

Devoir de diligence votre protection lors de la conclusion d'un contrat d'assurance



1. Introduction

Comme divers autres organismes financiers tels que les banques, les compagnies et courtiers d'assurances doivent aussi, à partir du 1er mai 2015, satisfaire à la directive européenne MiFID (MiFID signifie Markets in Financial Instruments Directive). MiFID se porte garant d'une meilleure protection des investisseurs/clients et d'une plus grande transparence sur les marchés financiers.

La directive MiFID impose une série de règles de conduite et d'organisation dans l'intermédiation en assurances dans le but de protéger le client. Le Plan de Prévoyance obsèques est une assurance pour le client particulier (non professionnel). Les règles de conduite MiFID sont basées sur le principe que les prestataires de services, tels que DELA*, doivent toujours agir dans l'intérêt de leurs clients de façon honnête, équitable et professionnelle.

L'Insurance Distribution Directive (IDD) est entrée en vigueur dans le cadre de la loi du 6 décembre 2018. Cette directive européenne fixe les règles relatives à la distribution d'assurances. Transposée en droit belge dans la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, elle comporte des obligations d'information et des règles de conduite applicables à tous les distributeurs de produits d'assurance (compagnies d'assurance et intermédiaires d'assurance), lesquels ont l'obligation d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle, servant au mieux les intérêts de leurs clients. Les règles de la directive IDD incluent les domaines suivants : le devoir de diligence, l'obligation d'information et la gestion des conflits d'intérêts.

2. Devoir de diligence

En collaboration avec ses conseillers et ses agents indépendants qui proposent le Plan de Prévoyance obsèques DELA, DELA tiendra compte de votre situation personnelle, de vos besoins et de vos attentes en matière d'assurance.

C'est pourquoi, désormais, DELA définira toujours vos besoins et vos attentes en matière d'assurance avant la conclusion du Plan de Prévoyance obsèques DELA.

3. Politique de gestion des conflits d'intérêts

En vue de protéger les intérêts de ses clients, DELA a mis au point une Politique de gestion des conflits d'intérêts. Cette politique complète le devoir de DELA d'agir de manière véritable, intègre et entreprenante (VIE). Elle entend éviter d'éventuels conflits d'intérêts dans l'intermédiation en assurances entre DELA et ses clients, ou entre ses clients mutuellement.

*DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. – succursale belge (n° d'entreprise 0665.931.229), sise à Noorderplaats 5 boîte 2, 2000 Anvers, succursale de DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., société de droit néerlandais (n° KvK 17078393), sise à Oude Stadsgracht 1, 5611DD Eindhoven, Pays-Bas, agréée pour la Branche 21 assurances vie sous le n° de code 2864 ; producteur du Plan de Prévoyance obsèques de DELA, assurance vie Branche 21 soumise au droit BE, couvre vos frais d'obsèques à vie à concurrence du montant pour lequel vous êtes assuré. Le preneur d'assurance n'est pas couvert pour un décès qui résulte de l'un des risques exclus, à savoir un suicide dans l'année suivant l'entrée en vigueur de la police ; une participation volontaire à un acte de violence collectif/un acte de terrorisme, ou à une guerre (sauf circonstances professionnelles [par ex. : militaires, policiers, pompiers]) ; délit ou infraction si le preneur d'assurance en est le (co-)auteur. Offre, calcul de prime et conditions générales : www.dela.be et/ou votre courtier. Plaintes : contact@dela.be ou à l'Ombudsman des Assurances (square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles). Seules les Conditions Générales et les Conditions Particulières sont obligatoires.

DELA a établi une liste des conflits d'intérêts potentiels. Pour les éviter, les limiter ou les gérer, DELA a élaboré entre autres les mesures suivantes :

- Les informations sensibles au sein des services administratifs sont uniquement accessibles aux collaborateurs qui sont chargés d'une tâche spécifique.
- Les valeurs VIE de DELA : ce sont les valeurs-clés qui reflètent la manière dont DELA procède avec ses collaborateurs, ses clients et les personnes externes. VIE signifie Véritable, Intègre, Entreprenant. Chaque collaborateur est évalué tous les ans sur la mise en pratique quotidienne de ces valeurs VIE spécifiques.
- Une politique de rémunération adaptée qui garantit l'indépendance de tous nos collaborateurs.

Si un conflit d'intérêts ne peut être évité, DELA en informe le client avant de conclure avec lui un contrat d'assurance.

4. Politique en matière d'avantages

Dans le cadre de l'offre de services d'intermédiation en assurances à ses clients, DELA peut recevoir des indemnités financières et/ou des avantages non financiers, ou les donner à des tiers (ce sont des courtiers et des agents non liés).

DELA veille, entre autres par sa Politique en matière d'avantages, à ce que ces indemnités et ces avantages:

- n'aillent pas à l'encontre du respect de la 'règle de conduite fondamentale' (laquelle stipule que le prestataire de services doit agir de manière honnête, professionnelle et équitable lorsqu'il propose des contrats d'assurance/des services d'intermédiation en assurances);
- améliorent la prestation de service au client.

Pour les services d'intermédiaire en assurance, l'intermédiaire reçoit une rémunération de la compagnie d'assurance, qui fait partie de la prime.

DELA paie ainsi une 'commission d'apport' (également appelée 'commission de production' ; c'est la commission que reçoit le courtier/l'agent non lié parce que le contrat d'assurance a été conclu), une commission de rappel (c'est une indemnité supplémentaire basée sur la croissance nette du portefeuille qui requiert une attitude honnête, équitable et professionnelle à l'égard des clients) et une commission d'encaissement (c'est une indemnité de gestion pour l'assistance lors du suivi de la police) dans le cadre des services d'intermédiation en assurances.

5. En savoir plus ?

Si vous souhaitez plus d'informations sur la Politique de gestion des conflits d'intérêts et/ou la Politique en matière d'avantages de DELA, envoyez un e-mail à info@dela.be.