

# ANNEXE : RÉSUMÉ POLITIQUE DES CONFLITS D'INTÉRÊTS - ASSURANCES :

- **Assurances décès (décès naturel et décès accidentel)**
- **Assurance dommages**
- **Pensions du deuxième pilier (assurance de groupe, PLCI, EIP)**

**(excepté les ASSURANCES ÉPARGNE ET PLACEMENT dont la politique des conflits d'intérêts est explicitée aux art. 146 à 162 et au Chapitre 2 de l'Annexe 2: Politique des conflits d'intérêts du RSOI)**

Points importants dans la gestion des conflits d'intérêts dans le cadre des activités d'ING en tant qu'intermédiaire d'assurances

## Art. 1er – But

La relation commerciale qu'ING entretient avec ses Clients doit se dérouler de façon correcte, honnête et au mieux de leurs intérêts. Un des moyens pour réaliser cet objectif consiste à accorder une attention permanente aux possibles conflits d'intérêts qui pourraient entraver les efforts d'ING en vue d'offrir à ses Clients un service optimal. Conformément à la législation belge, ING, en sa qualité d'intermédiaire d'assurances, est obligée d'établir par écrit, de mettre en œuvre et de garder opérationnelle toute sa politique de gestion des conflits d'intérêts. La politique d'ING relative aux conflits d'intérêts est résumée ci-après. Celle-ci reprend les informations qui permettront au Client de comprendre les mesures qu'ING a développées afin de défendre au mieux les intérêts de ses Clients.

## Art. 2 – Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Un conflit d'intérêts est un conflit qui surgit lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts contradictoires, qui pourraient déboucher sur une perte potentielle pour le Client.

Ce type de conflit pourrait apparaître, par exemple, entre les différentes catégories de personnes ou d'entités suivantes :

- ING et ses Clients ;
- ING et l'Assureur(s) ;
- entre Clients ;
- entre Assureurs ;
- entre différents collaborateurs ou agents fondés de pouvoir, départements, entités au sein d'ING, de l'ING Group et de ses diverses filiales.

## Art. 3 – Conflits d'intérêts possibles et quelques exemples

Sont identifiés ci-après un certain nombre de conflits d'intérêts pouvant survenir chez ING en sa qualité d'intermédiaire d'assurances dans le cadre de son activité commerciale, dans le but de pouvoir prendre les mesures nécessaires pour les prévenir et les gérer efficacement. Des conflits d'intérêts peuvent éventuellement surgir à cause de l'interaction entre les différentes activités menées :

### 1. 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 garant ;
- le rôle d'ING en tant que conseiller ;
- 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 le Client ;
- le rôle d'ING dans l'exécution de recherches financières indépendantes (« Investment research ») ;

- le rôle d'ING en tant qu'intermédiaire d'assurances ;
- l'intérêt d'ING dans un résultat favorable des Opérations qu'elle conseille ;
- l'intérêt d'ING de réaliser de nouvelles affaires commerciales ;
- l'intérêt d'ING au maintien de bonnes relations avec la Clientèle existante.

## 2. Intérêts des Clients

- l'intérêt du Client en tant que preneur d'assurance ;
- l'intérêt du Client en tant qu'assuré ;
- l'intérêt du Client en tant que bénéficiaire du contrat d'assurance ;
- l'intérêt du Client en tant qu'utilisateur de services de distribution d'assurances fournis par ING ;
- l'intérêt du Client en cas de sinistre ;
- l'intérêt du Client en tant qu'utilisateur de services/facilités fournis par ING.

## 3. Intérêts des employés concernés/agents indépendants (AI)/personnes ayant une relation de contrôle

- l'intérêt de l'employé/AI dans l'exécution de sa tâche/fonction ;
- l'intérêt de l'employé/AI à développer ses activités ;
- l'intérêt de l'employé/AI dans la réalisation de ses objectifs ;
- l'intérêt de l'employé/AI dans l'amélioration de son statut professionnel, de son salaire et de ses primes éventuelles ;
- l'intérêt de l'employé/AI dans le développement d'affaires/activités extérieures.

## 4. Liste non exhaustive d'exemples ou, à défaut de mesures de prévention adéquates, un conflit d'intérêts pourrait théoriquement surgir

- ING est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du Client ;
- ING a un intérêt dans le résultat d'un service de distribution d'assurances fourni au Client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du Client ;
- ING est incitée, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre Client ou groupe de Clients par rapport à ceux du Client concerné ;
- ING exerce la même activité professionnelle que le Client ;
- ING reçoit ou recevra d'une personne autre que le Client un avantage en relation avec le service de distribution d'assurances fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

## Art. 4 – Quelles mesures sont prises par ING pour prévenir les conflits d'intérêts ?

ING a pris des mesures pour gérer chaque type de conflit qui a été identifié et pour en éviter les éventuelles conséquences négatives pour son Client. Ces mesures ont été adaptées à la nature des problèmes possibles. 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 l'intérêt de leur propre Clientèle.

### 2. Procédures relatives aux conflits d'intérêts

Diverses procédures permettant le traitement des conflits d'intérêts ont été mises en place au sein d'ING.

### 3. Communication des conflits d'intérêts

Les collaborateurs et agents fondés de pouvoir de la Banque doivent être particulièrement attentifs à tous les conflits d'intérêts potentiels ou constatés dans lesquels ils pourraient être impliqués ou dont ils pourraient être au courant. S'il ressort d'une certaine situation qu'ING a des intérêts dans une opération déterminée qui ne sont pas proportionnels à ceux d'un Client, il existe un risque de conflit d'intérêts potentiel ou constaté. Lorsqu'un conflit d'intérêts ne peut pas être résolu à l'aide des mesures instaurées, le Client concerné est informé du fait que les mesures ne sont pas suffisantes pour gérer le conflit d'intérêts. Une description du conflit d'intérêts, des risques et des mesures de gestion à prendre est alors communiquée au Client afin que ce dernier dispose de toutes les informations nécessaires pour prendre une décision mûrement réfléchie.

### 4. Autorisation explicite des Clients

Lorsqu'ING a conclu un accord verbal avec le Client à propos du règlement d'un conflit d'intérêts éventuel, elle le consigne dans un dossier.

## Art. 5 – Informations complémentaires

La Politique d'ING en matière de conflits d'intérêts sera revue une fois l'an au minimum, et les modifications éventuelles seront communiquées aux Clients. Tout Client qui désire de plus amples informations au sujet de la présente Politique en matière de conflits d'intérêts peut prendre contact avec son interlocuteur habituel au sein d'ING.

## Art. 6 – Avantages

ING reçoit de tiers des rémunérations, commissions et/ou avantages non pécuniaires dans le cadre de la prestation de services, à savoir :

### a) commission de base

Lors de la souscription, ING reçoit une commission de l'Assureur destinée à couvrir les frais liés aux Services et aux Operations fournis par ses soins lors de la souscription. La commission perçue par ING varie selon les produits.

### b) avantages non pécuniaires

Moyennant certaines conditions (notamment en termes de montant et de fréquence) décrites dans la politique d'ING, les membres du personnel d'ING peuvent percevoir des avantages non pécuniaires dans le cadre de leur activité professionnelle, par exemple la participation à des séminaires/formations ou recevoir des cadeaux. En outre, il est possible qu'ING reçoive des tiers des avantages économiques, non pécuniaires, ou qu'ING en octroie à des tiers dans le cadre de services de distribution d'assurances.

Sur simple demande, tout Client peut obtenir plus d'informations à ce sujet via son agence, par e-mail ([inducements.ingbelgium@ing.be](mailto:inducements.ingbelgium@ing.be)).