



ERGO Brochure MiFID/DDA

ERGO Life, marque d'ERGO Insurance SA

ERGO

Votre protection en cas de transaction sur un contrat d'assurance existant conformément aux règles de conduite MiFID ("AssurMiFID") et DDA

1. Introduction

En Belgique, la protection des clients qui achètent des produits et des services financiers repose sur ce qu'on appelle la législation MiFID, ou "Markets in Financial Instruments Directive". Initialement appliquée au sein du secteur bancaire uniquement, la législation MiFID fut étendue en 2013 au secteur des assurances sous la dénomination de règles de conduite « AssurMiFID » en vue de renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers. Depuis mai 2014, ces règles de conduite et les exigences organisationnelles qui s'y rapportent s'appliquent également à l'offre de produits d'assurance par les entreprises et les intermédiaires d'assurance.

Depuis l'entrée en vigueur de la directive européenne DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances) en octobre 2018, les clients qui utilisent des produits d'assurance jouissent d'un droit égal à l'information précontractuelle, d'une transparence accrue et de personnes de contact formées dans toute l'Union européenne.

Ces règles « MiFID » ou « AssurMiFID » ainsi que la Directive DDA fixent 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.

ERGO Insurance SA désire et s'engage, avant tout, à agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de ses clients dans le cadre de la commercialisation de ses produits.

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

2. Votre prestataire de services

ERGO Insurance SA est une entreprise d'assurance dont la principale activité s'inscrit dans la branche Vie. ERGO Insurance SA a été agréée en tant qu'entreprise d'assurance sous le numéro 0735 et est placée sous la surveillance prudentielle de la Banque nationale de Belgique (BNB, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.bnb.be) et soumise à la surveillance de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA, Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, www.fsma.be). Ergo Insurance SA offre les branches d'assurance suivantes : 1a, 21, 22, 23 et 26.

ERGO Insurance SA a proposé ses solutions d'assurance sous deux marques, selon le canal de distribution. Les produits de la marque "ERGO" ont été proposés dans le passé sur le marché, via les agents d'assurance liés ERGO Partners SA et un réseau de sous-agents. Les produits de la marque "ERGO Life" ont été distribués par des courtiers d'assurances indépendants. Depuis le 01 juillet 2017, ERGO Insurance SA a arrêté de proposer de nouveaux produits d'assurance et a mis fin à sa relation avec les agents d'assurance liés ERGO Partners SA et le réseau de sous-agents.

Pour la gestion du portefeuille existant ERGO PRO, ERGO Insurance SA agira en tant qu'assureur direct. Pour la gestion du portefeuille existant ERGO Life, votre courtier d'assurances reste votre intermédiaire.

Ceci est la brochure MifID/DDA pour les Produits ERGO Life.

Les différents types de contrats d'assurance de la marque "ERGO Life" sont des assurances épargne-pension, des assurances vie individuelles -avec ou sans déductibilité fiscale- des engagements individuels de pension, des contrats de pension libre complémentaire des indépendants, des contrats INAMI, des assurances accident et décès, des assurances de rente, des assurances décès et solde restant dû ainsi que des assurances placement. Pour plus d'informations sur ces différents produits, veuillez consulter la fiche d'information financière (que vous trouverez, e.a. sur www.ergo.be) et les conditions générales du produit concerné.

Nos assurances-vie sont de types suivants :

- Assurance-vie branche 21 : Ce type d'assurance offre une garantie de capital et souvent un rendement garanti, éventuellement complété par une participation bénéficiaire. Le client investit dans ce genre de contrat autant qu'il le souhaite et choisit lui-même lorsqu'il effectue un versement. Un taux d'intérêt distinct s'applique à chaque versement. Cela signifie que les versements passés et futurs peuvent avoir un taux d'intérêt différent, à savoir le taux d'intérêt qui s'applique au moment du versement. Le client ne sait donc pas exactement ce qu'il obtiendra à la date d'échéance finale, car cela dépend des montants déposés, des taux d'intérêt applicables à ces versements, des coûts et taxes retenus et de la durée du contrat.
- Assurance-vie branche 23 : Avec ce type d'assurance, le client acquiert des parts d'un ou de plusieurs fonds avec lesquels l'assurance-vie branche 23 est liée. Les fonds qui sont proposés correspondent à différents profils, notamment des fonds monétaires, des fonds obligataires, des fonds d'actions, voire des fonds mixtes. Les fonds ayant une classe de risque inférieure présentent une plus grande stabilité que les fonds ayant une classe de risque plus élevée. La valeur de cette assurance-vie évolue constamment en fonction de l'évolution des fonds sous-jacents. Cela signifie que la valeur de l'assurance-vie branche 23 peut changer constamment.
- combinaison des assurances vie branches 21 et 23 en un seul produit. Cette combinaison permet ainsi de modérer le risque lié au produit branche 23 tout en conservant la possibilité d'un rendement plus élevé que celui lié à un pur produit branche 21.

