



Politique en matière de conflits d'intérêts

Version condensée site web

Anvers, le 22-02-2022

Sensibilité : Publique

I. Argenta et les conflits d'intérêts

Dans son rôle de bancassureur, Argenta exerce diverses activités dans le cadre desquelles elle entretient certaines relations avec les clients, les collaborateurs et les fournisseurs. Chacune de ces parties, tout comme Argenta, a des intérêts qui lui sont propres. S'ils sont souvent similaires, ils peuvent aussi différer, voire entrer en conflit. Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre différentes parties, par exemple entre les clients et Argenta, et entre les collaborateurs et Argenta.

Une prestation de services intègre à un niveau élevé. Voilà ce qu'attendent nos clients, nos fournisseurs et les autorités de contrôle. Argenta prend des mesures adéquates pour éviter que de tels conflits ne portent atteinte aux intérêts de tiers ou que des collaborateurs ne nuisent aux intérêts d'Argenta. La politique en matière de conflits d'intérêts fournit un cadre pour atteindre cet objectif.

Elle vise à identifier les conflits d'intérêts potentiels et à en dresser un inventaire, afin d'éviter leur survenance dans toute la mesure du possible. Si un conflit d'intérêts survient néanmoins, les mesures nécessaires sont prises et le conflit d'intérêts est inscrit dans le registre des conflits d'intérêts. S'il n'est pas possible de gérer les conflits d'intérêts sans nuire aux intérêts des clients, ces derniers en sont dûment informés.

II. Définition

Un conflit d'intérêts naît lorsqu'une personne ou une organisation a un intérêt personnel qui est (apparemment) en contradiction avec l'intérêt d'une autre personne ou organisation, ce qui l'incite à agir d'une manière contraire à la responsabilité que cette personne ou organisation a envers l'autre.

Par exemple, un collaborateur d'agence vend à son client un produit pour lequel il reçoit une commission plus élevée mais qui ne convient pas à ce client. Ou bien un collaborateur traite le dossier d'un client qui est un proche parent plus rapidement que les autres dossiers. Il est important que les situations qui laissent supposer la présence d'un conflit d'intérêts relèvent elles aussi de la définition du conflit d'intérêts. L'exemple précédent où un collaborateur d'agence vend au client un produit pour lequel il reçoit une commission plus élevée est parfaitement justifiable si c'est effectivement le produit qui répond aux besoins du client. Mais si ce conflit d'intérêts n'est pas bien géré, il peut donner l'image qu'Argenta fait passer ses propres intérêts avant ceux des autres.

La confiance des clients envers Argenta est essentielle au bon fonctionnement de l'institution. Assumer nos responsabilités vis-à-vis des clients, des individus et des familles, tel est le fondement de notre objectif. Argenta attend de chaque collaborateur qu'il soit conscient de ce fait.

Les conflits d'intérêts peuvent survenir à de nombreux niveaux, par exemple entre :

- les actionnaires et l'institution ;
- les administrateurs et l'institution ;
- les collaborateurs et l'institution ;
- les agents/collaborateurs d'agence et l'institution ;
- les collaborateurs et les clients de l'institution ;
- les agents/collaborateurs d'agence et les clients de l'institution ;
- l'institution et les clients de l'institution ;
- l'institution et ses fournisseurs ;
- les collaborateurs et les fournisseurs ;

- les clients entre eux, quand Argenta a un motif (financier) pour faire passer l'intérêt d'un (groupe de) client(s) avant celui d'un autre ;
- l'institution et sa société mère, une filiale ou toute autre société liée, y compris dans le cas de transactions intra-groupe.

III. Gestion des conflits d'intérêts

Gérer les conflits d'intérêts suppose en premier lieu une identification des conflits d'intérêts potentiels. Argenta s'efforce de concilier autant que possible les intérêts afin que ces conflits d'intérêts potentiels ne deviennent pas des conflits d'intérêts effectifs. Pour les situations courantes, des mesures organisationnelles standard ont été définies afin de prévenir ou de gérer au mieux les conflits d'intérêts. Elles sont commentées au point 3.

1. Identification des conflits d'intérêts

Une première étape dans la gestion des risques de conflits d'intérêts consiste à identifier tous les conflits d'intérêts potentiels qui peuvent survenir au sein d'Argenta. Cet exercice favorisera la sensibilisation au sein de l'organisation, ainsi que la prise de mesures de gestion pour prévenir, dans la mesure du possible, les conflits d'intérêts.

