

La législation AssurMiFID et Aon Belgique

Votre protection lors de la conclusion d'un contrat d'assurance

En Belgique, la protection des utilisateurs de produits et services financiers est basée sur la directive « MiFID » (“Markets in Financial Instruments Directive”). Depuis le 30 avril 2014, ces règles de comportement MiFID sont également d'application pour les courtiers en assurance en Belgique. Cette législation est aussi connue sous le nom AssurMiFID. Certaines de ces règles AssurMiFID auxquelles s'engage Aon Belgium sont reprises ci-après.

1 Devoir de diligence et analyse des besoins

Aon Belgium est tenue de recueillir suffisamment d'informations sur ses clients afin de pouvoir procéder à une évaluation correcte de leurs besoins et de leurs exigences. Ceci nous permet de vous proposer les solutions les plus adaptées. Cette évaluation se déroule selon le processus suivant :

- Nous opérons tout d'abord une analyse de vos risques et besoins.
- Nous effectuons ensuite une étude comparative des solutions proposées par les différents assureurs consultés. Pour garantir notre indépendance en tant que courtier, une telle étude est renouvelée régulièrement.
- Par après, Aon Belgium donne un avis neutre et objectif sur les différents contrats d'assurance envisageables.

Si ceux-ci venaient à changer en cours de contrat, il vous appartient de nous en informer. Les nouveaux risques, besoins et exigences seront alors réévalués et le contrat sera adapté si nécessaire et si possible.

2 Devoir d'information

Afin de permettre à ses clients de conclure un contrat d'assurance en pleine connaissance de cause, Aon Belgium vous informe de manière exacte, appropriée et compréhensible sur les produits et services proposés, et ce conformément aux exigences d'AssurMiFID. Nous veillons également à ce que toute information publicitaire soit correcte, claire, non trompeuse et soit clairement identifiable comme telle.

La diffusion d'informations et les communications d'Aon Belgium qui vous seront destinées se feront dans la langue de votre choix ou dans la langue que vous employez dans vos communications vis-à-vis d'Aon Belgium (le français, le néerlandais ou l'anglais).

a) Informations générales à propos d'Aon Belgium

Aon Belgium est une société privée à responsabilité limitée dont le siège social est établi Telecomlaan 5-7, à 1831 Diegem (numéro d'entreprise 0426.531.863). Si vous désirez prendre contact avec Aon Belgium, vous pouvez le faire soit par l'intermédiaire de votre Account Manager habituel, soit par téléphone au 02/730.95.11, soit via l'adresse email info@aon.be ou encore via notre site web www.aon.be. Aon Belgium est inscrite à la FSMA (Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, www.FSMA.be) comme courtier sous le numéro 013982-A pour toutes les branches d'assurance. Ses activités d'assurance s'adressent à tous types de clients, des particuliers aux entreprises industrielles et commerciales.

b) Informations sur les assureurs et leurs produits

Comme mentionné ci-dessus, chaque offre d'assurance émanant d'Aon Belgium fait l'objet d'une étude de marché préalable. Ces études de marché sont essentielles pour le candidat preneur d'assurance dans le cadre du processus de décision. En ce qui concerne les solutions structurées liées à un portefeuille, une étude comparative globale est réalisée à l'échelle d'un groupe de clients présentant un profil de risque similaire.

C'est pourquoi Aon Belgium consacre un soin tout particulier à l'établissement de ses appels d'offres et tend à reprendre tous les éléments essentiels de l'offre de façon claire et compréhensible. Afin de vous permettre de vérifier l'étude de marché dans son ensemble, nous vous transmettons toujours les propositions et conditions les plus appropriées des assureurs.

De manière générale, Aon Belgium vous fournit les informations suivantes :

- Les assureurs et leurs services ;
- Le type d'assurance ;
- Les garanties et les risques exclus ;
- Les conditions applicables ;
- Les éventuelles extensions de garanties facultatives ;
- Le calcul de prime ;
- Notre commission ;
- Les coûts et éventuels frais liés.

3 Conflits d'intérêts

Des conflits d'intérêts peuvent survenir entre Aon Belgium (ou le groupe dont Aon Belgium fait partie), son personnel et ses clients, ou entre ses clients eux-mêmes, lorsque par exemple :

- Aon Belgium perçoit une rémunération ou un avantage de la part d'une compagnie d'assurance ;
- Aon Belgium attribue à son personnel des indemnités, primes ou rémunérations variables en fonction d'objectifs commerciaux ;
- Des administrateurs, managers ou autres membres du personnel d'Aon Belgium exercent des mandats externes ;
- Lors du traitement d'un dossier, les intérêts de différents clients d'Aon Belgium entrent en conflit.

Pour cette raison, Aon Belgium a établi une politique en matière de conflits d'intérêts et a adopté les procédures nécessaires afin de préserver vos intérêts. Les membres du personnel sont tenus de respecter les règles et procédures internes sur base desquelles Aon Belgium attend de leur part qu'ils agissent à tout moment dans les intérêts du client et le respect de la réglementation applicable.

a) Identification des conflits d'intérêts potentiels

Les conflits d'intérêts potentiels ont été identifiés au sein de chaque département d'Aon Belgium et sont répertoriés dans un registre central. Ce registre est géré par notre département "Compliance" (avec l'aide des autres départements d'Aon Belgium) et est actualisé en fonction de certains événements susceptibles de générer un conflit d'intérêts.

b) Implémentation de mesures destinées à gérer les conflits identifiés

Ces mesures ont été développées afin de prévenir, limiter et gérer l'impact négatif potentiel que les conflits d'intérêts identifiés pourraient avoir pour les clients. Ces mesures consistent à tout le moins à (selon la nature du conflit d'intérêts) :

