



Information générale quant à l'application par ARAG SE - Branch Belgium des règles MiFID

A. POURQUOI CE DOCUMENT ?

Certains des principes de la directive « MiFID » (« Markets in Financial Instruments Directive ») initialement destinés à protéger les investisseurs sont dorénavant également applicables au secteur des assurances, en vue d'apporter une protection identique aux consommateurs d'assurances.

Ce document vise à fournir au public des informations générales sur la manière dont ARAG SE – Branch Belgium intègre ces règles et exigences dans ses relations avec ses clients.

B. QUI EST ARAG SE – Branch Belgium ?

ARAG SE – Branch Belgium, sise Place du Champ de Mars 5 à 1050 Bruxelles (BCE 0846.419.822) est une succursale belge d'ARAG SE (Société Européenne) dont le siège social se situe ARAG Platz 1 à 40472 Düsseldorf (Allemagne) HRB 66846. Elle dépend de l'autorité de contrôle allemande, la BaFin (Graurheiderfer Strasse 108, 53117 Bonn, Allemagne, www.bafin.de). Cette Société Européenne fait elle-même partie du Groupe ARAG, qui est spécialisé en assurances Protection Juridique, et qui compte 14 sièges en Europe et un aux USA. Cette structure internationale permet d'offrir un service dans de nombreux pays.

ARAG SE – Branch Belgium ne commercialise que des assurances Protection Juridique (branche 17), destinées tant aux particuliers qu'aux entreprises et aux indépendants. Elle est totalement indépendante et n'a aucun lien avec d'autres compagnies d'assurance.

ARAG SE – Branch Belgium met un point d'honneur à ce que ses services soient spécialisés et expérimentés. En ce sens elle s'efforce notamment d'être innovante en élaborant des produits et services qui correspondent au mieux aux besoins de ses clients.

C. REGLES DE CONDUITE MiFID

ARAG SE – Branch Belgium s'engage à agir toujours de manière honnête, équitable, impartiale et professionnelle aux fins de servir au mieux les intérêts de ses clients. Ce principe, appelé « devoir général de diligence », constitue la base des règles de conduite et exigences organisationnelles.

ARAG SE – Branch Belgium distribue ses produits par le biais de courtiers indépendants ou d'agents non liés. Ceux-ci, de même que le personnel d'ARAG SE – Branch Belgium, sont particulièrement sensibilisés et formés à l'application de ces principes.

Concrètement, cela implique, pour le client final :

- le respect de ses besoins et exigences par une analyse préalable rigoureuse de ceux-ci ;
- la transmission d'informations correctes, claires et complètes y compris dans les communications publicitaires ;
- une proposition de produits appropriés documentés d'informations claires et compréhensibles ;
- l'envoi de rapports adéquats sur les contrats d'assurance conclus ainsi que sur les services d'intermédiation en assurance fournis.

D. COMMUNICATION

Langue

Les clients de ARAG SE – Branch Belgium peuvent communiquer avec elle et disposer d'informations ou de documentation en français et néerlandais et éventuellement en allemand.

Modes de communication

Les moyens de communication utilisés par ARAG SE – Branch Belgium sont les suivants :

- par la poste : ARAG SE – Branch Belgium, Place du Champ de Mars 5 à 1050 Bruxelles ;
- par voie électronique : info@arag.be (ou via l'adresse mail de la personne ou du service concerné) ;
- par téléphone : +32 2 643 12 11 (ou via le numéro de la personne ou du service concerné) ;
- par fax : +32 2 643 13 01 (ou via le numéro de la personne ou du service concerné).

Dans le but de fournir un service le plus efficace possible, il est demandé, lors de toutes communications avec ARAG SE – Branch Belgium, de veiller à reprendre le numéro de contrat et/ou de dossier et les coordonnées complètes du correspondant.

E. SUGGESTIONS OU PLAINTES

Nos clients et les courtiers sont importants pour nous, et nous nous appliquons à leur fournir un service de qualité. N'hésitez pas à nous faire parvenir **vos suggestions** à ce propos.

Vous n'êtes pas tout à fait satisfait de nos services ?

Contactez d'abord **la personne qui traite votre dossier ou son responsable**.

