

REGLES MIFID

Vous trouverez ci-dessous plus d'informations sur les règles Twin Peaks:

Communications :

Vous disposez de divers moyens de communication avec nous : Téléphone, rendez-vous, fax, site internet, espace client et e-mail.

Usage des langues :

Nos langues de travail sont les suivantes : Français, et anglais. Toutefois nous ne pouvons émettre des contrats en anglais.

Inscription auprès de l'organisme de contrôle :

Notre bureau est inscrit sous le numéro **62510A** dans la catégorie des courtiers d'assurances dans le registre des intermédiaires d'assurance tenu par la FSMA dont le siège est situé Rue du Congrès, 12-14 à 1000 BRUXELLES et qui est consultable sur le site www.fsma.be

Activités autorisées:

Notre bureau peut exercer ses activités dans les branches suivantes :

Groupe d'activités "non-vie"

1 Accidents.

1.a. Accidents sauf accidents du travail

- prestations forfaitaires ;
- prestations indemnitaires ;
- combinaisons ;
- personnes transportées.

1.b. Accidents du travail

2 Maladie.

- prestations forfaitaires ;
- prestations indemnitaires ;
- combinaisons;
- assurance dépendance.

3 Corps de véhicules terrestres, autres que ferroviaires.

- Tout dommage subi par :
- véhicules terrestres automoteurs ;
 - véhicules terrestres non automoteurs.

4 Corps de véhicules ferroviaires.

- Tout dommage subi par des véhicules.

5 Corps de véhicules aériens.

- Tout dommage subi par ces véhicules.

6 Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux.

- Tout dommage subi par :

véhicules fluviaux ;
véhicules lacustres ;
véhicules maritimes.

7 Marchandises transportées, y compris les marchandises, bagages et tous autres biens.

Tout dommage subi par les marchandises transportées ou bagages, quel que soit le moyen de transport.

8 Incendie et éléments naturels.

Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les branches 3, 4, 5, 6 et 7) lorsqu'il est causé par :

incendie ;
explosion ;
tempête ;
éléments naturels autres que la grêle et la gelée ;
énergie nucléaire ;
affaissement de terrain.

9 Autres dommages aux biens.

Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les branches 3, 4, 5, 6 et 7) lorsque ce dommage est causé par la grêle ou la gelée, ainsi que par tout événement, tel que vol, autre que ceux compris sous 8.

10 R.C. véhicules terrestres automoteurs.

Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules terrestres automoteurs.

10a : l'assurance obligatoire de la responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs

10b : l'assurance de la responsabilité civile du transporteur

11 R.C. véhicules aériens.

Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules aériens (y compris la responsabilité du transporteur).

12 R.C. véhicules maritimes, lacustres et fluviaux.

Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules fluviaux, lacustres et maritimes (y compris la responsabilité du transporteur).

13 R.C. générale.

Toute responsabilité autre que celles mentionnées sous les numéros 10, 11 et 12.

14 Crédit.

insolvabilité générale ;
crédit à l'exportation ;
vente à tempérament ;
crédit hypothécaire ;
crédit agricole.

15 Caution.

caution directe ;
caution indirecte.

16 Pertes pécuniaires diverses.

risques d'emploi ;
insuffisance de recettes (générale) ;
mauvais temps ;
pertes de bénéfices ;

persistance de frais généraux ;
dépenses commerciales imprévues ;
perte de la valeur vénale ;
pertes de loyers ou de revenus ;
pertes commerciales indirectes autres que celles mentionnées précédemment ;
pertes pécuniaires non commerciales ;
autres pertes pécuniaires.

17 Protection juridique.

18 Assistance.

assistance aux personnes en difficulté au cours de déplacements ou d'absences du domicile ou du lieu de résidence permanente ;
assistance en d'autres circonstances.

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.

Règlement judiciaire des plaintes :

Notre bureau fait de son mieux pour vous satisfaire. En cas de problème ou de question, nous nous tenons à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pu régler ensemble, vous pouvez contacter le Service Ombudsman des Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs, 35) 1000 Bruxelles : Tél 02/547.58.71 Fax 02/547.59.75 info@ombudsman.as ou sur le site www.ombudsman.as

-

Gestion des conflits d'intérêt:

5.2.1.1 Cadre de référence de la FSMA

Les entreprises doivent identifier les conflits d'intérêts ainsi que les situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients.

Elles doivent procéder à une évaluation du risque de conflits entre les intérêts du client, leurs propres intérêts et les intérêts de leurs collaborateurs. Cette évaluation peut, dans un premier temps, se baser sur les situations génériques énumérées dans la réglementation applicable. Elle devra ensuite être développée en fonction des situations spécifiques aux départements concernés et en fonction des activités de l'entreprise. La liste répertoriant les conflits d'intérêts potentiels doit dès lors être intégrée dans un processus plus global de gestion des conflits d'intérêts.

PATRIMOINE PROTECT est une société totalement indépendante des compagnies d'assurances.

PATRIMOINE PROTECT collabore avec un grand nombre de compagnies d'assurances, mais elle a délibérément choisi de travailler plus activement avec un certain nombre de partenaires privilégiés. L'objectif premier est d'optimiser la gestion d'une manière générale, et plus spécifiquement de mieux servir les besoins et les intérêts des clients par le biais de partenariats solides.

Il n'y a aucune ingérence de quelque nature que ce soit dans la politique commerciale de PATRIMOINE PROTECT, pas plus que dans les choix que nous posons quant aux compagnies lorsque nous proposons des produits d'assurance à nos clients.

