

POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

1. CADRE GÉNÉRAL

Notre bureau a comme priorité première la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients. Dans ce cadre et conformément à la législation, notre bureau a pris des mesures adéquates destinées à identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de ses activités. Tenant compte de ce qui précède et des caractéristiques de nos activités, notre bureau a élaboré une politique de gestion en matière de conflits d'intérêts dont le présent document est un résumé. Sur demande, vous pouvez obtenir un complément d'information qui vous sera fourni sur un support durable.

2. IDENTIFICATION DES CAS DE CONFLITS D'INTERÊTS POTENTIELS

Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre :

- ✓ Notre bureau (en ce compris toute personne qui lui est liée comme par exemple 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 – ci-après "les personnes liées") et les clients,
- ✓ Les clients entre eux.

Tenant compte des caractéristiques de notre bureau, nous avons identifié les cas potentiels de conflits d'intérêts. En voici quelques exemples :

- ✓ Situation dans laquelle un gain financier peut être réalisé ou une perte financière évitée aux dépens du client,
- ✓ Notre bureau a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances ou d'une transaction réalisée qui est différent de l'intérêt du client,
- ✓ Notre bureau est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe de clients par rapport à ceux du client concerné,
- ✓ Notre bureau a la même activité professionnelle que le client,
- ✓ Notre bureau reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en assurances fourni au client, sous la forme d'argent, de biens ou de services, autre que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.

3. POLITIQUE DE GESTION EN MATIÈRE DE CONFLITS D'INTERÊTS

Notre bureau a mis en place toute une série de mesures afin de gérer les conflits d'intérêts qui pourraient se poser. Ces mesures sont notamment les suivantes :

- ✓ Le respect par le personnel et toute autre personne liée au bureau d'une note d'instruction interne reprenant les principes et les mesures à respecter dans le cadre de la gestion des conflits d'intérêts,
- ✓ Une politique adaptée en matière de rémunération du personnel et de toute autre personne liée au bureau,
- ✓ Une politique en matière de cadeaux ou autres avantages,
- ✓ Des mesures organisationnelles qui garantissent le caractère confidentiel des données communiquées par les clients,
- ✓ Des mesures organisationnelles en matière de gestion séparée lorsque cela s'avère nécessaire,
- ✓ Une politique en matière de conseil d'arbitrage,
- ✓ Une politique suivant laquelle 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.

4. INFORMATION AU CLIENT

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. 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 MATIÈRE DE CONFLITS D'INTERÊTS

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 et versa. Si cela s'avère nécessaire, notre bureau actualise/modifie sa politique de gestion en matière de conflits d'intérêts. 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 À L'ÉGARD DES EMPLOYÉS

Notre bureau a, 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 de notre bureau ou toute autre personne qui y est liée participe à la réalisation de cet objectif. Dans ce cadre, notre bureau a mis en place la politique de rémunération suivante :

1. **SALAIRE**

Notre bureau rémunère ses employés uniquement sur base d'un salaire fixe qui n'est pas lié à la réalisation d'objectifs commerciaux.

2. **INCENTIVE (AVANTAGE NON MONÉTAIRE)**

Notre bureau n'accorde pas à ses employés des 'incentives'.

3. **OBJECTIFS COMMERCIAUX**

Notre bureau ne fixe pas d'objectifs commerciaux.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE CADEAUX ET AUTRES AVANTAGES

Dans le cadre de ses activités, il peut arriver qu'un employé ou toute autre personne liée à notre bureau offre à un client ou reçoive d'un client un cadeau ou un autre avantage.

A cet égard, seuls les cadeaux ou autres avantages dont le montant ou la valeur sont raisonnables peuvent être acceptés ou offerts. Le responsable concerné de l'employé ou de la personne liée à notre bureau doit dans tous les cas être informé et donner son accord. A aucun moment le fait d'offrir ou de recevoir un cadeau ou un autre avantage ne peut entacher le principe suivant lequel il convient d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts des clients. Dans le cas contraire, il y a obligation de s'abstenir ou de refuser.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONSEILS D'ARBITRAGE

En ce qui concerne les produits d'investissement ou d'épargne, il peut arriver que notre bureau propose à un client de 'sortir' anticipativement d'un produit qui n'est pas encore arrivé à échéance pour 'entrer' dans un autre produit. Un tel conseil d'arbitrage doit toujours être fait dans le seul intérêt du client.