Ces conflits d'intérêts potentiels sont répertoriés dans l'inventaire des conflits d'intérêts qui énumère les situations spécifiques au sein d'Argenta où des conflits d'intérêts peuvent apparaître.

Si de nouveaux conflits d'intérêts potentiels apparaissent, par exemple à la suite du développement d'un nouveau produit ou d'un changement organisationnel, ils doivent être inclus dans l'inventaire des conflits d'intérêts et suivis dans le registre des risques adéquat.

2. Conciliation d'intérêts

Chaque collaborateur doit s'efforcer d'agir de manière loyale, juste et professionnelle. La préoccupation première sera toujours de concilier les intérêts des différentes parties afin qu'ils ne soient pas en conflit.

Comme mentionné précédemment, les différents intérêts sont très souvent similaires, mais ils peuvent aussi différer, voire entrer en conflit. Argenta met tout en œuvre pour éviter autant que possible toute divergence d'intérêts. C'est également ce qui ressort de notre raison d'être : *« Dans un monde imprévisible, Argenta réalise quelque chose d'unique dans le secteur de la finance : prendre soin, d'une manière totalement responsable, de ses clients et de ses collaborateurs. »*

En outre, Argenta prend certaines décisions organisationnelles pour soutenir cette démarche, par exemple en évitant les incitants financiers qui pourraient conduire à des intérêts divergents ou conflictuels.

3. Mesures organisationnelles

Concernant certains volets spécifiques de ses activités où des conflits d'intérêts peuvent survenir plus rapidement, Argenta a développé une politique visant à prévenir ou à limiter les conflits d'intérêts au moyen d'un contrôle adéquat. Les principales mesures organisationnelles en place sont les suivantes :

1. Politique de séparation des fonctions¹
2. Signalement de relations personnelles²
3. Signalement d'activités secondaires
4. Interdiction d'agir sur un compte de clients
5. Interdiction d'exécuter des transactions pour compte propre via des systèmes d'agence
6. Tolérance zéro pour la corruption
7. Mesures spécifiques pour les conflits d'intérêts dans les investissements et les assurances
8. Politique de sous-traitance impartiale
9. Mesures visant à prévenir les conflits d'intérêts intra-groupe
10. Politique de rémunération saine
11. Mesures concernant les transactions avec des dirigeants

4. Signalement des conflits d'intérêts

Dès qu'un collaborateur apprend qu'il est impliqué dans un conflit d'intérêts (apparent), il doit le signaler par le biais des canaux prévus à cette fin. De plus, il est aussi possible de recourir à la procédure relative aux lanceurs d'alerte pour pointer du doigt des (tentatives de) pratiques illégales, immorales ou non légitimes qui tombent sous le contrôle d'Argenta.

Les conflits d'intérêts sont inscrits par Compliance dans le registre des conflits d'intérêts.

Ce registre contient des détails sur les conflits d'intérêts réels et les mesures de gestion prises. Il fournit donc un relevé important des conflits d'intérêts actuels et passés.

Argenta prône la transparence dans la gestion des conflits d'intérêts. Si les mesures de gestion prises sont insuffisantes pour gérer efficacement le conflit d'intérêts (apparent), Argenta informe la partie concernée du conflit d'intérêts. Celle-ci devra en effet pouvoir choisir, de manière réfléchie, si elle souhaite, à la lumière du conflit d'intérêts, continuer ou non à faire affaire avec Argenta.

5. Formation et sensibilisation

Argenta attend de tous ses collaborateurs qu'ils soient capables d'identifier 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.

Tous les collaborateurs seront régulièrement invités à suivre une formation obligatoire s'accompagnant d'un test de connaissances.

¹ Cela permet de s'assurer que des rôles ou responsabilités conflictuels ne sont pas combinés au sein d'une même fonction.

² Celles-ci comprennent notamment les relations sociales, financières ou juridiques et doivent être signalées lorsqu'il existe une possibilité d'influencer les (ou l'une des) parties concernées.

IV. Contact

Si vous avez des questions concernant des conflits d'intérêts ou la présente politique, veuillez nous contacter à l'adresse belangenconflicten@argenta.be.