Notre offre de conseils

Afin de conseiller et de proposer des produits d'assurance bien précis à sa clientèle, PATRIMOINE PROTECT s'inspire principalement des paramètres suivants, en combinaison ou non selon le poids qui leur est concrètement donné dans chaque demande spécifique :

- Les besoins et souhaits réels des clients : en fonction de ceux-ci, certaines compagnies sont plus ou moins spécialisées dans des solutions d'assurance déterminées (analyse des besoins !).
- En se basant sur le descriptif des activités du client, Assurances de PATRIMOINE PROTECT procédera au préalable à une analyse des risques, et ce afin d'être en mesure d'indiquer les principaux risques qui doivent absolument être couverts et les risques secondaires.
- La qualité des services fournis par les assureurs sur divers plans, mais principalement en matière de règlement de sinistres, déterminent partiellement la mesure dans laquelle nous recommanderons les produits proposés par les assureurs. La survenance d'un sinistre et la manière dont la compagnie traite celui-ci constituent, aux yeux PATRIMOINE PROTECT, le moment de vérité déterminant pour les conseils que nous prodiguerons sur le plan qualitatif.
- La qualité des produits proposés et plus spécifiquement la gamme des garanties que les polices offrent ou non dans le cadre d'un sinistre éventuel. Cette qualité ressort de l'analyse des conditions générales et particulières des contrats d'assurance.
- La tarification par les compagnies d'assurances, sans toutefois perdre de vue la qualité des garanties. Dans ce cadre, le « tour d'horizon du marché » sert d'outil de travail quotidien chez PATRIMOINE PROTECT, et les comparaisons concrètes d'offres similaires jouent un rôle important. En tout état de cause, le prix n'est pas le seul critère qui influence l'offre de conseils de PATRIMOINE PROTECT
- La rémunération

Pour fixer la rémunération de ses collaborateurs, PATRIMOINE PROTECT ne tient aucunement compte de la mesure dans laquelle ils recommandent certains produits, ni de la rétribution dont PATRIMOINE PROTECT pourrait bénéficier avec certains produits.

Un nombre limité de collaborateurs de PATRIMOINE PROTECT poursuit des objectifs commerciaux, qui

ne sont en aucun cas liés aux rétributions des compagnies d'assurances, et la partie du salaire liée à la réalisation des objectifs est relativement limitée. Les objectifs sont exprimés en termes généraux dans le but de parvenir à une certaine croissance et une certaine rentabilité pour l'entreprise, mais ils ne forment qu'un élément relativement limité parmi d'autres critères d'évaluation des collaborateurs commerciaux.

Depuis plusieurs années, PATRIMOINE PROTECT a délibérément choisi de ne pas prendre part aux programmes d'incentive que peuvent organiser certaines compagnies d'assurance pour doper une production déterminée. Elle ne participe pas non plus aux séminaires organisés à l'étranger. Ces programmes et séminaires n'ont donc pas la moindre influence sur les conseils que nous dispensons.

Les séminaires et séances de formation organisés par les compagnies d'assurances sont suivis dans le cadre de l'obligation de formation continue ou éventuellement lors du lancement de nouveaux produits afin d'acquérir les connaissances nécessaires sur ces nouveautés.

D'une manière générale, les collaborateurs en contact avec la clientèle n'ont pas connaissance des modalités financières convenues entre PATRIMOINE PROTECT et les assureurs - à savoir la rétribution de PATRIMOINE PROTECT pour ses services d'intermédiation. Ces accords ne peuvent donc en aucun cas influencer les conseils fournis par les collaborateurs à la clientèle.

Par ailleurs, les commissions habituelles destinées aux courtiers dans le cadre de la vente de produits d'assurance sont tellement uniformisées et comparables que celles-ci ne jouent pas non plus de rôle significatif dans le choix de tel produit ou de tel assureur.

La gestion des sinistres

PATRIMOINE PROTECT vise une gestion d'un haut niveau de qualité, qui accorde une place centrale aux intérêts du client dans le cadre de l'indemnisation et qui n'accepte pas sans autre forme de procès la décision ou la proposition de l'assureur. Le cas échéant, PATRIMOINE PROTECT évaluera la décision d'une compagnie d'assurances de ne pas intervenir en tenant compte de tous les éléments juridiques et, si cela s'avère nécessaire, contestera la décision en avançant une autre interprétation ou argumentation, quelle que soit la relation commerciale qu'elle entretient avec l'assureur concerné.

Dans le cadre des rétributions octroyées aux courtiers, certains assureurs tiendront compte du rapport entre les volumes de primes et les sinistres dans le portefeuille global que ce courtier détient auprès de cette compagnie d'assurances. Les collaborateurs de PATRIMOINE PROTECT n'en sont pas informés et ne peuvent donc pas être influencés par ce facteur dans le cadre de leur gestion.

Si un sinistre devait impliquer deux clients de PATRIMOINE PROTECT, la compagnie s'engage à informer les clients de ce possible conflit d'intérêts. Le dossier de chacun de ces clients sera, autant que possible, confié à un collaborateur différent. Si nécessaire, PATRIMOINE PROTECT désignera un expert impartial.

PATRIMOINE PROTECT ne reçoit aucune compensation en échange de la désignation d'experts ou d'experts privés.

En ce qui concerne le paiement des indemnisations au niveau du courtage, PATRIMOINE PROTECT laisse en général l'assureur verser ce montant directement au client afin d'éviter d'éventuelles différences entre les versements effectués au client et la récupération par l'assureur.