

## Politique en matière de conflits d'intérêts

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Auteur</b>                   | <b>Compliance officer</b>  |
| <b>Consulté</b>                 | Secrétaire - Risk Management - COO - collaborateur compliance mutualités   |
| <b>Domaine</b>                  | Compliance   |
| <b>Statut</b>                   | Approuvé   |
| <b>Approuvé par</b>             | V2<br>Comité d'Audit et de Gestion des Risques du 02/12/2024<br>Comité de Direction du 04/12/2024<br>Conseil d'Administration du 11/12/2024  |
| <b>Champ d'application</b>      | SMA MLOZ Insurance et ses agents d'assurance liés  |
| <b>Groupe cible</b>             | Tous les administrateurs, directeurs et collaborateurs de MLOZ Insurance, les collaborateurs de l'Union des Mutualités Libres dans le cadre des tâches qui leur ont été attribuées par MLOZ Insurance, ainsi que les collaborateurs des mutualités pour les tâches qui leur reviennent en raison de leur qualité d'agent d'assurance.          |
| <b>Version</b>                  | V2   |
| <b>Date d'entrée en vigueur</b> | V1 : 2018<br>V2 : 11/12/2024   |
| <b>Base légale</b>              | Insurance Distribution Directive (IDD) ou la directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (refonte) (transposée dans la loi relative aux assurances)<br><br>La loi relative aux assurances du 4 avril 2014 : art. 283<br><br>Guide pratique sur les règles de conduite IDD de la FSMA_2022_06 du 25 janvier 2022 |

## Table des matières

---

|   |    |
|---|----|
| Table des matières .....  | 2  |
| 1. Introduction.....  | 3  |
| 2. Définition du « conflit d'intérêts » et notion de « personne concernée » ..... | 3  |
| 3. Classification et sources des conflits d'intérêts .....                        | 3  |
| 4. Gestion des conflits d'intérêts.....   | 4  |
| 5. Identification des conflits d'intérêts potentiels .....                        | 4  |
| 6. Mesures et procédures .....  | 5  |
| 7. Notification aux clients .....   | 6  |
| 8. Formation des personnes concernées .....                                       | 6  |
| 9. Enregistrement des conflits d'intérêts constatés.....                          | 6  |
| 10. Rôles et responsabilités.....   | 7  |
| 10.1. Conseil d'Administration .....  | 7  |
| 10.2. Comité de Direction .....   | 7  |
| 10.3. Compliance officer et collaborateur compliance .....                        | 7  |
| 11. Reporting.....  | 7  |
| 12. Entrée en vigueur et révision.....  | 7  |
| Annexe 1 : Registre des conflits d'intérêts potentiels .....                      | 8  |
| Annexe 2 : Registre des conflits d'intérêts .....                                 | 12 |

Les pronoms utilisés dans le présent document sont neutres en matière de genre.

## 1. Introduction

---

La société mutualiste d'assurances MLOZ Insurance (ci-après : MLOZ Insurance) commercialise des solutions d'assurance en matière d'hospitalisation, de soins dentaires et d'autres soins ambulatoires, et ce dans l'intérêt de ses clients.

MLOZ Insurance entend prévenir les conflits d'intérêts, et notamment les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un de ses agents d'assurance, d'autres clients, de MLOZ Insurance elle-même ou d'un collaborateur, administrateur ou membre du Comité de Direction de MLOZ Insurance ou de ses agents d'assurance.

Un cadre général a été établi, décrivant la manière dont la gestion des conflits d'intérêts est organisée, à savoir via :

- l'identification des conflits potentiels envisagés par la législation ;
- les mesures de gestion des conflits d'intérêts nés ou à naître ;
- l'information de ses clients ;
- la formation de ses collaborateurs ;
- la clarification des rôles et responsabilités au sein de MLOZ Insurance et de ses agents d'assurance liés
- la tenue d'un registre de conflits d'intérêts ;
- la mise en œuvre, le reporting et l'évaluation régulière de la présente politique.

