

Politique en matière de conflits d'intérêts et registre de conflits d'intérêts

I. POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS

1. CADRE GENERAL

1.1. Conformément à la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, à ses arrêtes d'exécution et au Règlement Délégué (UE) 2017/2359 du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences en matière d'information et les règles de conduite applicables à la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance, DRA Group SA a pris des mesures adéquates afin d'identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de ses activités. En conséquence, notre bureau a donc élaboré une politique en matière de conflits d'intérêts.

1.2. En vertu de la loi du 25 avril 2014 relative au statut et au contrôle des planificateurs financiers indépendants et à la fourniture de conseils en matière de planification financière par les entreprises réglementées, les intermédiaires d'assurances qui fournissent des conseils en planification financière doivent également prendre des mesures administratives et organisationnelles efficaces pour identifier, surveiller et gérer les conflits d'intérêts. En outre, elles doivent, avant de fournir des conseils en matière de planification financière à des clients et des clients potentiels, fournir une description générale, éventuellement sous forme de résumé, de leur politique en matière de conflits d'intérêts sur un support durable.

1.3. La relation entre DRA Group SA et son client est basée sur la loyauté, l'intégrité, l'équité et le professionnalisme. Ces principes vont de pair avec la volonté de DRA Group SA de toujours agir dans le meilleur intérêt du client. La prévention et la gestion de conflits d'intérêts avec les clients sont par conséquent directement liées au devoir de loyauté de DRA Group SA en général, de ses collaborateurs et des personnes qui lui sont liées.

1.4. La gestion des conflits d'intérêts s'articule au travers de :

- la présente politique de gestion des risques ;
- la cartographie des conflits d'intérêts potentiels, reprenant les conflits d'intérêts potentiels ainsi que les dispositifs de prévention ;
- la tenue d'un registre, actualisé régulièrement, consignnant les conflits d'intérêts avérés ou supposés comportant un risque d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients.

Cette politique comprend un exposé sur les circonstances qui peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts, sur les mesures pour détecter ou éviter de tels conflits, sur la gestion des

conflits constatés et sur leur enregistrement. Nous tenons compte à cet égard de toutes les activités de DRA Group SA en matière d'intermédiation et de planification financière. Sur demande, les clients peuvent obtenir un complément d'information qui sera fourni sur un support durable.

1.5. Par conflit d'intérêts, on entend des intérêts contraires entre DRA Group SA et un client, ou entre deux ou plusieurs clients entre eux, qui peuvent survenir dans le cadre de la distribution d'assurances et/ou de la fourniture de consultations en planification financière, et susceptibles de causer un préjudice à un ou plusieurs clients. Plus précisément, des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre :

- DRA Group SA, en ce compris toute personne qui lui est liée comme notamment un administrateur, un actionnaire, un salarié (par exemple, les responsables de la distribution et les personnes en contact avec le public) ainsi que toute autre personne dont les services sont mis à la disposition et placés sous le contrôle de DRA Group SA et qui est impliquée dans la distribution de produits d'assurance ou la fourniture de conseil en planification financière – ci-après « la personne liée ») et les clients;
- les clients entre eux.

La notion de client doit être interprétée largement, en prenant en considération les intérêts distincts du preneur d'assurance, de l'assuré, du bénéficiaire et, le cas échéant, de la victime.

1.6. Les règles en matière de gestion des conflits d'intérêts sont d'application notamment dans les situations suivantes :

- le conseil portant sur des contrats d'assurance;
- la vente de contrats d'assurance sans conseil;
- la tarification et l'acceptation de contrats d'assurance;
- la gestion de sinistres;
- la liquidation de sinistres ;
- la fourniture de consultations en planification financière.

2. IDENTIFICATION DES CAS DE CONFLITS D'INTERÊTS POTENTIELS ET POLITIQUE DE GESTION

2.1. Identification des conflits d'intérêts

Tenant compte des caractéristiques de DRA Group SA, une cartographie des cas de conflits d'intérêts potentiels a été élaborée. La politique de gestion ainsi que les mesures concrètes de mise en œuvre sont élaborées au regard des différents types de conflits d'intérêts potentiels évoqués.

