

Politique de Prévention et Gestion des Conflits d'Intérêts à destination des clients

I. CONTEXTE - PRINCIPE GENERAL

La pluralité des produits et services proposés aux clients par les entités de BPCE Assurances (BPCE Assurances IARD, BPCE APS, BPCE Vie, BPCE Life) les expose à des situations de conflits d'intérêts potentiels. Pour garantir en toutes circonstances la primauté des intérêts du client, BPCE Assurances et ses entités doivent établir une politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts.

BPCE Assurances ainsi que les entités qui la composent exerce plusieurs types d'activités :

- **Une activité d'assurances avec la distribution de produits d'assurance non-vie,**
- **Une activité d'assurances avec la distribution de produits d'assurance vie, et de contrats de capitalisation,**
- **Une activité d'assurances avec la distribution de produits de prévoyance,**
- **Une activité d'assurances avec la distribution de produits d'assurance emprunteur,**

Ces activités peut être source de conflits d'intérêts potentiels, car dans le cadre de la distribution et commercialisation de certains produits d'assurance (produits d'investissements fondés sur l'assurance, produits de prévoyance, produits d'assurances dommages), il peut notamment exister des liens capitalistiques et financiers entre BPCE Assurances et ses entités (producteurs de produits d'assurances), les partenaires (dont les gestionnaires financiers), les distributeurs (réseaux Banque Populaire & Caisse d'Epargne) ou les établissements de crédit (BPCE Financements).

Aussi, cette politique de conflits d'intérêts a pour objectif de décrire le dispositif de prévention, de détection et de gestion des conflits d'intérêts mis en place au sein de chacune des entités de BPCE Assurances pour assurer la protection et la primauté des intérêts du client dans la fourniture des services et produits proposés au regard notamment des réglementations-PRIIPS et DDA, au code de conduite et d'éthique, au code de déontologie et au règlement intérieur. Elles exposent notamment :

- Les circonstances qui donnent lieu ou peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts risquant de porter atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients ;
- Les procédures à suivre et les mesures à prendre par l'établissement afin de gérer de tels conflits et de les empêcher de nuire aux intérêts du client.

Cette politique fait l'objet d'une revue a minima annuelle et le cas échéant d'une mise à jour en cas de défaillance.

II. DEFINITIONS

BPCE Assurances et ses entités retiennent la définition suivante pour définir un conflit d'intérêts :

« *Un conflit d'intérêts est une situation qui naît quand l'exercice indépendant, loyal, impartial et objectif des fonctions d'une personne est susceptible d'être influencé par un autre intérêt public ou privé distinct de celui qu'il doit défendre dans ces fonctions* ».

Parmi les conflits d'intérêts, il convient de distinguer les conflits d'intérêts *potentiels*, c'est-à-dire ceux susceptibles de se produire, des conflits d'intérêts *avérés*, c'est-à-dire ceux ayant été effectivement constatés.

Ainsi, au sein de BPCE Assurances et de ses entités, il existe plusieurs situations dans lesquels des conflits d'intérêts pourraient se produire :

ENTRE L'INTERET d'un client ET L'INTERET

- d'un autre client de l'établissement
- d'un collaborateur de l'établissement
- de l'établissement
- d'un prestataire
- d'un intermédiaire ou tiers

- d'une entité du Groupe BPCE

ENTRE L'INTERET de l'établissement ET L'INTERET

- d'une entité du Groupe BPCE
- d'un collaborateur de l'établissement
- d'un prestataire
- d'un intermédiaire ou tiers
- d'un client

ENTRE L'INTERET d'un collaborateur ET L'INTERET

- d'une entité du Groupe BPCE
- d'un autre collaborateur du même établissement
- d'un client
- d'un prestataire
- d'un intermédiaire ou tiers

Au sein de BPCE Assurances et de ses entités, la politique conflits d'intérêts s'articule autour de 3 axes majeurs :

- La prévention des conflits d'intérêts ;
- La détection des conflits d'intérêts ;
- La gestion des conflits d'intérêts ;

III. PREVENTION DES CONFLITS D'INTERETS

1. Cadre normatif au sein de BPCE Assurances et de ses entités

Afin d'encadrer les pratiques des collaborateurs en matière de prévention des conflits d'intérêts, les normes suivantes sont diffusées au collaborateur :

- Un règlement intérieur et un code de déontologie qui prévoient des dispositions spécifiques en matière de conflits d'intérêts avec notamment l'interdiction pour un collaborateur de se porter bénéficiaire du contrat d'assurance vie d'un de ses clients, l'interdiction d'accepter toute rémunération ou don de la part du client ...
- Un code de conduite et d'éthique qui définit et illustre les types de comportements à proscrire notamment au travers de la notion d'éthique professionnelle.

