



# **ERGO Brochure MiFID/DDA**

ERGO Insurance SA

**ERGO**

## **Votre protection en cas de conclusion d'un contrat d'assurance, ou de transaction sur un contrat existant conformément aux règles de conduite MiFID (« AssurMiFID ») et DDA**

### **1. Introduction**

En Belgique, la protection des clients qui acquièrent des produits ou des services financiers repose sur ce qu'on appelle la législation MiFID ("Markets in Financial Instruments Directive"). Initialement appliquée au sein du secteur bancaire uniquement, la législation MiFID fut étendue au secteur des assurances sous la dénomination de règles de conduite « AssurMiFID » en 2013 en vue de renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers. Depuis mai 2014, ces règles de conduite et les exigences organisationnelles qui s'y rapportent s'appliquent également à l'offre de produits d'assurance par les entreprises et les intermédiaires d'assurance.

Depuis l'entrée en vigueur de la directive européenne DDA (Directive sur la Distribution d'Assurances) en octobre 2018, les clients qui utilisent des produits d'assurance jouissent d'un droit égal à l'information précontractuelle, d'une transparence accrue et de personnes de contact formées dans toute l'Union européenne.

Ces règles « MiFID » ou « AssurMiFID » ainsi que la Directive DDA fixent les règles de conduite et les exigences organisationnelles qui doivent être respectées dans le cadre de la fourniture de services financiers dans le but de protéger au mieux les investisseurs.

ERGO Insurance SA désire et s'engage, avant tout, à agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de ses clients dans le cadre de la commercialisation de ses produits.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales règles de conduite MiFID/DDA et des exigences organisationnelles qui vous protègent lors de l'achat de produits d'assurance.

### **2. Votre prestataire de services**

ERGO Insurance SA est une entreprise d'assurance dont la principale activité s'inscrit dans la branche Vie. ERGO Insurance SA a été agréée en tant qu'entreprise d'assurance sous le numéro 0735 et est placée sous la surveillance prudentielle de la Banque nationale de Belgique (BNB, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, [www.bnb.be](http://www.bnb.be)) et soumise à la surveillance de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA, Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, [www.fsma.be](http://www.fsma.be)). Ergo Insurance SA offre les branches d'assurance suivantes : 1a, 21, 22, 23 et 26.

ERGO Insurance SA a proposé ses solutions d'assurance sous deux marques, selon le canal de distribution. Les produits de la marque "ERGO" ont été dans le passé proposés sur le marché via les agents d'assurance liés ERGO Partners SA et un réseau de sous-agents. Les produits de la marque "ERGO Life" ont été distribués par des courtiers d'assurance indépendants. Depuis le 01 juillet 2017, ERGO Insurance SA a arrêté de proposer de nouveaux produits d'assurance et a mis fin à toute collaboration avec les agents d'assurance liés Ergo Partners SA et avec le réseau de sous-agents.

Pour la gestion du portefeuille existant ERGO, ERGO Insurance SA agira en tant qu'assureur direct. Pour la gestion du portefeuille existant ERGO Life, votre courtier d'assurance indépendant reste votre intermédiaire.

Cette brochure MiFID/DDA est la brochure pour les produits ERGO.

Les produits de la marque "ERGO" sont principalement des produits d'assurance vie et d'épargne-pension. A côté de ces produits, la marque "ERGO" propose une série de solutions d'assurances en matière d'épargne, d'assurance et de placement. Il s'agit d'assurances épargne-pension, d'assurances vie individuelles (avec ou sans déductibilité fiscale), d'engagements individuels de pension, de contrats de pension libre complémentaire pour indépendants, de contrats INAMI, d'assurances accident et décès. Pour plus d'informations sur ces différents produits, veuillez consulter la fiche d'information financière (que vous trouverez, e.a. sur [www.ergo.be](http://www.ergo.be)) et les conditions générales du produit concerné.

