

# **D.A.S.**

# **PROTECTION JURIDIQUE**

**ASSURMIFID**



**LE PIONNIER  
EN PROTECTION JURIDIQUE**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>2. VOTRE PRESTATAIRE DE SERVICES</b> .....	<b>3</b>
<b>3. RÈGLES DE CONDUITE ASSURMIFID POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DES CONSOMMATEURS</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1. DEVOIR DE DILIGENCE</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2. RÉCEPTION D'INFORMATIONS CORRECTES, CLAIRES ET         COMPLÈTES</b> .....	<b>5</b>
<b>3.3. RAPPORTS APPROPRIÉS</b> .....	<b>6</b>
<b>4. COMMUNICATION</b> .....	<b>6</b>
<b>5. TRAÏTEMENT DES PLAINTES</b> .....	<b>8</b>
<b>6. AVANTAGES</b> .....	<b>8</b>
<b>7. UNE POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS APPROPRIÉE</b> .....	<b>9</b>
<b>7.1. QU'EST-CE QU'UN « CONFLIT D'INTÉRÊTS ASSURMIFID » ?</b> .....	<b>9</b>
<b>7.2. IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS ASSURMIFID         POTENTIELS</b> .....	<b>9</b>
<b>7.3. ÉLABORATION DE MESURES DE GESTION DES CONFLITS         IDENTIFIÉS</b> .....	<b>10</b>
<b>7.4. INFORMATION AUX CLIENTS DES CONFLITS D'INTÉRÊTS         ASSURMIFID NON GÉRABLES</b> .....	<b>11</b>
<b>7.5. NOTIFICATION ET ENREGISTREMENT CORRECT DE TOUS LES         CONFLITS D'INTÉRÊTS ASSURMIFID QUI SE PRODUISENT</b> .....	<b>11</b>
<b>7.6. FORMATION ADÉQUATE</b> .....	<b>12</b>
<b>8. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES</b> .....	<b>12</b>

## 1. INTRODUCTION

En Belgique, la protection des clients qui achètent des produits et des services financiers repose sur ce que l'on appelle la directive MiFID, ou "Markets in Financial Instruments Directive". Cette directive européenne fixe les règles de conduite et les exigences organisationnelles qui doivent être respectées dans le cadre de la fourniture de services financiers dans le but de protéger au mieux les investisseurs.

Depuis le 30 avril 2014 une série de ces règles de conduite et de ces exigences organisationnelles s'appliquent également à l'offre de produits d'assurance par les entreprises et les intermédiaires d'assurance.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales règles de conduite AssurMiFID et des exigences organisationnelles qui vous protègent lors de l'achat de produits d'assurance.

## 2. VOTRE PRESTATAIRE DE SERVICES

Votre prestataire de services est l'entreprise d'assurance « D.A.S. SA ». Nous sommes agréés en tant qu'entreprise d'assurance sous le numéro 0687 et sommes placés sous la surveillance prudentielle de la Banque nationale de Belgique (BNB, Boulevard de Berlaimont 14 à 1000 Bruxelles, [www.bnb.be](http://www.bnb.be)) et soumis à la surveillance de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA, Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles, [www.fsma.be](http://www.fsma.be)).

Nos produits d'assurance sont uniquement des produits d'assurance qui s'inscrivent dans la branche non-vie, et plus spécifiquement dans la branche Protection Juridique.

Nos solutions d'assurances sont proposées sur le marché sous une seule marque (D.A.S.) par l'intermédiation de courtiers d'assurance indépendants ou d'agents non liés.

En collaboration exclusive avec ces derniers, nous vous proposons divers services d'intermédiation en assurance englobant entre autres les conseils, l'établissement de propositions et d'offres ainsi que l'exécution et la gestion de vos contrats d'assurance.

### **3. RÈGLES DE CONDUITE ASSURMIFID POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DES CONSOMMATEURS**

Les règles de conduite reposent sur le principe selon lequel les prestataires de service sont en permanence tenus de se comporter de manière loyale, équitable et professionnelle dans la défense de vos intérêts en tant que clients.

Ce principe est appelé devoir de loyauté et constitue la base de toutes nos règles de conduite et exigences organisationnelles.

Collaborant exclusivement avec des courtiers indépendants ou des agents non liés, nous avons toujours promu et encouragé ces principes à leur niveau.

Si vous contactez directement nos collaborateurs internes, les principes mentionnés seront bien entendu strictement appliqués au sein de nos différents services.

Ces principes se traduisent concrètement par les éléments suivants :

### **3.1. DEVOIR DE DILIGENCE**

Afin de pouvoir garantir une évaluation correcte de l'adéquation et du caractère approprié des produits d'assurance qui vous sont proposés, les courtiers ou agents ont un devoir de diligence.

