

Politique de prévention et de gestion **des conflits** **d'intérêts**

dans le cadre des services
d'investissement ou
des services auxiliaires

be**o**bank

Vous êtes bien entouré

1 INTRODUCTION

La Banque, lorsqu'elle fournit à des clients des services d'investissement et des services auxiliaires ainsi que des services d'intermédiation en assurances, ci-après nommés « services », doit agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts des clients.

Beobank NV/SA (ci-après dénommée « la Banque »), filiale du Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale (CMAF), a mis en place des mesures administratives et organisationnelles adéquates destinées à identifier, prévenir, contrôler et gérer les conflits d'intérêts portant sur les services proposés à la clientèle et sur les activités d'investissement et d'intermédiation en assurances qui lui sont propres. La présente politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts (ci-après dénommée la « Politique ») s'applique à l'ensemble de ces services.

La Banque se conforme donc à son obligation d'établir, de mettre en œuvre et de garder opérationnelle une politique efficace de prévention et de gestion des conflits d'intérêts qui doit être fixée par écrit et être appropriée au regard :

- de la taille et de l'organisation de l'établissement ;
- de la nature, de l'échelle et de la complexité de son activité.

La Politique est donc établie en conformité avec les règles de conduite et prend les aspects suivants en considération :

- les facteurs susceptibles de donner lieu à des conflits d'intérêts entre personnes ou établissements ou clients, lors de la prestation des « services » susvisés ;
- l'appartenance à un groupe ;
- les facteurs susceptibles de donner lieu à l'identification des situations qui engendrent/ pourraient engendrer des conflits d'intérêts ;
- les mesures à suivre (procédures) en vue de gérer ces conflits d'intérêts ;
- l'information donnée aux clients en cas de risque de conflits d'intérêts qui ne peut être géré par les dispositions organisationnelles ;
- la tenue d'un registre des conflits d'intérêts.

La présente Politique s'inscrit notamment dans le cadre de l'application de l'Arrêté royal du 19 décembre 2017 portant les règles et modalités visant à transposer la Directive concernant les marchés d'instruments financiers et de la Directive européenne 2014/65 du 15 mai 2014 relative Marchés d'Instruments Financiers (« MiFID 2 »), transposée en droit belge.

2 OBJECTIF DE LA POLITIQUE

Dans l'intérêt de ses clients et en vue de préserver sa réputation, La Banque prend des dispositions et des mesures efficaces afin d'empêcher les conflits d'intérêts susceptibles de porter atteinte aux intérêts du client.

Une description générale de cette Politique est communiquée aux clients via le Règlement Général des Opérations de la Banque.

Cette Politique est également adressée à tous les collaborateurs de la Banque afin qu'ils puissent identifier aisément les situations pouvant conduire à un conflit d'intérêts et surtout pour qu'ils soient à même de prendre les mesures nécessaires ou correctives afin de remédier à la situation.

Cette Politique s'applique aux services d'investissement spécifiquement, ainsi qu'aux clients de ces services d'investissement et a pour but notamment de :

- Identifier les situations susceptibles de générer un conflit d'intérêts ;
- Décrire les systèmes et mécanismes appropriés au sein de la Banque pour prévenir et gérer ces conflits d'intérêt ;
- Sensibiliser les employés de la Banque.

3 IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

3.1 DÉFINITION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Un conflit d'intérêts est un conflit qui surgit lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts contradictoires, qui pourraient potentiellement causer un préjudice au client.

Un conflit d'intérêts, au sens de la présente Politique, est un conflit entre :

- les intérêts de la Banque (ou du groupe auquel la Banque appartient, à savoir le Crédit Mutuel Alliance Fédérale) ou de certaines personnes liées à la Banque¹ et les intérêts d'un ou plusieurs clients ;
- les intérêts de deux ou plusieurs clients avec lesquels la Banque est en relation.

Ces conflits d'intérêts pourraient survenir lors de la fourniture de services d'investissement ou auxiliaires aux clients et porter préjudice à leurs intérêts ou privilégier les intérêts de certains autres clients.

