AssurMifid : Règles de conduite

Notre bureau est tenu au respect des « Règles de conduite AssurMiFID » et vous communique les informations suivantes à ce sujet :

**1. Produits et services offerts**

**Informations relatives aux types de services et de contrats que notre bureau peut proposer**

Le CHB est une entreprise à la pointe en matière de courtage et de conseils en assurances. Nous proposons des solutions spécifiques pour les particuliers, les indépendants, les entreprises et les professions libérales en recherchant les meilleures couvertures disponibles sur le marché.

Le CHB accorde une attention particulière en matière d’analyse de risque et de prévention.

Nous avons une équipe de spécialistes en assurance, crédit, placement, gestion patrimoniale, assurance vie, assurance groupe et sinistre pour vous offrir une solution globale et vous proposer un service personnalisé.

Vous ne souscrivez pas tous les jours un produit d’assurance. Raison pour laquelle vous pouvez compter sur nos conseils avisés et sur des solutions adaptées à vos besoins et à votre cycle de vie et ce conformément aux exigences d’AssurMifid.

**Nous vous accompagnons dans les domaines suivants :**

***Liste des branches NON-VIE***:

1. Accidents
2. Maladie
3. Corps de véhicules terrestres, autres que ferroviaires
4. Corps de véhicules ferroviaires
5. Corps de véhicules aériens
6. Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
7. Marchandises transportées, y compris les marchandises, bagages et tous autres biens
8. Incendie et éléments naturels
9. Autres dommages aux biens
10. R.C. véhicules terrestres automoteurs
11. R.C. véhicules aériens
12. R.C. véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
13. R.C. générale
14. Crédit
15. Caution
16. Pertes pécuniaires diverses
17. Protection juridique
18. Assistance

***Liste des branches VIE***:

1. Assurances sur la vie non liées à des fonds d’investissement à l’exception des assurances de nuptialité et de natalité
2. Assurances de nuptialité et de natalité non liées à des fonds d’investissement
3. Assurances sur la vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d’investissement
4. L’assurance pratiquée en Irlande et au Royaume-Uni, dénommée « permanent health insurance » (assurance maladie, à long terme, non résiliable)
5. Les opérations tontinières
6. Les opérations de capitalisation
7. Gestion de fonds collectifs de retraite
8. Les opérations telles que visées par le Code français des assurances au livre IV, titre 4, chapitre Ier
9. Les opérations dépendant de la durée de la vie humaine, définies ou prévues par la législation des assurances sociales, lorsqu’elles sont pratiquées ou gérées en conformité avec la législation d’un Etat membre par des entreprises d’assurances et à leur propre risque.

Vous trouverez ci-après les types de contrats d’assurance que notre bureau peut proposer ainsi que les conditions/couvertures y relatives [www.sectorcatalog.be/legal?language=1](http://www.sectorcatalog.be/legal?language=1)

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) . »](http://www.wikifin.be/fr/thematiques/epargner-et-investir/produit-dassurance-vie-de-la-branche-23/assurer-et-placer)

Grâce aux différents domaines d’expertise de nos collaborateurs, nous pouvons vous garantir une **approche globale qui prend en compte votre situation personnelle et vos besoins**. Ceux-ci constituent le point de départ de tout conseil que nous formulons. Nos collaborateurs disposent des connaissances approfondies et pointues et sont formés de façon continue. Dans certains cas, nous faisons également appel à des experts (fiscalistes, comptables, notaires…) pour vous garantir le meilleur avis.

En tant que courtier d’assurance, nos collaborateurs agissent en toute indépendance. Ils vous fourniront donc des offres concernant des produits de plusieurs compagnies d’assurance.

## ****2****. ****Politique en matière de conflits d’intérêts****

### ****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.

**Définition** :

Un conflit d’intérêt est un conflit qui surgit lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts contradictoires qui pourraient déboucher sur une perte potentielle pour le client.

Le conflit d’intérêts est une notion complexe. Il peut survenir entre le CHB et ses clients ainsi qu’entre ses clients entre eux.