Avant de procéder à la conclusion d'un contrat d'assurance, votre courtier ou agent est donc tenu d'analyser vos besoins et vos souhaits afin de vous proposer le produit le mieux adapté à ceux-ci.

Votre courtier ou agent établira et vous transmettra toute la documentation nécessaire au niveau de l'analyse de votre situation et de la solution d'assurance proposée.

Votre courtier ou agent veillera également à ce que nous recevions des informations correctes et complètes en vue de l'établissement de votre contrat.

### **3.2. RÉCEPTION D'INFORMATIONS CORRECTES, CLAIRES ET COMPLÈTES**

Pour vous permettre de décider en toute connaissance de cause de conclure ou non un contrat d'assurance, le courtier d'assurance ou

l'agent non lié se doit de vous informer en temps utile et de manière correcte, appropriée et compréhensible sur l'entreprise, ses produits et ses services. Le courtier d'assurance ou l'agent non lié doit aussi veiller à ce que toutes ses communications publicitaires soient correctes, claires, non trompeuses et clairement identifiables.

Nous collaborons de près avec votre courtier ou votre agent afin qu'il puisse se conformer au mieux à ces exigences.

### **3.3. RAPPORTS APPROPRIÉS**

Vous recevrez un rapport approprié sur vos contrats d'assurance ainsi que sur les services d'intermédiation en assurance qui vous auront été fournis.

## **4. COMMUNICATION**

Les informations et les communications que nous échangeons se feront dans la langue de votre choix ou, à défaut de choix explicite, dans la langue utilisée de fait lors de vos communications avec nous. Vous avez à cet effet le choix entre le français et le néerlandais.

Vous pouvez nous contacter par :

- e-mails et autres systèmes IT
- poste : lettres, envois recommandés,...
- téléphone
- fax

Vous trouverez ci-dessous les coordonnées de notre siège social à Bruxelles et de nos cinq bureaux régionaux :

D.A.S. SIEGE SOCIAL : Avenue Lloyd George 6 à 1000 BRUXELLES  
Tel : 02/645.51.11 - Fax : 02/640.77.33  
E-mail : info@das.be

D.A.S. ANVERS : 5, Le Grellelei à 2600 ANVERS  
Tel : 03/239.38.00 - Fax : 03/230.29.65  
E-mail : antwerpen@das.be

D.A.S. BRABANT : Avenue Lloyd George 6 à 1000 BRUXELLES  
Tel : 02/645.51.11 - Fax : 02/645.51.10  
E-mail : brabant@das.be

D.A.S. CHARLEROI : Avenue Jean Mermoz, 29 Bte C à 6041  
GOSSELIES  
Tel : 071/30.76.96 - Fax : 071/30.76.94  
E-mail : charleroi@das.be

D.A.S. GAND : Elfjulistraat 45 à 9000 GAND  
Tel : 09/233.56.58 - Fax : 09.233.54.27  
E-mail : gent@das.be

D.A.S. LIÈGE : Rue de Mons 7 à 4000 LIEGE  
Tel : 04/223.53.00 - Fax : 04/223.53.97  
E-mail : liege@das.be

Sous réserve d'acceptation de notre part, d'autres langues ou modes de communication sont possibles.

## 5. TRAÎTEMENT DES PLAINTES

Pour toute plainte que vous ne pouvez résoudre directement avec la personne concernée ou son responsable, n'hésitez pas à joindre directement notre service des plaintes (Avenue Lloyd George, 6 à 1000 Bruxelles - e-mail : [pointdecontact@das.be](mailto:pointdecontact@das.be)).

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre service des plaintes, vous pouvez également toujours vous adresser au médiateur indépendant pour les litiges en assurances, l'Ombudsman des Assurances :

Adresse : Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles

Téléphone : +32 (2) 547 58 71

Fax: +32 (2) 547 59 75

Website: <http://www.ombudsman.as/fr/complaint/index.asp>.

## 6. AVANTAGES

Dans le cadre des "inducements sensu stricto" visés par les règles AssurMiFID, nous rémunérons les courtiers et agents non liés pour le service d'intermédiation en assurances. Cette rémunération de base est comprise entre 20% et 24% de la prime nette (hors taxes et frais de quittance) en fonction du type de contrat d'assurance concerné.

Si vous le souhaitez, vous pouvez toujours demander des informations complémentaires sur les avantages cités ci-dessus à votre courtier ou agent d'assurance.

## **7. UNE POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS APPROPRIÉE**

Pour protéger vos intérêts en tant que clients, nous avons élaboré une politique destinée à éviter l'apparition d'éventuels conflits d'intérêts entre vous et nous ou entre vous et nos autres clients dans le cadre de la fourniture de nos services d'intermédiation en assurance.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des grands principes de la politique précitée.