En matière de conseils d'arbitrage, notre bureau a mis au point la politique suivante :

- les critères utilisés pour sélectionner les produits susceptibles de faire l'objet d'un conseil d'arbitrage sont analysés avec soin par notre bureau,
- des informations correctes, claires et non trompeuses sont fournies au client afin qu'il puisse prendre une décision en connaissance de cause et plus précisément concernant :
 - ✓ l'impact des frais inhérents aux transactions envisagées,
 - ✓ les caractéristiques des produits concernés,
 - ✓ les principaux facteurs ayant une incidence sur la valeur nette d'inventaire des produits.

POLITIQUE ET PROCÉDURE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

La satisfaction de la clientèle est une priorité pour notre bureau.

Les réclamations sont traitées suivant la procédure suivante :

- La personne chargée de la gestion des réclamations prend connaissance de la réclamation aussi vite que possible.
- S'il s'agit d'une réclamation concernant une activité de distribution d'assurances du bureau, elle envoie un accusé de réception écrit, avec mention de la date de la réception de la réclamation, dans les plus brefs délais au réclamant.
- Si ce n'est pas le cas, la personne chargée de la gestion des réclamations oriente par écrit, si possible, le réclamant vers la personne/service compétent(e) (par exemple le service des réclamations de l'entreprise d'assurance concernée).
- Si nécessaire, la personne chargée de la gestion des réclamations collecte des informations complémentaires auprès du réclamant ou de toute autre personne concernée par la réclamation.
- Une fois toutes les informations utiles réunies, la personne chargée de la gestion des réclamations examine la réclamation de manière experte, objective et honnête.
- La personne chargée de la gestion des réclamations adresse une réponse circonstanciée au réclamant dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la réclamation. Si la personne chargée de la gestion des réclamations s'attend raisonnablement à ce que l'évaluation de la réclamation, compte tenu de sa complexité, prenne plus d'un mois, elle en informe le réclamant avant l'expiration du délai d'un mois et indique le délai dans lequel une réponse définitive peut être attendue.
- Dans tous les cas, le réclamant est informé de la possibilité qu'il a de déposer une réclamation auprès du 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-insurance.be - www.ombudsman-insurance.be.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

1. Politiques relatives aux risques en matière de durabilité

Conformément au Règlement européen sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (« SFDR » - Sustainable Financial Disclosure Regulation) notre bureau intègre, dans ses conseils en assurance relatifs aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, les risques en matière de durabilité dans la mesure où cette information est mise à disposition par l'entreprise d'assurance.

Le SFDR définit le risque en matière de durabilité comme « un événement ou une situation dans le domaine environnemental (E), social (S) ou de la gouvernance (G) qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement ».

Dans le cadre des conseils relatifs aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, la politique de rémunération applicable au sein de notre bureau n'encourage pas une prise de risque excessive en matière de durabilité.

2. Non-prise en considération des incidences négatives des conseils en assurance sur les facteurs de durabilité

Le SFDR a défini les facteurs de durabilité comme « des questions environnementales, sociales et de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et les actes de corruption ».

La pratique n'a pas encore suffisamment évolué sur le marché de l'assurance pour que notre bureau puisse raisonnablement prendre en compte les incidences négatives des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité.

C'est la raison pour laquelle notre bureau ne prend actuellement pas en considération les incidences négatives des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité dans ses conseils en assurance relatifs aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, à moins que le client en ait exprimé le souhait. Dans ce dernier cas, notre bureau en tiendra compte dans l'évaluation de l'adéquation du/des produit(s) d'investissement fondé(s) sur l'assurance concerné(s).

Notre bureau adaptera cette politique en fonction des évolutions futures du marché des assurances.

Mise à jour de cette politique : 12 décembre 2024

POLITIQUE D'UTILISATION DES COOKIES SUR NOTRE SITE INTERNET

CONTEXTE : QU'EST-CE QU'UN COOKIE ?

