

Politique de Crelan en matière de conflits d'intérêts

INTRODUCTION

Dans l'exercice de ses activités quotidiennes, Crelan (ci-après 'la Banque') est inévitablement confrontée à des situations dans lesquelles différents intérêts entrent en jeu. Si ces intérêts sont souvent alignés, ils sont aussi régulièrement divergents, voire conflictuels. Dans ce dernier cas, on parle de 'conflit d'intérêts'.

Des conflits d'intérêts peuvent notamment survenir entre :

- la Banque et ses clients ;
- les collaborateurs de la Banque et les clients de la Banque ; et
- les clients de la Banque entre eux.

Afin d'éviter que les conflits d'intérêts susmentionnés ne portent atteinte aux intérêts du client et/ou de la Banque, la Banque applique une politique en matière de conflits d'intérêts, laquelle est expliquée ci-dessous.

1. MAÎTRISE DES CONFLITS D'INTÉRÊTS : NOTRE APPROCHE

La politique de la Banque en matière de conflits d'intérêts vise à éviter que des conflits d'intérêts ne portent atteinte aux intérêts des parties prenantes. Afin de réaliser cet objectif, l'organisation de la Banque mise sur ce qui suit :

- 1) l'identification des conflits d'intérêts potentiels et effectifs ;
- 2) la mise en place de mesures destinées à éviter ou maîtriser les conflits identifiés ;
- 3) la notification des conflits d'intérêts non maîtrisables aux clients ;
- 4) le signalement et l'enregistrement correct de tous les conflits d'intérêts potentiels et effectifs ;
- 5) la formation efficace des personnes concernées.

Dans la mesure du possible, la Banque s'efforce de concilier les divers intérêts, bien qu'elle ne puisse pas toujours répondre à tous les souhaits de toutes les parties. Les collaborateurs, agents indépendants, etc. doivent néanmoins mettre tout en œuvre pour agir de façon loyale, équitable et professionnelle. Leur priorité doit toujours être de concilier les intérêts des différentes parties. Une bonne relation à long terme avec le client est toujours la base à cet effet.

1.1 Identification

Afin de tenir compte des conséquences des conflits d'intérêts, la Banque effectue un exercice d'identification préventive des conflits d'intérêts potentiels. Pour les différents départements de la Banque, il existe une liste des situations susceptibles de donner lieu à des conflits d'intérêts. La liste est actualisée et complétée périodiquement, par exemple lors de l'ajout de nouveaux produits ou services à la gamme.

L'objectif de cette liste est de cartographier le risque de conflits d'intérêts et d'examiner quelles situations peuvent être évitées ou, à défaut, quelles mesures peuvent empêcher que le client subisse un préjudice de ce fait. Exemples de situations:

- se présenter sous différentes qualités face à des clients différents ;
- la vente de produits de la Banque allant à l'encontre de la distribution de produits de tiers ;
- l'émission de titres de la Banque pour lesquels la Banque donne aussi un conseil d'investissement à l'investisseur final ;
- le fait d'accepter ou de donner des cadeaux ou des invitations qui peuvent empêcher d'agir en toute objectivité ;
- l'utilisation abusive d'informations confidentielles sur un client ;
- le conseil de produits qui ne répondent pas aux besoins du client.

Outre la liste des conflits d'intérêts potentiels, la Banque tient également à jour une liste des conflits d'intérêts qui sont effectivement survenus au sein de l'organisation. La Banque encourage tout le monde à signaler les conflits d'intérêts, de façon à limiter l'éventuel préjudice causé au client et à prévenir les situations semblables à l'avenir.

1.2 Mesures de maîtrise

Comme il vaut toujours mieux prévenir que guérir, la Banque mise sur des mesures préventives. Le point de départ consiste à éviter les conflits d'intérêts potentiels identifiés en les interdisant.