- Contrôler la transmission et l'utilisation d'informations. Ces mesures sont destinées à éviter que des informations susceptibles de générer un conflit d'intérêts soient utilisées ou diffusées au sein d'Aon Belgium.
- Prévenir des influences inappropriées. Ces mesures sont destinées à ce que personne ne puisse exercer une influence inappropriée sur la façon dont un service d'intermédiation en assurances est censé être offert.
- Adopter des mesures organisationnelles. Ces mesures ont pour but d'éviter les conflits d'intérêts potentiels dont l'origine est l'organisation d'Aon Belgium, ou de limiter les risques qui y sont liés (Principe du "Chinese Wall").
- Contrôler les rémunérations et autres avantages. Ces mesures visent à éviter que les rémunérations ou autres avantages octroyés ou perçus par Aon Belgium ne deviennent sources de conflits d'intérêts.
- Adopter des mesures d'abstention. Ces mesures préviennent l'exécution de certains services ou transactions lorsqu'un conflit d'intérêts empêche Aon Belgium d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle envers le client.

c) Informations aux clients au sujet des conflits d'intérêts qui ne peuvent être gérés par des mesures organisationnelles

Dans l'hypothèse où les mesures susmentionnées sont insuffisantes pour pouvoir supposer que vos intérêts ne seront pas mis en péril, vous devez être informé de façon claire de la nature générale et/ou des sources de conflits d'intérêts. Cette information doit être communiquée préalablement à la prestation de services à laquelle le conflit d'intérêts est lié.

d) Notification et enregistrement correct de tous les conflits d'intérêts qui surviennent

Les conflits d'intérêts qui sont survenus (ou, dans le cas d'un service ou d'une activité encore en cours, qui peuvent survenir), et qui présentent un risque significatif pour vos intérêts, doivent être signalés par la personne concernée (1) au manager du département concerné et (2) au département Compliance. Tous les conflits d'intérêts rapportés sont répertoriés dans un registre central géré par le département Compliance. Ce registre est régulièrement actualisé.

e) Formation adéquate

L'élaboration et le maintien d'une culture de conformité largement répandue au sein d'Aon Belgium est l'un des chevaux de bataille de notre politique. Afin de réaliser cet objectif et de rendre possible la gestion des conflits d'intérêts, nous veillons à ce que les employés d'Aon Belgium reçoivent la formation et le soutien nécessaire à la bonne compréhension du concept de "conflit d'intérêts" et de la politique d'Aon Belgium en la matière.

4 Rémunérations

Conformément à AssurMiFID, Aon Belgium ne peut, en ce qui concerne les services d'intermédiation en assurances fournis à ses clients, recevoir ou payer de rémunérations que si elles appartiennent à l'une des trois catégories suivantes :

A. Une rémunération payée par ou au client

Ceci englobe les honoraires convenus que vous payez en tant que client et qui sont stipulés dans votre contrat avec Aon Belgium, ou encore la commission mentionnée dans l'offre et qui fait partie de la prime que vous payez à Aon Belgium.

B. Une rémunération payée par ou aux compagnies d'assurances avec lesquelles le client conclut un contrat d'assurance

Cela englobe la commission reprise dans l'offre et faisant partie de la prime que vous devez payer directement à l'assureur, ou encore les commissions de portefeuille que des assureurs payent à Aon Belgium en compensation de services que nous fournissons à ces assureurs en faveur de nos clients. Ces commissions de portefeuille sont payées à Aon Belgium par les assureurs au motif que nous exécutons un certain nombre de tâches qui incombent normalement aux assureurs mais que nous assumons à leur place, en tout ou en partie.

C. Une rémunération d'un tiers, qui est nécessaire pour le service d'intermédiation en assurance demandé :

Il s'agit d'une catégorie très spécifique englobant par exemple les frais juridiques nécessaires à la conclusion d'un contrat d'assurance.

Il est également possible qu'Aon Belgium octroie une rémunération à un tiers au simple motif que ce tiers amène de nouveaux clients. Ces paiements sont conformes à la communication de la FSMA du 20 février 2009 concernant les "apporteurs d'affaires" et à la stricte réglementation interne en la matière.

Au niveau international, il est possible qu'Aon Belgium fasse appel à d'autres filiales du groupe Aon ou au "Global Broking Center" basé à Londres, auquel cas une partie des honoraires ou commissions perçus par Aon Belgium est cédée à ces entités Aon impliquées dans le placement d'une affaire spécifique.

En ce qui concerne les avantages non patrimoniaux tels que les repas, les évènements sportifs, éducatifs ou culturels proposés par les assureurs, Aon Belgium suit les dispositions MiFID ainsi que sa propre politique en matière de conflits d'intérêts. Ces invitations sont donc uniquement acceptées si elles présentent un avantage pour la prestation de services au client. Toutefois, Aon Belgium n'accepte jamais que les frais d'hôtel ou de transport soient payés par les assureurs en faveur de ses collaborateurs.

5 Reporting et dossiers clients

Aon Belgium tient un dossier électronique détaillé de tous ses clients, reprenant entre autres :

- L'analyse des risques et des besoins ;
- L'étude de marché avec le détail des offres ;
- Le contrat d'assurance (conditions générales et particulières) ;
- Tous les avenants au contrat d'assurance ;
- L'ensemble des emails, lettres et communications échangés avec le client au sujet des garanties, des primes, des limites et des sinistres ;
- Toutes les statistiques sinistres ;
- Le "Service Level Agreement" (SLA) conclu avec le client ;
- Toutes les plaintes et réactions aux plaintes.