Dans ce contexte, le courtier d'assurances fournit des services de courtage en assurance qui consistent à conseiller, modifier ou effectuer des travaux préparatoires pour gérer et mettre en œuvre les changements aux contrats d'assurance susmentionnés et le suivi des éventuels dossiers sinistre.

Pour plus d'informations sur ces différents produits, veuillez consulter la fiche d'information financière (que vous trouverez sur www.ergolife.be) et les conditions générales du produit concerné.

3. Règles de conduite MiFID/DDA pour une meilleure protection des consommateurs

Les règles de conduite reposent sur le principe selon lequel les prestataires de services, comme ERGO Insurance SA, sont tenus de toujours se comporter de manière loyale, équitable et professionnelle dans la défense des intérêts de leurs clients. Ce principe est appelé devoir de loyauté et constitue la base de toutes les autres règles de conduite et exigences organisationnelles. ERGO Insurance SA, en tant qu'entreprise orientée client, a toujours respecté ces principes.

Que signifie concrètement le devoir de loyauté pour vous dans le cadre de votre relation avec votre entreprise d'assurance?

Produits

ERGO Insurance SA propose des produits et services d'assurance-vie pour répondre aux besoins des clients et du public cible. Ceux-ci sont constitués d'une garantie principale et éventuellement de garanties supplémentaires.

Évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des produits d'assurance et de la prise en compte de vos souhaits et de vos besoins (devoir de diligence)

Pour défendre vos intérêts de manière optimale, le courtier d'assurances veille à ce qu'il soit, à tout moment, tenu compte de manière appropriée de votre situation personnelle, de vos besoins et de vos souhaits en matière d'assurances. Les modalités de cette prise en charge appropriée dépendent des services dont vous souhaitez bénéficier et du type de contrat d'assurance que vous souhaitez.

Avant la conclusion de n'importe quel contrat d'assurance, ou toute transaction, ERGO Insurance SA analyse vos besoins et vos souhaits en matière d'assurance. Cette façon de procéder permet de ne vous proposer que les contrats qui répondent réellement à vos besoins et à vos souhaits.

Lorsque vous désirerez modifier une assurance d'épargne ou de placement, ERGO Insurance SA vous conseillera et vous guidera. Dans ce cas, ERGO Insurance SA ne vous recommandera que les assurances d'épargne ou de placement qui correspondent à votre profil d'investisseur. Celui-ci est déterminé sur base de votre niveau de connaissance et d'expérience en matière d'épargne et de placement, de votre situation financière et de vos objectifs d'épargne et de placement (voir les différents profils possibles en annexe).

Ce n'est que dans le cas exceptionnel où vous refuseriez expressément d'être conseillé sur les produits d'assurance épargne ou placement (parce que vous ne souhaitez pas fournir les informations nécessaires ou parce que vous n'êtes pas d'accord avec le produit recommandé) que le test du caractère approprié, vous protégeant moins bien, sera seul appliqué. Dans ce cas, votre courtier d'assurance se limitera à vérifier si une assurance épargne ou placement est appropriée à votre niveau de connaissance et d'expérience. Si une assurance épargne ou placement ne vous convient pas, ou si vous n'avez pas fourni suffisamment d'informations pour le déterminer, votre courtier d'assurance vous avertira de l'impossibilité d'exécuter la demande.

Pour nous permettre d'effectuer les évaluations citées plus haut et défendre vos intérêts au mieux, il vous sera demandé de répondre à un questionnaire.

Réception d'informations correctes, claires et complètes

Pour vous permettre de décider en toute connaissance de cause de modifier ou non votre contrat d'assurance, le courtier d'assurance vous informe en temps utile et de manière correcte, appropriée et compréhensible sur l'entreprise, ses produits et ses services ERGO Life. Pour vous communiquer ces informations, ERGO Insurance SA passe, dans certains cas, par l'intermédiaire de votre courtier d'assurance indépendant.

En outre, il sera veillé à ce que toutes les communications publicitaires soient correctes, claires, non trompeuses et clairement identifiables.

Rapports approprié

Vous recevrez un rapport approprié sur les contrats d'assurance que vous souhaitez modifier. Pour vous remettre ces rapports, ERGO Insurance SA fera également appel dans certains cas à votre courtier d'assurance.

