

## 1. Qu'est-ce que AssurMiFID ?

MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) est un ensemble de règles de droit européennes qui contribuent à l'harmonisation de la réglementation pour les transactions en produits financiers et l'intégration des marchés financiers.

Les principaux objectifs de MiFID sont d'une part de renforcer la concurrence et la transparence des marchés financiers et d'autre part de mieux protéger le consommateur.

Le législateur belge a intégré la directive dans la législation applicable à l'assurance par la loi dite Twin Peaks II du 30 juillet 2013, complétée par trois arrêtés royaux du 21 février 2014. La Circulaire FSMA\_2014\_02 du 16 avril 2014 vient compléter et expliciter cette réglementation, et est entrée en vigueur le 30 avril 2014.

Les règles exposées ci-dessous, et de façon plus générale l'ensemble de la législation et de la réglementation AssurMiFID, sont applicables à Generali Belgium SA (ci-après, "Generali"), à ses administrateurs, ses dirigeants effectifs et ses salariés ou toute personne directement ou indirectement liée à ces personnes par une relation de contrôle de manière générale, ainsi qu'à toute personne réglementée participant à ses activités d'intermédiation ou de distribution en assurances.

Une "personne liée" est toute personne susceptible d'avoir une influence sur le service fourni et/ou le comportement de l'entreprise en matière de distribution en assurances.

Obligation de  
conduite honnête,  
équitable et  
professionnelle

Chez Generali, nous agissons de manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts des clients. Nous veillons particulièrement à respecter **les règles de conduite et d'égalité entre nos clients**. Les nouvelles législations et réglementations en vigueur renforcent et rendent obligatoires à tout acteur du secteur réglementé ces principes et imposent **une transparence accrue** envers nos clients.

La réglementation AssurMiFID s'applique à toutes les assurances, à l'exception des assurances assistance voyage, pensions complémentaires, assurances vie groupe. Son application est également fonction du risque couvert (grands risques (transport aérien), assurance non-vie (auto, incendie), assurance vie (assurance solde restant dû) et produits d'épargne ou d'investissement.

Les règles AssurMiFID portent sur 5 domaines :

- **Devoir de diligence** des assureurs et intermédiaires d'assurance à l'égard de leurs clients (analyse des besoins et exigences, tests éventuels du caractère approprié et du caractère adéquat du produit) ;
- **Devoir d'information** des assureurs et intermédiaires d'assurance à l'égard de leurs clients (transparence) ;
- Gestion des **conflits d'intérêt** au sein de la compagnie d'assurance ;
- Politique de **rémunération** et transparence des coûts ;
- **Contrôle et organisation interne** de la compagnie d'assurance.

Suivant qu'il y ait ou non intervention d'un intermédiaire d'assurances, et suivant le type d'assurances concernés, ces obligations varient et sont le cas échéant à répartir entre la compagnie et cet intermédiaire.

## ■ Devoir général de diligence

### CONSEIL ET RECOMMANDATION PERSONNALISÉE

Les lignes directrices d'AssurMIFID ont pour but de permettre une meilleure compréhension de la nature du contrat ou du service proposé, ainsi que celle des risques qui s'y rapportent, afin que les clients puissent décider et souscrire, ou non, en pleine connaissance de cause. Les personnes ayant une formation et des connaissances techniques suffisantes sont susceptibles de fournir conseils et recommandation personnalisés dans les domaines et branches d'assurances qu'elles connaissent. Ces personnes sont référées comme Personnes de contact. Elles peuvent, éventuellement être des personnes liées. Ces personnes ne font porter leur influence ou n'exercent leur activité d'intermédiation que sur les contrats et des branches d'assurance dont elles ont l'expertise (en ce compris le fait que le contrat peut être commercialisé en Belgique), et qu'elles sont en mesure de l'expliquer au client.

#### DEVOIR D'ANALYSE

De manière générale, le prestataire de services doit d'abord veiller à ce que les contrats d'assurance qu'il propose répondent aux exigences et besoins de ses clients.

Les différents aspects liés au devoir d'analyse sont : la récolte d'informations, leur traitement, leur validation et leur conservation. Dans le cas spécifique d'une assurance VIE de type 'épargne' ou 'investissement', l'évaluation de deux nouveaux tests financiers peuvent se rajouter. Ces différents aspects sont détaillés ci-après.