2.2. Politique de gestion en matière de conflits d'intérêts

Afin de respecter la règle de base Mifid en matière de conflits d'intérêts, DRA Group SA a mis en place toute une série de mesures afin de gérer les conflits d'intérêts qui pourraient se poser. Ces mesures sont notamment les suivantes :

- Note d'instruction interne à laquelle tous les intervenants internes doivent se référer. La base de cette note d'instruction est l'engagement d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts du client sans aucun particularisme.
- Formation et sensibilisation des collaborateurs quant au dispositif relatif à la gestion des conflits d'intérêts mis en place dans la société. Chaque collaborateur doit prendre connaissance des règles mises en place au sein de la société et respecter les obligations induites par la politique en matière de conflits d'intérêts (prise de connaissance obligatoire des instructions, déclaration obligatoire des situations pouvant donner lieu à conflits d'intérêts et des procédures de gestion).
- Mesures organisationnelles qui garantissent le caractère confidentiel des données communiquées par le client. Chaque collaborateur dispose d'identifiants, de mots de passe strictement personnels et d'une habilitation personnelle aux outils nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
- Intervention de gestionnaires différents. Afin de prévenir les conflits d'intérêts liés à l'échange d'informations sensibles et/ou privilégiées, DRA Group SA assigne un gestionnaire distinct à l'égard d'un même client pour la prestation des activités susceptibles de provoquer des conflits d'intérêts (par exemple, les activités de conseil en planification financière et les activités d'intermédiation). Eu égard à la taille de DRA Group SA, la séparation des fonctions n'est pas mise en place de façon structurelle (« Chinese walls ») mais le même résultat est obtenu en pratique pour le client. Ainsi, toute transmission indue d'informations confidentielles ou d'informations privilégiées est évitée.

- En cas de sinistre entre deux clients, nous garantissons la confidentialité des informations, un client se verra géré par un(e) gestionnaire et l'autre client par un(e) autre gestionnaire.
- Quels que soient les critères pris en compte par les compagnies pour établir le commissionnement, DRA Group SA tient compte, pour sélectionner les offres faites aux clients, du seul rapport garanties/prime, et pour la gestion et les règlements des sinistres de l'application la plus complète des conditions du contrat et des droits du client.
- Mise en place une politique de rémunération propre à limiter les conflits d'intérêts. DRA Group SA veille toujours à ce que cette rémunération s'accompagne pour le client d'une amélioration générale de la qualité du service ou de l'activité en question, et lui permette d'agir au mieux des intérêts du client.
- Respect du code de conduite relatif aux incitations dans le cadre des assurances-vie et des assurances non-vie approuvé par l'arrêté royal du 17 juin 2019.
- Politique en matière de conseil d'arbitrage.
- Politique qui veille à ce que les personnes liées interviennent seulement pour les services dont ils connaissent les caractéristiques essentielles et qu'ils sont capables d'expliquer aux clients.
- Si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, DRA Group SA se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

Le contrôle du dispositif de gestion des conflits d'intérêts incombe à Monsieur Alain Roland (représentant permanent de l'administrateur Alain Roland Assurances SRL) (ou toute autre personne désignée par DRA GROUP SA), au travers du respect des dispositions légales et réglementaires, des normes professionnelles et également les politiques et procédures définies par la société.