2. Mesures organisationnelles et administratives encadrant l'activité

Les dispositions « organisationnelles » sont celles qui relèvent de l'organisation des ressources, humaines notamment, de l'entreprise (définitions des missions et des responsabilités des collaborateurs, planification et répartition des tâches etc.).

Les dispositions « administratives » sont les procédures (écrites) qui sont établies pour détecter, prévenir et traiter les situations de conflit d'intérêts.

Au titre des mesures organisationnelles et administratives, BPCE Assurances et ses entités ont mis en place :

- **Des principes** pour définir et encadrer les règles de rémunérations variables des collaborateurs de BPCE Assurances et ses entités afin notamment de s'assurer que les critères de rémunérations mis en place au sein de chaque établissement permettent aux collaborateurs d'agir de manière honnête, loyale, équitable et professionnelle en servant au mieux les intérêts des clients.
- Un **dispositif pour encadrer les transactions personnelles** des collaborateurs concernés et les informations privilégiées. Ce dispositif vise notamment à s'assurer que les informations confidentielles et/ou privilégiées que les collaborateurs peuvent détenir dans le cadre de leur activité professionnelle ne sont pas utilisées à leur avantage.
- Un **dispositif pour encadrer les cadeaux et les dons**.
- Une **procédure spécifique pour encadrer les conflits d'intérêts** pouvant survenir au niveau des organes de direction : cette procédure vise notamment à s'assurer qu'au sein des

établissements, les dirigeants et les membres de conseils agissent de manière loyale et impartiale.

- Un **dispositif pour préciser les règles relatives aux intérêts externes** : des règles de conduite en cas d'activités extérieures exercées à titre privé par des collaborateurs et pouvant entrer en conflits d'intérêts avec leurs activités professionnelles.
- Un **dispositif pour préciser les règles relatives à la mise en marché de produits ou services**. Cette procédure vise notamment à inclure dans les process de validation des nouveaux produits ou services pour détecter les sources de conflits d'intérêts potentiels qui pourraient exister afin de prendre les mesures nécessaires le cas échéant (information client).
- Des **dispositifs de commercialisation des produits proposés au client par l'intermédiaire des distributeurs** pour s'assurer que le conseil délivré au client et qui peut découler sur la proposition d'un produit est réalisé dans l'intérêt du client, en adéquation avec ses besoins, ses objectifs, son niveau de connaissance et d'expérience financière, ainsi que son profil de risque.
- Un **dispositif de « Barrière à l'information »** pour définir les règles permettant d'assurer une séparation des tâches et des fonctions avec notamment la séparation physique de certaines activités ou la séparation informatique des dossiers partagés pouvant être conflictuelles au sein des établissements
- Un dispositif d'évaluation du risque de conflits d'intérêts avant toute contractualisation de prestation externalisée critique ou importante
- Des **dispositifs d'encadrement des rémunérations** perçues par les collaborateurs

3. La Cartographie des Conflits d'intérêts possibles

Dans le cadre de la prévention des conflits d'intérêts, BPCE Assurances ainsi que l'ensemble de ses entités ont mis en place un dispositif permettant d'identifier les conflits d'intérêts susceptibles de se produire du fait de leurs activités.

Pour prévenir les risques de conflits d'intérêts liés à ces différentes activités, les entités de BPCE Assurances ont élaboré une cartographie des conflits d'intérêts propre à leur périmètre. Ces cartographies listent les différents conflits d'intérêts susceptibles de se produire par type d'activité exercée.

Elles font l'objet d'une revue annuelle et le cas échéant d'une mise à jour notamment si de nouvelles activités induisant une source de conflits d'intérêts potentiels venaient à être exercées au sein des entités BPCE Assurances.

Pour élaborer ces cartographies BPCE Assurances et ses entités ont pris en compte notamment les situations où :

- Une personne ou l'établissement est susceptible (i) de réaliser un gain financier ; (ii) ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- Une personne ou un établissement a un intérêt au résultat du service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du client au résultat ;
- Une personne ou l'établissement est fortement impliqué dans la gestion ou le développement de produits d'investissement fondés sur l'assurance, en particulier lorsque cette personne a une influence sur la fixation du prix de ces produits ou sur leurs coûts de distribution ;
- Une personne ou l'établissement reçoit ou est susceptible de recevoir d'une personne autre que le client une incitation en relation avec le service fourni au client, sous la forme de services ou d'avantages monétaires ou non monétaires.

a) Au niveau de la distribution des mandats de gestion et d'arbitrage

Les conflits d'intérêts potentiels suivants ont notamment été identifiés : BPCE Vie ainsi que les établissements du Groupe BPCE distribuent des mandats de gestion et d'arbitrage pouvant être gérés par des entités du Groupe BPCE (par exemple VEGA Investment Manager, entité faisant partie du Groupe BPCE et à qui est déléguée la gestion financière).

