



POLITIQUE RELATIVE AUX CONFLITS D'INTERÊTS

Vesion abrégée pour le site Internet

Depuis le 30 avril 2014, la réglementation AssurMiFID s'applique à notre bureau. Conformément à ces règles de conduite, notre bureau mène une politique relative à la gestion des conflits d'intérêts dans le cadre de ses prestations de services d'intermédiation en assurances.

➤ Quels conflits d'intérêts?

Dans le cadre de notre politique relative aux conflits d'intérêts, nous avons identifié les conflits d'intérêts potentiels pour notre bureau. Les conflits d'intérêts peuvent survenir entre (i) notre bureau et des personnes qui y sont liées et un client ou (ii) entre plusieurs clients. La politique relative aux conflits d'intérêts tient compte des caractéristiques spécifiques de notre bureau.

Lors de l'évaluation des conflits d'intérêts possibles, notre bureau a relevé les situations présentant un risque important d'atteinte aux intérêts du client.

Concrètement, il s'agit de situations où :

- *des profits sont réalisés ou des pertes sont enregistrées aux dépens du client;*
Ex. Conditions générales équivoques pouvant prêter à confusion et défendant l'intermédiaire au détriment du client.
- *notre bureau possède un autre intérêt quant au résultat du service ou de l'opération;*
Ex. Commission en fonction du volume, de la tentabilité technique et de la croissance du portefeuille .
- *un incitant financier pousse notre bureau à privilégier certains clients ou à les traiter différemment;*
Ex. Meilleures prestations de service en faveur de certains clients.
- *la même activité que le client est exercée;*
- *notre bureau reçoit une indemnisation de la part d'une personne autre que le client pour les services d'intermédiation en assurances fournies, propres à notre bureau.*

➤ Quelles mesures prend notre bureau?

Notre bureau prend de nombreuses mesures pour s'assurer que l'intérêt du client prévaut.

Il s'agit notamment :

- *d'une organisation interne adaptée qui veille à l'efficacité de la politique relative aux conflits d'intérêts;*
- *d'une application conséquente de l'évaluation des besoins et de l'aptitude pour chaque client ;*



- *d'une politique qui veille à ce que toutes les informations que nos collaborateurs fournissent soient correctes, claires et non trompeuses;*
Ex. Update régulier des conditions particulières & générales.
- *d'une politique selon laquelle notre bureau se réserve le droit de refuser la prestation de service demandée à défaut de solution concrète à un conflit d'intérêts spécifique, dans le but exclusif de protéger les intérêts du client;*
- *d'une politique concernant la réception d'avantages en nature et de cadeaux;*

Si nécessaire, la politique relative aux conflits d'intérêts de notre bureau sera modifiée et/ou mise à jour.

Lorsque, dans une situation concrète, nos mesures ne pourraient offrir qu'une garantie insuffisante, vous serez informé par notre bureau de la nature générale et/ou des sources du conflit d'intérêts de façon à ce que vous puissiez prendre une décision éclairée.

Vous pouvez toujours nous contacter pour plus d'informations.

Si vous avez des questions, vous pouvez nous joindre à l'adresse électronique suivante : arena@arena-nv.be