2.3. Cartographie détaillée

CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE A <i>DRA Group SA/ la personne liée est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière au détriment potentiel du client</i>		
Exemples de situation	Politique de gestion	Mise en œuvre
<p>Placement ou déplacement d'une affaire auprès d'une entreprise d'assurances en fonction de la commission.</p> <p>Fait de privilégier des solutions ou contrats d'assurance accordant les meilleurs rétrocessions ou avantages pour DRA Group SA.</p> <p>Proposition répétée d'une solution déterminée pour laquelle une rémunération est perçue, sans tenir compte de la situation personnelle et des intérêts du client et qui est contraire à sa capacité financière</p>	<p>Politique en matière de commissionnement qui tient compte de l'intérêt du client (rapport garantie/prime)</p>	<p>- Note d'instruction interne</p> <p>- Politique de rémunération</p>
CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE B <i>DRA Group SA/la personne liée a un intérêt dans le résultat d'un service de distribution d'assurances 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</i>		
Exemples de situation	Politique de gestion	Mise en œuvre
<p>Mode de rémunération des collaborateurs tendant à générer des conflits d'intérêt tel que commission en fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> - du volume - du rapport sinistre/prime - de la croissance 	<p>Politique en matière de commissionnement qui tient compte de l'intérêt du client (rapport garantie/prime)</p>	<p>- Note d'instruction interne</p> <p>- Politique de rémunération</p>
<p>Fait de proposer des opérations non justifiées par des considérations économiques et financières, par exemple en matière d'arbitrage, dans le but d'accroître les commissions de gestion, sans qu'il y ait de plus-value</p>	<p>Politique en matière de conseil d'arbitrage</p>	<p>Stratégie de placement pour le compte des clients prédéfinie sur une base annuelle et officiellement</p>

pour le client.		communiquée aux clients
Participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital : - de DRA Group SA dans une entreprise d'assurance - d'une entreprise d'assurance ou de l'entreprise mère d'une entreprise d'assurance dans DRA Group SA.	Communication au client	- Mention dans la fiche « Analyse des exigences et besoins »

CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE C

DRA Group SA/la personne liée est incité(e), financièrement ou d'une autre manière, à privilégier l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients par rapport à celui du client concerné

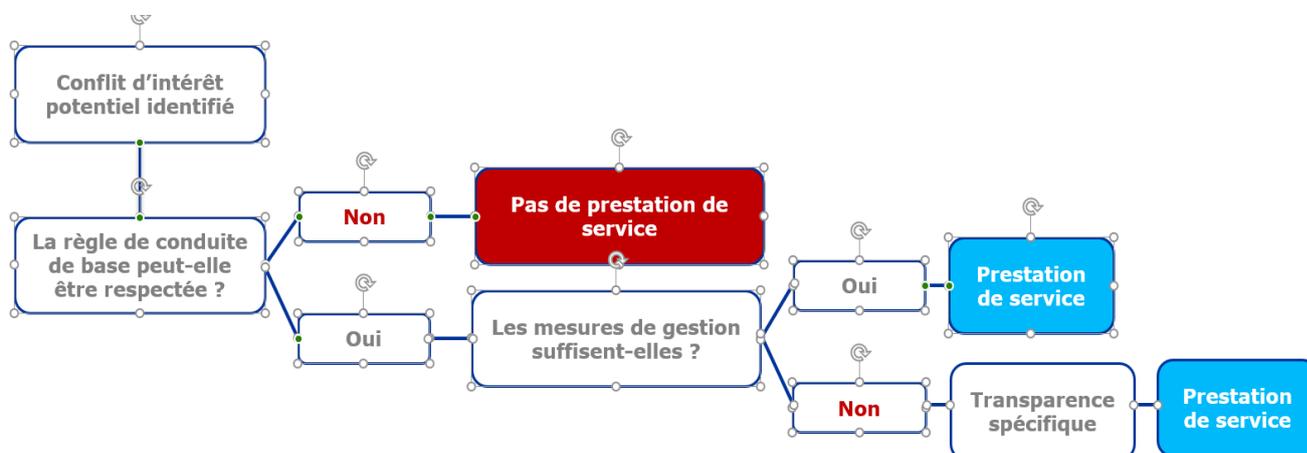
Exemple de situation	Politique de gestion	Mise en œuvre
Donner la priorité à un client important sur un autre client, ce dernier obtenant dès lors des avantages moins intéressants.	Application des principes de conduite éthiques : agir toujours de manière honnête, équitable et professionnelle et ce au mieux des intérêts du client	- Note d'instruction interne - Politique de rémunération
Sinistre entre clients de DRA Group SA.	- Politique de communication adaptée - Mesures limitant les échanges d'informations entre gestionnaires - Confidentialité des informations	- Note d'instruction interne - Procédures relatives à l'accès aux informations contenues dans des dossiers de sinistre auxquels plusieurs clients ayant des intérêts distincts sont impliqués
Clients qui se séparent ou divorcent.	- Politique de communication adaptée - Confidentialité des informations	- Note d'instruction interne

