



POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS



OBJET

Objet et périmètre

La présente politique s'inscrit dans le cadre des dispositions prises par la société SFAM dans le cadre de la gestion des conflits d'intérêts

La présente procédure a pour périmètre d'application les sociétés :

- SFAM pour ses établissements de :
 - Romans :1 rue Camille Claudel 26100 Romans sur Isère
 - Paris : 23 25 Avenue Kleber 75016 Paris
- SFAM Roanne :
 - 15 quai du Canal 42300 Roanne
 - 27 rue langenieux 42300 Roanne
- SFAM Suisse : 10 Cours de Rive 1204 Genève
- SFAM IBERICA : Torre Mapfre Calle de La Marina 08005 Barcelona
- SFAM Belgium : Square des Meeus 35, 1000 Bruxelles

Et de manière générale pour tout établissement qui serait créé par l'une de ces sociétés.

L'ensemble des travaux sont réalisés par la société SFAM pour l'ensemble des sociétés sus nommées.



PREAMBULE

Preambule

SFAM est un courtier d'assurance, dans le segment des assurances aux particuliers et plus particulièrement dans l'assurance affinitaire spécialisé dans les produits nomades, multimédias et optiques. Elle distribue ses produits essentiellement par le biais d'un réseau de partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur, SFAM a pris des mesures administratives et organisationnelles destinées à identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant survenir dans le cadre de ses activités assurantielles. En tant que courtier en assurance multiservices, la SFAM, dans la fourniture de ses services ou de services connexes, se trouve dans des situations de conflits d'intérêts avec ses clients, de manière permanente ou occasionnelle. Il n'est pas anormal, ni contraire à la déontologie de la profession que de telles situations se rencontrent. Afin d'agir en toutes circonstances d'une manière honnête, loyale et professionnelle et pour servir au mieux l'intérêt de ses clients, la SFAM met en œuvre des moyens d'identification, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts.

Le dispositif ci-dessous est destiné à prévenir, avec une certitude raisonnable, tout manquement aux principes et aux règles de bonne conduite professionnelle. Il est en permanence actualisé en fonction des évolutions réglementaire et de l'évolution de l'activité de la SFAM.

La politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts traite des thèmes suivants :

- La primauté de l'intérêt du client ;
- L'égalité de traitement des clients ;
- La politique en matière de cadeaux reçus ou donnés ;
- La politique de rémunération ;
- Le respect du secret professionnel et confidentialité des informations détenues et la circulation de l'information ;
- L'obligation de réserve et d'abstention d'utilisation des informations détenues dans le cadre des fonctions exercées au sein de la Société ;
- La déclaration et le contrôle des transactions personnelles des personnes concernées ;
- La déclaration des activités exercées en dehors de la Société ;
- La déclaration des mandats d'administrateurs ;
- Le mode de gestion des fonds propres de la société.



DÉFINITION DU CONFLIT D'INTÉRÊTS

Définition du conflit d'intérêt

Un conflit d'intérêts est une circonstance dans laquelle survient ou pourrait survenir une concurrence d'intérêts :

- Soit entre la SFAM, ou les personnes concernées ou toute personne directement ou indirectement liée à elle par une relation de contrôle ou d'affaire, d'une part, et un client ou groupe de clients, d'autre part ;
- Soit entre deux clients ou groupes de clients. Un intérêt dans une opération est l'attente par l'une des parties d'un avantage de quelque nature qu'il soit, matériel, immatériel, professionnel, commercial, financier ou personnel. Dans leurs relations avec la SFAM, les clients sont susceptibles de rencontrer plusieurs catégories de conflits d'intérêts:
 - La réalisation d'un gain financier ou la non-réalisation d'une perte pour la SFAM aux dépens du client
 - L'existence pour la SFAM d'un intérêt au résultat d'un service fourni au client ou à la transaction réalisée pour son compte qui est différent de l'intérêt du client au résultat ;
 - La primauté donnée par la SFAM aux intérêts d'un client ou d'un groupe de clients au détriment des intérêts d'un autre client ou autre groupe de clients, pour des raisons financières ou toute autre raison ;
 - Obtention d'une personne autre que le client d'un avantage sous quelque forme que ce soit, autre que la commission ou les frais normalement convenus pour ce service.

