

## Conditions générales de notre bureau concernant notre prestation de services d'intermédiation en assurances

### Identification de notre bureau

Nom bureau	ELITE BROKER
Adresse siège social	
Adresse bureau	55, Avenue des Fougères - 7100 La Louvière
Tel	Tel
E-mail	damien@elitefund.info
Site internet	Site internet
N° d'entreprise	0458 169 008
N°FSMA	011200
Personne de contact	Personne de contact
N° de compte	N° de compte

Notre bureau est enregistré auprès de la FSMA en tant que courtier d'assurance belge sous le numéro:  
011200

Le registre des intermédiaires d'assurance est maintenu à jour par la FSMA. Vous pouvez la contacter à l'adresse suivante : rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, Tél : 02 220 52 11, Fax: 02 220 52 75.

Ce registre peut être consulté sur les "LISTES" disponibles sur le site de la FSMA à l'adresse email suivante:

<https://www.fsma.be/fr/intermediaire-dassurances>

### Activité de notre bureau de courtage en assurance

Les activités de notre bureau consistent à fournir des conseils concernant des contrats d'assurance, à proposer ou à exécuter un travail préparatoire jusqu'à la conclusion de contrats d'assurance, ou à conclure des contrats d'assurance ou à apporter une aide dans le cadre de la gestion et de l'exécution de ces contrats, tout particulièrement en cas de sinistre.

Les branches d'assurance travaillées par notre bureau sont:

#### Groupe d'activités "non-vie"

- 1.a. Accidents sauf accidents du travail     1.b. Accidents du travail     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     10a. Assurance obligatoire de la responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs
- 10b. Assurance de la responsabilité civile du transporteur     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

#### Groupe d'activités "vie"

21. Assurances sur la vie non liées à des fonds d'investissement à l'exception des assurances de nuptialité et de natalité.
22. Assurances de nuptialité et de natalité non liées à des fonds d'investissement.
23. Assurances sur la vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d'investissement.
24. L'assurance pratiquée en Irlande et au Royaume-Uni, dénommée "permanent health insurance" (assurance maladie, à long terme, non résiliable).
25. Les opérations tontinières.
26. Les opérations de capitalisation.
27. Gestion de fonds collectifs de retraite.
28. Les opérations telles que visées par le Code français des assurances au livre IV, titre 4, chapitre 1er.
29. 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.

### Indépendance de notre bureau de courtage

Elite Broker est enregistré auprès de la FSMA en tant que courtier d'assurance belge sous le numéro FSMA: 114785. Voir "listes" à:  
<https://www.fsma.be/fr/intermediaire-dassurances>.

Conformément à la définition de courtier d'assurance telle qu'établie à l'article 5 point 21°/1 de la loi 4 avril 2014, notre bureau exerce ses activités de distribution en dehors de tout contrat d'agence exclusive ou de tout autre engagement juridique lui imposant de placer tout ou partie de sa production auprès d'une ou de plusieurs entreprises d'assurance.

Également, notre bureau ne possède pas de participation directe ou indirecte  $\geq 10\%$  des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance et aucune entreprise d'assurance ne possède de participation directe ou indirecte  $\geq 10\%$  des droits de vote ou du capital de notre bureau.

Notre bureau représente le client et n'agit pas au nom ou pour le compte d'une entreprise d'assurance.

D'autre part, notre bureau n'a aucune obligation contractuelle à réaliser tout ou partie de sa production exclusivement avec une ou plusieurs compagnies d'assurances.

### **Règles de conduite et conflits d'intérêts**

La directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 relative à la distribution d'assurances, ci après dénommée DDA, est une directive européenne fixant les règles relatives à la distribution d'assurance. L'objectif de cette directive est de s'assurer que toutes les personnes impliquées dans la distribution d'assurance suivent les mêmes règles. Cette directive représente une nouvelle étape dans l'harmonisation du marché européen de l'assurance et la protections des consommateurs.

La directive DDA a été transposée en droit belge par la loi du 6 décembre 2018, publiée au Moniteur belge du 18 décembre 2018 et venant modifier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Ce texte de loi contient les exigences d'information et les règles de conduite applicables à tous les distributeurs d'assurance (compagnies d'assurance et intermédiaires d'assurance). Conformément à ces règles de conduite, notre bureau est notamment tenu d'établir une politique écrite concernant la gestion des conflits d'intérêts relatifs à la fourniture de services d'intermédiation en assurance.

La gestion des conflits d'intérêts constitue une thématique importante du cadre général de la directive européenne DDA et de loi belge du 4 avril 2014 relative aux assurances. Cette réglementation prévoit la protection des acheteurs de produits d'assurance. Notre bureau, via cette politique, s'engage éviter l'occurrence de conflits d'intérêts ou, quand cela ne s'avère possible, à les notifier.