Vous pouvez ensuite faire appel à **notre service 'Contrôle de qualité'** :

- par courrier : ARAG service 'Contrôle de qualité', Place du Champ de Mars 5, 1050 Bruxelles ;
- par courriel : qualitycontrol@arag.be.

Si vous estimez n'avoir toujours pas eu satisfaction, vous pouvez vous adresser à l'ombudsman de notre secteur d'activités : **Ombudsman des Assurances**, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.



F. POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTERETS

Dans le cadre des principes évoqués ci-avant, ARAG SE – Branch Belgium entend prévenir et traiter adéquatement les éventuels conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs de ses clients.

Il peut s'agir d'un conflits d'intérêts survenant entre un client :

- et ARAG SE – Branch Belgium (ou, notamment, un de ses collaborateurs) ;
- et un intermédiaire d'assurance ou encore d'autres clients d'ARAG SE – Branch Belgium.

Afin de protéger les intérêts de ses clients, ARAG SE – Branch Belgium a mis en place une politique de gestion des conflits d'intérêts.

Cette politique de gestion des conflits d'intérêts a pour but de permettre à ARAG SE – Branch Belgium, dans le cadre de ses offres, conclusions ou gestion de contrats d'assurance, de toujours agir d'une manière honnête, équitable, impartiale et professionnelle qui serve au mieux les intérêts de ses clients, dans la droite ligne des principes fondamentaux des règles de conduite MiFID. Cette politique se place dans le prolongement de la politique d'intégrité également en place au sein de l'entreprise.

Cette politique de gestion des conflits d'intérêts prévoit :

- l'identification des conflits d'intérêts potentiels ;
- des mesures de gestion de ces conflits d'intérêts ;
- l'information des clients en cas de conflit d'intérêts non solutionné ;
- la formation des collaborateurs ;
- la tenue d'un registre des conflits d'intérêts.

Le texte complet de cette politique de gestion des conflits d'intérêts est disponible sur la page d'accueil du site internet www.arag.be dans la rubrique « Informations pour le consommateur » sous le terme « conflits d'intérêts » ou peut être communiqué sur simple demande auprès d'ARAG SE – Branch Belgium.

G. SEGMENTATION

La segmentation permet à l'assureur une saine gestion de ses finances et de son portefeuille, ce qui est dans l'intérêt de ses clients. Par ailleurs, à condition qu'elle soit objectivement justifiée par un but légitime et que les moyens de réaliser celui-ci soient appropriés et nécessaires, la segmentation présente un avantage certain pour l'assuré : pour un même type de produit, sa prime sera calculée en fonction du risque qu'il présente réellement et objectivement et non de manière arbitraire.

La loi prévoit désormais la publication par les assureurs sur leur site des critères de segmentation qu'ils utilisent en matière d'acceptation ou non du risque, de tarification et d'étendue de la garantie pour ce qui concerne les clients consommateurs ainsi que la raison pour laquelle ces critères sont utilisés.

Ces critères et leur raison d'existence sont présentés dans [ce document](#), disponible sur la page d'accueil du site internet www.arag.be dans la rubrique « Informations pour le consommateur » sous le terme « segmentation » ou peut être communiqué sur simple demande auprès d'ARAG SE – Branch Belgium.

H. REMUNERATIONS (inducements)

Des courtiers et des agents non liés interviennent, dans les termes et limites de la réglementation en matière d'intermédiation et de distribution d'assurances, en vue de la conclusion et/ou de la gestion de contrats d'assurance proposés par ARAG SE – Branch Belgium. ARAG SE – Branch Belgium les rémunère pour ce faire. Cette rémunération correspond à une commission rétrocédée par ARAG SE – Branch Belgium sur la prime payée par le client. Cette commission de base varie, selon le type de produit vendu, entre 15 et 25 % de la prime nette c'est à dire la prime hors taxes et frais.

Une rémunération complémentaire, via un pourcentage supplémentaire ou une somme forfaitaire, peut en outre être accordée en fonction des services spécifiques que le courtier peut offrir au client, sa spécialisation et/ou sa connaissance des produits proposés par ARAG et ce, dans l'optique d'améliorer encore la qualité du service fourni au client final, l'assuré, et dans le respect de l'intérêt de celui-ci.

Votre courtier pourra vous donner des informations complémentaires à ce propos.

Edition du 12 juin 2015