

Information sur la politique d'ING Belgique en matière de conflits d'intérêts

1. Objectif

En tant que prestataire global de services, ING Belgique (ci-après ING) doit prendre toutes les mesures raisonnables destinées à détecter et gérer de manière adéquate les conflits d'intérêts qui pourraient survenir et porter atteinte aux intérêts d'un ou plusieurs clients.

Cette information a comme objectif de décrire aux clients les exigences auxquelles ING est soumise et les mesures et procédures mises en œuvre au sein d'ING destinées à détecter et gérer les conflits d'intérêts de manière adéquate.

2. Définition et portée des conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts est un conflit qui peut surgir dans tous les domaines de nos activités lorsque nous offrons des services à nos clients pour lesquels ING ou un ou plusieurs clients ont des intérêts contradictoires qui risquent de porter préjudice à un ou des clients.

Ce type de conflit peut survenir entre :

- les intérêts d'ING (en ce compris ses dirigeants effectifs, ses salariés, ses agents liés, ou toute personne liée directement ou indirectement avec elle par un lien de contrôle) et les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients ;
- les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients, d'une part, et les intérêts d'un autre client et d'un autre groupe de clients, d'autre part;
- Certains de ces conflits peuvent surgir par le simple fait qu'ING est impliqué dans un large éventail d'activités commerciales que ce soit les investissements, l'épargne, les assurances, les crédits ou les paiements et comptes.

3. Conflits d'intérêts possibles et quelques exemples

Sont identifiés ci-après un certain nombre de conflits d'intérêts pouvant survenir chez ING dans le cadre de son activité commerciale. Cette identification a pour but de prendre les mesures nécessaires afin de les prévenir et les gérer efficacement.

Les conflits d'intérêts sont identifiés en tenant compte des différents rôles et activités au sein d'ING :

Intérêts d'ING

- Le rôle d'ING en qualité d'institution de crédit en général
- Le rôle d'ING en tant que commerçant
- Le rôle d'ING en tant qu'investisseur
- Le rôle d'ING en tant que souscripteur
- Le rôle d'ING en tant que garant
- Le rôle d'ING en tant que conseiller
- Le rôle d'ING en tant qu'intermédiaire d'assurances
- Le rôle d'ING en tant que décideur crédit
- Le rôle d'ING en tant qu'émetteur de cartes
- Le rôle d'ING en tant que prêteur ou fournisseur d'autres produits financiers
- Le rôle d'ING en tant qu'exécutant de transactions financières demandées par les Clients
- Le rôle d'ING dans l'exécution d'études financières indépendantes (investment research)
- L'intérêt d'ING de réaliser de nouvelles affaires commerciales
- L'intérêt d'ING au maintien de bonnes relations avec la Clientèle existante

Intérêts des Clients

- L'intérêt du Client donnant des ordres de placement/d'investissement dans des produits financiers
- L'intérêt du client en tant qu'opérateur de valeurs mobilières/de produits
- L'intérêt du Client comme emprunteur ou bénéficiaire de facilités financières
- L'intérêt du Client bénéficiaire de conseils en investissement
- l'intérêt du Client en tant que preneur d'assurance, assuré ou bénéficiaire du contrat d'assurance
- L'intérêt du Client en tant qu'utilisateur de services/facilités fournis par ING

Intérêts des employés concernés

- L'intérêt de l'employé dans l'exécution de sa tâche/fonction
- L'intérêt de l'employé à développer ses activités
- L'intérêt de l'employé à développer une activité complémentaire
- L'intérêt de l'employé à recevoir ou à donner des cadeaux
- L'intérêt de l'employé de se faire octroyer des avantages patrimoniaux par des clients, dans le cadre de donations et successions
- L'intérêt de l'employé dans la réalisation de ses objectifs
- L'intérêt de l'employé dans l'amélioration de son statut professionnel, de son salaire et de ses primes éventuelles
- L'intérêt de l'employé dans le résultat de ses propres placements/investissements
- L'intérêt de l'employé dans le développement d'affaires/activités extérieures

Liste non exhaustive d'exemples où, à défaut de mesures de prévention adéquates, un conflit d'intérêts pourrait théoriquement surgir

- la Banque pourrait tenter de réaliser un gain financier illégitime et/ou excessif ou éviter une perte financière aux dépens du client ;
- la Banque pourrait avoir un intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du client ;
- la Banque pourrait être incitée, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients par rapport à ceux du client concerné ;
- la Banque pourrait avoir un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances fourni au Client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du Client ;
- la Banque pourrait avoir la même activité professionnelle que le client ;
- la Banque dispose d'une information confidentielle ou privilégiée qu'elle pourrait utiliser à des fins autres que celles pour lesquelles elle a été obtenue ou dans son intérêt propre au détriment de ses clients ou des tiers ;
- la Banque, un de ses collaborateurs ou un de ses agents délégués pourrait recevoir d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services ;
- Un des collaborateurs ou un des agents délégués de la banque pourrait recevoir d'un client des avantages patrimoniaux dans le cadre de successions ou de donations suite à une relation de confiance entre les collaborateurs de la banque ou ses agents délégués et leurs clients.
- lorsque la banque fournit un travail de recherche en investissement à propos d'une entité ou d'un groupe pour lesquels elle pourrait prêter également des services de conseil en investissement ;
- conflits d'intérêts qui pourraient être liés aux interactions entre les différentes entités du groupe ;
- etc....