Concernant les règles de conduite, notre bureau s'engage à agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle de façon à servir au mieux l'intérêt de ses clients.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur la façon dont notre bureau applique les règles de conduite et sa politique en matière de gestion des conflits d'intérêts sur simple demande, via notre politique de gestion des conflits d'intérêt ou sur notre site internet à l'adresse suivante:

[adresse site internet où se trouve les règles de conduites et politique gestion des conflits d'intérêts](#)

Dans le cas où vous avez expressément souhaité recevoir les informations sur support papier, une copie papier de notre politique générale sur la gestion des conflits d'intérêts vous sera transmise.

### **Rémunération et avantages**

Pour la prestation de services en tant que courtier d'assurance, nous recevons en principe des honoraires de l'entreprise d'assurance, qui font partie du montant / de la prime dont vous vous acquittez en tant que client. Par conséquent, le clien s'acquitte des frais engagés pour les services fournis par notre bureau par le biais de la souscription au produit d'assurance.

Les frais de conseil sont ainsi rémunérés via la commission que notre bureau perçoit de la compagnie d'assurance.

Notre bureau peut également être amené à recevoir d'autres indemnités telles que des commissions de gestion, des commissions de volume et d'autres types de compensations et avantages non monétaires (Par exemple : séminaires de formation, etc...).

Les avantages mentionnés ci-dessus peuvent être combinés.

Ces avantages ne sont pas directement dépendants ou liés aux services de courtage d'assurance que notre bureau propose à ses clients.

Notre bureau peut être amené à rémunérer les personnes qui lui amènent des clients.

Ayant pour objectif d'agir de façon honnête, équitable et professionnelle dans le meilleur intérêt de nos clients, nous veillons toujours à ce que la perception d'une rémunération ou avantages implique une amélioration générale de la qualité du service ou de l'activité concerné pour le client.

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur la façon dont notre bureau se rémunère, rémunère ses collaborateurs ou tiers sur simple demande, via la consultation de sa politique de rémunération ou sur notre site internet à l'adresse suivante:

[adresse site internet où se trouve les règles /politique concernant les rémunérations et avantages](#)

### **Information sur les coûts et frais**

La souscription à un produit d'assurance peut engendrer des frais de gestion liés au portefeuille de notre société auprès de la compagnie d'assurance concernée ou pour des tâches supplémentaires que nous effectuons.

Les frais de gestion sont les frais annuels accordés par la compagnie d'assurance pour les services rendus par notre bureau tels que le suivi client, le suivi des produits, ainsi que les frais de fonctionnement tels que les frais administratifs, les changements juridiques et fiscaux, les frais de conseil juridique, les frais de marketing, etc...

Les frais susmentionnés perçus par notre bureau peuvent différer selon le produit et sont calculés sur le montant investi ou la prime. Un aperçu général vous est indiqué en annexe 1.

Une synthèse/un aperçu des frais et coûts applicables au produit d'assurance proposé ainsi que notre mode de rémunération en lien avec le produit d'assurance concerné vous seront remis avant la souscription au contrat.

Pour plus d'informations sur les frais, la fiscalité, la rémunération, les avantages ou encore d'autres questions liées à ces thématiques, vous pouvez contacter notre bureau directement via les coordonnées indiquées en entête.

### Accessibilité et communication avec bureau

Notre bureau se tient à votre disposition pour toute question, communication soit à l'occasion d'une visite dans nos bureaux, soit par téléphone, soit par email ou par courrier via les coordonnées précédemment mentionnées dans la partie "Identification de notre bureau".

Nous communiquons avec vous en langue :

Française  Néerlandaise  Anglaise  Autre(s): [Autres langues à préciser ou supprimer](#)

Sauf si vous avez déclaré préférer recevoir les informations sur papier, dans la mesure du possible, notre bureau communique avec vous par voie électronique.

### Information par le biais du site internet de notre bureau

Notre bureau fait usage de son site internet pour la communication à ses clients de certaines informations d'ordre générale.

En conformité avec les dispositions légales en vigueur, dans le cas où le client fourni à notre bureau une adresse e-mail valide, nous supposons que la fourniture d'informations par voie électronique est appropriée au contexte de la relation d'affaires et commerciale. Ainsi, via la fourniture de votre adresse email, nous considérons que vous disposez d'un accès régulier à internet et que nous pouvons communiquer avec vous par voie électronique.

Vous pouvez nous signaler tout changement de coordonnées de contact, telle que votre nouvelle adresse e-mail, en utilisant l'e-mail précédemment mentionné dans la partie "Identification de notre bureau".

### Documents et informations transmises par notre bureau

Dans le cadre de nos prestations, vous recevrez de notre bureau différents documents. Il vous appartient de les lire avec attention et de nous signaler toute incompréhension, remarque ou anomalie. Notre bureau se tient à votre disposition pour tout complément d'information, suggestions ou remarques.

### Information correcte et complète

La qualité de nos prestations dépend de la qualité de l'information que vous nous communiquez tant avant la conclusion d'un contrat d'assurances qu'au cours de la durée du contrat. C'est la raison pour laquelle il est important, qu'en tant que client, vous communiquiez à notre bureau des informations correctes et complètes.

Il est également important de nous communiquer, au plus tôt, tout changement relatif à votre situation. Si vous lui communiquez des informations incorrectes ou incomplètes ou obsolètes, notre bureau ne pourrait être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient.