Outre les règles de conduite citées ci-dessus, votre courtier est aussi tenu de respecter d'autres règles de conduite comme le devoir de diligence. Ce dernier est légalement obligé de tenir compte de vos souhaits et de vos besoins en matière d'assurance ainsi qu'en matière d'assurances épargne et placement, de tenir compte de l'adéquation ou du caractère approprié de ces assurances. Votre courtier est la personne qui doit vous fournir les informations détaillées à ce sujet.

4. Communication

Les informations et les communications échangées entre ERGO Insurance SA et vous relatives aux produits de la marque ERGO Life se feront dans la langue de votre choix ou dans la langue que vous avez choisie pour communiquer avec ERGO Insurance SA. La langue par défaut sera celle de votre contrat d'assurance. Vous avez, à cet effet, le choix entre le français et le néerlandais.

Vous pouvez nous joindre et communiquer avec nos services via courrier, par email, par téléphone ou par la page « contact » du site internet www.ergo.be.

5. Traitement des plaintes

Pour toute plainte éventuelle, n'hésitez pas à vous adresser directement à la société que vous pouvez joindre par e-mail à l'adresse complaints@ergolife.be.

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre service de traitement des plaintes, vous pouvez vous adresser au service de médiation indépendant responsable du règlement des litiges en assurances, l'Ombudsman des Assurances :

Adresse: Square de Meeûs 35, 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

Lors du traitement d'une assurance d'épargne et d'investissement, ERGO Insurance SA reçoit les avantages suivants: ERGO Insurance SA reçoit des gestionnaires de fonds des rétrocessions sur les frais de gestion qui leur sont versés. Ces rétrocessions varient entre 0,1% et 1% (en fonction du fonds sous-jacent) des frais de gestion versés au gestionnaire de fonds concerné et qui sont remboursés sur une base trimestrielle à ERGO Insurance SA.

En outre, ERGO Insurance SA octroie certains avantages aux courtiers dans le cadre de la fourniture des services de courtage d'assurance à ses clients. Ces avantages assurent une amélioration de la qualité du service qui vous est offert et n'affectent en aucun cas l'obligation de représenter au mieux vos intérêts.

Plus d'informations sur ces avantages vous seront fournies par votre courtier.

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir plus d'informations d'ERGO Insurance SA au sujet des avantages mentionnés ci-dessus. Pour ce faire, vous pouvez envoyer un e-mail à info@ergolife.be ou envoyer une lettre à:

Département ERGO Life
ERGO Insurance SA
Rue de Lozum 25
1000 Bruxelles, Belgique

7. Une politique de gestion des conflits d'intérêts appropriée

ERGO Insurance SA désire et s'engage avant tout à agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de ses clients.

Pour protéger les intérêts de ses clients, ERGO Insurance SA a élaboré une politique ("Conflict of Interest Policy") destinée à éviter les éventuels conflits d'intérêts qui pourraient naître entre l'entreprise (et ses employés) et ses clients ou entre ses clients entre eux dans le cadre de la fourniture de ses services d'intermédiation en assurance, afin de ne pas nuire aux intérêts de ses clients.

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

Les conflits d'intérêts MiFID/DDA, qu'est-ce que c'est ?

Les conflits d'intérêts susceptibles de surgir dans le cadre de la fourniture des services proposés par ERGO Insurance SA sont, à partir du 01 juillet 2017, ceux:

- Qui opposent :
 - 1) d'une part, les intérêts d'Insurance SA (inclus les personnes liées directement ou indirectement à l'entreprise par un lien de subordination) et ses clients ; ou
 - 2) les intérêts de deux ou plusieurs clients entre eux ; et
- Qui peuvent comporter un éventuel désavantage pour un ou plusieurs clients.

On estime qu'il existe un conflit d'intérêts MiFID/DDA lorsqu'il existe un conflit entre d'une part, les intérêts d'ERGO Insurance SA ou du groupe dont fait partie ERGO Insurance SA, et d'autre part le devoir d'ERGO Insurance SA vis-à-vis de ses clients ou entre les intérêts de deux ou plusieurs de ses clients vis-à-vis desquels ERGO Insurance SA a une obligation.

Identification des conflits d'intérêts MiFID/DDA potentiels

Dans tous les services d'ERGO Insurance SA, les conflits d'intérêts MiFID/DDA potentiels sont identifiés et repris dans une liste centrale. Cette liste est gérée par le service Compliance (assisté de tous les services d'ERGO Insurance SA) et est actualisée en fonction de certains événements déclencheurs (trigger events).