## 2. Définition du « conflit d'intérêts » et notion de « personne concernée »

---

Un conflit d'intérêt voit le jour quand au moins deux motivations potentiellement contradictoires peuvent inciter un acteur professionnel à prendre une décision et/ou agir dans un sens qui porte ou peut porter atteinte aux intérêts d'un client.

Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre les personnes/entités énumérées ci-dessous et le client :

- MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés ;
- les administrateurs et les membres du Comité de Direction de MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés ;
- les membres du personnel de MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés, ainsi que les personnes qui lui sont directement ou indirectement liées (par exemple, des consultants) ;
- les personnes physiques qui, en vertu d'un contrat de sous-traitance, participent directement à l'exécution de services pour les besoins de MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés ;
- d'autres clients de MLOZ Insurance et/ou ses agents d'assurance liés.

## 3. Classification et sources des conflits d'intérêts

---

Les conflits d'intérêts visés sont :

- les conflits d'intérêts potentiels (susceptibles de naître, identifiables et gérables) ;
- les conflits d'intérêts potentiels non gérables (susceptibles de naître, identifiables mais non gérables selon toute vraisemblance) ;
- les conflits d'intérêts constatés, non préalablement identifiés, mais susceptibles de survenir en dépit des mesures de prévention ;
- les conflits d'intérêts constatés et survenus en dépit des mesures de prévention.

De manière non exhaustive, un conflit d'intérêt peut trouver sa source dans :

- la création ou l'adaptation d'un produit ou service ;
- la commercialisation et/ou distribution d'un produit ou service ;
- une politique ou une décision en matière d'affiliation ou de gestion de contrats, y compris la gestion des sinistres ;
- un conseil au client portant sur des contrats d'assurance ;
- une politique commerciale ou technique affectant les contrats d'assurance en cours.

- la rémunération des administrateurs, des membres du Comité de Direction, des agents d'assurance liés et des collaborateurs de MLOZ Insurance, ainsi que des collaborateurs des agents d'assurance liés.

#### 4. Gestion des conflits d'intérêts

---

La présente politique a pour objet d'éviter que des conflits d'intérêts ne nuisent aux intérêts des clients. Dans cette optique, MLOZ Insurance a les obligations suivantes :

- identifier les conflits d'intérêts potentiels ;
- élaborer des mesures visant à prévenir les conflits d'intérêts potentiels ;
- élaborer des procédures de gestion des conflits d'intérêts qui surviennent malgré les mesures de prévention ;
- signaler aux clients les conflits d'intérêts impossibles à prévenir ou à gérer ;
- assurer une formation suffisante aux personnes concernées ;
- tenir un registre des conflits d'intérêts constatés.

Si malgré l'ensemble des mesures de prévention prises par MLOZ Insurance, un conflit d'intérêts devait quand même survenir, MLOZ Insurance prendra toutes les initiatives utiles à sa résolution.

#### 5. Identification des conflits d'intérêts potentiels

---

Les conflits d'intérêts potentiels (dont on suppose qu'ils pourraient survenir dans l'exercice du métier d'assureur par MLOZ Insurance et par ses agents d'assurance liés lors de ses activités de distribution d'assurances) sont inventoriés au préalable et consignés dans un registre (voir annexe 1) par le collaborateur de l'agent d'assurance concerné et par le compliance officer de MLOZ Insurance.

Ce registre des conflits d'intérêts est tenu à jour en fonction des évolutions :

- dans l'organisation de MLOZ Insurance et ses agents liés ;
- dans les tâches de MLOZ Insurance et de ses agents liés ;
- dans les produits et les services commercialisés par MLOZ Insurance ;
- en fonction des incidents réellement survenus.

Pour l'exercice d'identification des conflits d'intérêts potentiels, MLOZ Insurance examine en premier lieu si une ou plusieurs des situations génériques définies par la loi s'appliquent, c'est-à-dire si MLOZ Insurance et/ou une personne concernée :

- est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- 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 ;
- est impliquée de manière substantielle dans la gestion ou le développement des produits d'assurance, en particulier si la personne concernée influence la fixation des prix ou les conditions de couverture de ces produits ou leurs coûts de distribution ;
- 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 ;
- exerce la même activité que le client ;
- reçoit ou recevra d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service fourni au client, sous forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

Pour atteindre un degré de certitude acceptable sur le fait que tous les conflits d'intérêts potentiels sont dûment identifiés, MLOZ Insurance vérifie en outre l'existence ou non d'autres situations susceptibles de relever du conflit d'intérêts, en tenant compte :

- de la nature, l'échelle et la complexité des activités exercées par l'entreprise ;

- des tâches spécifiques de chaque agent lié.

