

# Politique de gestion des conflits d'intérêts

## 1. POURQUOI EST-IL NECESSAIRE DE DISPOSER D'UNE POLITIQUE DE MAITRISE DES CONFLITS D'INTERETS ?

Yuzzu est une entreprise d'assurances qui opère en tant qu'acteur du marché financier au sens large du terme et qui interagit avec de nombreuses parties telles que les assurés, les prospects, les intermédiaires d'assurances, les membres de son personnel, les fournisseurs de biens ou de services, les tiers, les autorités judiciaires ou de contrôle.

Un des dangers qui menace la confiance légitimement attendue de toutes ces parties est la possibilité pour l'un des intervenants, dans l'exercice des métiers de l'entreprise, de se trouver en situation de conflit d'intérêts avec ceux de Yuzzu, quelque soit la raison pour laquelle il est en relation avec notre entreprise.

Cette préoccupation prend une dimension supplémentaire lorsqu'il s'agit de garantir le respect de la réglementation IDD appliquée dans le secteur de l'assurance (Insurance Distribution Directive (UE 2016/97) - Directive Européenne sur la distribution d'assurance transposée en droit belge par la loi du 6 décembre 2018), dont l'objectif premier est de protéger les consommateurs.

Ainsi, Yuzzu s'engage à prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement ceux susceptibles de porter préjudice aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance, d'autres clients, de Yuzzu elle-même ou d'un collaborateur Yuzzu réputé comme 'personne concernée' (voir paragraphe 3 ci-après).

## 2. QU'EST CE QU'UN CONFLIT D'INTERETS ?

Pour clarifier le concept de conflit d'intérêts, on peut affirmer qu'un conflit d'intérêts voit le jour lorsqu'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'une des parties. Cette notion est complexe car elle englobe différentes interprétations.

Plus concrètement, un conflit d'intérêts se produit lorsque :

- Les intérêts de Yuzzu (y compris ses personnes concernées telles que définies ci-après) ou du Groupe AXA (dont Yuzzu fait partie) entrent en conflit avec les devoirs qu'un assureur a envers ses clients ;
- Les intérêts de deux ou plusieurs clients entrent en conflit avec les devoirs de Yuzzu envers ceux-ci.

La présente politique se limite uniquement aux conflits d'intérêts portant sur la protection du consommateur et aux conflits d'intérêts entre clients et entre intermédiaires d'assurance.

### 3. QUI SONT LES PERSONNES CONCERNEES ?

Au sein de Yuzzu, les personnes susceptibles de subir un conflit d'intérêts sont les suivantes :

- les administrateurs et les dirigeants de Yuzzu,
- les membres du personnel de Yuzzu,
- une personne physique dont les services sont : 1) mis à disposition et 2) placés sous le contrôle de Yuzzu et qui participe à la fourniture par Yuzzu de produits ou de services,
- une personne physique qui, en vertu d'un contrat d'externalisation, participe directement à l'exécution de services pour les besoins de Yuzzu.

### 4. QUEL EST LE LIEN ENTRE CONFLIT D'INTERETS ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR ?

Il convient ici de préciser la notion de ce conflit d'intérêts : nous évoquons ici les situations où les intérêts d'un candidat preneur d'assurance entrent en conflit ou pourraient entrer en conflit, car des intérêts divergents des siens pourraient l'inciter à conclure un contrat ou bénéficier d'un service qui ne servirait pas ses propres intérêts.

Cette notion est centrale dans le dispositif de prévention des conflits d'intérêts, en effet :

- Il concerne le coeur d'activité de Yuzzu : la vente de produits et de services d'assurances.
- Il s'inscrit dans une problématique majeure pour la FSMA, autorité de contrôle du marché de l'assurance, qui a pour première mission de protéger les utilisateurs de produits et services financiers et de les aider à comprendre le contexte de la démarche d'achat des produits et services proposés sur le marché.
- Il est directement réglementé et constitue une réponse obligatoire des assureurs en général et de Yuzzu en particulier, à la protection grandissante des intérêts des consommateurs.
- Il est inhérent à la structuration et à l'organisation du marché des assurances et à ses différents canaux de distribution où l'intermédiaire d'assurance de Yuzzu est à la fois conseiller du candidat-preneur d'assurance et relais de la politique de souscription de Yuzzu qui le rémunère pour ses apports d'affaires et/ou la gestion de son portefeuille.