Depuis l'entrée en vigueur de la législation AssurMIFID, le 30 avril 2014, les contrats conclus après cette date doivent faire l'objet par la personne de contact, outre l'analyse des besoins, d'un test du caractère adéquat et/ou du caractère approprié du produit pour le client (potentiel) au moment de l'analyse. Les tests d'adéquation et du caractère approprié du produit pour le client ont pour but d'assurer une meilleure information et compréhension des risques liés au type de produit envisagé ou aux conséquences de la modification demandée. Ces tests prennent en compte la situation financière du client, ses objectifs d'épargne et d'investissement et son niveau de connaissance et d'expérience au moment de l'analyse.

Nous attirons l'attention sur le fait que toute modification substantielle ultérieure des conditions ou des informations fournies doit être rapportée à l'assureur ou à la personne de contact pour mise à jour du dossier client.

Pour les contrats conclus avant le 30 avril 2014, toute modification substantielle post-AssurMIFID de ce contrat doit faire l'objet d'un test d'adéquation et/ou du caractère approprié du produit au moment de la demande de modification, eu égard à la nouvelle situation financière, à vos objectifs d'épargne et d'investissement et à votre niveau d'expérience et de connaissances telles que mises à jour.

## ■ Devoir d'information

Les principales règles de conduite relatives à l'information aux clients peuvent être résumées comme suit :

- le client reçoit, préalablement à la fourniture d'un service d'intermédiation en assurances, suffisamment d'informations afin de prendre une décision (souscrire ou non un contrat d'assurances et/ou demander ou non des informations complémentaires) en connaissance de cause ;
- l'information doit être fournie sur un support spécifique (support durable ou site web) ;
- l'information doit être correcte, claire et non trompeuse.

Ces nouvelles obligations couvrent aussi bien le prestataire de services et les services qu'il propose que les contrats d'assurances sur lesquels portent ces services.

Ces obligations d'information tiennent compte des caractéristiques des contrats d'assurance concernés, et peuvent donc varier selon que le contrat soit, ou non, une assurance d'épargne ou d'investissement. Les nouvelles obligations et informations obligatoires des assureurs à votre égard se retrouvent dans les documents contractuels ou dans le dossier client. Generali s'engage à respecter ces nouvelles obligations et à vous transmettre ces informations de manière plus transparente.

## 2. Principales caractéristiques des produits

Generali propose des assurances de branche vie et non vie pouvant couvrir principalement les risques suivants :

- Police Auto
- Police Incendie
- Police Protection Juridique
- Police RC entreprise
- Police RC familiale
- Police Tous Risques électroniques
- Police Animaux domestiques
- Police Garantie accident et maladies graves
- Police Assurance Décès
- Police Assurance restant dû
- Police Epargne
- Police Assurance Investissement

Les conditions générales de nos contrats sont disponibles sur notre site web ou sur demande. Votre Personne de Contact déterminera avec vous les conditions de garantie spécifiques à votre risque, en fonction de vos besoins et sujettes à l'acceptation de l'assureur.

## 3. Politique de rémunération

Dans le cadre de son activité d'assureur, des services d'intermédiation en assurances, et tout au long de la vie du contrat, Generali peut recevoir ou accorder à des tiers –dont ses intermédiaires– des rémunérations, provisions ou avantages non monétaires.

Generali veille à ce que ces rémunérations et autres avantages non monétaires visent toujours à l'amélioration directe ou indirecte de la qualité du service fourni. Ils ne peuvent en aucun cas affecter la qualité de nos prestations, ni nuire à nos obligations d'agir au mieux dans l'intérêt de nos clients.

Selon les pratiques du marché de l'assurance, les collaborateurs de nos réseaux de vente bénéficient d'une rémunération variable conforme à notre politique générale de rémunération, aux objectifs commerciaux et incluant éventuellement des incitants non financiers. Ils s'abstiendront de promouvoir un produit d'assurance spécifique par rapport aux autres produits d'assurance disponibles dans la même catégorie et respecteront les besoins individuels des clients qui se présentent à eux. Par souci de transparence, les avantages en nature sont accordés selon des règles strictes et transparentes et sont revues et adaptées périodiquement en vue de rester conformes aux nouvelles normes légales en la matière.

Generali rémunère ses intermédiaires par une rémunération calculée en pourcentage de la prime brute, hors frais. Ces pourcentages varient selon les risques assurés, et les services nécessaires à fournir au client en vue de la conclusion du contrat. Ils sont conformes aux pratiques et usages du marché.

Un intermédiaire qui n'émettrait pas le contrat d'assurance, mais effectuerait d'autres actes de gestion en tant que mandataire de l'assureur, peut recevoir une rémunération additionnelle ou spécifique pour ces services.

Generali établit sa tarification risque par risque, par une méthode d'analyse du risque suivant les informations communiquées par la Personne de Contact (généralement, dans un questionnaire d'assurance complété par le preneur d'assurance).