L'identification des conflits d'intérêts potentiels est de la responsabilité conjointe du compliance officer et du Comité de Direction de MLOZ Insurance.

## 6. Mesures et procédures

Les mesures visant à prévenir, limiter ou gérer l'impact négatif des conflits d'intérêts potentiels sont prises en amont lors de l'identification des conflits d'intérêts potentiels et d'une formation appropriée des collaborateurs de MLOZ Insurance et de ses agents liés.

Les autres mesures consistent au minimum, le cas échéant en tenant compte de la nature du conflit, en ce qui suit :

- mesures de contrôle de l'échange et de l'utilisation d'informations : éviter l'utilisation ou la diffusion au sein de MLOZ Insurance, ses agents liés, d'informations susceptibles de contribuer à la naissance de conflits d'intérêts, comme :
  - les informations personnelles, contractuelles et financières sont traitées de manière discrète et confidentielle ;
  - une sécurité maximale est mise en place afin que les informations confidentielles ne puissent pas être utilisées de manière inappropriée ou transmises à des tiers ;
  - l'accès aux informations confidentielles est limité aux personnes qui en ont besoin pour des raisons professionnelles.
- mesures visant à prévenir l'exercice d'une influence inappropriée : interdire ou limiter l'exercice par quiconque d'une influence inappropriée sur la façon dont une personne liée exerce une activité ou fournit un service relatifs à l'exercice du métier d'assureur ;
- mesures d'ordre organisationnel : faire en sorte que les conflits d'intérêts potentiels, pouvant trouver leur origine dans l'organisation de l'entreprise, soient évités ou que leurs conséquences soient limitées, comme :
  - principe des quatre yeux : certaines transactions ou certains services sont effectués et validés par deux personnes différentes ;
  - contrôles internes et critères d'évaluation et de recrutement concernant les valeurs
  - séparation des fonctions : certaines opérations conflictuelles sont confiées à deux collaborateurs et/ou services différents ; par exemple :
    - les collaborateurs qui exécutent les remboursements ne sont pas autorisés à gérer les demandes de dérogations aux remboursements ;
    - la gestion des remboursements et le contrôle de leur qualité sont effectués par deux collaborateurs et/ou services différents
  - conseils personnalisés : des conseils corrects et appropriés sont donnés, en veillant à ce que toutes les obligations en matière d'information, d'analyse des besoins et de devoir de diligence soient respectées lors de chaque contact avec un client ;
  - un règlement en matière de lanceurs d'alerte qui permet à chaque membre du personnel, candidat et fournisseur de signaler une fraude potentielle ou d'autres actes répréhensibles graves et qui protège l'auteur de la dénonciation contre les sanctions ;
  - obligation de déclaration : chaque collaborateur est tenu de divulguer immédiatement tout conflit d'intérêts auquel il est confronté au compliance officer, le cas échéant au collaborateur compliance de l'agent d'assurance concerné ;
  - Sensibilisation et accompagnement des collaborateurs afin qu'ils puissent reconnaître les conflits d'intérêts et agir de manière appropriée ;
  - fonctions externes : les administrateurs, les membres du Comité de Direction et les responsables des fonctions de contrôle indépendantes sont tenus d'informer le compliance officer avant d'exercer une nouvelle fonction externe et, si nécessaire, de demander l'autorisation du Conseil d'Administration ou du Comité de Direction. L'exercice d'une fonction externe peut être interdit s'il peut conduire à un conflit d'intérêts ou à un conflit d'intérêts non contrôlable ;
  - Gestion des plaintes : les plaintes sont traitées dans un délai court, dans le respect du client à différents niveaux.
- mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages accordés et reçus : éviter que les rémunérations et autres avantages accordés ou reçus par MLOZ Insurance n'engendrent des conflits d'intérêts ;

- mesures d'abstention : lorsqu'aucune solution satisfaisante ne permet de préserver les intérêts des clients concernés et que la notification du conflit n'est pas opportune, faire en sorte que le produit ou le service ne soit pas fourni, ni l'opération d'assurance exécutée.