### Traitement des plaintes et réclamations

La satisfaction de notre clientèle reste pour nous une priorité. Conformément à ses politiques et procédures internes, notre bureau a mis en place un dispositif de gestion des réclamations emmanant de ses clients. Ce dispositif a pour objectif d'examiner de manière précise et juste les réclamations concernant un contrat d'assurance ou un service fourni dans le cadre de la distribution d'assurance. Toute réclamation détaillée peut nous être directement adressée par téléphone, courriel ou courrier aux coordonnées suivantes :

courriel: [Avenue des Fougères 55,  
7100 La Louvière  
damien@elitefund.info](mailto:damien@elitefund.info) tel: Tél : +32 498 63 44 28

Notre bureau s'engage à y répondre dans les meilleurs délais.

Si vous le souhaitez ou si le traitement de votre réclamation par notre bureau ne vous a pas apporté satisfaction, vous êtes libre de prendre contact avec le Service Ombudsman Assurances joignable aux coordonnées suivantes: Service Ombudsman Assurances - Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles. Tel. 02/547.58.71- Fax. 02/547.59.75 -email: info@ombudsman.as - site internet: www.ombudsman.as.

#### **Confidentialité des données**

A l'exception des informations qui doivent être communiquées à des tiers pour la bonne exécution du contrat (par exemple assureur, réassureur, expert, etc....) et des exceptions légales, chaque partie concernée, tant notre bureau que vous en qualité de client, s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations concernant l'autre partie et dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de la présente collaboration.

#### **Conservation des données**

Conformément à l'article 291 de la loi du 4 avril 2014, modifié par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive européenne DDA, notre bureau conserve un enregistrement de toutes les activités de distribution d'assurances réalisées. Ceci a pour objectif de permettre à la FSMA (autorité de contrôle compétente) de vérifier si notre bureau se conforme à ses obligations légales.

Les données seront conservées pendant une période de 5 ans afin que la FSMA puisse exercer sa tâche de surveillance et, si la FSMA le demande, pendant une période de 7 ans. Ces durées s'appliquent sans préjudice de la possibilité offerte à notre bureau de les garder pour une durée supérieure nécessaire à l'exécution du contrat et/ou à la gestion des litiges connexes, dans le respect du règlement européen RGPD.

Vous trouverez plus d'information sur la façon dont notre bureau gère vos données personnelles sur notre politique RGPD.

#### **Catégorisation du client**

Soucieux de vous offrir un service optimal garantissant au mieux votre protection et votre information, notre bureau a décidé de catégoriser, par défaut, l'ensemble de ses clients comme étant des "clients de détail".

Vous avez été informé de la possibilité de demander à être catégoriser en qualité de client professionnel pour autant que vous répondiez aux critères prévus dans l'annexe de l'Arrêté Royal du 19 décembre 2017 portant les règles et modalités visant à transposer la Directive concernant les Marchés d'Instruments Financiers visée à l'article 20 de l'Arrêté Royal du 18 juin 2019 portant exécution des articles 5, 19°/1, 264, 266, 268 et 273 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

La qualité de client professionnel entraîne éventuellement un niveau de protection inférieur.

Si vous souhaitez néanmoins être classé en tant que "client professionnel", veuillez en faire la demande explicite à notre bureau.

#### **Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme**

En application de la Loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, notre bureau peut être amené à vous poser un certain nombre de questions et vous demander de lui fournir certains documents.

Vous vous engagez à répondre aux questions que notre bureau est amené à vous poser à cet égard et à lui fournir les documents requis dès la première demande. Dans le cadre du respect de ses obligations légales, notre bureau s'interdit d'initier ou poursuivre toute transaction ou relation d'affaires sans avoir obtenu réponses à ces questions et demandes en la matière.

#### **Solvabilité des compagnies d'assurance**

Dans le cadre de leurs activités de distribution d'assurances, notre bureau n'est pas responsable de la solvabilité des compagnies d'assurance.

#### **Durabilité**

Notre bureau s'applique à intégrer, autant que possible, les risques liés à la durabilité dans ses conseils sur les polices d'assurance avec composante d'investissement.

Les risques de durabilité sont les événements ou des situations liés au domaine environnemental, social ou à la gouvernance qui, s'ils surviennent, pourraient avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle sur la valeur de l'investissement lié.

Nous tenons compte de ces risques de durabilité en mettant à la disposition du client les informations de la compagnie d'assurance à cet égard.

A ce jour, nos conseils sur les assurance avec composante d'investissement ne tiennent pas compte de l'impact négatif des décisions d'investissement sur les \*facteurs de durabilité.

En effet, nous ne disposons pas encore des informations nécessaires à ce sujet su fait d'une législation n'ayant pas encore été pleinement mise en œuvre.

Notre politique de rémunération n'inclut pas de pratique ayant un impact négatif significatif sur les risques de durabilité.

\* Les facteurs de durabilité sont les questions environnementales, sociales et de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et les actes de corruption.