



Information générale quant à l'application par ARAG SE - Branch Belgium des règles relatives à la distribution d'assurances

A. POURQUOI CE DOCUMENT ?

Ce document vise à fournir au public des informations générales sur la manière dont ARAG SE – Branch Belgium intègre, dans les relations avec ses clients, les règles et exigences légales en matière de distribution d'assurance.

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 est agréée en tant qu'entreprise d'assurance sous le numéro FSMA 2812.

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 EN MATIERE DE DISTRIBUTION D'ASSURANCES

ARAG SE – Branch Belgium s'engage à toujours agir 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 principalement par le biais de courtiers indépendants ou d'agents non liés. ARAG SE – Branch Belgium distribue certains de ses produits également de manière directe.

Ces courtiers indépendants et agents non liés, de même que le personnel d'ARAG SE – Branch Belgium, sont particulièrement sensibilisés et formés à l'application des règles de conduite en matière de distribution d'assurances.

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 d'une documentation claire et complète sur les contrats d'assurance conclus ainsi que sur les services d'assurance fournis.

D. COMMUNICATION

Langue

Les clients de ARAG SE – Branch Belgium peuvent communiquer avec elle en français et en néerlandais et disposer des conditions du contrat d'assurance en français, en néerlandais et 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 avons à cœur de leur fournir un service de qualité. N'hésitez pas à nous faire parvenir **vos suggestions** à ce propos.

Vous n'êtes pas satisfait de nos services ?

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

Vous pouvez ensuite faire appel à **notre service interne de gestion des plaintes** :

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par notre service de gestion des plaintes, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman de notre secteur d'activités : **Ombudsman des Assurances**, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par courriel info@ombudsman.as ou via le site www.ombudsman.as.

F. POLITIQUE DE GESTION DES CONFLITS D'INTERÊTS

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.

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

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.

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 et de servir au mieux les intérêts de ses clients, dans la droite ligne des principes fondamentaux des règles de conduite en matière de distribution d'assurances.

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.

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 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'être sont présentés dans le document, disponible sur la page d'accueil du site internet <https://www.arag.be/fr/> dans la rubrique « Documents légaux » sous le vocable « [segmentation](#) » ou peut être communiqué sur simple demande auprès d'ARAG SE – Branch Belgium.

H. RÉMUNÉRATIONS DE L'INTERMÉDIAIRE (INCITATIONS)

Des courtiers et des agents non liés interviennent, dans les termes et limites de la réglementation en matière 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.

En toute situation ARAG SE – Branch Belgium applique les principes de base et dispositions de l'arrêté royal du 17.6.2019 portant approbation du Code de conduite relatif aux incitations dans le cadre des assurances-vie et des assurances non-vie.

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



I. CATÉGORISATION DES CLIENTS

ARAG SE – Branch Belgium considère tous ses clients comme des clients de détail. Tout client a le droit éventuel à demander une catégorisation différente : ce changement de catégorie aura toutefois pour conséquence d'éventuelles limites au niveau de son degré de protection.

J. RÉMUNÉRATION DU PERSONNEL

ARAG SE – Branch Belgium agit de manière honnête, équitable et professionnelle pour défendre l'intérêt de ses clients. La politique de rémunération de son personnel n'affecte dès lors pas la qualité du service fourni au client.

Les membres de son personnel sont des salariés avec un contrat de travail prévoyant pour la plus grande partie du salaire une rémunération fixe. Il se peut également qu'une partie du salaire soit variable et liée à des objectifs personnels définis annuellement. ARAG SE Branch Belgium a à cœur de veiller à ce que sa politique de rémunération ne puisse en aucun cas conduire à un traitement qui soit contraire aux intérêts des clients.

Edition du 26 mars 2021

ARAG SE – Branch Belgium

Place du Champ de Mars 5 – 1050 Bruxelles – Tél. 02 643 12 11 – Fax 02 643 13 01 – BCE 0846.419.822
ARAG SE – ARAG Platz 1 – 40472 Düsseldorf, Germany
RC Tribunal de première instance de Düsseldorf, HRB 66846