L'élaboration de mesures visant à prévenir et gérer des conflits d'intérêts au sens de la réglementation IDD relève de la responsabilité conjointe du compliance officer et du Comité de Direction de MLOZ Insurance. Toutes les mesures ainsi élaborées doivent être soumises à l'approbation du compliance officer et de la direction compétente.

## 7. Notification aux clients

---

Au début de la relation contractuelle, MLOZ Insurance informe le client de sa politique en matière de conflits d'intérêts. Une version (abrégée) de cette politique est disponible sur le site web de MLOZ Insurance et peut être fournie par écrit sur simple demande.

Lorsqu'il est raisonnablement permis de penser que les mesures de gestion prises ne suffiront pas à préserver les intérêts des clients, il convient d'informer clairement les clients concernés de

- une description claire et complète du conflit d'intérêts en question ;
- la nature générale et/ou des sources de conflits d'intérêts et les mesures prises pour réduire le risque de naissance d'un conflit d'intérêts ;
- une explication des risques que le conflit d'intérêts peut présenter pour le client ;
- une indication claire que les mesures organisationnelles et administratives mises en place par MLOZ Insurance pour éviter ou maîtriser les conflits d'intérêts sont insuffisantes pour garantir avec une certitude suffisante que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité.

Ces informations doivent être suffisamment détaillées, compte tenu du type de client, pour permettre à ce dernier de prendre une décision éclairée concernant l'activité de distribution d'assurances à propos de laquelle le conflit d'intérêts est né. Ces informations doivent être délivrées par écrit et sur un support durable<sup>1</sup>.

L'information doit être communiquée avant la fourniture du produit ou avant l'exécution du service auquel est lié un risque de conflit d'intérêts.

La procédure de notification des conflits d'intérêts non gérables doit être exceptionnelle et soumise à une validation du compliance officer. Cette démarche ne peut pas se substituer à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts comme requises ci-avant.

## 8. Formation des personnes concernées

---

Pour atteindre l'objectif d'une culture de compliance au sein de MLOZ Insurance et de ses agents liés et gérer adéquatement les conflits d'intérêts, il convient de veiller à ce que toutes les personnes concernées bénéficient des informations, des formations et du soutien nécessaires à une bonne compréhension des concepts de « conflit d'intérêts » et de « politique en matière de conflits d'intérêts » et qu'elles connaissent les procédures à suivre pour signaler les conflits d'intérêts (potentiels).

## 9. Enregistrement des conflits d'intérêts constatés

---

Les conflits d'intérêts constatés, survenus (ou susceptibles de survenir), et de nature à vraisemblablement nuire aux intérêts des clients, doivent être signalés, par les personnes concernées au collaborateur compliance de leur entité et au compliance officer de MLOZ Insurance.

Les conflits d'intérêts signalés sont consignés dans le Registre des conflits d'intérêts (voir annexe 2), géré et tenu à jour régulièrement par le compliance officer.

L'enregistrement du conflit d'intérêts comprend au moins les informations suivantes :

- la date du signalement ;

---

<sup>1</sup> Un support durable au sens de la loi sur les assurances est tout appareil :

- permettant au client de stocker les informations qui lui sont personnellement adressées de telle sorte qu'elles puissent être consultées pendant une période de temps adéquate, et
- qui permet de reproduire en l'état les informations stockées.

- la description du conflit d'intérêts qui s'est produit ;
- le service et/ou la personne qui a signalé le conflit ;
- le suivi concret du conflit d'intérêts ;
- l'avis du collaborateur compliance ou du compliance officer.

## 10. Rôles et responsabilités

---

### 10.1. Conseil d'Administration

---

L'établissement de la politique en matière de conflits d'intérêts et la supervision des activités dans le cadre de cette politique sont confiées au Conseil d'Administration.