Les assurances épargne-pension et les assurances vie individuelles sont des types suivants :

- Assurance-vie branche 21 – Ce type d'assurance offre une garantie de capital et souvent un rendement garanti, éventuellement complété par une participation bénéficiaire. Le client investit dans ce genre de contrat autant qu'il le souhaite et choisit lui-même lorsqu'il effectue un versement. Un taux d'intérêt distinct s'applique à chaque versement. Cela signifie que les versements passés et futurs peuvent avoir un taux d'intérêt différent, à savoir le taux d'intérêt qui s'applique au moment du versement. Le client ne sait donc pas exactement ce qu'il obtiendra à la date d'échéance finale, car cela dépend des montants déposés, des taux d'intérêt applicables à ces versements, des coûts et taxes retenus et de la durée du contrat.
- Assurance-vie branche 23 – Avec ce type d'assurance, le client acquiert des parts d'un ou de plusieurs fonds avec lesquels l'assurance-vie branche 23 est liée. Les fonds qui sont proposés correspondent à différents profils, notamment des fonds monétaires, des fonds obligataires, des fonds d'actions, voire des fonds mixtes. Les fonds ayant une classe de risque inférieure présentent une plus grande stabilité que les fonds ayant une classe de risque plus élevée. La valeur de cette assurance-vie évolue constamment en fonction de l'évolution des fonds sous-jacents. Cela signifie que la valeur de l'assurance-vie branche 23 peut changer constamment.

- combinaison des assurances vie branches 21 et 23 dans un seul produit. Cette combinaison permet ainsi de modérer le risque lié au produit branche 23 tout en conservant la possibilité d'un rendement plus élevé que celui lié à un pur produit branche 21.

Dans ce cadre et depuis le 1 juillet 2017, ERGO Insurance SA propose en direct le suivi, la mise à jour, l'exécution et la gestion des contrats d'assurance cités plus haut.

Pour plus d'informations sur ces différents produits, veuillez vous référer aux fiches d'informations financières (que vous trouverez entre autre sur [www.ergo.be](http://www.ergo.be)) et aux conditions générales des produits en question.

### **3. Règles de conduite MiFID/DDA pour une meilleure protection des consommateurs**

Les règles de conduite reposent sur le principe selon lequel les prestataires de services, comme ERGO Insurance SA, sont tenus de toujours se comporter de manière loyale, équitable et professionnelle dans la défense des intérêts de leurs clients. Ce principe est appelé devoir de loyauté et constitue la base de toutes les autres règles de conduite et exigences organisationnelles. ERGO Insurance SA, en tant qu'entreprise orientée client, a toujours respecté ces principes.

**Que signifie concrètement le devoir de loyauté pour vous dans votre relation avec votre compagnie d'assurance ?**

#### **Produits**

ERGO Insurance SA propose des produits et services d'assurance-vie pour répondre aux besoins des clients et du public cible. Ceux-ci sont constitués d'une garantie principale et éventuellement de garanties supplémentaires.

#### **Évaluation de l'adéquation et du caractère approprié des produits d'assurance et de la prise en compte de vos souhaits et de vos besoins (devoir de diligence)**

Pour défendre vos intérêts de manière optimale, ERGO Insurance SA veille à ce qu'il soit, à tout moment, tenu compte de manière appropriée de votre situation personnelle, de vos besoins et de vos souhaits en matière d'assurances. Les modalités de cette prise en charge appropriée dépendent des services dont vous souhaitez bénéficier et du type de contrat d'assurance que vous choisissiez.

Avant la conclusion de n'importe quel contrat d'assurance, ou toute transaction, ERGO Insurance SA analyse vos besoins et vos souhaits en matière d'assurance. Cette façon de procéder permet de ne vous proposer que les contrats qui répondent réellement à vos besoins et à vos souhaits.

Lorsque vous désirerez modifier une assurance d'épargne ou de placement, ERGO Insurance SA vous conseillera et vous guidera. Dans ce cas, ERGO Insurance SA ne vous recommandera que les assurances d'épargne ou de placement qui correspondent à votre profil d'investisseur. Celui-ci est déterminé sur base de votre niveau de connaissance et d'expérience en matière d'épargne et de placement, de votre situation financière et de vos objectifs d'épargne et de placement (voir les différents profils possibles en annexe).