Des mesures doivent être prises afin de prévenir ou de maîtriser l'impact négatif potentiel des conflits d'intérêts identifiés. Ces mesures doivent au moins consister en (le cas échéant, en fonction de la nature du conflit d'intérêts) :

- des mesures de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations : ces mesures sont censées empêcher l'utilisation, le partage ou la diffusion, au sein de la Banque et de ses départements, d'informations susceptibles de créer des conflits d'intérêts ;
- des mesures de prévention de toute influence inappropriée : ces mesures sont censées empêcher l'exercice d'une influence inappropriée sur la façon dont une personne liée fournit des services bancaires ou d'investissement ;
- des mesures organisationnelles : ces mesures sont censées prévenir les conflits d'intérêts potentiels qui trouvent leur origine dans l'organisation de la Banque ou limiter les risques y afférents ;
- des mesures de contrôles des indemnités et autres avantages octroyés et reçus : ces mesures sont censées empêcher que les indemnités et autres avantages reçus ou octroyés par la Banque ne donnent lieu à des conflits d'intérêts ;
- des mesures d'abstention : ces mesures sont censées empêcher l'exécution d'un service ou d'une transaction donné(e) si aucune solution satisfaisante ne peut être trouvée pour garantir les intérêts des clients concernés et si une notification du conflit d'intérêts n'est pas opportune.

1.3 Information à l'attention du client

Si ces mesures ne sont pas suffisantes pour éviter un conflit d'intérêts ou l'impact négatif de celui-ci et que la Banque propose quand même ses services, le client en sera informé de manière transparente. Ce dernier pourra ainsi prendre une décision en toute connaissance de cause. Dans certains cas, cette information est obligatoire, mais la Banque prendra toutes les mesures raisonnablement possibles pour prévenir ce genre de situation.

2. AUTRES PRINCIPES

Enfin, la Banque mise également sur l'application d'autres principes en appui à sa politique en matière de conflits d'intérêts :

- Culture d'entreprise : la Banque s'efforce de donner forme à la culture d'entreprise de façon telle que les collaborateurs ne dépendent pas de directives, procédures, etc. pour éviter les conflits d'intérêts ;
- Fonction d'exemple du management : la Banque attend de toutes les personnes qui occupent une fonction dirigeante et/ou influente au sein de l'entreprise qu'elles soient aussi un modèle pour tous en matière de conflits d'intérêts. Elles doivent connaître la politique en matière de conflits d'intérêts et s'y conformer ;
- Influence limitée des avantages financiers sur les comportements : plus le stimulus financier est élevé, plus le risque que l'intérêt du client soit subordonné à l'intérêt personnel du collaborateur est important. La Banque applique dès lors une politique de rémunération qui cherche un juste équilibre entre la stimulation suffisante des collaborateurs, d'une part, et la limitation de l'influence de l'intérêt financier personnel sur les comportements des collaborateurs, d'autre part ;
- Pas d'influence des avantages non financiers sur les comportements : les collaborateurs ne peuvent promettre ou accorder aucun(e) faveur, cadeau ou tout autre avantage au client et ne peuvent exiger ou accepter aucun(e) faveur, cadeau ou tout autre avantage de la part de celui-ci. Dans leurs contacts avec des tiers (fournisseurs/organismes publics), les collaborateurs doivent en outre toujours faire prévaloir l'intérêt de la Banque et renoncer aux stimuli financiers et non financiers compromettant cette attitude ;
- Impartialité en cas de sous-traitance : dans sa politique de sous-traitance, la Banque applique le principe d'impartialité. Elle entend ainsi éviter qu'une personne qui a un intérêt personnel dans le choix des fournisseurs ou des prestataires de services participe aux processus décisionnels, et donc que l'intérêt personnel prévale sur l'intérêt commercial de la Banque.

3. RESPONSABILITÉ

La direction de la Banque contrôle si l'organisation permet l'identification, la prévention et la maîtrise des éventuels conflits d'intérêts. Elle est assistée dans sa tâche par le département Compliance, qui veille en toute indépendance à l'application et à l'efficacité des procédures et de la politique.