



Procédure pour des situations *Potentiellement conflictuelles*

Général

Figopet (*) surveille de près les situations susceptibles de donner lieu à des conflits d'intérêts, telles que les réclamations impliquant des clients aux intérêts contradictoires, l'application des conditions générales pour les clients via différents canaux de distribution, ainsi qu'un système de rémunération pour les employés concernant divers produits de notre gamme. Les clients sont préalablement informés par Figopet de tout conflit d'intérêts spécifique susceptible de porter atteinte à leurs intérêts et qui ne serait pas suffisamment géré par les mesures organisationnelles susmentionnées. Cela permet au client de prendre une décision éclairée quant à la poursuite de ses relations avec notre entreprise dans ce cas particulier.

Au sein de notre groupe, nous exerçons à la fois la fonction de courtier et celle d'agent sous mandat. Notre organisation est structurée de manière à séparer les processus opérationnels de nos activités de courtage et de mandat. Ces activités sont gérées par des entités juridiques distinctes, chacune ayant ses propres états financiers. Les processus opérationnels et les responsabilités sont décrits dans notre portail de connaissances électronique

Bien que les processus opérationnels et les responsabilités soient clairement séparés, il n'existe pas de séparation stricte des tâches entre nos activités de courtage et de mandat. Cela nuit à l'avantage d'efficacité que nous visons

Règles politiques

Malgré les mesures que nous avons prises, il peut arriver qu'une situation conflictuelle survienne entre notre rôle d'agent sous mandat et notre rôle de courtier. À cet effet, nous avons formulé la politique suivante :

- Nous avons mis en place une séparation entre la gestion quotidienne de nos activités de courtage et nos activités sous mandat ;
- Le directeur général est responsable en dernier ressort de la politique de mandat ;
- Si les procédures, instructions de travail et autres documents dans notre portail de connaissances électronique ne fournissent pas de clarté sur la manière de procéder dans une situation donnée (en ce qui concerne les mandats accordés), la décision revient au directeur général ;
- Les décisions de déroger aux procédures, instructions et autres documents mentionnés dans le portail de connaissances électronique sont prises :
 1. dans le cadre des pouvoirs des mandats accordés, après autorisation (écrite) du directeur général ;
 2. En dérogation aux pouvoirs des mandats accordés, avec l'autorisation (écrite) du directeur général et du mandant.
- La décision ou l'autorisation du directeur général, et si nécessaire l'autorisation du mandant, est enregistrée et archivée.

(*) Figopet est un nom commercial de Veterfina B.V.

Rémunération

Figopet a élaboré une politique de rémunération (interne) claire. Cette politique a été établie en tenant compte de l'art. 279, § 3, de la Loi sur les Assurances(**). Chaque année, la politique de rémunération de Figopet est évaluée et vérifiée par rapport à la législation en vigueur. La rémunération effective est également vérifiée par rapport à la politique de rémunération de Figopet.

La politique de rémunération de Figopet est conçue de manière à ne pas encourager la prise de risques inacceptables. La rémunération des employés contribue à l'efficacité du système de gestion des risques et de contrôle. De plus, la rémunération des employés de Figopet ne comprend pas d'éléments qui augmentent le risque d'un traitement négligent de ses clients.

Figopet prévoit la possibilité d'accorder une rémunération variable. L'objectif est d'accroître la motivation et l'engagement des employés concernés et de récompenser la performance individuelle (exceptionnelle) et celle de l'ensemble de l'organisation. Cela concerne divers postes de direction et fonctions commerciales. Le montant de la rémunération variable est maximal de 20 % du salaire annuel brut, ce qui permet à Figopet de respecter les exigences établies. Au moins la moitié est basée sur des critères non financiers.

La politique de rémunération de Figopet inclut également une clause de 'clawback'. Cela signifie que Figopet, dans le cas où la rémunération variable a été versée sur la base d'informations incorrectes, a la possibilité de récupérer partiellement ou totalement la rémunération variable.

Les informations concernant la compensation financière de Figopet sont fournies de manière transparente au client, avant chaque prestation de services. Ces compensations facilitent les activités suivantes :

- Surveillance des services et des clients ;
- Soutien juridique, économique et administratif ;
- Rapport et suivi du client ;
- Formation continue ;
- Soutien commercial.

Figopet peut recevoir des compensations, commissions et autres avantages non financiers qui sont payés par un prestataire de services à un tiers, ou qui sont reçus d'un tiers par un prestataire de services. Cela se fait dans le cadre de la fourniture de services de courtage d'assurances, à condition que cela contribue à :

- L'amélioration de la qualité du service au client ;
- Ne pas nuire aux intérêts du client ;
- Et que le client soit clairement informé de l'existence, de la nature et du montant de ceux-ci avant que le service ne soit rendu au client.

Pour plus d'informations sur la politique en matière de conflits d'intérêts et la rémunération de Figopet, vous pouvez envoyer un e-mail à info@figopet.be à l'attention du Responsable des Relations Client, ou via le formulaire de contact sur le site web, sous la rubrique "contact/service client", à l'attention du Responsable des Relations Client.

(**) Art. 279, § 3. Un distributeur d'assurances ne doit pas être rémunéré de telle manière, ni évaluer les performances de ses employés de manière à créer des conflits avec son obligation d'agir dans l'intérêt de ses clients. En particulier, un distributeur d'assurances ne doit pas avoir de régime en matière de rémunération, d'objectifs de vente ou autre qui pourrait l'inciter, lui ou ses employés, à recommander un produit d'assurance particulier à un client, alors que le distributeur d'assurances pourrait proposer un autre produit d'assurance qui répondrait mieux aux besoins du client concerné.