Afin de prévenir ces conflits d'intérêts, Yuzzu entend agir de manière **honnête, équitable et professionnelle** et les informations que Yuzzu fournit à sa clientèle par le biais de son réseau de distribution doivent être **correctes, claires et non trompeuses**.

Bien qu'elle n'ait pas attendu la réglementation IDD pour y souscrire, Yuzzu fait plus formellement sienne cette approche et entend reprendre ces 6 adjectifs à son compte pour en faire un leitmotiv de sa politique de distribution et de souscription.

### 5. EXEMPLES DE CONFLITS D'INTERETS APPLICABLES AUX CONSOMMATEURS

On peut brièvement lister ici, sans être exhaustif, les principaux types de conflits d'intérêts qui ont été identifiés et qui pourraient viser le consommateur :

- la gestion d'un sinistre où plusieurs clients de Yuzzu sont concernés ;
- 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 de Yuzzu qui pourraient porter atteinte à l'indépendance requise et porter préjudice à un client ;
- les relations interpersonnelles ou familiales entre un collaborateur de Yuzzu 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.

Pour chacun de ces types de conflit, Yuzzu a pris des mesures pour les encadrer et les gérer d'une manière qui ne puisse pas peser sur les propres intérêts de sa clientèle.

## 6. COMMENT SONT GERES LES CONFLIT D'INTERETS ENTRE YUZZU ET SES CLIENTS ET ENTRE YUZZU ET SES INTERMEDIAIRES D'ASSURANCE ?

En cas de divergence de vues entre clients, Yuzzu s'efforce de traiter la situation avec la plus grande neutralité sans privilégier l'un par rapport à l'autre.

En cas de divergence de vues entre Yuzzu et l'un de ses intermédiaires d'assurances, deux règles d'or sont suivies sans relâche :

- **La neutralité** : Yuzzu ne privilégie pas un intermédiaire par rapport à un autre. L'égalité de traitement est le principe de base. Ceci ne signifie pas qu'il ne puisse pas y avoir des éléments objectifs de différenciation mais ceux-ci seront maniés avec prudence.
- **Le client reste maître de sa décision** : c'est lui qui doit communiquer sa préférence par l'acceptation de l'offre qu'il a reçue.

Dans le cadre de la prestation de services d'intermédiation en assurances à ses clients, Yuzzu peut recevoir de tiers ou accorder à des tiers des rémunérations monétaires et/ou des avantages non monétaires. Yuzzu veille, à ce que ces rémunérations et avantages soient effectivement destinés à améliorer la qualité du service fourni au client et ne nuisent pas à l'obligation qui lui incombe d'agir au mieux des intérêts du client.

Les intermédiaires d'assurance de Yuzzu sont toujours rémunérés sur la base de la prime que le client paye directement à Yuzzu. Aucune rémunération n'est donc directement perçue par des candidats preneurs d'assurance et/ou des assurés de Yuzzu.

## 7. QUELLES SONT LES MESURES PRISES PAR YUZZU POUR GERER ET EVITER LES CONFLITS D'INTERETS ?

Yuzzu a élaboré toute une série de mesures et de procédures pour s'assurer que les intérêts des clients soient toujours prépondérants :

- identifier les conflits potentiels ;
- élaborer des mesures visant à prévenir les conflits potentiels ;
- signaler aux clients les conflits d'intérêts impossibles à prévenir ou à gérer ;
- assurer en la matière une formation suffisante des personnes concernées.

Si malgré l'ensemble des mesures de prévention, un conflit d'intérêts se concrétise (conflit d'intérêts survenu), Yuzzu prend dès sa constatation toutes les initiatives utiles à sa résolution et légalement/ou contractuellement possibles.

### 7.1. IDENTIFICATION DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

---

Les conflits d'intérêts potentiels ou avérés sont répertoriés et consignés dans un registre central par la fonction de Compliance, avec l'assistance des différentes directions/départements de Yuzzu.

La responsabilité de l'identification des conflits d'intérêts incombe à la fois à la fonction de Compliance et aux différentes directions/départements de Yuzzu.

En vue d'identifier les conflits d'intérêts potentiels et dont l'existence peut porter atteinte aux intérêts d'un client, Yuzzu envisage l'éventualité qu'elle-même ou l'un de ses collaborateurs puisse se retrouver dans l'une des situations suivantes :

- Yuzzu et/ou une personne concernée est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client;
- Yuzzu et/ou une personne concernée a 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;
- Yuzzu et/ou une personne concernée est incitée, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné;
- Yuzzu et/ou une personne concernée exerce la même activité professionnelle que le client;
- Yuzzu et/ou une personne concernée 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 pratiqués pour ce service.