### **7.1. QU'EST-CE QU'UN « CONFLIT D'INTÉRÊTS ASSURMIFID » ?**

Un conflit d'intérêts AssurMiFID existe dans le cas où vous pourriez être désavantagé par une divergence entre nos intérêts et les vôtres ou par une divergence entre vos intérêts et ceux d'un ou plusieurs autres clients.

### **7.2. IDENTIFICATION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS ASSURMIFID POTENTIELS**

Au sein de tous nos services, les conflits d'intérêts AssurMiFID potentiels ont été inventoriés et repris dans un registre central. Cet inventaire est géré par notre service Compliance et est actualisé en fonction de certains événements déclencheurs (trigger events). Dans le cadre de l'identification de ces conflits d'intérêts AssurMiFID, nous examinons d'abord si une ou plusieurs situations de conflit d'intérêts prévues légalement s'appliquent ou non. Pour s'assurer

que tous les conflits d'intérêts AssurMiFID potentiels soient identifiés, nous vérifions ensuite s'il existe d'autres situations susceptibles de produire des conflits d'intérêts potentiels.

Des exemples de conflits d'intérêts potentiels sont :

- L'acceptation ou l'offre de cadeaux menant à un manque d'objectivité dans le cadre de notre prestation de service,
- L'entretien de relations personnelles nuisant à des agissements objectifs.

### 7.3. ÉLABORATION DE MESURES DE GESTION DES CONFLITS IDENTIFIÉS

Nous avons élaboré des mesures pour prévenir, limiter ou gérer l'éventuel impact négatif que les conflits d'intérêts identifiés pourraient avoir sur nos clients. Ces mesures se déclinent, en fonction de la nature du conflit d'intérêts en :

- Des mesures de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations. Celles-ci permettent de s'assurer qu'au sein de nos services aucune information susceptible de produire un conflit d'intérêts ne soit utilisée ou divulguée.
- Des mesures de prévention visant à éviter toute influence inappropriée sur la manière dont une personne effectue les services d'intermédiation en assurance.
- Des mesures organisationnelles afin de s'assurer que les conflits d'intérêts potentiels qui trouvent leur origine dans notre organisation soient évités ou que les risques qui y sont liés soient limités.
- Des mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages alloués et reçus. Ces mesures permettent de s'assurer que les rémunérations et autres avantages que nous recevons ou allouons n'induisent pas de conflits d'intérêts.

- Des mesures d'abstention permettant de s'assurer qu'un service ou une transaction ne soient pas effectués si un conflit d'intérêts nous empêche d'agir de manière loyale, équitable et professionnelle à votre égard.

#### **7.4. INFORMATION AUX CLIENTS DES CONFLITS D'INTÉRÊTS ASSURMIFID NON GÉRABLES**

Dans certains cas exceptionnels, il peut arriver que les mesures de gestion prises s'avèrent insuffisantes et laissent raisonnablement penser qu'il y a un risque de dommage pour vos intérêts. Dans ce cas, nous vous informerons de manière claire et sans équivoque de la nature générale et/ou des sources des conflits d'intérêts. Cette information doit être fournie préalablement à la fourniture du service concerné par le conflit d'intérêts.

Cette information aux clients n'est pas utilisée comme alternative à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts.

#### **7.5. NOTIFICATION ET ENREGISTREMENT CORRECT DE TOUS LES CONFLITS D'INTÉRÊTS ASSURMIFID QUI SE PRODUISENT**

Les conflits d'intérêts qui surviennent (ou qui peuvent survenir dans le cadre d'un service ou d'une activité encore en cours) et qui impliquent un risque important de dommage pour nos clients doivent être rapportés par les personnes concernées au point de contact qui leur a été indiqué à cet effet, au Decentralized Compliance Officer de leur département, au contrôle interne et au service Compliance.

## 7.6. FORMATION ADÉQUATE

La mise en place et le maintien d'un niveau de conformité élevé au sein de la D.A.S. constituent l'un des points forts de notre politique de conformité. Pour réaliser cet objectif et permettre un contrôle adéquat des conflits d'intérêts, nous nous assurons que nos employés reçoivent la formation et le soutien nécessaires pour leur permettre de bien comprendre le concept de « conflit d'intérêts AssurMiFID » et notre politique de gestion des conflits d'intérêts.

## 8. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Etre au plus proche de vous est notre objectif principal. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur notre politique de gestion des conflits d'intérêts ou sur ce que signifie plus concrètement AssurMiFID pour vous, n'hésitez pas à nous contacter par mail ([AssurMiFID@das.be](mailto:AssurMiFID@das.be)) ou par courrier à l'adresse Avenue Lloyd George, 6 à 1000 Bruxelles.