L'abus d'un conflit d'intérêt est une situation fautive dans laquelle le résultat d'un service rendu par la SFAM comporte une atteinte significative aux intérêts du client et l'obtention d'un avantage significatif pour la Société et/ou pour un autre client ou groupe de clients.



MESURE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Mesures de prévention et de gestions des conflits d'intérêt (1/5)

La SFAM a mis en place des mesures d'organisation et des règles de conduite qui visent à maîtriser les conflits d'intérêts et à contrer tout abus.

Les produits d'assurance affinitaire proposé par la SFAM ne donnent pas lieu à des sinistres impliquant des clients avec des intérêts opposés. Les risques de conflits d'intérêts peuvent résulter notamment :

- Des rémunérations octroyées à des partenaires ou collaborateurs susceptibles d'avoir une influence réelle ou apparente sur l'objectivité de l'analyse des besoins du client ;
- De proposer aux clients des produits non adaptés (exigences et besoins, profil client, etc.) ;
- de l'obtention d'une personne autre que le client d'un avantage sous quelque forme que ce soit, autre que la commission ou les frais normalement convenus pour ce service;
- de l'utilisation impropre des informations confidentielles qui concernent un client dans le cadre d'une autre relation de clientèle ;
- de l'existence pour SFAM d'un intérêt au résultat d'un service fourni au client ou à la transaction réalisée pour son compte qui est différent de l'intérêt du client au résultat.

Mesures de prévention et de gestions des conflits d'intérêt (2/5)

- Mesures d'organisation

La SFAM dispose d'un Responsable de la Conformité dont l'une des missions est de détecter les sources de conflits d'intérêts, de définir des règles de conduite et de contrôler leur application, de sensibiliser et conseiller les personnes concernées. Elle s'exerce en toute indépendance des unités opérationnelles. Il est ainsi rattaché directement au Président Directeur Général de la société.

La gestion des conflits d'intérêts est une composante importante du dispositif de contrôle de conformité au sein de la SFAM. Afin de faciliter la détection et la gestion des conflits d'intérêts qui pourrait survenir entre des entités, le Responsable de la Conformité intervient sur les différents métiers de la SFAM. Les règles de conduite de la SFAM sont contenues dans son code général de déontologie. Le code de déontologie est remis à tous les collaborateurs et les engage. Elles constituent un dispositif en fonctionnement permanent.

Les situations de conflit d'intérêts sont identifiées par le Responsable de la Conformité et consignées dans un registre constamment tenu à jour. La recherche des conflits d'intérêts potentiels porte également sur les sources de conflits entre les activités de la Société et celles exercées à l'extérieur.

Des règles peuvent être définies ponctuellement pour faire face à une situation de conflit d'intérêts temporaire.

La SFAM a donc mis en place :

- Une organisation hiérarchique visant à la séparation des fonctions commerciales, de back-office et de contrôle.
- Une organisation des métiers ainsi que des procédures assurant la séparation physique des principales activités de l'entreprise susceptibles d'entrer en conflit d'intérêts, limitant les échanges d'informations entre personnes concernées et interdisant la circulation d'informations confidentielles,
- Une formation des collaborateurs.
- Un registre consignant les conflits d'intérêts potentiels
- Un registre consignant les conflits d'intérêts avérés.

Mesures de prévention et de gestions des conflits d'intérêt (3/5)

- Mesures d'interdiction de certaines situations de conflit d'intérêts

La SFAM a recensé des situations de conflit d'intérêts comportant un risque d'abus particulièrement critique et a décidé d'éviter ces situations.