Cette identification contribue plus concrètement à l'élaboration d'une matrice des conflits d'intérêts reprenant tous les conflits d'intérêts possibles de même que les mesures qu'il convient de prendre pour y remédier.

L'exercice du métier d'assureur consiste par nature à constater et à gérer des oppositions d'intérêts, sans que ces situations puissent être a priori qualifiées de conflits d'intérêts. L'analyse en tient compte, pour éviter de se traduire par une description ordinaire du métier d'assureur et des opérations d'assurance.

## 7.2. MESURES ET PROCÉDURES

---

Les mesures visant à prévenir, limiter ou gérer l'impact négatif d'éventuels conflits d'intérêts sur le client sont formalisées dans chaque direction ou entité opérationnelle de Yuzzu.

L'élément central de la gestion des conflits d'intérêt s'articule autour d'un processus de prévention en amont composé de l'identification des conflits d'intérêts potentiels (voir ci-avant) et d'une formation /communication appropriée aux collaborateurs concernés.

Les autres mesures consistent au minimum en ce qui suit :

- **Mesures de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations** : éviter l'utilisation ou la diffusion au sein de Yuzzu d'informations susceptibles de contribuer à la naissance de conflits d'intérêts;
- **Mesures visant à prévenir l'exercice d'une influence inappropriée** : interdire ou limiter l'exercice par quiconque d'une influence inappropriée sur la façon dont une personne concernée exerce une activité ou fournit un service relatif à l'exercice du métier d'assureur;
- **Mesures d'ordre organisationnel** : faire en sorte que les conflits d'intérêts potentiels, pouvant trouver leur origine dans l'organisation de l'entreprise, soient évités ou que leurs conséquences soient limitées;
- **Mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages accordés et reçus** : éviter que les rémunérations et autres avantages accordés ou reçus par Yuzzu n'engendrent des conflits d'intérêts.

L'élaboration de mesures visant à prévenir et à gérer les conflits d'intérêts est de la responsabilité conjointe de la fonction de compliance et des différentes directions de Yuzzu. Toutes les mesures ainsi élaborées doivent être soumises à l'approbation de la fonction de compliance et de la direction compétente.

### 7.3. NOTIFICATION AUX CLIENTS DES CONFLITS D'INTÉRÊTS NON GÉRABLES

---

Lorsqu'il est raisonnablement permis de penser que les mesures de gestion prises ne suffiront pas à préserver les intérêts des clients, il convient d'informer clairement les clients concernés de la nature générale et/ou des sources de conflits d'intérêts. L'information doit être communiquée sur un support durable avant la fourniture du produit ou avant l'exécution du service auquel est lié un risque de conflit d'intérêts.

La procédure de notification de conflits d'intérêts non gérables doit être exceptionnelle et soumise à une validation par la fonction de compliance. Cette démarche ne peut se substituer à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts comme requises ci-avant.

### 7.4. FORMATION SUFFISANTE DES PERSONNES CONCERNÉES

---

Yuzzu attend de tous ses collaborateurs qu'ils soient capables de reconnaître les conflits d'intérêts lorsqu'ils se présentent et qu'ils soient conscients des mesures à prendre lorsqu'ils sont eux-mêmes impliqués dans un conflit d'intérêts. Une formation obligatoire est régulièrement organisée sur cette thématique.

### 7.5. MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

---

Le Comité de Direction de Yuzzu examine la capacité de l'organisation à identifier, prévenir et maîtriser tout conflit d'intérêts. Il est assisté dans sa tâche par le département Compliance, qui contrôle de manière indépendante l'application et l'efficacité des procédures et des politiques.

## 8. CONTACT

Une question sur les conflits d'intérêts ? Ou à propos de cette politique ? Il y a lieu de contacter Yuzzu via l'un des 2 canaux de communication suivants :

- 1) **Formulaire en ligne** : Sur le site internet de Yuzzu, <https://www.yuzzu.be/fr/contact>, (ré)introduire une demande en remplissant le formulaire. Pour cela, il faut cliquer sur « Contrat Existant ».
- 2) **Lettre** : Envoi une lettre datée et signée, à l'adresse suivante : Yuzzu, Avenue du Port 86c boîte 117, 1000 Bruxelles.