### 10.2. Comité de Direction

---

Le Comité de Direction de MLOZ Insurance, en collaboration avec le compliance officer, détermine les conflits d'intérêts potentiels et prend les mesures nécessaires en vue de l'application de cette politique.

### 10.3. Compliance officer et collaborateur compliance

---

Le compliance officer veille à ce que MLOZ Insurance prenne les mesures nécessaires pour identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts et donne des avis à ce sujet. L'efficacité de cette politique et de ses mesures d'exécution est régulièrement vérifiée par le compliance officer, qui s'assure qu'elles sont efficaces et conformes à la législation. Si nécessaire, les mesures et procédures organisationnelles sont adaptées.

Le collaborateur compliance de l'agent d'assurance lié fournit toutes les informations au compliance officer concernant un conflit d'intérêts survenu avec l'agent d'assurance en question.

Le compliance officer est chargé de dresser la liste des conflits d'intérêts potentiels et d'enregistrer les conflits d'intérêts signalés.

## 11. Reporting

---

Le compliance officer rend compte régulièrement, au moins une fois par an, via un rapport au Comité d'Audit et de Gestion des Risques ainsi qu'au Conseil d'Administration, des conflits d'intérêts qui se sont produits au sein de MLOZ Insurance et de ses agents d'assurance liés.

## 12. Entrée en vigueur et révision

---

Cette politique a été approuvée par le Comité de Direction et le Conseil d'administration de MLOZ Insurance et entrera en vigueur à la date d'approbation par le Conseil d'Administration, le 11 décembre 2024. La politique est évaluée au moins une fois par an et révisée si nécessaire.

