

POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTERETS

EN GENERAL

Le Fonds de Garantie Voyages (GFG) est une mutuelle d'assurance belge spécialisée qui vend son propre produit soit une assurance contre l'insolvabilité financière des agences intermédiaires et des organisateurs de voyages. Le bénéficiaire de ce produit est un tiers par rapport au preneur d'assurance soit le voyageur.

Le Fonds de Garantie Voyages ne fait appel à aucun courtier ou agent d'assurance pour la vente de son produit. Le GFG a des contacts directs avec ses clients. En d'autres termes il n'y a pas de réseau de vente externe. Le Fonds de Garantie Voyages n'offre pas d'assurance d'épargne ou de placements.

Le Fonds de Garantie Voyages a également une activité de courtier d'assurance. Cette activité se limite à rechercher pour ses clients une assurance responsabilité civile auprès d'un autre assureur.

Le Fonds de Garantie Voyages est exclusivement établi en Belgique. Il n'a pas de succursale. Il est soumis au droit belge.

En tant qu'assureur mutuel, le Fonds de Garantie Voyages n'a pas d'actionnaire externe. Aucun dividende n'est donc distribué. Les preneurs d'assurance du Fonds de Garantie Voyages peuvent cependant recevoir une partie de leur prime en retour sous la forme de ristournes.

En vertu de la législation belge (Loi du 30/07/2013 sur le renforcement de la protection des utilisateurs de produits et de services financiers et ses arrêtés, d'exécution), fondée sur la directive européenne relative aux marchés d'instruments financiers (« Markets in Financial Instruments Directive of MiFID »), le Fonds de Garantie Voyages est tenu de prendre toutes les mesures administratives et organisationnelles nécessaires, en vue d'identifier les conflits d'intérêts, de les prévenir, de les gérer et de veiller au mieux aux intérêts des clients.

POLITIQUE DE CONFLITS D'INTERETS

Lors de l'offre et de la conclusion des polices, le Fonds de Garantie Voyages s'engage à veiller aux intérêts des clients, en agissant d'une manière loyale, équitable et professionnelle.

Dans la politique de conflits d'intérêts, les aspects suivants sont abordés:

- 1. Identification des conflits d'intérêts potentiels**
- 2. Gestion des conflits d'intérêts : les mesures administratives et organisationnelles**
- 3. Renseigner les clients sur les conflits d'intérêts concrets**
- 4. le registre de conflits d'intérêts**

1. Identification des conflits d'intérêts potentiels

On doit considérer qu'il y a un conflit d'intérêt lorsqu'un conflit apparaît du fait d'intérêts contradictoires entre deux ou plusieurs personnes et que cette contradiction pourrait conduire à prendre une décision ou à agir d'une manière qui porterait atteinte aux intérêts d'un (ou des) client(s) du GFG.

Un conflit d'intérêts pourrait apparaître dans les relations entre le Fonds de Garantie Voyages (ou les collaborateurs du Fonds de Garantie Voyages, soit les membres du personnel qui agissent au nom du Fonds de Garantie Voyages mais aussi les administrateurs et les membres du Comité de Risques et de la Gestion Effective), et un client ou des clients du Fonds de Garantie Voyages.

Le Fonds de Garantie Voyages a identifié les conflits d'intérêts possibles dans le cadre de ses activités. Les conflits suivants peuvent, notamment, se produire :

- ✓ Un gain financier peut être comptabilisé ou une perte financière peut être évitée au détriment du client (en contre partie de toute sorte d'indemnisation ou d'avantages au profit des collaborateurs);
- ✓ Pour des raisons financières ou autre il est donné priorité aux intérêts d'un client ou d'un groupe de clients au détriment d'un client;
- ✓ une information confidentielle d'un client peut être utilisée pour obtenir un gain financier ou éviter une perte financière auprès d'un autre client ;
- ✓ par l'acceptation de cadeaux ou par des activités externes d'un collaborateur ou par une relation interpersonnelle entre un collaborateur et un client, de sorte que l'objectivité et/ou l'impartialité dans le traitement du dossier d'un client ou de clients est compromise.