<p>Situations dans lesquelles un conflit d'intérêts existerait entre les membres d'une même famille (par exemple entre parents et enfants, entre enfants ou entre parents) qui sont des clients ou des prospects à qui DRA Group SA fournirait des conseils en matière de planification financière.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Politique de communication adaptée - Confidentialité des informations 	<ul style="list-style-type: none"> - Note d'instruction interne
<p>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE D <i>DRA Group SA/la personne liée a la même activité professionnelle que le client</i></p>		
<p>Exemple de situation</p>	<p>Politique de gestion</p>	<p>Mise en œuvre</p>
<p>Exercer la même profession que le client</p>	<p>Application des principes de conduite éthiques : agir toujours de manière honnête, équitable et professionnelle et ce au mieux des intérêts du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Communication au client - Note d'instruction interne
<p>CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE E <i>DRA Group SA/la personne liée reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service de distribution d'assurances fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service</i></p>		
<p>Exemple de situation</p>	<p>Politique de gestion</p>	<p>Mise en œuvre</p>
<p>Avantages autres que ceux mentionnés sous les conflits d'intérêts de type A et B</p> <p>Acceptation de cadeaux ou incentives offerts par les prestataires, voire des clients</p>	<p>Application des principes de conduite éthiques : agir toujours de manière honnête, équitable et professionnelle et ce au mieux des intérêts du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Note d'instruction interne - Politique en matière de cadeaux et autres avantages

CONFLITS D'INTERÊTS DE TYPE F		
<i>DRA Group SA cumule des activités de courtier en assurances et/ou intermédiaire en crédit hypothécaire et/ou fourniture de conseils en planification financière à l'égard d'un même client ou de membres d'une même famille</i>		
Exemple de situation	Politique de gestion	Mise en œuvre
Situations dans lesquelles DRA Group SA fournit simultanément des services dans différentes fonctions, comme le conseil en planification financière, l'intermédiation en crédit hypothécaire et la distribution d'assurances.	Intervention de gestionnaires différents (pour le client concerné)	- Note d'instruction interne

3. PROCEDURE DE GESTION DES CONFLITS D'INTERÊTS

3.1. DRA Group SA suit la procédure suivante en matière de conflits d'intérêts :



3.2. La même procédure est appliquée pour les conseils en matière de planification financière. A l'égard d'un même client, les collaborateurs qui fournissent des consultations en matière de planification financière ne sont pas impliqués dans les activités d'intermédiation (et vice versa). Tout conflit d'intérêts potentiel doit être consigné par écrit et conservé dans un registre, comprenant une description des circonstances qui ont conduit au conflit d'intérêts et les mesures prises pour prévenir ou gérer le conflit.

4. INFORMATION AU CLIENT

4.1. Lorsque les dispositions organisationnelles ou administratives prises par DRA Group SA pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, DRA Group SA, sur un support durable, :

- fournit une description précise du conflit d'intérêts en question;
- explique la nature générale et les sources du conflit d'intérêts;
- explique les risques que présente le conflit d'intérêts pour le client et les mesures prises pour atténuer ces risques;
- indique clairement que les dispositifs organisationnels et administratifs qu'il a établis pour prévenir ou gérer le conflit d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité.

Un template de lettre d'information est repris en Annexe 2.

4.2. Cette information éventuelle du client est effectuée sur un support durable qui est conservé pendant au moins 5 ans par la société. Elle doit également être suffisamment précise et détaillée pour permettre au client de prendre une décision avisée.

4.3. Si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, DRA Group SA se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger les intérêts du client.