b) Au niveau de la fourniture de services et produits d'assurance

Les conflits d'intérêts potentiels suivants ont notamment été identifiés :

- L'intermédiaire a un intérêt dans la vente des produits de son groupe (fonds du groupe en support d'unité de compte) ;
- L'intermédiaire accorde des taux promotionnels pour les nouveaux entrants au détriment de la participation aux bénéfices des clients déjà en portefeuille (conflits entre clients) ;
- L'intermédiaire propose un mandat d'arbitrage en assurance vie géré par l'assureur ou une entité du groupe BPCE ;
- L'intermédiaire perçoit des commissions de placement et/ou des commissions sur la durée ;
- L'intermédiaire perçoit un gain financier en cas de changement de supports durant la vie du contrat d'assurance vie multi supports.

BPCE Assurances ainsi que ses entités recensent également dans un registre les conflits d'intérêts potentiels ou avérés qui leur ont été signalés et les mesures prises pour les éviter.

4. La mise en place d'une formation dédiée

Une formation dédiée pour sensibiliser les collaborateurs aux problématiques liées aux conflits d'intérêts et aux règles et procédures applicables est en place au sein de BPCE Assurances et de ses entités.

IV. DETECTION DES CONFLITS D'INTERETS

Pour assurer une détection efficace des conflits d'intérêts, BPCE Assurances ainsi que ses entités ont mis en place :

- Une formation destinée aux collaborateurs leur permettant d'identifier et détecter les situations de conflits d'intérêts qui pourraient se présenter.
- Des procédures pour permettre aux collaborateurs de signaler une situation de conflit d'intérêts afin qu'elle puisse être gérée avec la mise en place de mesures adaptées le cas échéant

Ces procédures prévoient notamment que le collaborateur identifiant une situation de conflits d'intérêts avérés ou potentiels soit tenu de la déclarer sans délai à la Direction Conformité.

V. GESTION ET TRAITEMENT DES CONFLITS D'INTERETS

BPCE Assurances et ses entités ont mis en place un dispositif de gestion et de traitement des conflits d'intérêts. Ainsi, lorsqu'un conflit d'intérêts, qu'il soit potentiel ou avéré, est identifié et remonté au sein de, les Directions de la Conformité :

- Analysent la situation de conflit d'intérêts potentiel ou avéré sur la base des éléments qui lui sont communiqués afin d'évaluer les différents impacts susceptibles d'affecter les intérêts des clients ;
- Proposent avec l'aide des Directions Métiers concernées une solution visant à éviter le conflit d'intérêts ou le résoudre par exemple en prenant notamment des mesures d'atténuation adaptées et justifiées à la situation en présence. Lorsque des mesures d'atténuation sont proposées, l'établissement en assure un suivi.
- En dernier ressort et si en dépit des différentes mesures prises par BPCE Assurances et ses entités, le conflit d'intérêts ne peut être résolu, et que le risque de porter atteinte aux intérêts du client ne peut être évité, l'établissement informe le client sur un support durable de la nature exacte et de la source du conflit d'intérêts afin que ce dernier puisse prendre sa décision en toute connaissance de cause.
- Mettent à jour le registre des conflits d'intérêts de ces conflits d'intérêts avérés en précisant le cas échéant, les dispositions et mesures mises en place.

Par ailleurs, les instances dirigeantes reçoivent à intervalle fréquent au moins une fois par an des rapports écrits sur les situations donnant lieu à un conflit d'intérêts potentiellement préjudiciable.

VI. DISPOSITIF DE CONTROLE

Le dispositif de contrôle vise à s'assurer de l'efficacité du dispositif mis en place au sein de BPCE Assurances et ses entités pour :

- Garantir la primauté de l'intérêt du client dans les différents services et produits proposés par l'établissement ;

- S'assurer que les collaborateurs agissent de manière honnête, loyale et impartiale.

BPCE Assurances et ses entités ont déployé des contrôles qui visent notamment à s'assurer que les dispositifs en place au sein de ses entités respectives :

- Limitent les risques de conflit d'intérêts dans l'exercice de l'activité des établissements
- Encadrent les conflits d'intérêts lorsqu'ils se présentent pour garantir qu'ils ne sont pas susceptibles de léser les intérêts des clients ;
- Atténuent les conflits d'intérêts ;
- Sont efficaces et correctement appliqués.

Lorsque les contrôles des dispositifs conflits d'intérêts révèlent des dysfonctionnements, les Directions de la Conformité définissent un plan d'actions et prend des mesures correctives. Un suivi de ces mesures doit être assuré.

Lorsque des situations de conflits d'intérêts n'ont pu être évitées en dépit des différentes mesures de prévention ayant été mises en place, BPCE Assurances ainsi que ses entités revoient leurs dispositifs pour les compléter.