Outre la prime de base, incluant la rémunération du courtier, les chargements incluent les frais éventuels de dossiers et les taxes dues sur les primes d'assurance, dont le pourcentage varie en fonction de l'Etat de domiciliation du preneur d'assurance, ou du risque assuré.

Par contrat ou service, la précision de l'existence, de la nature du montant (ou à défaut la méthode de son calcul) de toute taxe, coût, frais, commission et autre avantage non monétaire inclus dans la prime demandée est décrite et présentée a priori au client potentiel.

Tout 'incitant' stricto sensu est proposé en contrepartie d'un travail ou d'une activité permettant, de manière large, d'améliorer la qualité du service au client, et ne peut nuire à l'obligation du prestataire de service d'agir au mieux dans l'intérêt du client.

Rémunération variable

Les personnes liées qui, de quelque manière que ce soit, reçoivent une rémunération variable doivent veiller à ce que cela ne les empêche pas d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts du client.

Cadeaux et autres avantages

Les personnes liées peuvent offrir à un client ou recevoir d'un client un cadeau de valeur modique (c'est-à-dire, d'une valeur inférieure ou égale à 100 EUR). Ce domaine, partie intégrante du Code de conduite, implique des règles et procédures internes, dont la possibilité de certaines dérogations possibles moyennant déclaration préalable et autorisation expresse du Compliance Officer local ou régional, selon le cas.

Via sa Personne de Contact ou notre Service clientèle, et sur simple demande écrite, le client peut obtenir plus d'informations à propos de cette politique. Il peut obtenir le détail précis de ses coûts, frais, rémunération de base et autres rémunérations se rapportant à son contrat ou au service qui lui a été fourni, et ce sur un support durable. Il peut aussi retrouver la version complète de cette politique via le site internet de Generali, tel que référé ci-dessous.

Cette version résumée de la politique de Rémunération de Generali Belgium est présentée et fournie au client.

#### 4. Gestion des Conflits d'intérêt

Dans la prestation de services d'assurances, il est possible que des conflits d'intérêt surgissent entre la compagnie et/ou l'intermédiaire et un client, ou entre plusieurs clients.

Un conflit d'intérêts apparaît lorsque la compagnie et/ou l'intermédiaire pourrait tirer profit d'une situation alors que le client courrait un risque de préjudice résultant de cette situation.

Les moyens mis en œuvre par Generali pour éviter et maîtriser les conflits d'intérêts comprennent des mesures organisationnelles et des procédures administratives pour le traitement et le contrôle des actions en vue :

- d'identifier les situations qui mènent/peuvent mener à des conflits d'intérêts.
- de gérer ces conflits d'intérêts.
- d'élaborer une politique adéquate pour développer et entretenir la maîtrise du conflit d'intérêts.

Les personnes liées ne peuvent exercer d'activité(s) professionnelle(s) complémentaire(s) pouvant éventuellement créer, dans l'exercice de leur(s) fonction(s) chez Generali, une situation de conflits d'intérêts envers le client, et en lien avec le produit ou le service fourni en matière d'assurance.

Les personnes liées sont tenues de déclarer toutes leurs activités professionnelles complémentaires. Celles qui, potentiellement et au moment de la déclaration, sont susceptibles de créer une situation de conflit d'intérêt avec les activités ou fonctions exercées au sein de Generali seront soumises à l'approbation préalable de la Direction de Generali.

Pour prendre sa décision, la Direction de Generali prendra en considération l'impact éventuel que cette activité professionnelle peut avoir sur la survenance d'un conflit d'intérêts. Ces déclarations et décisions sont susceptibles d'être revues lors de toute modification des activités complémentaires exercées, et lors de changements liés aux fonctions exercées au sein de Generali.

Sur simple demande écrite, le client peut obtenir, sur support durable, plus d'informations à propos de cette politique. Elle est disponible sur demande à votre courtier, sur le site internet de Generali, ou auprès de Generali à l'adresse [distribution.support@generalib.be](mailto:distribution.support@generalib.be).

Cette version résumée de la politique de Conflits d'Intérêts de Generali Belgium est présentée et fournie au client.

## 5. Gestion des plaintes

En cas de plainte concernant la présentation, le conseil, la souscription, l'exécution ou la liquidation de contrat ou de service d'assurance ainsi que de toutes les communications qui y sont liées, vous pouvez prendre contact avec notre service de gestion des plaintes :

- Par écrit à Generali Belgium - Service Gestion des Plaintes - Avenue Louise 149, 1050 Bruxelles
- Par e-mail à l'adresse : [gestion.plaintes@generali.be](mailto:gestion.plaintes@generali.be)
- Par fax au 02.403.86.53

L'information concernant la procédure de traitement des plaintes est disponible sur le site [www.generali.be](http://www.generali.be) dans la rubrique Contact \ votre avis nous intéresse.