La Banque faisant partie d'un groupe, une attention particulière aux conflits d'intérêts éventuels consécutifs à la structure et aux activités d'autres membres du groupe sera accordée.

Les conflits d'intérêts peuvent revêtir différentes formes. Ils peuvent par exemple être réels et se présenter dans ce cas sous la forme d'un conflit d'intérêts entre des obligations et/ou des intérêts en cours. Ils peuvent aussi être potentiels en tant que conflits futurs probables ou apparaître dans des circonstances donnant l'apparence d'un conflit.

Par conséquent, le seul fait que la Banque ou une personne qui lui est liée puisse directement ou indirectement tirer profit d'une situation spécifique n'est pas suffisant pour donner lieu à un conflit d'intérêts, au sens de la présente Politique, si, dans le même temps, il n'existe aucun risque potentiel de léser un client.

3.2 IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Afin d'identifier les conflits d'intérêts, différentes situations ont été prises en compte afin d'évaluer si la Banque ou une personne qui lui est liée :

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- a 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 dans ce résultat ;

(1) Par personnes liées, on entend : les administrateurs et les dirigeants de la Banque, les personnes qui en exercent le contrôle, les membres de son personnel, une personne physique dont les services sont mis à sa disposition et placés sous son contrôle et qui participe à sa fourniture de produits ou de services, et enfin une personne physique qui, en vertu d'un contrat d'externalisation, participe directement à l'exécution de services pour les besoins de la Banque.

- est incitée, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné ;
- a la même activité professionnelle que le client ;
- reçoit ou recevra d'une personne autre que le client une incitation en relation avec le service fourni au client, sous la forme de services ou avantages monétaires ou non monétaires.

La Banque a identifié et évalué plusieurs conflits d'intérêts potentiels, découlant des situations qui précèdent. Ceux-ci sont repris dans la Cartographie des Conflits d'Intérêts Potentiels (ci-après dénommée la « **Cartographie** »).

La Cartographie reprend :

- les situations concrètes dans lesquelles un conflit d'intérêts potentiel pourrait apparaître ;
- les mesures mises en œuvre au sein de la Banque pour encadrer et contrôler ces situations ;
- les modalités de communication vers les clients de ces situations de conflit d'intérêts, le cas échéant.

La Cartographie est tenue par le département Conformité, qui évalue régulièrement la qualité du dispositif de gestion des conflits d'intérêts et ajoute tout nouveau conflit d'intérêts potentiel qui serait identifié suite, par exemple, à la commercialisation de nouveaux produits/services, à des changements organisationnels, des plaintes ou des modifications réglementaires. Si nécessaire, la Politique est également mise à jour.

3.3 PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Afin de prévenir la matérialisation des conflits d'intérêts potentiels identifiés dans la cartographie, la Banque a mis en place des mesures visant à prévenir ou à limiter l'impact négatif d'éventuels conflits d'intérêts sur le client telles que par exemple :

- des procédures de vente claires et des programmes de formation visant à assurer un traitement honnête, équitable et professionnel des clients ;
- une politique de gestion des ordres d'investissement client, qui en assure le traitement diligent et l'équité de traitement entre les clients ;
- une procédure d'approbation et de contrôle des nouveaux produits ;
- une procédure de protection des données ;
- un Code de conduite reprenant les engagements et règles de bonne conduite attendus des collaborateurs (pertinence des conseils, activités en dehors de la Banque, mandats sur les comptes de la clientèle, transactions personnelles, octroi de prêts aux dirigeants...) ;
- une procédure encadrant la réception de 'Cadeaux et avantages' ;
- une procédure en matière d'abus de marché ;
- pour les dirigeants, des procédures relatives à l'exercice de fonctions extérieures et à l'octroi de prêts individuels ;
- une procédure de signalement des risques de non-conformité (Whistleblowing) ;
- la constitution d'un Comité de rémunération et l'élaboration d'une politique de rémunération ;
- une procédure sur le processus à suivre lors d'un conflit d'intérêt potentiel lié au dispositif d'externalisation ;

- une politique relative aux rétrocessions ;
- un dispositif de contrôle interne des activités et un suivi des éventuels incidents et réclamations des clients.