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

Le CHB a identifié les conflits d’intérêts potentiels dans l’ensemble de ses activités, dans le but de pouvoir prendre des mesures nécessaires pour les prévenir et les gérer efficacement. Il peut s’agir notamment des conflits suivants :

* Réaliser un gain financier ou éviter une perte financière aux dépens du client. (Exemple : Placement ou déplacement d’une affaire auprès d’une compagnie d’assurances en fonction de la commission)
* Avoir 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 (Exemple : Commission en fonction du volume, du rapport sinistre/prime, de la croissance)
* Proposer des produits non adaptés (Exemple proposer une épargne pension assurance à la place d’une épargne pension bancaire)
* Inciter, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d’un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concernés (Exemple : Meilleures prestations de services en faveur de certains clients)
* Assurer plusieurs clients dans un même sinistre
* Exercer la même profession que le client
* Recevoir 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
* Utiliser de manière impropre des informations confidentielles qui concernent un client dans le cadre d’une relation clientèle
* Accepter des cadeaux ou avantages susceptibles d’avoir une influence réelle ou apparente sur l’objectivité et l’impartialité du collaborateur
* Avoir également une activité d’intermédiation en service bancaire et une activité d’agence immobilière

Vous trouvez ci-joint un document reprenant des exemples illustrant une série de conflits d’intérêts possibles que vous pouvez rencontrer.

### ****Politique de gestion en matiere de conflits d’intérêts****

Conformément à la législation AssurMifid, le CHB a pris des mesures organisationnelles et administratives adéquates afin de prévenir et gérer les conflits d’intérêts potentiels identifiés. Nous considérons ces mesures comme des réponses appropriées à notre obligation, pour chaque conflit d’intérêts potentiel identifié, de prendre toutes les mesures voulues pour prévenir tout préjudice ou risque matériel qui affecterait l’intérêts de nos clients

***Prévention d’influence inappropriée***

Les collaborateurs du CHB doivent s’assurer qu’ils adoptent une attitude totalement indépendante dans les relations avec les clients. L’ensemble des collaborateurs du CHB est tenu au respect d’un code de déontologie qui fait partie intégrante du règlement de travail.

Ce code obligatoire stipule une obligation de protection de l’information de même qu’un devoir de discrétion, et impose au collaborateur d’agir avec intégrité et transparence et de respecter des mesures concrètes destinées à prévenir les risques d’influence.

#### **Impartialité**

En fonction des besoins et exigences des clients nous interrogeons différentes compagnies d’assurances. Le CHB aide le client à comparer les différentes offres selon les critères des clients et se fait fort de de négocier le meilleur tarif.

Dans nos recherches nous interrogeons généralement les mêmes compagnies d’assurances. Nous considérons que ceci n’est pas générateur d’un conflit d’intérêt au détriment du client pour les raisons suivantes :

* Ayant un portefeuille plus important dans certaines compagnies, nous sommes en mesure d’y obtenir des réductions plus élevées que dans d’autres compagnies
* Régulièrement, les collaborateurs sont formés sur des nouveaux produits. Si la compagnie nous semble sérieuse et que le produit est compétitif, nous n’hésitons pas à collaborer avec cette compagnie. (Exemple : nous avons l’habitude d’interroger la compagnie AG Insurance, Axa, Générali, Aedes pour une assurance auto. La compagnie Vivium vient nous exposer un nouveau produit auto. Après comparaison des garanties que le produit offre, le rapport qualité-prix, l’analyse du service sinistre, nous n’hésiterons pas à travailler avec Vivium)
* Une fois par mois, nous organisons des réunions production au sein du groupe. Le service auto, la production, les commerciaux et la responsable sinistre sont conviés à ces réunions. Systématiquement nous parlons des compagnies d’assurances, nous échangeons nos points de vue sur la manière dont les sinistres sont traités, les problèmes que nous avons rencontrés dans la gestion d’un dossier, les nouveautés. Cela nous permet de rester impartial et objectif dans nos choix de travailler avec telles compagnies pour telles produits.
* Par le choix d’une compagnie, le CHB défend toujours les intérêts des clients jamais ceux d’une compagnie.
* Nous n’hésitons pas à comparer les garanties d’un produit dans différentes compagnies d’assurances. Cela nous permet de diriger plus facilement le client en fonction de ses besoins et ses exigences.

***Formation et accompagnement***

Le CHB veille à former correctement ses collaborateurs de manière à ce qu’ils soient totalement au courant de leurs responsabilités et obligations et en mesure de maîtriser de manière adéquate les conflits d’intérêts.

#### **Confidentialité des informations**

Les collaborateurs du CHB sont tenus au strict respect de la confidentialité des informations des clients, et ne peuvent communiquer ses informations ni les utiliser de manière inappropriée.

