

# REGLES DE CONDUITE ASSURMiFID

Dans le cadre du respect de la loi du 30 juillet 2013 et de ses arrêtés royaux d'exécution<sup>1</sup>, notre bureau vous communique les informations suivantes :

## 1. INFORMATIONS SUR NOTRE BUREAU

### 1.1. INFORMATIONS GENERALES

1. Notre bureau dont les coordonnées sont reprises sur la page d'accueil de notre site est inscrit dans la catégorie des courtiers d'assurances dans le registre des intermédiaires d'assurances tenu par la FSMA dont le siège est situé Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles et qui consultable sur le site [www.fsma.be](http://www.fsma.be). »
2. Les modes de communication utilisés par notre bureau avec la clientèle sont le courrier, le téléphone, le gsm, l'email et le site internet.
3. La langue utilisée par notre bureau est le français.
4. Notre bureau fait de son mieux pour vous satisfaire. En cas de problème ou de question, nous nous tenons à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler ensemble, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tél. 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).
5. Conditions générales de prestation de services d'intermédiation en assurances de notre bureau :

### Nos prestations

L'activité de notre bureau consiste à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution. Pour ces prestations de services d'intermédiation en assurances, nous percevons une rémunération au sujet de laquelle vous trouverez toutes les informations sur notre site internet.

### Règles de conduite

Notre bureau est tenu de respecter les règles de conduite « AssurMiFID » telles que déterminées dans la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant dispositions diverses, l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux

règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances. Les informations concernant la manière dont notre bureau remplit ces règles de conduite (notamment la politique de notre bureau en matière de conflits d'intérêts) se trouvent sur notre site internet.

### **Information par le biais du site internet de notre bureau**

Conformément aux dispositions légales, notre bureau fait usage de son site internet pour la communication à ses clients de certaines informations. L'utilisation d'un site web pour informer un client est considérée comme adaptée au contexte dans lequel sont conduites les affaires s'il est prouvé que ce client a un accès régulier à l'internet. La fourniture par le client d'une adresse email comme moyen de communication aux fins de la conduite de ses affaires avec notre bureau constitue une preuve de cet accès régulier.

### **Information correcte et complète**

La qualité de nos prestations dépend de la qualité de l'information que vous nous communiquez. C'est la raison pour laquelle il est important que vous communiquiez à notre bureau des informations correctes et complètes tant avant la conclusion d'un contrat d'assurances qu'en cours de contrat. Si vous communiquez des informations incorrectes ou incomplètes, notre bureau ne peut être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient. Dans le cadre de nos prestations, vous recevrez de notre bureau différents documents. Il vous appartient de les lire avec attention, notre bureau se tenant à votre disposition pour toute explication ou remarque éventuelle. Dans tous les cas, il vous appartient de vérifier que les documents qui vous sont soumis sont conformes à vos exigences et besoins. Merci de vérifier que les documents transmis sont bien conformes et de nous signaler toute anomalie.

### **Traitement des plaintes**

Notre bureau a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler de commun accord, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles – Tel 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

### **Confidentialité des données**

Chaque partie, notre bureau et vous en qualité de client, s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles concernant l'autre partie dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de la présente collaboration à l'exception

des informations qui doivent être communiquées à des tiers pour la bonne exécution du contrat (par exemple assureur, réassureur, expert, etc.) et des exceptions légales

## **Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme**

Avec la volonté de participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et en application de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, vous vous engagez à répondre aux questions que notre bureau est amené à vous poser dans ce cadre et à fournir les documents requis à la première demande.

### **Droit applicable**

Les présentes conditions sont régies et interprétées conformément au droit belge.

## **1.2. POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS**

Conformément à la législation, notre bureau a développé une politique en matière de conflits d'intérêts. Un complément d'information sur cette politique peut être obtenu sur demande. Il vous sera remis sur support durable.

### **Cadre général**

Notre bureau a comme priorité première la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients.

Dans ce cadre et conformément à la législation, notre bureau a pris des mesures adéquates destinées à identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de ses activités.

Tenant compte de ce qui précède et des caractéristiques de nos activités, notre bureau a élaboré une politique de gestion en matière de conflits d'intérêts dont le présent document est un résumé. Sur demande, vous pouvez obtenir un complément d'information qui vous sera fourni sur un support durable.