Ces mesures sont formalisées dans la Cartographie, le département Compliance conseillant les différents départements opérationnels sur l'implémentation des différentes mesures. Le département Compliance s'assure que les différentes dispositions sont bien mises en application et sont efficaces afin de garantir la limitation du risque potentiel pour le client. La méthodologie poursuivie par la Banque dans la gestion des conflits d'intérêts susceptibles de se présenter est différente selon que ceux-ci interviennent entre la Banque ou une personne qui lui est liée et la clientèle, ou entre les clients eux-mêmes.

3.3.1 Conflit d'intérêts entre la Banque, une entité du groupe ou une personne qui lui est liée et la clientèle

Si un conflit d'intérêts survient entre la Banque, une entité du groupe ou une personne qui lui est liée et la clientèle, l'intérêt de la clientèle primera toujours celui de la Banque, du groupe ou celui de la personne qui lui est liée. En d'autres termes, la Banque veillera à ce que la primauté des intérêts de la clientèle soit pleinement respectée lors de la fourniture de tout service (ex. : service portant sur des instruments financiers).

Cette prééminence des intérêts de la clientèle implique par conséquent que certaines fonctions soient exercées avec l'indépendance et la confidentialité nécessaires. Cela garantit que les décisions ou les actions prennent en compte uniquement les intérêts du client sans influence extérieure ou interne qui pourrait compromettre l'objectivité et la confidentialité.

3.3.2 Conflit d'intérêts entre les clients eux-mêmes

Si un conflit d'intérêts survient entre les clients eux-mêmes, la Banque examinera et évaluera, notamment par le biais d'une analyse de proportionnalité des intérêts en conflit, le préjudice subi par chacun des clients concernés afin de solutionner ce conflit d'intérêts de la manière la plus efficiente qui soit.

En tout état de cause, la clientèle est traitée avec équité sans qu'il ne soit accordé d'avantages particuliers à un client au détriment d'un autre. A cette fin, tous les membres du personnel de la Banque se doivent d'exercer leur fonction avec honnêteté, diligence et loyauté, conformément aux règles déontologiques s'imposant au sein de la Banque.

3.4 LA SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS A LA NOTION DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

Il est important que les collaborateurs de la Banque soient sensibilisés au concept de conflits d'intérêts afin de pouvoir participer activement à l'identification et à la gestion de ces conflits. A cet égard, le département Conformité les encadre afin de leur permettre de mieux circonscrire la problématique et d'agir en conséquence. Le département s'assure en outre que la formation en la matière soit suffisante afin de pouvoir facilement identifier les conflits et d'agir en conséquence.

4 INFORMATION SPECIFIQUE DONNEE AU CLIENT

Lorsque les dispositions organisationnelles et administratives efficaces établies par la Banque pour empêcher ou gérer un conflit d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque d'atteinte aux intérêts du client sera évité, l'existence du conflit d'intérêts sera portée à la connaissance de celui-ci avant d'agir en leur nom, ainsi que de la source de ces conflits d'intérêts et des mesures prises pour atténuer ces risques. L'information fournie au client doit être compréhensible et accessible pour le client afin qu'il puisse être en mesure de prendre une décision en toute connaissance au sujet des services dans le cadre duquel apparaît le conflit d'intérêts. Cette information aux clients doit être fournie sur un support durable, avant de fournir le service concerné.

5 TENUE D'UN REGISTRE DES CONFLITS D'INTERETS

La Banque, par le biais de ses différents départements, tient et actualise régulièrement un registre consignnant toutes les situations actuelles et réelles susceptibles de générer un conflit d'intérêts avec les clients afin de pouvoir identifier au mieux les conflits et de les atténuer si nécessaire.

Tout collaborateur se doit donc de remonter toute situation comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients grâce à des procédures internes qui ont été mises en place avec l'aide du département Conformité de la Banque. Le service Conformité appréciera le risque de conflits d'intérêts et donnera un conseil afin de régulariser la situation dans les meilleurs délais.