

Politique d'AG Insurance en matière de conflits d'intérêts

AG Insurance est une compagnie d'assurances active sur le marché belge, dans le segment des assurances aux particuliers et aux entreprises. Elle distribue ses produits essentiellement par le biais des agences de BNP Paribas Fortis et de bpost banque, ainsi que via des courtiers en assurances. AG Insurance dispose d'une gamme particulièrement étendue de produits d'assurance de qualité : des assurances IARD telles que les assurances habitation et auto, aux assurances-vie telles que les assurances solde restant dû, les assurances épargne-pension et les produits de pension.

Devoir de diligence

Dans le cadre de notre offre de produits, la défense des intérêts de la clientèle est au cœur de la culture d'entreprise d'AG Insurance. Ce principe s'applique à tous les niveaux de l'entreprise et concerne tant la direction et les autres parties prenantes que les quelque 4.500 membres du personnel d'AG Insurance ou encore les relations que nous entretenons avec nos intermédiaires en assurances et les fournisseurs de services tels que les experts et les conseillers médicaux.

Rôle de Compliance

Dans le cadre de sa politique en matière de conflits d'intérêts, la direction d'AG Insurance a confié un rôle central au département Compliance d'AG Insurance – le service chargé de veiller à la bonne application de la législation par notre entreprise. L'indépendance du département Compliance vis-à-vis de la direction et des services opérationnels d'AG Insurance offre un gage supplémentaire d'efficacité pour la politique en matière de conflits d'intérêts.

Domaines

AG Insurance s'efforce d'éviter tout conflit d'intérêts dans ses activités d'assurance et de distribution. Elle concentre ses efforts sur différents domaines prioritaires où l'intérêt du client joue un rôle significatif. Il s'agit en premier lieu de la manière dont nos intermédiaires en assurances vous prodiguent des *conseils* sur nos produits, de la *tarification* de nos produits et du *développement de produit*. Par ailleurs, nous attachons beaucoup d'importance à la manière dont les risques et les assurés sont *acceptés*, à notre manière de *gérer vos sinistres* et de faire *expertiser vos dégâts* ou les dégâts de la victime, ainsi qu'à la manière d'*exécuter* votre contrat d'assurance.

Identification des conflits d'intérêts

Le département Compliance d'AG Insurance suit de près les domaines précités afin de détecter les situations susceptibles de donner lieu à des conflits d'intérêts. Quelques exemples : sinistres impliquant des clients avec des intérêts opposés, manière d'appliquer les conditions générales pour les clients dans les différents canaux de distribution, système de rétribution des intermédiaires pour les différents produits de notre gamme.

Mesures et procédures liées aux conflits d'intérêts

La politique relative aux objectifs commerciaux pour les employés stipule que ceux-ci ne peuvent pas cibler des produits ou des catégories de produits bien précis(es) afin de ne pas influencer l'offre de conseil par les intermédiaires en assurances. Pour les sinistres en protection juridique, l'entreprise a mis en place une procédure de gestion séparée stricte. La politique relative aux rétributions des intermédiaires en assurances précise que les dispositions qui régissent l'octroi de ces rétributions doivent être soumises chaque année à la direction et au département Compliance en vue d'obtenir un avis objectif sur les conflits d'intérêts. Les règles relatives à l'octroi de commissions mises en place par AG Insurance servent à garantir le service aux clients et des mesures sont prises afin qu'elles ne constituent pas d'incentive pour agir autrement que dans l'intérêt du client.

Informations concernant les conflits d'intérêts

Si un conflit d'intérêts concret avec un client voit le jour, celui-ci est consigné dans une liste conservée par le département Compliance. AG Insurance informe le client concerné dans une communication séparée dans le cadre du règlement du sinistre lié à ce contrat.

Pour de plus amples informations concernant notre politique en matière de conflits d'intérêts, vous pouvez prendre contact avec Dimitri VAN EENOO, Head of Compliance, ou avec les Compliance officers : Nadia RONGVAUX (NL), Jean-Louis BAUDET (F) et Richard KUSMIRCZAK (F), e-mail compliance@aginsurance.be.

Nous vous rappelons qu'en cas de plainte concernant l'exécution de votre contrat d'assurance, vous avez toujours la possibilité de prendre contact avec notre service de gestion des plaintes : customercomplaints@aginsurance.be.