Ce n'est que dans le cas exceptionnel où vous refuseriez expressément d'être conseillé sur les produits d'assurance épargne ou placement (parce que vous ne souhaitez pas fournir les informations nécessaires ou parce que vous n'êtes pas d'accord avec le produit recommandé) que le test du caractère approprié, vous protégeant moins bien, sera appliqué. Dans ce cas, ERGO Insurance SA se limitera à vérifier si une assurance épargne ou placement est appropriée à votre niveau de connaissance et d'expérience. Si une assurance épargne ou placement ne vous convient pas, ou si vous ne nous avez pas fourni suffisamment d'informations pour le déterminer, ERGO Insurance SA vous avertira de l'impossibilité d'exécuter la demande.

Pour nous permettre d'effectuer les évaluations citées plus haut et défendre vos intérêts au mieux, il vous sera demandé de répondre à un questionnaire.

## **Réception d'informations correctes, claires et complètes**

Pour vous permettre de décider en toute connaissance de cause de conclure ou non un contrat d'assurance, ERGO Insurance SA vous informe en temps utile et de manière correcte, appropriée et compréhensible sur l'entreprise, ses produits et ses services. ERGO Insurance SA veille aussi à ce que toutes ses communications publicitaires soient correctes, claires, non trompeuses et clairement identifiables.

## **Rapports appropriés**

Vous recevrez un rapport approprié sur les contrats d'assurance que vous avez conclus ainsi que sur les services d'intermédiation en assurance qui vous ont été fournis.

## **4. Communication**

Les informations et les communications échangées entre ERGO Insurance SA et vous se feront dans la langue de votre choix ou dans la langue que vous avez choisie pour communiquer avec ERGO Insurance SA (si vous n'avez pas directement choisi de langue, la langue par défaut sera celle de votre contrat d'assurance). Vous avez, à cet effet, le choix entre le français et le néerlandais.

Vous pouvez nous joindre et communiquer avec nos services via courrier, par email, par téléphone ou via la page « contact » du site internet [www.ergo.be](http://www.ergo.be).

## 5. Traitement des plaintes

Pour toute plainte éventuelle, n'hésitez pas à vous adresser directement à la société que vous pouvez joindre :

- À l'adresse [www.ergo.be](http://www.ergo.be) où vous pouvez remplir un formulaire de contact : [http://www.ergo.be/fr\\_be/contact/complaintsonline.aspx](http://www.ergo.be/fr_be/contact/complaintsonline.aspx)
- En envoyant un e-mail à notre département Complaints: [complaints@ergo.be](mailto:complaints@ergo.be).
- Par téléphone au numéro : +32 (0)2 535 58 88

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre service des plaintes, vous pouvez toujours vous adresser au service de médiation médiateur indépendant responsable du règlement des litiges en assurances, l'Ombudsman des Assurances:

Adresse: Square de Meeûs 35,  
1000 Bruxelles  
Téléphone : +32 (2) 547 58 71  
Fax: +32 (2) 547 59 75  
Website: <http://www.ombudsman.as/fr/complaint/index.asp>.

## 6. Avantages

Lors du traitement d'une assurance d'épargne et d'investissement, ERGO Insurance SA reçoit les avantages suivants: ERGO Insurance SA reçoit des gestionnaires de fonds des rétrocessions sur les frais de gestion qui leur sont versés. Ces rétrocessions varient entre 0,1% et 1% (en fonction du fonds sous-jacent) des frais de gestion versés au gestionnaire de fonds concerné et qui sont remboursés sur une base trimestrielle à ERGO Insurance SA.

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir plus d'informations d'ERGO Insurance SA au sujet des avantages mentionnés ci-dessus. Pour ce faire, vous pouvez envoyer un e-mail à [compliance@ergo.be](mailto:compliance@ergo.be) ou envoyer une lettre à:

Département Compliance  
ERGO Insurance SA  
Rue de Loxum 25  
1000 Bruxelles, Belgique

## 7. Une politique de gestion des conflits d'intérêts appropriée

ERGO Insurance SA désire et s'engage avant tout à agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de ses clients.

Pour protéger les intérêts de ses clients, ERGO Insurance SA a élaboré une politique (« Conflict of interest Policy ») destinée à éviter les éventuels conflits d'intérêts qui pourraient naître entre l'entreprise et ses clients ou entre ses clients entre eux dans le cadre de la fourniture des services d'assurance, afin de ne pas nuire aux intérêts de ses clients.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des grands principes de la politique citée ci-dessus.