2. Gestion des conflits d'intérêts

Dans le cadre du compliance, le Fonds de Garantie Voyages a déjà pris des mesures administratives et organisationnelles adéquates pour prévenir et gérer des conflits d'intérêts possibles.

Conflit d'intérêt potentiel:

2.1. Indemnités et avantages:

Au sein du Fonds de Garantie Voyages l'indemnisation des collaborateurs n'est en aucune manière couplée à la vente de polices. Il n'existe pour les collaborateurs aucun avantage lié au résultat comme des bonus, commissions, récompenses variables, incentives, ou autre.

2.2. Confidentialité de l'information:

Les collaborateurs doivent, conformément à leur contrat de travail, aux règlements et aux statuts du Fonds de Garantie Voyages, traiter de manière confidentielle les informations reçues des clients et ne pas les diffuser, sauf les informations publiques et si la diffusion est légalement permise ou moyennant l'accord du client concerné.

L'accès à l'information confidentielle est limité aux membres du personnel et aux membres du Comité de Risque et de la Gestion Effective dans le cadre de la gestion du dossier et des sinistres.

2.3. Des intérêts interpersonnels:

Tous les collaborateurs du Fonds de Garantie Voyages qui dans l'exercice de leurs tâches sont confrontés aux intérêts personnels de, par exemple, leur famille, collègues, amis ou connaissances, ne peuvent pas gérer ces affaires.

2.4. Cadeaux:

Aucun collaborateur ne peut demander ou accepter des cadeaux qui compromettent leur objectivité ou leur impartialité, à l'exception pendant des cadeaux qui sont adaptés à la nature et au type de relation collaborateur-client.

2.5. Activités externes:

Aucun collaborateur ne peut exercer des activités qui seraient préjudiciables au Fonds de Garantie Voyages et aux clients et/ou qui pourraient compromettre son objectivité dans sa fonction.

Les administrateurs et membres du Comité de Gestion Effective doivent déclarer annuellement au Fonds de Garantie Voyages leurs mandats externes d'administrateur. Si leurs mandats externes peuvent donner lieu à un conflit d'intérêt, le Fonds de Garantie Voyages prend les mesures appropriées conformément à ses statuts.

3. Renseigner à propos des conflits d'intérêts

Si un conflit d'intérêt se présente, le compliance officer du Fonds de Garantie Voyages en sera informé après quoi celui-ci décidera, en concertation avec la direction, des mesures à prendre pour gérer le conflit d'une manière adéquate et pour sécuriser l'intérêt du client.

Si, malgré les mesures prises, il y a un risque de conflit d'intérêt qui persiste, le client sera alors prévenu à temps afin qu'il puisse décider si il souhaite toujours continuer à souscrire une police (ou à maintenir une police existante) auprès du Fonds de Garantie Voyages.

La politique de conflit d'intérêts peut être retrouvée sur le site internet du Fonds de Garantie Voyages: www.gfg.be.

4. Le registre des conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêt signalés (par les clients et/ou les bénéficiaires), leur analyse et les mesures prises sont notés dans un registre des conflits d'intérêts qui est géré et conservé par le Fonds de Garantie Voyages. Il est analysé chaque année par le compliance officer afin que qu'il en soit tenu compte dans les recommandations de celui-ci.

EVALUATION

Le Fonds de Garantie Voyages évalue, via la fonction de compliance, de manière constante sa politique de gestion de conflits. Ainsi les règles organisationnelles et administratives sont régulièrement revues et si nécessaire adaptées. De plus il est toujours vérifié si les mesures organisationnelles et administratives sont encore efficaces et celles-ci sont, le cas échéant, adaptées en cas de changement du cadre légal ou en cas de modification des activités.

Le Fonds de Garantie offre une formation suffisante aux collaborateurs concernés de telle sorte qu'ils soient et restent au courant de leurs obligations et responsabilités et qu'ils soient et restent en mesure de gérer les conflits d'une manière correcte.