#### Barrière d’information

Le CHB a organisé la séparation physique des collaborateurs des différents services. En outre, le CHB a opté pour une politique qui prévoit le fonctionnement autonome de ses différents départements / services.

#### **Surveillance séparée**

Des services qui pourraient générer des conflits d’intérêts en cas de gestion commune sont gérés par des responsables différents.

#### **Règles de conduite**

Le CHB s’engage à faire preuve d’intégrité, de loyauté et d’honnêteté dans ses relations avec les autres, parmi lesquels les consommateurs, les intermédiaires et les compagnies d’assurances

#### **Cadeaux**

Les collaborateurs ne peuvent accepter ou offrir des cadeaux ou invitations que sous certaines conditions et pour autant que leur valeur commercial et leur fréquence soient proportionnées par rapport aux relations d’affaires habituelles. Si le cadeau ou l’invitation en faveur du collaborateur ne satisfait pas aux conditions, celui-ci ne pourra pas l’accepter. Par ailleurs, tout cadeau est obligatoirement renseigné dans un registre.

L’acceptation de cadeaux n’est autorisée que si ceux-ci :

* + Ont une valeur minimale ou modeste
  + S’inscrivent dans les règles normales de courtoisie et d’hospitalité
  + Ne compromettent pas ou semblent ne pas compromettre votre étique de travail

L’acceptation d’argent sous quelque forme que ce soit est toujours proscrite, quel qu’n soit le montant. (Argent en espèces, bons de valeur, etc)

#### **Activités externes des collaborateurs**

Tout collaborateur peut exercer ou participer à des activités à l’extérieur de l’entreprise conformément à son contrat de travail, à la condition que cet emploi ou ces activités ne risquent pas d’entraîner un conflit d’intérêts ou de compromettre la neutralité de sa fonction dans l’entreprise, de quelque manière que ce soit. Même une apparence de conflits doit être évitée en permanence.

#### **Charte de conformité**

Cette charte définit les obligations auxquelles le personnel est tenu afin de se conformer aux principes visant à éviter les conflits d’intérêts ou à les régler.

* Donner aux consommateurs, des informations correctes, pertinentes et qui ne peuvent induire en erreur
* Faire preuve d’intégrité, de loyauté et d’honnête
* Respect strict de la réglementation en matière bancaire et d’assurances
* Interdiction de l’exploitation de situation de faiblesse chez le client

### ****Information au client****

Si, en dépit des mesures prises, un risque d’atteinte aux intérêts du client subsiste, l’existence de ce conflit d’intérêts potentiel sera porté à votre connaissance afin que vous puissiez prendre une décision en connaissance de cause. 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.

Le CHB a pris des mesures organisationnelles et administratives adéquates afin de prévenir et gérer les conflits d’intérêts potentiels identifiés. Nous considérons ces mesures comme des réponses appropriées à notre obligation, pour chaque conflit d’intérêts potentiel identifié, de prendre toutes les mesures voulues pour prévenir tout préjudice ou risque matériel qui affecterait l’intérêts de nos clients

### ****Enregistrement des conflits d’intérêts constatés****

Les conflits d’intérêts constatés, survenus ou susceptibles de survenir, et de nature à vraisemblablement nuire aux intérêts des clients, doivent être signalés par les personnes concernées à leur hiérarchie et au responsable qualité.

Les conflits d’intérêts signalés sont consignés dans le « Registre des conflits d’intérêts », géré et tenu à jour régulièrement par le responsable qualité.

## 3. Rémunération

Conformément à AssurMifid, pour les services d’intermédiation en assurances prestés, notre bureau est rémunéré sous la forme de commissions qui fait partie de la prime que vous payez en tant que client. Une rémunération liée au portefeuille d’assurances de notre bureau auprès de l’entreprise d’assurance en question ou pour des tâches supplémentaires accomplies par notre bureau est également possible.

Sur simple demande écrite, vous pouvez en tant que client obtenir plus d’informations à propos de cette politique. Vous pouvez à posteriori obtenir le détail précis des coûts, frais, rémunération de base et autres rémunérations se rapportant à votre contrat ou au service qui vous a été fourni, et ce sur un support durable.

Les conseils que nous prodiguons à nos clients ne peuvent en aucun cas se baser uniquement sur la rémunération. Ce type de conseil doit s’inscrire dans le cadre d’une analyse des besoins du client et répondre aux intérêts du client.