

## Conditions générales de prestation de services d'intermédiation en assurances

### Nos prestations

L'activité de notre bureau consiste, à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à présenter, à proposer des contrats d'assurance, à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, à contribuer à leur gestion et à leur exécution. Pour ces prestations de services d'intermédiation en assurances, nous percevons une rémunération au sujet de laquelle vous trouverez toutes les informations sur notre site internet.

### Règles de conduite

Notre bureau est tenu de respecter les règles de conduite « AssurMiFID » telles que déterminées dans la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, de même que les dispositions reprises dans :

- L'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers.

- L'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances.

Les informations concernant la manière dont notre bureau remplit ces règles de conduite (notamment la politique de notre bureau en matière de conflits d'intérêts) se trouvent sur notre site internet.

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

Conformément aux dispositions légales, notre bureau fait usage de son site internet pour la communication à ses clients de certaines informations. L'utilisation d'un site web pour informer un client est considérée comme adaptée au contexte dans lequel sont conduites les affaires s'il est prouvé que ce client a un accès régulier à l'internet. La fourniture par le client d'une adresse email comme moyen de communication aux fins de la conduite de ses affaires avec notre bureau constitue une preuve de cet accès régulier.

### Information correcte et complète

La qualité de nos prestations dépend de la qualité de l'information que vous nous communiquez. C'est la raison pour laquelle il est important que vous communiquiez à notre bureau des informations correctes et complètes tant avant la conclusion d'un contrat d'assurances qu'en cours de contrat. Si vous communiquez des informations incorrectes ou incomplètes, notre bureau ne peut être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient. Dans le cadre de nos prestations, vous recevrez de notre bureau différents documents. Il vous appartient de les lire avec attention, notre bureau se tenant à votre disposition pour toute explication ou remarque éventuelle. Dans tous les cas, il vous appartient de vérifier que les documents qui vous sont soumis sont conformes à vos exigences et besoins. Merci de vérifier que les documents transmis sont bien conformes et de nous signaler toute anomalie.

### Traitement des plaintes

Notre bureau a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition.

Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler de commun accord, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles.

Tel : 02/547.58.71 – Fax : 02/547.59.75

info@ombudsman.as - www.ombudsman.as.

### Confidentialité des données

Chaque partie, notre bureau et vous en qualité de client, s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles concernant l'autre partie dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de la présente collaboration à 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.

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

Avec la volonté de participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et en application de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, vous vous engagez à répondre aux questions que notre bureau est amené à vous poser dans ce cadre et à fournir les documents requis à la première demande.

**Droit applicable**

Les présentes conditions sont régies et interprétées conformément au droit belge.

Pour la version la plus récente de ces conditions générales de prestation de services d'intermédiation en assurances, veuillez-vous référer à notre site internet.

**Politique en matière de conflits d'intérêts****1. CADRE GENERAL**

1.1. L'arrêté royal du 21 février 2014 relatif "aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances" prévoit notamment l'obligation pour les intermédiaires d'assurances d'établir, de mettre en œuvre et de garder opérationnelle une politique efficace de gestion des conflits d'intérêts qui doit être fixée par écrit.

1.2. Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre :

- l'intermédiaire d'assurances (personne physique ou morale en ce compris toute personne qui lui est liée comme notamment les administrateurs, les gérants, les personnes qui exercent un contrôle sur l'entreprise, les salariés impliqués dans la prestation de services d'intermédiation en assurances et les sous-agents, les personnes liées) et les clients,

- les clients entre eux.

1.3. Sur base de ce qui précède et des spécificités de nos activités, notre bureau a élaboré une politique de gestion en matière de conflits d'intérêts dont le contenu est repris dans le présent document. Une version résumée de cette politique est disponible sur le site internet de notre bureau.

**2. IDENTIFICATION DES CAS DE CONFLITS D'INTERÊTS POTENTIELS ET POLITIQUE DE GESTION DE NOTRE BUREAU**

Tenant compte des caractéristiques de notre bureau, une cartographie des cas de conflits d'intérêts potentiels a été élaborée. La politique de gestion ainsi que les mesures concrètes de mise en œuvre sont reprises au regard des différents types de conflits

disponible sur notre site internet [www.five-insurance.be](http://www.five-insurance.be)

**3. PROCEDURE SUIVIE EN MATIERE DE GESTION DES CONFLITS D'INTERÊTS**

Notre bureau suit la procédure suivante en matière de conflits d'intérêts : En cas de conflit d'intérêt potentiel détecté, nous vérifions si les règles de base Mifid peuvent être respectées. Si tel n'est pas le cas, nous renonçons à la prestation de service à votre égard. Nous vérifions aussi si les mesures de gestion suffisent. Si tel n'est à nouveau pas le cas, nous vous informons de manière transparente et opérons le service. Dans les cas non précisés si avant, nous opérons le service dans le respect des règles Mifid.