Conformément à la réglementation en vigueur, la Compagnie s'engage à recourir à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, entièrement gratuite pour le preneur d'assurance.

Le demandeur qui estime ne pas avoir obtenu de solution acceptable, peut s'adresser à l'Ombudsman des Assurances, entité qualifiée, sise à l'adresse actuelle Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles ([info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)), sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice.

Les plaintes relatives aux conflits d'intérêts seront traitées avec l'attention nécessaire dans les meilleurs délais. Elles font l'objet d'un suivi distinct. Le Compliance Officer conserve un aperçu des plaintes reçues.

## 6. Constitution de votre dossier

Votre dossier " papier " constitué par Generali contient les données que vous avez fournies à votre Personne de Contact. Il se compose de votre contrat d'assurances, ses avenants et quittances, ainsi que le matériel de présentation de nos produits et services et la correspondance éventuelle avec votre Personne de Contact.

Vos données sont collectées exclusivement en vue de la gestion et de l'exécution de votre contrat d'assurance, en ce compris un sinistre éventuel. Elles sont traitées par Generali et non par des tiers, sauf exception justifiée par les besoins de la gestion de votre contrat (p.ex. dans le cadre de l'expertise d'un sinistre).

Les personnes liées s'engagent à respecter la politique et les procédures liées à la confidentialité des données dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs activités.

## 7. Informations complémentaires

### ■ Langues dans lesquelles Generali communique avec vous

La communication en lien avec la conclusion, la gestion l'exécution ou la liquidation des contrats et services, ainsi que l'envoi de tous documents informatifs, commerciaux, (pré-)contractuels ou administratifs peut se faire en français ou en néerlandais au choix du client. Tous les contrats, règlements et autres documents liés aux Produits et aux services de Generali sont disponibles en français.

### ■ Canaux de communication :

Generali communique vers ses clients :

- Via ses intermédiaires ;
- Via son site Web ;
- Via son Call Center ;
- Via ses conditions générales ou particulières ;
- Via ses brochures, fiches techniques ou rapport.

Generali communique vers ses clients :

- Par courrier ;
- Par email ;
- Par téléphone.



En principe, les informations sont communiquées sur support papier. D'autres supports durables sont envisageables moyennant le respect de certaines conditions, notamment les communications et références à des versions électroniques non modifiables et datées, disponibles par e-mail ou via le site internet de Generali, moyennant demande expresse et préalable du client, ainsi que la communication de son adresse e-mail unique de contact.

### ■ Agréments en matière de distribution en assurance

Generali Belgium est sous l'autorité de surveillance de la Banque Nationale de Belgique et y est enregistrée sous le numéro 0145 en tant qu'entreprise d'assurance.

Generali Belgium, numéro d'entreprise BE 0403.262.553 est sise avenue Louise 149, 1050 Bruxelles.

Generali, compagnie d'assurance accréditée sous le n° BNB 0145, est une société de taille moyenne qui commercialise ses produits essentiellement via un réseau d'intermédiaires d'assurances qui interviennent comme courtiers. Dans ce domaine Generali est posséder les agréments en assurances non vie pour les branches 01a, 01b, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10a, 10b, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, et en assurances VIE pour les branches 21, 22, 23, 26, 27.

### ■ Nature, fréquence et dates des documents relatifs à la prestation du service

Si vous disposez d'une police d'assurance tacitement renouvelable annuellement, une quittance vous est envoyée dans les semaines qui précèdent.

Tout changement des conditions vous est notifié dans les temps pour en permettre l'acceptation, et fait l'objet d'un avenant ou d'un nouveau contrat selon la nature du changement.

Pour les contrats d'un an maximum, une nouvelle police est envoyée, avec sa quittance, en cas de renouvellement.

En cas de paiement fractionné, des invitations à payer sont envoyées périodiquement.

### ■ Accessibilité et Contact

Un exemplaire de cette brochure, ainsi que de toutes ses annexes (Conflits d'intérêts, rémunérations ou devoir d'information), est disponible sur <https://www.generali.be/code-de-conduite.html>, et remis à destination du client. Vous souhaitez obtenir plus d'explications sur AssurMiFiD ou sur votre contrat d'assurance ? N'hésitez pas à contacter votre Personne de Contact, ou à visiter la section "Contact" de notre site, [www.generali.be](http://www.generali.be).