4. Quelles sont les mesures prises par ING pour gérer les conflits d'intérêts ?

ING veille à ce que les intérêts de ses clients soient au centre de ses préoccupations.

ING a pris des mesures pour gérer chaque type de conflit qui a été identifié afin d'éviter les éventuelles conséquences négatives de situations de conflits d'intérêts pour le client. Ces mesures ont été adaptées à la nature des problèmes potentiels. Pour chaque conflit d'intérêts spécifique, il est proposé une, ou, si nécessaire, plusieurs des solutions suivantes :

1. Politique d'indépendance

ING a opté pour une politique qui prévoit le fonctionnement autonome de ses différents services et entités, et de leur personnel, dans le respect de l'intérêt de sa clientèle : règlement de travail, code de conduite, formation du personnel, politique salariale qui vise l'indépendance de ses collaborateurs, segmentation d'informations entre les différents domaines d'activité (Chinese walls), mise à disposition d'informations confidentielles en fonction des besoins réels, politique de cadeaux et d'invitation, règles visant à encadrer les avantages successoraux ou donations que les collaborateurs ou les agents délégués de la banque pourraient obtenir, politique pour ce qui concerne les transactions en instruments financiers que certains membres du personnel susceptibles de détenir des informations confidentielles effectuent pour leur propre compte, politique des activités complémentaires exercées par certains membres du personnel et son registre des positions externes revu annuellement, règlement des avantages qu'ING, dans le cadre de la prestation de ses services, octroie à ou reçoit des tiers : rémunérations, commissions ou avantages non pécuniaires (plus de détails à l'article 6 de l'annexe 2 du Règlement Spécial des Opérations sur Instruments Financiers et Assurances d'Épargne et d'Investissement), etc... ;

2. Procédures sur les conflits d'intérêts

Diverses procédures permettant l'identification et le traitement des conflits d'intérêts ont été mises en place au sein d'ING par le département Compliance.

ING actualise annuellement la liste des conflits d'intérêts potentiels et des situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients.

ING contrôle également l'efficacité des mesures et procédures mises en place pour mitiger le risque de conflit d'intérêts potentiels et les adapte en fonction de l'évolution du cadre législatif et de ses activités.

3. Reconnaissance et divulgation des conflits d'intérêts

Les collaborateurs et agents délégués de la banque doivent porter une attention toute particulière aux risques de conflits d'intérêts potentiels ou avérés dans lesquels ils pourraient être impliqués ou dont ils auraient connaissance.

S'il ressort d'une situation qu'ING a des intérêts dans une opération déterminée qui s'avèrent ou pourraient s'avérer disproportionnés par rapport à ceux d'un autre client, il y a risque de conflit d'intérêts avéré ou potentiel. Dès lors que la situation de conflit d'intérêts ne peut être résolue par les procédures mises en place, le client concerné est avisé que les mesures en place ne sont pas suffisantes pour gérer le conflit d'intérêt. Une description du conflit d'intérêt, des risques pour le client et des mesures à mettre en place pour mitiger le risque de conflit d'intérêt concerné est alors communiquée au client afin que ce celui-ci puisse recevoir toute l'information requise et ainsi pouvoir prendre une décision en toute connaissance de cause.

Si le conflit ne peut être résolu par des mesures de mitigation, le client est avisé que la banque est confrontée à un obstacle juridique ou réglementaire qui lui impose de décliner l'opération.

4. Enregistrement des conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts avérés sont considérés comme des incidents. A ce titre, ils sont enregistrés dans le registre des conflits d'intérêts afin d'être analysés en vue d'en tirer des enseignements et ce, qu'ils aient ou non des conséquences financières. Les procédures seront, le cas échéant, adaptées en vue d'améliorer la maîtrise du risque.

5. Dernières informations

Notre politique de conflits d'intérêts fait l'objet d'une révision annuelle par le département Compliance et toute modification de nature substantielle est communiquée au client via notre site internet.

Le client intéressé peut prendre contact avec son agence ou gestionnaire de comptes s'il souhaite obtenir de plus amples informations sur notre politique de conflits d'intérêts.

En cas de plainte, le client peut s'adresser à ING – Complaint Management – Cours Saint Michel, 60 – 1040 Bruxelles ou via email, plaintes@ing.be. Si le client n'obtient pas satisfaction, et est un particulier agissant à des fins privées, il peut contacter l'ombudsman en conflits financiers, North Gate II, Avenue Roi Albert II 8, 1000 Bruxelles. E-mail : ombudsman@ombudsfin.be. (www.ombudsfin.be).