

Les conflits d'intérêts

I. Introduction

Qu'est ce qu'un conflit d'intérêts?
Des attentes contradictoires d'au moins deux parties

Qui sont les parties?

1. Le consommateur assuré
2. L'intermédiaire, sauf si vous avez pris votre contrat directement sur notre site
3. L'assureur Allianz Global Assistance

II. Quels sont les conflits d'intérêts possibles entre ces parties?

1. Client et intermédiaire

- La rémunération de l'intermédiaire est in fine à la charge du consommateur
- Est ce que l'intermédiaire privilégie un assureur ou un produit en particulier, en raison d'avantages qui lui sont concédés, ou d'une relation privilégiée?
- L'intermédiaire peut avoir intérêt à éviter que le consommateur soit en contact direct avec l'assureur, dans le but de protéger son portefeuille clients.

2. Intermédiaire et Allianz Global Assistance

- L'intermédiaire a intérêt à ce que chaque sinistre soit indemnisé, dans le cadre de la satisfaction de ses clients.
- Allianz Global Assistance a intérêt à ne pas rembourser les sinistres qui ne sont pas couverts dans le cadre des résultats financiers de la société.
- Une relation privilégiée peut se développer entre l'assureur et un intermédiaire, qui pousse ce dernier à donner priorité aux produits de cet assureur, sans que cela soit basé sur une évaluation effective des besoins du consommateurs et/ou de l'offre du marché.

3. Client et Allianz Global Assistance

- Le paiement de la commission à l'intermédiaire par Allianz Global Assistance
- Le paiement du sinistre au client par Allianz Global Assistance
- La vente d'un produit plus cher est tout bénéfice pour le chiffre d'affaires d'Allianz Global Assistance

II. Quelles sont les mesures que prend Allianz Global Assistance pour éviter et/ou gérer ces conflits d'intérêts?

1. Finalités

Allianz Global Assistance attache énormément d'importance à une gestion honnête et éthique. Pour atteindre ce but, Allianz Global Assistance vise :

- Des produits d'assurance de qualité, à un prix correct
- Des relations de longue durée avec ses clients et ses intermédiaires
- Un traitement égal de tous les clients et de tous les intermédiaires

- Une gestion sinistres correcte
- Le respect de toutes les règlementations concernées.

2. Procédures et comités internes

Pour atteindre de manière concrète les objectifs mentionnés ci-dessus, Allianz Global Assistance a développé un certain nombre de procédures pour la gestion de ses sinistres, des plaintes, des gestes commerciaux, et dans le cadre de la compliance, une politique des cadeaux et des divertissements, un code de conduite, et une politique en matière de conflits d'intérêts, sans compter le règlement de travail.

En plus, des comités internes existent, pour la compliance et la gestion des plaintes.

Les conflits d'intérêts potentiels et la façon de les éviter, et de les gérer ont été listés après une enquête étendue,

Les employés d'Allianz Global Assistance peuvent communiquer de manière confidentielle toute irrégularité (ou tout soupçon d'irrégularité) qu'ils constateraient au Compliance Officer de la compagnie, grâce à la procédure dite du Whistle blowing.

Et finalement, notre service qualité est à la disposition de nos assurés, pour des remarques, des plaintes, ou des félicitations !

3. Concrètement

3.1. *Offre et vente*

Allianz Global Assistance présente ses produits de la manière la plus objective possible, en vue de répondre aux besoins et attentes du consommateur, de sorte que celui-ci soit correctement informé, et puisse ainsi faire son choix en toute connaissance de cause et en toute liberté.

Tous les produits d'assurance d'Allianz Global Assistance sont toujours gérés objectivement, et avec le plus grand soin, quels que soit la formule, l'intermédiaire et le canal de distribution.

Les primes indiquées sont toujours toutes taxes comprises.

Allianz Global Assistance applique des commission standard à la vente de ses assurances par un intermédiaire.

Sur tous ses contrat annuels, Allianz Global Assistance accorde un commission conforme au marché de 20%, calculés sur la prime sans les taxes.

Compte tenu de ses résultats financiers, Allianz Global Assistance a tout intérêt à limiter ses commissions. Allianz Global Assistance s'abstient également de financer des incentives excessifs comme des voyages exotiques, ou le paiement comptant de certains montants.

3.2. *Objectivité et égalité*

Allianz vise un traitement de qualité, objectif et égalitaire des clients et des assurés.

Allianz Global Assistance controle les relations personnelles et les intérêts de ses assurés et de ses intermédiaires

Allianz Global Assistance propose ses produits à un prix unique, quel que soit le canal de distribution.

Les interventions commerciales font l'objet d'une procédure spécifique, sont contrôlés, et limités qua budget.

Allianz Global Assistance exerce une gestion sinistre correcte et objective, basée sur les conditions générales du contrat souscrit.

En dehors de la possibilité de lancer une procédure judiciaire, ou de faire appel à l'Ombudsman des Assurances, Allianz Global Assistance prévoit une gestion des plaintes par un service interne indépendant.

3.3. *Sensibilisation et formation*

Allianz Global Assistance est conscient de l'importance d'une communication ouverte et honnête, ainsi que de l'entretien des connaissances et des compétences.

C'est pour cela qu'Allianz Global Assistance donne de l'information, et des formations, internes et externes, sur ses produits, ses garanties, les exclusions et limitations, les conflits d'intérêts, la compliance et le whistle blowing.