Ainsi, par exemple, sont interdites :

- Les rémunérations des partenaires basées uniquement sur du volume ;
- Les gratifications consenties par des tiers sous forme de cadeau ;
- Les transactions de collaborateurs qui iraient à l'encontre des intérêts des clients ;
- L'exercice par un collaborateur de la SFAM de toute fonction opérationnelle ou de conseil dans une entreprise exerçant la même activité.

Mesures de prévention et de gestions des conflits d'intérêt (4/5)

- Mesures d'encadrement des situations de conflits d'intérêts acceptées

Lorsqu'une situation de conflit d'intérêts ne peut être évitée, la SFAM a mis en place des mesures d'organisation dont le but est de prévenir les risques d'une utilisation abusive au détriment du client. Leur bonne application fait l'objet de contrôles permanents.

Les mesures d'organisation s'appliquent également dans le fonctionnement des lignes de métiers, basées notamment sur :

- L'indépendance des fonctions susceptibles d'entrer en conflit d'intérêts ;
- La restriction de circulation des informations confidentielles, couramment appelée « muraille de Chine » ;
- La mise en œuvre de procédures de déclaration et d'autorisation de situations à risques ;
- La sensibilisation du personnel ;
- La segmentation du contrôle des opérations en plusieurs niveaux.

Mesures de prévention et de gestions des conflits d'intérêt (5/5)

- **Divulgarion au client d'une situation de conflit d'intérêt**

Certaines situations pourraient constituer un conflit d'intérêts sans pouvoir être correctement maîtrisées par l'une des mesures mentionnées plus haut et/ou par des procédures mise en place en interne. Dans cette hypothèse, la SFAM divulguera au client les informations nécessaires pour qu'il évalue la situation.

- **Registre et archivage d'une situation de conflit d'intérêt**

A la suite du traitement d'un conflit d'intérêt, le Responsable de la Conformité renseigne le registre reprenant l'ensemble des conflits d'intérêt déclarés au sein de la SFAM.

Dans le registre, le Responsable de la Conformité indique :

- le nom des intervenants ;
- le ou les service(s) concerné(s) ;
- la date de déclaration du conflit d'intérêt ;
- la date de traitement du conflit d'intérêt ;
- la problématique qui a soulevé le conflit d'intérêt ;
- les détails sur l'opération à l'origine du conflit d'intérêt ;
- les détails quant à la résolution du conflit d'intérêt ;
- la décision prise les recommandations résultantes ;
- Si une information du client à eu lieu et si oui les modalités d'informations de celui-ci .

Le client sera informé de la nature générale et des origines du conflit et des mesures envisagées pour garantir la protection de ses intérêts. SFAM pourra refuser d'assurer le client si le conflit ne peut être résolu ou géré dans des conditions satisfaisantes pour que les intérêts du client soient protégés.



PRINCIPES GENERAUX

Principes généraux (1/4)

- **La primauté de l'intérêts du client**

En tant que courtier en assurance la SFAM respectera son devoir de conseil à ses clients, pour que le produit créé et proposé corresponde au mieux des intérêts de ses client.

SFAM veille :

- que le dispositif de rémunération appliqué soit adapté afin d'éviter les conflits d'intérêts au détriment des clients. Ainsi, les contrats régissant les rémunérations des collaborateurs et des distributeurs précisent que les dispositions qui régissent l'octroi des dites rémunération sont établies à partir de critères de qualité afin qu'elles ne constituent pas une incitation pour agir autrement que dans l'intérêt du client.
- que seules interviennent dans le cadre de contrats d'assurance les personnes qui connaissent les caractéristiques essentielles des produits d'assurance pour lesquels elles sont en mesure de renseigner les clients adéquatement,
- que les informations et conseils prodigués au client prennent en considération les besoins du client et qu'elles soient correctes, claires et non trompeuses.

Dans ce cadre, SFAM organise fréquemment des contrôles et formations de son personnel et du personnel des points de vente partenaires en vue de rappeler et préciser les règles de conduite (notamment en matière de conflit d'intérêts) et les valeurs de notre entreprise. Les formations prodiguées au personnel de SFAM et au personnel des partenaires insistent sur l'importance de ne pas influencer l'offre d'information sur les produits distribués.