5. SUIVI DE LA POLITIQUE DE GESTION EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS

5.1. DRA Group SA tient et actualise régulièrement un registre des situations dans lesquelles un conflit d'intérêts comportant un risque de porter atteinte aux intérêts d'un client est apparu ou, dans le cas d'un service ou d'une activité en cours, risque d'apparaître.

La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des conflits d'intérêts potentiels et inversement.

Si cela s'avère nécessaire, DRA Group SA adapte sa politique de gestion en matière de conflits d'intérêts.

5.2. Les personnes liées à DRA Group SA sont tenues de respecter les instructions internes relatives à la politique en matière de conflits d'intérêts. Toute situation donnant lieu à un conflit d'intérêt réel ou potentiel doit faire l'objet d'une communication écrite à Monsieur Alain Roland (représentant permanent de l'administrateur Alain Roland Assurances SRL) (ou toute autre personne désignée par DRA GROUP SA) et toute décision en la matière doit être prise en concertation avec ou validée par ce dernier.

5.3. DRA Group SA s'engage à évaluer et réexaminer périodiquement, au moins sur une base annuelle, la politique en matière de conflits d'intérêts et à prendre toutes les mesures appropriées pour remédier à d'éventuelles défaillances.

L'évaluation et le réexamen annuel ainsi que toute adaptation éventuelle seront consignés par écrit. En cas de modification de la politique en matière de conflits d'intérêts, les collaborateurs ainsi que toute autre personne liée à DRA Group SA en seront informés par écrit et le site internet sera mis à jour.

II. REGISTRE DES CONFLITS D'INTERÊTS

Le registre des conflits d'intérêts (voir [Annexe 1](#)) reprend les situations dans lesquelles un conflit d'intérêts comportant un risque de porter atteinte aux intérêts d'un client est apparu ou, dans le cas d'un service ou d'une activité en cours risque d'apparaître.

La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des cas de conflits d'intérêts potentiels et/ou une modification de la politique en matière de conflits d'intérêts.

Le registre des conflits d'intérêt fera l'objet d'une révision à intervalles fréquents et au moins une fois par an par Monsieur Alain Roland (représentant permanent de l'administrateur Alain Roland Assurances SRL) (ou toute autre personne désignée par DRA GROUP SA). Si nécessaire, un rapport écrit sera établi sur les situations reprises dans le registre et les mesures adoptées pour y remédier.

Approuvé par le

Signature

Annexes :

1. Registre des conflits d'intérêts
2. Information du client – gestion des conflits d'intérêts

ANNEXE 1REGISTRE DES CONFLITS D'INTERETS

Date du signalement	Nom du gestionnaire et département éventuel	Référence du dossier	Description du conflit d'intérêts et personnes concernées	Mesure(s) de gestion prise(s)	Date de communication au client si d'application

ANNEXE 2

INFORMATION DU CLIENT – GESTION DES CONFLITS D'INTERETS

Date, lieu

Madame,
Monsieur,

Vous avez consulté notre bureau en date du XX/XX/20XX en vue de :

[description]

Notre bureau agit toujours de manière honnête, équitable et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de ses clients. Dans ce cadre et conformément à la réglementation, notre bureau a élaboré une politique de gestion des conflits d'intérêts. Malgré les dispositions organisationnelles et administratives prises par votre bureau pour gérer les conflits d'intérêts, il apparaît que ces dernières ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte à vos intérêts soit évité.

C'est la raison pour laquelle nous vous informons quant au conflit d'intérêts détecté.

- Description précise du conflit d'intérêts détecté :
- Explication de la nature générale et de la source du conflit d'intérêts :
- Risques que présente le conflit d'intérêts pour vous et mesures prises pour atténuer ces risques :

Sur base des données reprises ci-dessus, nous vous remercions de nous informer si vous souhaitez continuer à travailler avec notre bureau. Dans le cas contraire, nous vous invitons à prendre contact avec un autre intermédiaire d'assurance.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Nous vous prions de croire en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Signature :