### **Identification des cas de conflits d'intérêts potentiels**

Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre :

- notre bureau (en ce compris toute personne qui lui est liée comme par exemple notamment les administrateurs, les gérants, les personnes qui exercent un contrôle sur l'entreprise, les salariés impliqués dans la prestation

de services d'intermédiation en assurances et les sous-agents – ci-après “les personnes liées) et les clients,

- les clients entre eux.

Tenant compte des caractéristiques de notre bureau, nous avons identifié les cas potentiels de conflits d'intérêts. En voici quelques exemples :

- Situation dans laquelle un gain financier peut être réalisé ou une perte financière évitée aux dépens du client,
- Notre bureau a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances ou d'une transaction réalisée qui est différent de l'intérêt du client,
- Notre bureau est incité, 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,
- Notre bureau a la même activité professionnelle que le client,
- Notre bureau reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en assurances fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

### **Politique de gestion en matière de conflits d'intérêts**

Notre bureau a mis en place toute une série de mesures afin de gérer les conflits d'intérêts qui pourraient se poser. Ces mesures sont notamment les suivantes :

- le respect par le personnel et toute autre personne liée au bureau d'une note d'instruction interne reprenant les principes et les mesures à respecter dans le cadre de la gestion des conflits d'intérêts,
- une politique adaptée en matière de rémunération du personnel et de toute autre personne liée au bureau,
- une politique en matière de cadeaux ou autres avantages,
- des mesures organisationnelles qui garantissent le caractère confidentiel des données communiquées par les clients,
- des mesures organisationnelles en matière de gestion séparée lorsque cela s'avère nécessaire,
- une politique en matière de conseil d'arbitrage,
- une politique suivant laquelle si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, notre bureau se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

### **Information au client**

Lorsque les dispositions organisationnelles ou administratives prises par notre bureau pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une

certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, notre bureau informera ceux-ci par écrit ou sur tout autre support durable, avant d'agir en leur nom, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts. Le choix final du suivi réservé à la situation qui est à la base du conflit d'intérêt concerné appartient au client.

Si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, notre bureau se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

### **Suivi de la politique de gestion en matière de conflits d'intérêts**

Conformément à la réglementation, notre bureau tient et actualise régulièrement un registre des conflits d'intérêts qui surviennent et qui comportent un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients. La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des conflits d'intérêts potentiels et vice et versa.

Si cela s'avère nécessaire, notre bureau actualise/modifie sa politique de gestion en matière de conflits d'intérêts.

Les personnes liées à notre bureau sont tenues de respecter les instructions internes relatives à la politique en matière de conflits d'intérêts.

### **1.3. INDUCEMENT**

Pour les services d'intermédiation en assurances prestés, notre bureau est rémunéré sous la forme de commissions. Notre bureau peut en outre percevoir une rémunération liée au portefeuille d'assurances auprès d'une entreprise d'assurances déterminée ou aux tâches effectuées pour son compte par notre bureau. Pour plus d'information, contactez notre bureau.

## **2. INFORMATIONS RELATIVES AUX TYPES DE SERVICES ET DE CONTRATS QUE NOTRE BUREAU PEUT PROPOSER**

Notre bureau offre des services d'intermédiation en assurances. Ces services consistent à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution.

Liste des branches: 8. Incendie et éléments naturels – 9. Autres dommages aux biens –14. Crédit – 15. Caution – 16. Pertes pécuniaires diverses –21. Assurances sur la vie non liées à des fonds d'investissement à l'exception des assurances de nuptialité et de natalité – 22. Assurances de nuptialité et de natalité non liées à des

fonds d'investissement – 23. Assurances sur la vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d'investissement –26. Les opérations de capitalisation – 27. Gestion de fonds collectifs de

Des informations concernant la description de la nature et des risques liés aux assurances d'épargne et d'investissement sont disponibles sur les fiches info financière assurance-vie et en cliquant sur les liens ci-après :

- branche 21 (<http://www.wikifin.be/fr/thematiques/epargner-et-investir/assurance-vie-branche-21/assurance-epargne>)
- branche 23 (<http://www.wikifin.be/fr/thematiques/epargner-et-investir/produit-dassurance-vie-de-la-branche-23/assurer-et-placer>).

*1)Loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant des dispositions diverses*