**4. INFORMATION AU CLIENT**

4.1. Lorsque les dispositions organisationnelles ou administratives prises par notre bureau pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, notre bureau informera ceux-ci par écrit ou sur tout autre support durable, avant d'agir en leur nom, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts. Le choix final du suivi réservé à la situation qui est à la base du conflit d'intérêt concerné appartient au client.

4.2. Si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, notre bureau se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

**5. SUIVI DE LA POLITIQUE DE GESTION EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS**

5.1. Conformément à la réglementation, notre bureau tient et actualise régulièrement un registre des conflits d'intérêts qui surviennent et qui comportent un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients. La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des conflits d'intérêts potentiels et vice versa.

5.2. Si cela s'avère nécessaire, notre bureau actualise/modifie sa politique de gestion en matière de conflits d'intérêts.



Avec Five, c'est simple, vous êtes libre !

5.3. Les personnes liées à notre bureau sont tenues de respecter les instructions internes relatives à la politique en matière de conflits d'intérêts.

### **Politique de rémunération des intermédiaires**

Five Insurance Company et votre courtier ont, comme priorité première, la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients. La politique de rémunération du personnel ou toute autre personne qui y est liée participe à la réalisation de cet objectif. Dans ce cadre, notre bureau a mis en place une procédure de rémunération transparente pour vous. Sous la rubrique honoraires, la rémunération de Five Insurance Company et de votre courtier est mentionnée clairement et dissociée des primes d'assurance. Ces rémunérations servent à émettre votre contrat, le gérer, encaisser les primes pour compte des compagnies, transmettre les cartes vertes, gérer les sinistres, ...

Votre courtier n'est par ailleurs pas rémunéré sur base d'objectifs. Sa rémunération est fixée sur base des barèmes classiquement appliqués par branche d'assurances par l'ensemble des compagnies de telle manière que le choix d'un contrat Five Insurance Company s'opère en toute indépendance. Five Insurance Company n'accorde pas d'incentive lié à des niveaux de production, ni à ses employés, ni à votre courtier.

### **Registre des conflits d'intérêts**

Conformément à l'article 22 de l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances, ce registre reprend la liste des conflits d'intérêts qui surviennent et qui comportent un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients.

La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des cas de conflits d'intérêts potentiels et vice et versa.

Ce registre est consultable chez Five Insurance Company S.A. et chez votre courtier sur simple demande.

**FIVE**  
INSURANCE COMPANY S.A.

486, Chaussée de Marche  
B-5101 Erpent

T +32 81 84 15 20  
F +32 81 84 15 29

E [info@five-insurance.be](mailto:info@five-insurance.be)

N° entreprise : 0867.376.770 - Intermédiaire d'assurance agréé par la FSMA sous le n° 62.957A | [www.fsma.be](http://www.fsma.be) |

[FIVE-INSURANCE.BE](http://FIVE-INSURANCE.BE)



Avec Five, c'est simple, vous êtes libre !

Données d'identification de Five insurance company S.A.

Five Insurance Company S.A.

Siège social : Avenue des Champs Elysées, 160 – 5000 Namur (Belgique)

N° d'entreprise : 0867.376.770 N° d'agrément FSMA : 62.957A  
([www.fsma.be](http://www.fsma.be))

Langue d'usage : français

Ombudsman des assurances : Square de Meeûs, 35 – 1000 Bruxelles  
([info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as))

RC professionnelle : SOBEGAS Rue Belliard, 4-6 – 1040 Bruxelles – n° de  
contrat COB13692

Administrateurs :

Philippe Ledent (Président)

Xavier Goebels (Administrateur)

Marc Legrain (Administrateur)

Etienne Verhoeven (Administrateur)

Frédéric Lernoux (Administrateur)

François-Xavier Bellot (Administrateur)

Patrick Stienlet (Administrateur – directeur) : [patrick.stienlet@5insurance.be](mailto:patrick.stienlet@5insurance.be)

Philippe Denis (Administrateur – directeur – responsable de distribution) :

[philippe.denis@5insurance.be](mailto:philippe.denis@5insurance.be)

Frédéric Pauly (Administrateur – directeur – responsable de distribution) :

[frederic.pauly@5insurance.be](mailto:frederic.pauly@5insurance.be)

Jacques Santucci (Administrateur – directeur – responsable de distribution) :

[jacques.santucci@5insurance.be](mailto:jacques.santucci@5insurance.be)

[www.5insurance.eu](http://www.5insurance.eu) [info@5insurance.eu](mailto:info@5insurance.eu)

Tél : 081/84.15.20 Fax : 081/84.15.29



**FIVE**  
INSURANCE COMPANY S.A.

160, Avenue des Champs Elysées  
B-5000 Namur

T +32 81 84 15 20

F +32 81 84 15 29

E [info@five-insurance.be](mailto:info@five-insurance.be)

N° entreprise : 0867.376.770 - Intermédiaire d'assurance agréé par la FSMA sous le n° 62.957A | [www.fsma.be](http://www.fsma.be) |

**FIVE-INSURANCE.BE**