

## MiFID Assurances en bref

Les principes de la directive européenne relative aux marchés d'instruments financiers (MiFID) s'appliquent également au secteur des assurances. Ils ont pour but de garantir une meilleure protection du client, et davantage de concurrence et de transparence sur les marchés financiers.

Les assureurs et les intermédiaires d'assurances sont tenus par un devoir de diligence leur imposant d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de leurs clients. C'est pourquoi ils doivent respecter une série de règles de conduite et d'exigences organisationnelles mises en place par la réglementation.

Ces règles et exigences ont pour objectif de mieux informer et protéger le client, notamment en analysant ses attentes et ses besoins, afin de lui proposer le produit d'assurance le mieux adapté. Elles visent également à identifier et à gérer les conflits d'intérêts qui peuvent survenir entre l'assureur ou l'intermédiaire d'assurances et leurs clients ou entre ceux-ci.

## Informations relatives à l'intermédiaire d'assurances

### Inscription au registre de la FSMA

Beobank est inscrit dans la catégorie des agents d'assurances sous le numéro 19688A tel que mentionné dans le registre des intermédiaires d'assurances tenu auprès de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA, rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles, [www.fsma.be](http://www.fsma.be)).

### Compagnies d'assurances partenaires

- **Groupe des assurances sans composante épargne ou investissement :**  
*(types de contrats d'assurances : assurance solde restant dû, assurance temporaire décès et assurance funéraires)*

Beobank agit comme agent d'assurances lié de North Europe Life Belgium, entreprise d'assurances agréée sous le numéro BNB 0956 (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979.). Siège social : Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles, TVA BE 0403 217 320, RPM Bruxelles, [www.NELB.be](http://www.NELB.be).

- **Groupe des assurances avec composante épargne ou investissement :**  
*(types de contrats d'assurances : Assurances de la branche 21 et de la branche 23)*

Beobank agit comme agent d'assurances pour les compagnies d'assurances suivantes :

- North Europe Life Belgium, entreprise d'assurances agréée sous le numéro BNB 0956 (A.R. 04-07-1979, M.B. 14-07-1979). Siège social : Boulevard du Roi Albert II 2, 1000 Bruxelles, TVA BE 0403 217 320, RPM Bruxelles, [www.NELB.be](http://www.NELB.be).
- Nord Europe Life Luxembourg S.A., compagnie d'assurances vie de droit luxembourgeois placée sous le contrôle du Commissariat aux Assurances et enregistrée auprès de la Banque Nationale de Belgique sous le n° 2171. Siège social : L-2134 Luxembourg, 62 rue Charles Martel, R.C.S. Luxembourg B59361.

### Langues et modes de communication

Beobank fournit les informations en français ou en néerlandais selon la langue choisie par le client.

Le client peut contacter Beobank :

- par courrier adressé au Service Clientèle Beobank, Boulevard du Roi Albert II 2 à 1000 Bruxelles
- par e-mail à [contactinfo@beobank.be](mailto:contactinfo@beobank.be)
- par téléphone au n°02 620 27 17

## Services d'intermédiation en assurances

Beobank fournit des services d'intermédiation et de conseil en assurances. Dans ce cadre, nous pouvons être amenés à présenter ou à proposer des recommandations personnalisées portant sur des contrats d'assurances, en tenant compte notamment des besoins et des attentes du client déterminés à l'aide d'un questionnaire. Nous pouvons également réaliser des travaux préparatoires à la conclusion ou conclure des contrats d'assurances, soit encore contribuer à la gestion et à l'exécution de ceux-ci.

Pour ces services d'intermédiation en assurances, Beobank perçoit une rémunération de la compagnie d'assurance qui dépend du produit d'assurances ; pour plus d'informations, veuillez nous contacter.

Des informations concernant la description de la nature et des risques liés aux assurances proposées sont disponibles sur les fiches d'information en cliquant sur le lien [www.beobank.be](http://www.beobank.be).

## Gestion des conflits d'intérêts

L'assureur et Beobank ont défini une politique de gestion des conflits d'intérêts et ont mis en place les mesures organisationnelles et administratives nécessaires pour éviter que des conflits d'intérêts entre l'assureur ou Beobank et leurs clients, ou entre leurs clients, ne portent atteinte aux intérêts des clients.

La politique de gestion des conflits d'intérêts comporte les procédures de contrôle et les mesures prises par l'assureur ou Beobank pour identifier les conflits d'intérêts potentiels répertoriés dans une liste, les gérer et les consigner dans un registre régulièrement actualisé.

Parmi les conflits d'intérêts potentiels, les risques suivants ont été retenus comme pouvant entraîner un risque matériel pour le client :

1. Le risque que Beobank ou ses préposés fournissent des conseils inappropriés ou n'attirent pas suffisamment l'attention sur les risques des produits d'assurances pour augmenter leurs résultats et leur rémunération. L'assureur et Beobank gèrent ce conflit d'intérêt par la formation de leurs préposés, des procédures de vente claires, une politique de rémunération, ainsi que par le contrôle des pratiques commerciales.
2. Le risque que Beobank ou ses préposés accordent un traitement préférentiel à certains fournisseurs de produits ou clients en échange de cadeaux de ces fournisseurs ou clients. L'assureur et Beobank ont développé une politique en matière de cadeaux permettant de gérer ce type de conflit d'intérêt.

Le client peut obtenir de plus amples informations sur les politiques de gestion des conflits d'intérêts sur simple demande adressée respectivement à l'assureur ou à Beobank.

## Gestion des plaintes

En cas de plainte concernant un service d'intermédiation en assurances, vous pouvez prendre directement contact avec :

- le service Clientèle de Beobank au **02 620 27 17** ou via e-mail à **[contactinfo@beobank.be](mailto:contactinfo@beobank.be)**
- la compagnie d'assurances.

Vous pouvez également vous adresser à l'**Ombudsman des Assurances**, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, tél. : 02 547 58 71, fax : 02 547 59 75, e-mail : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) (site web : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)).