

# Assurmifid

Le 30 avril 2014, la nouvelle législation belge Twin Peaks II sur les intermédiaires et la vente de produits d'assurance est entrée en vigueur. En pratique, cela signifie que certains des principes des directives européennes MIFID, qui sont déjà entrées en vigueur dans le secteur bancaire, s'appliquent désormais aussi au secteur des assurances. L'un des objectifs des règles dites "MIFID" est de fournir aux utilisateurs une meilleure information et une meilleure protection au niveau des produits d'assurance qu'ils souhaitent souscrire.

## Informations concernant notre bureau

Notre bureau est inscrit en tant que souscripteur autorisé dans le registre des intermédiaires d'assurance tenu par la FSMA, situé à 1000 Bruxelles, rue du Congrès 12-14. Ce registre peut être consulté à l'adresse <http://www.fsma.be>.

- Par écrit à notre adresse postale : Rozebeeksestraat 44, 8860 Lendelede
- Par e-mail à l'adresse e-mail suivante : [info@cares-assistance.eu](mailto:info@cares-assistance.eu)

Nous ferons notre possible pour vous satisfaire. Nous sommes à votre disposition pour toute question ou tout problème. Néanmoins, s'il existe une plainte que nous n'avons pas pu résoudre, vous pouvez contacter l'Ombudsman des Assurances, dont le siège est au 35 Square de Meeus à 1000 Bruxelles. Vous pouvez également les joindre par téléphone au 02/547.58.71 ou par e-mail à l'adresse [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

## Politique de gestion des conflits d'intérêts

En vertu du droit belge, qui est basé sur la directive européenne sur les marchés financiers (MIFID), Cares Assistance est tenue de prendre toutes les mesures nécessaires pour identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts et pour servir au mieux les intérêts de ses clients en agissant honnêtement, équitablement et professionnellement.

Afin de se conformer à cette législation, Cares Assistance a élaboré une politique sur la manière dont elle traite ces conflits d'intérêts. Cette politique comprend les points suivants :

- Identifier les conflits d'intérêts potentiels
- Établir des procédures et des mesures organisationnelles et administratives appropriées pour prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels identifiés
- Informer le client en toute transparence
- Former les collaborateurs
- Enregistrer les conflits d'intérêts
- Évaluer la politique en matière de conflits d'intérêts

## Que faut-il entendre par "Conflits d'intérêts" ?

Un conflit d'intérêts est un conflit qui survient lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts conflictuels qui pourraient entraîner une perte potentielle pour le client.

Un conflit d'intérêts est un concept complexe. Elle peut se produire entre Cares Assistance, ses directeurs, ses gestionnaires, ses employés d'une part, et ses clients d'autre part, ainsi qu'entre ses divers clients.

## Identification

Cares Assistance a identifié des conflits d'intérêts potentiels dans l'ensemble de ses activités.

Il peut s'agir des conflits suivants :

- Accepter des cadeaux ou des avantages qui peuvent être de nature à avoir un impact réel ou apparent sur l'objectivité et l'impartialité de l'employé ;
- Accorder des avantages ou des rémunérations aux intermédiaires qui peuvent être de nature à avoir un impact réel ou apparent sur le degré d'objectivité de l'analyse des besoins du client ;
- Utilisation inappropriée d'informations confidentielles relatives à un client dans le cadre d'une autre relation client

## Mesures de prévention mises en place

- Le caractère confidentiel de l'information : Les employés d'Cares Assistance doivent respecter la confidentialité des informations mises à leur disposition. Ils ne peuvent pas utiliser ces informations ou les distribuer de manière inappropriée, sauf si une telle distribution est autorisée et/ou imposée par la loi ou en cas de consentement du client. L'accès aux informations confidentielles est réservé aux employés qui en ont réellement besoin dans le cadre de l'exécution de leur travail.
- Les honoraires payés ou reçus de tiers : Les honoraires, commissions et avantages non-matérielles payés à des tiers ou reçus d'eux dans le cadre d'un service fourni ne doivent pas entraîner de conflits d'intérêts.
- – Cadeaux : Tous les employés de Cares Assistance doivent s'abstenir de recevoir des cadeaux ou des avantages qui sont de nature à compromettre leur impartialité ou leur intégrité. Les cadeaux appropriés à la nature et au type de relation et qui constituent l'exception à la règle doivent rester particulièrement rares.
- Activités externes des employés : Tout employé peut exercer des activités non concurrentielles, en dehors de Cares Assistance, conformément à son contrat de travail, à condition que cette activité ne comporte pas le risque, de la part de l'employé, de provoquer un conflit d'intérêts ou de compromettre la neutralité de sa position au sein de Cares Assistance. Même la moindre apparence de conflit doit être évitée en permanence.

## Communication des conflits d'intérêts

Si, malgré les mesures prises, un risque de préjudice pour les intérêts du client persiste, l'existence de ce conflit d'intérêts potentiel sera portée à la connaissance du client afin qu'il puisse prendre une décision en toute connaissance de cause.

## Segmentation

Cares Assistance utilise des critères de segmentation objectifs en termes d'acceptation, de tarification et/ou d'étendue de la couverture. Concrètement, cela signifie que nous prenons en compte un certain nombre d'éléments afin de décider si nous pouvons vous proposer une assurance, et quel en serait le tarif.

Pour les assurances individuelles, il est possible que nous tenions compte des critères suivants :

- L'âge de l'assuré
- Le comportement tabagique de l'assuré
- L'état de santé de l'assuré
- La profession de l'assuré
- Les habitudes sportives et les passe-temps de l'assuré
- Le fait que l'assuré ait séjourné à l'étranger ou non pendant une longue période
- Le montant du capital assuré
- La situation financière du preneur d'assurance

Politique d'indemnisation : Cares Assistance perçoit des commissions et des honoraires pour ses services en tant que souscripteur au nom de l'assureur agréé. Cette rémunération ne concerne pas les services d'intermédiation en assurance fournis au client, mais remplace les coûts d'acquisition et de fonctionnement de la souscription et de la gestion qui sont normalement supportés par l'assureur mandataire. Dans le cadre de sa collaboration avec les courtiers d'assurance, Cares Assistance paie des commissions conformes au marché pour leurs services d'intermédiation en assurance. Il incombe à ces courtiers d'assurance d'informer clairement le client sur leur existence, leur nature et leurs activités.