Dans le cadre de l'identification des conflits d'intérêts MiFID/DDA, on examine avant tout si une ou plusieurs situations de conflit d'intérêts prévues légalement s'appliquent ou non. Pour s'assurer que tous les conflits d'intérêts MiFID/DDA potentiels sont identifiés, il est procédé à une seconde vérification pour déterminer s'il existe d'autres situations susceptibles de produire des conflits d'intérêts potentiels.

Des exemples de conflits d'intérêts potentiels sont :

- Accepter des cadeaux ou faire des cadeaux qui nuisent à un traitement objectif.
- L'entretien de relations personnelles qui nuisent à des agissements objectifs.
La présence au niveau des intermédiaires d'incitation personnels pour vendre au client un produit d'assurance plutôt qu'un autre, comme une différence de commissionnement.

Élaboration de mesures de gestion des conflits identifiés

Des mesures ont été élaborées pour prévenir, limiter ou gérer l'éventuel impact négatif sur les clients des conflits d'intérêts identifiés. Ces mesures comprennent au moins (lorsque c'est pertinent par rapport à la nature du conflit d'intérêts):

- Des mesures de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations : ces mesures permettent de s'assurer qu'au sein d'ERGO Insurance SA aucune information ne soit utilisée ou divulguée qui serait susceptible de produire un conflit d'intérêts.
- Des mesures de prévention de toute influence indue : ces mesures permettent de s'assurer que personne ne puisse exercer d'influence indue sur la manière dont une personne particulière exerce les services d'intermédiation en assurance.
- Des mesures organisationnelles : ces mesures servent à s'assurer que les conflits d'intérêts potentiels qui trouvent leur origine dans l'organisation d'ERGO Insurance SA 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 reçus ou alloués par ERGO Insurance SA ne produisent pas de conflits d'intérêts.
- Mesures d'abstention: ces mesures permettent de s'assurer qu'un service ou une transaction ne seront pas effectués si un conflit d'intérêts empêche ERGO Insurance SA d'agir de manière loyale, équitable et professionnelle à l'égard d'un client.

Information aux clients des conflits d'intérêts MiFID/DDA non gérables

Dans certains cas exceptionnels, il peut arriver que les mesures de gestion prises s'avèrent insuffisantes pour ne pas raisonnablement penser qu'il y a un risque pour les intérêts du client. Dans ce cas, ERGO Insurance SA informera de manière claire et sans équivoque les clients

concernés de la nature générale et/ou des sources des conflits d'intérêts. Cette information doit être fournie par écrit préalablement à la fourniture du service concerné par le conflit d'intérêts.

La divulgation de conflits d'intérêts non gérables n'est utilisée que dans des circonstances exceptionnelles et nécessite l'autorisation du service Compliance. Cette mesure n'est pas utilisée comme alternative à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts.

Notification et enregistrement correct de tous les conflits d'intérêts MiFID/DDA qui se produisent via un registre central

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 les intérêts des clients doivent être rapportés au service Compliance. Tous les conflits d'intérêts rapportés sont enregistrés dans un registre central géré par le service Compliance. Ce registre est régulièrement mis à jour.

Formation adéquate

La mise en place et le maintien d'une culture de compliance globale au sein d'ERGO Insurance SA constituent l'un des points forts de la politique de compliance d'ERGO Insurance SA. Pour réaliser cet objectif et permettre un contrôle adéquat des conflits d'intérêts, on veille à ce que les employés d'ERGO Insurance SA reçoivent la formation et le soutien nécessaires pour leur permettre de bien comprendre le concept de « conflit d'intérêts MiFID » et la politique de gestion des conflits d'intérêts d'ERGO Insurance SA. Cette formation vient s'ajouter à la formation technique obligatoire en assurance pour les Responsables de la distribution et les Personnes en contact avec le public.

8. Vous souhaitez en savoir plus?

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur la politique de gestion des conflits d'intérêts des produits ERGO Life d'ERGO Insurance SA, n'hésitez pas à le demander par e-mail à compliance@ergolife.be.

Etre le plus proche possible de nos clients, c'est ce que nous souhaitons atteindre. Si vous avez donc une question ou le moindre doute sur ce que signifie plus concrètement MiFID pour vous, vous pouvez prendre contact avec ERGO Insurance SA par mail à compliance@ergolife.be.

9. Droit applicable – Tribunal compétent

Pour les assurés belges, la relation (pré)-contractuelle et la documentation sont exclusivement régies par la loi belge.

Tout litige relatif à la relation précontractuelle et à l'interprétation, l'exécution, la validité ou la résiliation d'une police d'assurance appartient à la compétence exclusive des tribunaux belges.