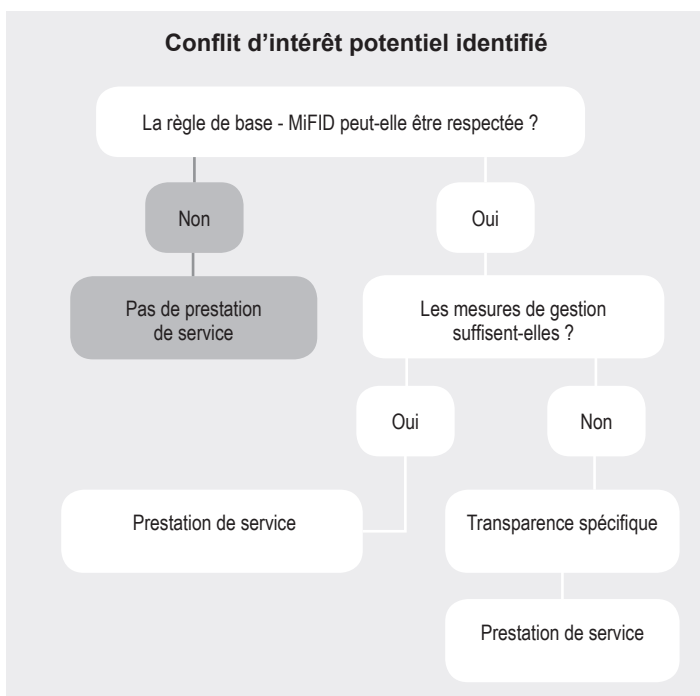
- des procédures efficaces pour contrôler le flux d'informations dans les situations présentant un risque de conflit d'intérêts susceptible de porter atteinte aux intérêts d'un client ;
- des mesures de conservation appropriées des informations concernant les services et activités de VetAssur lorsqu'un conflit d'intérêts a été identifié ;
- lorsque cela est nécessaire, des règles de transactions du personnel pour compte propre s'appliquant aux personnes concernées ;
- une revue du caractère adéquat des systèmes et contrôles de VetAssur organisée périodiquement.

Lors de la gestion d'un conflit d'intérêts, il peut être approprié d'utiliser des mesures complémentaires au cas où les mesures de base ne sont pas suffisantes pour gérer de manière adéquate le conflit potentiel.

Les employés de VetAssur doivent s'assurer qu'ils adoptent une attitude totalement indépendante dans leurs relations avec les clients et avec les intermédiaires en assurances. C'est pourquoi des mesures visant à prévenir toute influence et à garantir une pleine indépendance des prestataires ont été mises en place : séparation de départements, prévention d'intervention inappropriée auprès de certaines activités ou services, politique relative aux cadeaux et invitations.

Il peut arriver que, malgré toutes les mesures prises dans le cadre de la gestion en la matière, un conflit d'intérêt subsiste. Lorsqu'une telle situation se présente, VetAssur s'engage à informer le client de l'existence du conflit d'intérêts, des détails utiles le concernant afin que le client puisse prendre une décision éclairée quant à la souscription du contrat proposé. Cette information sera communiquée lorsqu'un produit/service qui serait susceptible de mener à un conflit d'intérêts est proposé au client.

La procédure d'identification et de gestion des conflits d'intérêts au sein de VetAssur suivra le schéma suivant :



## II. RÉMUNÉRATIONS

Une information relative à la rémunération pécuniaire de VetAssur est communiquée au client, de manière transparente, avant toute prestation de services.

Ces rémunérations permettent la gestion des activités suivantes :

- suivi des services et des clients ;
- un soutien économique, juridique et administratif ;
- un compte-rendu et un suivi à l'attention du client ;
- une formation permanente ;
- un support commercial.

VetAssur peut percevoir des rémunérations, commissions et autres avantages non monétaires qui sont versés par un prestataire de services à un tiers ou perçus par une prestataire de services de la part d'un tiers, en liaison avec la fourniture d'un service d'intermédiation en assurances, que si ces avantages contribuent à améliorer la qualité du service fourni au client, s'ils ne portent pas atteinte aux intérêts du client et si ce dernier a clairement été informé de leur existence, de leur nature et de leur montant, avant que le service ne soit fourni au client.

En matière d'assurances accident (non-vie), VetAssur perçoit un pourcentage des frais pris en compte sur chaque prime qui est conforme au marché. Ce pourcentage est de 35 % lorsque VetAssur agit en tant que courtier.

VetAssur s'engage à fournir des précisions supplémentaires, en ce compris le montant exact de la rémunération, à la première demande du client.

Lorsque VetAssur intervient en tant qu'agence de souscription, ce pourcentage de rémunération de 35% est réparti entre VetAssur et le courtier en assurance. Le courtier en assurance doit clairement informer son client, avant que le service d'assurance ne lui soit fourni, de l'existence, de la nature et du montant de la rémunération qu'il percevra.

Pour de plus amples informations à propos de la politique en matière de conflits d'intérêts et des rémunérations de VetAssur, vous pouvez adresser un courrier à SantéVet - VetAssur, avenue Louise, 523 à 1050 Bruxelles à l'attention du Responsable de la Relation Client ou par email sous la rubrique « Nous contacter » sur notre site internet [www.santevet.com](http://www.santevet.com), à l'attention du Responsable de la Relation Client.

---

S.A.R.L. VetAssur - Courtier intermédiaire en assurance - Siège social : 35, rue de Marseille, CS 50623 - 69366 LYON Cedex 07 – France Bureaux en Belgique : avenue Louise, 523 à 1050 Bruxelles - Immatriculée au RCS de Lyon sous le N°B 449 826 742 Inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 003 163 [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Agrément FSMA : 07003163