## **Les conflits d'intérêts MiFID/DDA, qu'est-ce que c'est ?**

Les conflits d'intérêts susceptibles de surgir dans le cadre de la fourniture des services proposés par ERGO Insurance SA sont, à partir du 01 juillet 2017, ceux:

- Qui opposent :
  - 1) d'une part, les intérêts d'Insurance SA (inclus les personnes liées directement ou indirectement à l'entreprise par un lien de subordination) et ses clients ; ou
  - 2) les intérêts de deux ou plusieurs clients entre eux ; et
- Qui peuvent comporter un éventuel désavantage pour un ou plusieurs clients.

On estime qu'il existe un conflit d'intérêts MiFID/DDA lorsqu'il existe un conflit entre d'une part, les intérêts d'ERGO Insurance SA ou du groupe dont fait partie ERGO Insurance SA, et d'autre part le devoir d'ERGO Insurance SA vis-à-vis de ses clients ou entre les intérêts de deux ou plusieurs de ses clients vis-à-vis desquels ERGO Insurance SA a une obligation.

## **Identification des conflits d'intérêts MiFID/DDA potentiels**

Dans tous les services d'ERGO Insurance SA, les conflits d'intérêts MiFID/DDA potentiels sont identifiés et repris dans un registre. Ce registre est géré par le service Compliance (assisté de tous les services d'ERGO Insurance SA) et est actualisé en fonction de certains événements déclencheurs (trigger events).

Dans le cadre de l'identification des conflits d'intérêts MiFID, il est examiné avant tout si une ou plusieurs situations de conflit d'intérêts prévues légalement s'appliquent ou non. Pour s'assurer que tous les conflits d'intérêts MiFID potentiels soient identifiés, il est procédé à une seconde vérification pour déterminer s'il existe d'autres situations susceptibles de produire des conflits d'intérêts potentiels.

Des exemples de conflits d'intérêts potentiels sont :

- Accepter des cadeaux ou faire des cadeaux qui nuisent à un traitement objectif.
- L'entretien de relations personnelles qui nuisent à des agissements objectifs.
- La présence au niveau des intermédiaires (jusqu'au 30 juin 2017) d'éléments d'incitation personnels pour vendre au client un produit d'assurance plutôt qu'un autre, comme une différence de commissionnement.

## **Élaboration de mesures de gestion des conflits identifiés**

Des mesures ont été élaborées pour prévenir, limiter ou gérer l'éventuel impact négatif sur les clients des conflits d'intérêts identifiés. Ces mesures comprennent au moins (lorsque c'est pertinent par rapport à la nature du conflit d'intérêts):

- Des mesures de contrôle de l'échange et de l'utilisation des informations : ces mesures permettent de s'assurer qu'au sein d'ERGO Insurance SA aucune information ne soit utilisée ou divulguée qui serait susceptible de produire un conflit d'intérêts.
- Des mesures de prévention de toute influence inadaptée : ces mesures permettent de s'assurer que personne ne puisse exercer d'influence indue sur la manière dont une personne pertinente effectue les services d'intermédiation en assurance.
- Des mesures organisationnelles : ces mesures servent à s'assurer que les conflits d'intérêts potentiels qui trouvent leur origine dans l'organisation d'ERGO Insurance SA soient évités ou que les risques qui y sont liés soient limités.
- Des mesures de contrôle des rémunérations et autres avantages alloués et reçus: ces mesures permettent de s'assurer que les rémunérations et autres avantages reçus ou alloués par ERGO Insurance SA n'induisent pas de conflits d'intérêts.
- Mesures d'abstention: ces mesures permettent de s'assurer qu'un service ou une transaction ne seront pas effectués si un conflit d'intérêts empêche ERGO Insurance SA d'agir de manière loyale, équitable et professionnelle à l'égard d'un client.