- **Information des clients en matière d'information sur les conflits d'intérêt**

Certaines situations pourraient constituer un conflit d'intérêts réel sans pouvoir être correctement maîtrisées par l'une des mesures mentionnées plus haut et/ou par des procédures mise en place en interne. Dans cette hypothèse, la SFAM divulguera au client les informations nécessaires pour qu'il évalue la situation.

Principes généraux (2/4)

- **La politique en matière de cadeaux reçus ou donnés,**

Le code de déontologie mis en place au sein de la SFAM prévoit une sensibilisation du personnel sur les cadeaux ou avantages (donnés ou reçus) risquant de compromettre son impartialité, mais également une procédure d'acceptation et de déclaration de cadeaux reçus par les différents collaborateurs. Elle prévoit en outre la déclaration au Responsable de la conformité de tout cadeau dont la valeur est supérieure au seuil de 200 € ou sous forme de prise en charge de dépenses d'agrément et tous les avantages reçus dans des conditions de prix anormales. Suite à cette réception de déclaration, un accord ou un refus formel du Responsable de la conformité est adressé au collaborateur.

Une fois par an, une déclaration de cadeaux est transmise aux salariés. Ceux-ci doivent alors déclarer l'ensemble des cadeaux perçus dans le cadre de leur activité. Cette procédure est simplement déclarative.

- **Le respect du secret professionnel, la confidentialité des informations détenues et la circulation de l'information,**

La SFAM a mis en place un code de déontologie engageant l'ensemble des collaborateurs de la société au secret professionnel. Les informations confidentielles de chacune des lignes de métiers sont accessibles uniquement par la ligne de métier concernée et sont stockées dans des lieux dont l'accès est sélectif. Leur circulation n'est autorisée à des personnes habilitées que pour faciliter la réalisation d'un service attendu par le client

Principes généraux (3/4)

- **L'obligation de réserve et d'abstention d'utilisation des informations détenues dans le cadre des fonctions exercées au sein de la Société**

Le Responsable de la Conformité est informé dès que le service Finance signe un NDA. S'il considère que l'information à recevoir ou reçue est suffisamment confidentielle et privilégiée pour qu'une surveillance particulière des instruments financiers en cause soit nécessaire afin de prévenir tout risque d'exploitation d'une information privilégiée, il informe alors les collaborateurs recevant l'information du caractère initié de cette information et de l'interdiction de réaliser des opérations à titre professionnel ou personnel sur les instruments financiers sous-jacent.

Une liste de surveillance recense les instruments financiers sur lesquels la détention d'informations sensibles rend nécessaire une vigilance particulière de la part du Responsable de la Conformité.

Cette liste est constituée, à l'initiative du Responsable de la Conformité.

Afin d'avertir tout risque dans le cas où une personne qui détiendrait déjà des titres d'une société recevrait des informations privilégiées dans le cadre de ces fonctions sur la dite société, la SFAM a mis en place une procédure de déclaration des opérations personnelles réalisées par les salariés ou les dirigeants. Cette procédure est déclarative.

La SFAM tient à jour une liste de surveillance reprenant l'ensemble des sociétés avec lesquelles La SFAM est en relation. Cette liste est alimentée au fil de l'eau et distribuée à l'ensemble du personnel à chaque modification.

Les transactions sur instrument financier coté, et plus généralement toute situation susceptible de constituer un conflit d'intérêt impliquant un membre du personnel sont soumises à une déclaration préalable au RESPONSABLE DE LA CONFORMITÉ.

Principes généraux (4/4)

- **la déclaration des activités exercées en dehors de la Société**

Une fois par an, une déclaration d'activité extérieure est transmise aux salariés. Ceux-ci doivent alors déclarer l'ensemble des sociétés dans lesquelles ils exercent une activité. Cette procédure est simplement déclarative.

- **Le mode de gestion des fonds propres de la société**

Le capital de la SFAM est exclusivement détenu par le dirigeant et par 2 fonds de capital.