### **Compliance officer**

## Annexe 1 : Registre des conflits d'intérêts potentiels

| Exemple  | Mesure de gestion   | Mise en œuvre  |
|--|---|--|
| Faire souscrire à un client une assurance qui n'est pas adaptée à sa situation   | <p>MLOZ Insurance engage ses collaborateurs à ne proposer que des assurances adaptées aux souhaits et aux besoins du client. Les collaborateurs reçoivent une formation à ce sujet au début de leur prise de fonction et bénéficient ensuite d'un recyclage.</p> <p>Avec l'affiliation en ligne (à distance), l'analyse des besoins se fait de manière entièrement automatique et un produit d'assurance est proposé sur la base des réponses fournies par le client. Un collaborateur ne peut pas intervenir pour donner un avis différent, sauf s'il est en contact direct avec le client.</p>  | <p>Formation PCP et RD<br/>Code éthique et de conduite<br/>Politique d'intégrité<br/>Contrôle du respect de la présente politique via le compliance officer et le collaborateur compliance des agents d'assurance liés</p> |
| Double assurance ou surassurance : vendre sciemment à un client une assurance qui le protège contre un risque pour lequel il est déjà couvert par une autre assurance ou dont il n'a pas besoin. | <p>MLOZ Insurance engage ses collaborateurs à ne proposer que des assurances adaptées aux souhaits et aux besoins du client. Les collaborateurs reçoivent une formation à ce sujet au début de leur prise de fonction et bénéficient ensuite d'un recyclage.</p> <p>Avec l'affiliation en ligne (à distance), l'analyse des besoins se fait de manière entièrement automatique et un produit d'assurance est proposé sur la base des réponses fournies par le client. Un collaborateur ne peut pas intervenir pour donner un avis différent, sauf s'il est en contact direct avec le client.</p> <p>Les collaborateurs ne tirent aucun profit personnel de la vente d'assurances et reçoivent une formation approfondie sur la réglementation IDD afin de connaître les règles du jeu en matière de surassurance.</p> | <p>Formation PCP et RD<br/>Code éthique et de conduite<br/>Politique d'intégrité<br/>Contrôle du respect de la présente politique via le compliance officer et le collaborateur compliance des agents d'assurance liés</p> |
| Les collaborateurs sont incités à vendre des assurances par le biais d'indemnités  | 509 : des indemnités sont accordées à certains collaborateurs (commerciaux,   | 509 : Le critère pour déterminer si l'avantage est accordé   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>qui dépendent de la réalisation d'objectifs quantitatifs.</p>  | <p>télévente, account managers...) pour de nouvelles affiliations (objectifs de croissance).<br/>526 : des primes sont partagées avec certaines équipes pour la réalisation d'objectifs. Il ne s'agit pas de montants personnels, mais de montants qui peuvent être utilisés pour réaliser une activité d'équipe. Le code de conduite d'Helan définit les principes dont un collaborateur doit tenir compte.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- se concentre clairement sur l'augmentation nette du nombre de membres des régimes d'assurance obligatoire plutôt que sur l'augmentation nette du nombre d'assurés pour les assurances Hospitalia et Dentalia.</li> <li>- vise un niveau raisonnable de croissance annuelle nette à la lumière des tendances du marché et de l'évolution démographique de la population belge. Cet objectif est influencé par le nombre de nouvelles inscriptions ainsi que par le nombre de résiliations. Il existe donc un intérêt objectif à éviter les désaffiliations de clients, ce qui se traduit dans la pratique par un traitement juste, équitable et professionnel dans l'intérêt du client.</li> </ul> <p>526 : code de conduite</p> |
| <p>Abuser d'une forme d'autorité morale, de confiance, de l'ignorance d'un client ou d'une réclamation en cours.</p>  | <p>MLOZ Insurance exige de ses collaborateurs qu'ils protègent au mieux les intérêts des clients et met l'accent sur une communication directe, claire et honnête avec les clients.<br/>Si un client se sent lésé, il a la possibilité de déposer une plainte, qui sera traitée de manière indépendante dans un bref délai :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'abord via les agents d'assurance liés concernés</li> <li>• Ensuite, via le gestionnaire des plaintes de MLOZ Insurance</li> <li>• Enfin, via l'Ombudsman des Assurances</li> </ul> | <p>Politique d'intégrité<br/>Code éthique et de conduite<br/>Politique en matière de plaintes</p>  |
| <p>Le manque de clarté des informations ou des conditions générales et/ou de la lettre d'affiliation peut être source de confusion et être en défaveur du client.</p> | <p>MLOZ Insurance rédige toujours ses conditions générales et toute modification de celles-ci dans un langage clair et compréhensible et informe ses clients de manière simple, mais correcte et complète, sur les droits et obligations</p>   | <p>Politique d'intégrité<br/>Code éthique et de conduite</p>   |

|  | découlant des contrats d'assurance. Les conditions générales et toute modification de celles-ci sont soumises à l'approbation du compliance officer.   |   |
|--|--|---|
| Situations dans lesquelles MLOZ Insurance ou ses agents d'assurance liés ont un intérêt dans le résultat du service de distribution d'assurance qui diffère de l'intérêt du client dans ce résultat                              |  |   |
| Exemple  | Mesure de gestion  | Mise en œuvre   |
| Attribuer des commissions en fonction du chiffre d'affaires, du ratio sinistres/primes, de la croissance.<br>Les indemnités reçues par les agents d'assurance de MLOZ Insurance, qui pourraient nuire à la qualité de leurs avis | Les agents d'assurance reçoivent 2 types de dotations : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotations de gestion dont 90 % consistent en un montant forfaitaire par produit destiné à rémunérer les agents pour la gestion des dossiers. 10 % de la dotation est basée sur des objectifs qualitatifs. Il s'agit d'une tarification et d'une affiliation correctes. Les montants varient selon les produits en fonction de la charge de gestion associée.</li> <li>• Dotation à croissance nette attribuant une somme forfaitaire par unité de croissance nette. Le montant a été déterminé par gamme de produits, indépendamment de la rentabilité des produits.</li> </ul> | Système de dotation déterminé sur la base de critères objectifs, validés par le Conseil d'Administration. |
| Un collaborateur de MLOZ Insurance utilise les données personnelles des clients à des fins personnelles.   | Chaque collaborateur est contractuellement lié par une obligation de confidentialité totale des données personnelles des clients. Toute infraction à cette règle constitue une faute grave et peut donner lieu à une sanction conformément à la réglementation du travail (réprimande, avertissement, licenciement...).  | Politique d'intégrité<br>Code éthique et de conduite<br>Acceptable use policy<br>Règlement de travail     |
| Intérêt d'un collaborateur dans l'exercice de ses activités externes   | Les collaborateurs de MLOZ Insurance et de ses agents d'assurance liés ne peuvent pas, eux-mêmes ou par le biais d'intermédiaires, travailler pour une entreprise susceptible de concurrencer les activités de   | Code éthique et de conduite<br>Politique d'intégrité<br>Règlement de travail                              |