## **Information aux clients des conflits d'intérêts AssurMiFID/DDA non gérables**

Dans certains cas exceptionnels, il peut arriver que les mesures de gestion prises s'avèrent insuffisantes pour ne pas raisonnablement penser qu'il y a un risque de dommage pour les intérêts du client. Dans ce cas, ERGO Insurance SA informera de manière claire et sans équivoque les clients concernés de la nature générale et/ou des sources des conflits d'intérêts. Cette information doit être fournie par écrit préalablement à la fourniture du service concerné par le conflit d'intérêts.

La divulgation des conflits d'intérêts non gérables n'est utilisée que dans des circonstances exceptionnelles et nécessite l'autorisation du service Compliance. Cette mesure n'est pas utilisée comme alternative à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts.

## **Notification et enregistrement correct de tous les conflits d'intérêts AssurMiFID/DDA qui se produisent via un registre central**

Les conflits d'intérêts qui surviennent (ou qui peuvent survenir dans le cadre d'un service ou d'une activité encore en cours) et qui impliquent un risque important de dommage pour les intérêts des clients doivent être rapportés au service Compliance. Tous les conflits d'intérêts rapportés sont enregistrés dans un registre central géré par le service Compliance. Ce registre est régulièrement mis à jour.



## Formation adéquate

La mise en place et le maintien d'une culture de compliance globale au sein d'ERGO Insurance SA constituent l'un des points forts de la politique de compliance d'ERGO Insurance SA. Pour réaliser cet objectif et permettre un contrôle adéquat des conflits d'intérêts, ERGO s'assure que les employés d'ERGO Insurance SA reçoivent la formation et le soutien nécessaires pour leur permettre de bien comprendre le concept de « conflit d'intérêts MiFID » et la politique de gestion des conflits d'intérêts d'ERGO Insurance SA. Cette formation vient s'ajouter à la formation technique obligatoire en assurance pour les Responsables de la distribution et les Personnes en contact avec le public.

## 8. Vous voulez en savoir plus ?

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur la politique de gestion des conflits d'intérêts d'ERGO Insurance SA, n'hésitez pas à le demander par e-mail à [compliance@ergo.be](mailto:compliance@ergo.be).

Etre le plus proche possible de nos clients, c'est ce que nous souhaitons atteindre. Si vous avez donc une question ou le moindre doute sur ce que signifie plus concrètement MiFID pour vous, vous pouvez prendre contact avec ERGO Insurance SA par mail à [compliance@ergo.be](mailto:compliance@ergo.be).

## 9. Droit applicable – Tribunal compétent

Pour les assurés belges, la relation (pré)-contractuelle et la documentation sont exclusivement régies par la loi belge.

Tout litige relatif à la relation précontractuelle et à l'interprétation, l'exécution, la validité ou la résiliation d'une police d'assurance appartient à la compétence exclusive des tribunaux belges.

## 10. Annexe : Profil d'investisseur

### 1: Très défensif

**Vous optez pour la sécurité maximale.**

Vous voulez courir le moins de risques possible. Cela signifie: minimaliser les risques qui peuvent entamer votre capital à l'échéance et veiller à ce qu'il ne varie pas trop entre-temps. Cela signifie que le rendement est subordonné à votre besoin d'éviter les risques.

### 2: Défensif

**Vous optez pour une plus grande sécurité.**

Vous ne voulez prendre des risques que d'une manière limitée pour améliorer le rendement. Vous visez surtout votre capital à l'échéance mais vous souhaitez également limiter quelque peu les variations entre-temps.

### 3: Neutre

**Vous cherchez un compromis entre sécurité et rendement.**

Pour vous, risque et rendement sont liés. Vous êtes par conséquent disposé à prendre des risques d'une manière limitée en termes de capital au terme et de variations intermédiaires, l'objectif étant de chercher un équilibre entre la limitation des risques et le rendement.

### 4: Dynamique

**Vous recherchez surtout le rendement avec une partie limitée de risques.**

Vous voulez augmenter le rendement et vous êtes disposé à prendre des risques pour y arriver. Toutefois, vous souhaitez écarter les variations intermédiaires et introduire une certaine marge de sécurité.

### 5: Très dynamique

**Vous recherchez un rendement maximal.**

Pour vous, c'est le rendement qui prime. Vous êtes par conséquent disposé à permettre quelques variations quant au capital au terme et aux variations intermédiaires et à prendre des risques dans le but de maximaliser le rendement.