



NOTE D'INFORMATION EN MATIÈRE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS



NELL a mis en place un ensemble de mesures organisationnelles et administratives destinées à identifier, prévenir, contrôler et gérer les conflits d'intérêts portant sur les contrats commercialisés auprès de sa clientèle.

Ces conflits d'intérêts sont susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un intermédiaire d'assurance, d'autres clients, des sociétés du groupe NEA, auquel NELL appartient, de leurs administrateurs ou de leurs dirigeants, ou de tout collaborateur, entendu au sens le plus large du terme.

Le dispositif mis en place par NELL vise à :

- identifier les conflits potentiels visés par la législation,
- élaborer des mesures visant à prévenir les conflits potentiels et les procédures de gestion des conflits constatés,
- signaler aux clients les conflits d'intérêts impossibles à prévenir ou à gérer,
- assurer une formation suffisante de ses dirigeants et de ses collaborateurs,
- notifier et enregistrer rigoureusement chacun des conflits d'intérêts constatés.

IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS POTENTIELS

NELL a établi une liste de « conflits d'intérêts potentiels », dont on suppose qu'ils pourraient survenir dans l'exercice du métier d'assureur. Chaque situation de conflit d'intérêts ainsi identifiée doit donner lieu si possible à la mise en place de dispositions préventives.

Les différents types de conflits d'intérêts identifiés sont :

- Situation dans laquelle NELL est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- Situation dans laquelle NELL 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 ;
- Situation dans laquelle NELL 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 ;
- Situation dans laquelle NELL 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 ;
- Situation dans laquelle NELL bénéficie d'une information privilégiée pouvant être utilisée dans le cadre de transactions personnelles avec pour conséquence un risque de léser les clients.

Il est rappelé que l'exercice du métier d'assureur consiste par nature à constater et à gérer des oppositions d'intérêts, sans que ces situations puissent être a priori qualifiées de conflits d'intérêts.





TENUE D'UN REGISTRE DES CONFLITS D'INTÉRÊTS CONSTATÉS

NELL a mis en place un registre recensant les conflits d'intérêts détectés, analysés et soumis à réduction ou, à défaut, à déclaration à l'adresse du client.

Une procédure permet à chaque collaborateur de signaler sans délai les conflits d'intérêts constatés, survenus ou susceptibles de survenir, et de nature à vraisemblablement nuire aux intérêts des clients.

NOTIFICATION AUX CLIENTS DES CONFLITS D'INTÉRÊTS NON GÉRABLES

Lorsque les dispositions prises par NELL pour gérer les conflits d'intérêts ne sont pas suffisantes ou lorsqu'il n'est pas possible de gérer le conflit d'intérêts concerné de manière efficace, l'existence du conflit d'intérêts sera portée à la connaissance du client pour lui permettre de décider en connaissance de cause si oui ou non il souhaite maintenir sa demande d'opération.

GESTION DES RÉCLAMATIONS

Tout incident trouvant sa source dans un conflit d'intérêts peut faire l'objet d'une réclamation auprès du Service Consommateurs de Nord Europe Life Luxembourg :



**Service Consommateurs
de Nord Europe Life Luxembourg**
62, rue Charles Martel
L-2134 Luxembourg



Nord Europe Life Luxembourg s.a. est une compagnie d'assurance vie luxembourgeoise
Siège social : 62, rue Charles Martel, L-2134 Luxembourg Tel. (352) 42 40 201 Fax (352) 42 40 20 40
Nord Europe Life Luxembourg S.A. est placée sous le contrôle du Commissariat aux Assurances,
7, boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.
www.nellweb.com