|  | MLOZ Insurance. Toute autre activité secondaire susceptible de créer un conflit d'intérêts doit être communiquée par écrit à la direction.   |   |
|--|--|---|
| <p>Les situations dans lesquelles MLOZ Insurance ou ses agents d'assurance liés ont une incitation financière ou autre à faire passer les intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients avant ceux du client en question.</p>   |  |   |
| Exemples   | Mesure de gestion  | Mise en œuvre   |
| Traitement inégal des clients en raison de liens familiaux, professionnels ou amicaux entre un collaborateur et certains clients (par exemple, prise en charge d'un sinistre qui n'était pas couvert, laisser tomber le stage d'attente, etc.).  | En cas d'implication personnelle dans la souscription d'une police ou le traitement d'un dossier de sinistre, le dossier doit être présenté et traité par un autre collaborateur.  | Code éthique et de conduite<br>Politique d'intégrité  |
| La générosité de certains clients à l'égard de MLOZ Insurance ou de ses agents.  | MLOZ Insurance applique une politique stricte en matière de cadeaux et de dons.<br>Les cadeaux supérieurs à 100 euros, offerts à un collaborateur ou à ses proches, ne peuvent pas être acceptés par les collaborateurs.<br>Certains cadeaux ne sont jamais autorisés (argent liquide, voyage, etc.), sauf avec l'accord du manager et du compliance officer.  | Code éthique et de conduite<br>Politique d'intégrité  |
| <p>Les situations dans lesquelles MLOZ Insurance ou ses agents d'assurance liés reçoivent un avantage sous forme d'argent, de biens ou de services de la part d'une personne autre que le client pour un service d'intermédiation en assurances fourni au client, qui est différent de la commission ou des frais habituels pour ce service.</p> |  |   |
| Exemples   | Mesure de gestion  | Mise en œuvre   |
| Soumettre le choix d'un tiers à des frais supplémentaires, à des primes ou à d'autres éléments subjectifs susceptibles d'entrer en conflit avec les intérêts du client   | MLOZ Insurance respecte la réglementation relative aux pratiques commerciales loyales et s'engage à respecter les règles de concurrence.<br>MLOZ Insurance n'accepte pas les primes émanant de tiers. De plus, le choix final de la collaboration avec un tiers est toujours le résultat d'une procédure de sélection basée sur des critères objectifs conformes à ses intérêts.<br>Si MLOZ Insurance est incluse comme partie additionnelle dans le cadre d'un marché public émanant de l'Union, ce risque est exclu par le biais de la stricte procédure de marché public. | Procédure de passation des marchés publics<br>Politique de sous-traitance<br>Code éthique et de conduite<br>Politique d'intégrité |

## Annexe 2 : Registre des conflits d'intérêts

---

Ce registre répertorie les conflits d'intérêts qui surviennent et présentent un risque important pour les intérêts d'un ou de plusieurs clients.

Les inscriptions au registre des conflits d'intérêts peuvent donner lieu à une mise à jour de la liste des conflits d'intérêts potentiels et/ou à une adaptation de la politique de MLOZ Insurance en matière de conflits d'intérêts.

MLOZ Insurance demande à chacun de ses collaborateurs, administrateurs, membres du Comité de Direction, ainsi qu'à ses agents d'assurance liés et à ses collaborateurs de signaler immédiatement tout conflit d'intérêts au compliance officer de MLOZ Insurance, qui complétera sans délai le présent registre des conflits d'intérêts : [Registre des conflits d'intérêts](#).