Un cookie est un fichier texte contenant une petite quantité d'informations téléchargées sur votre ordinateur ou votre appareil mobile lors de votre première visite sur un site Internet. Nous utilisons des cookies afin d'améliorer le fonctionnement de notre site pour l'utilisateur. Les cookies jouent différents rôles : ils permettent par exemple de naviguer de manière fluide entre les pages, retiennent vos préférences, et permettent d'améliorer l'expérience globale de l'utilisateur. Vous trouverez davantage d'informations au sujet des cookies sur les sites suivants :

www.allaboutcookies.org
www.aboutcookies.org
www.youronlinechoices.eu

En utilisant ce site et nos services en ligne tels que l'application mobile, vous nous autorisez à installer des cookies sur votre appareil. Cette politique décrit la façon dont nous utilisons les cookies et leur utilité.

COOKIES STRICTEMENT NÉCESSAIRES

Ces cookies sont essentiels au bon fonctionnement de notre site Internet. Nous les utilisons pour les formulaires en ligne. Ils permettent de mémoriser vos coordonnées comme votre adresse mail, votre numéro de téléphone ou votre nom de famille.

COOKIES DE SUIVI

Ces cookies recueillent des informations sur l'utilisation du site Internet par les visiteurs, les pages les plus consultées et les messages d'erreur reçus. Les informations recueillies sont anonymes et nous aident à améliorer le fonctionnement de notre site. Elles ne permettent pas d'identifier les personnes. Les cookies de suivi que nous utilisons sont fournis par des sociétés tierces mais nous contrôlons la manière dont les données sont utilisées.

GOOGLE ANALYTICS

Nous utilisons des cookies fournis par Google Analytics afin d'évaluer l'efficacité de nos formulaires en ligne et de comprendre la façon dont les visiteurs utilisent notre site. Ces informations nous permettent de savoir par exemple à quelles étapes les utilisateurs rencontrent des difficultés pour remplir les formulaires. Bien que ce soit Google Analytics qui enregistre pour nous les informations fournies par notre site, nous contrôlons l'utilisation des données. Si vous ne souhaitez pas participer à l'amélioration de notre site Internet, de nos produits, de nos offres et de notre stratégie marketing, vous pouvez désactiver cet outil d'analyse de sites Internet en cliquant sur le lien suivant : <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

COOKIES DE FONCTIONNALITÉ

Ces cookies nous permettent de mémoriser vos choix (comme l'acceptation ou non de notre politique d'utilisation de cookie) et de vous proposer des fonctionnalités optimisées et personnalisées. Les informations collectées par ces cookies ne permettent pas de suivre votre activité sur les autres sites visités.

MISE À JOUR DES INFORMATIONS

Notre site Internet est actualisé régulièrement. Cette politique sera mise à jour si nous introduisons de nouveaux cookies ou modifions des paramètres.

SITES INTERNET TIERS

Notre site Internet peut contenir des liens renvoyant vers d'autres sites Internet, et nous ne savons pas quels sont les cookies utilisés par ces sites. Pour en savoir plus, consultez les informations relatives à l'utilisation des cookies sur ces sites tiers.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ SUR NOTRE SITE INTERNET

OBJECTIFS DU TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

Lors de votre utilisation du site internet « **Baudoux.be** » (ci-après : le « Notre site internet »), nous pouvons être amenés à vous demander de nous communiquer des données à caractère personnel vous concernant.

Le terme « données à caractère personnel » désigne toutes les données qui permettent d'identifier un individu, ce qui correspond notamment à vos nom, prénoms, pseudonyme, photographie, adresses postale et de courrier électronique, numéros de téléphone, date de naissance, ainsi qu'à tout autre renseignement que vous choisirez de nous communiquer à votre sujet.

Ces données communiquées par l'intermédiaire de ces formulaires sont conservées dans les fichiers de notre site internet. Elles sont utilisées pour vous fournir le service ou les informations demandées et pour vous informer sur d'autres produits, services et promotions de notre site internet et de ses partenaires.

Avec votre autorisation préalable, nous vous enverrons des informations commerciales se rapportant à de nouveaux produits voire des promotions. Vous conservez la possibilité de nous faire savoir que vous ne souhaitez plus recevoir de tels messages.

Pour toutes les données personnelles transmises par e-mail ou par un autre moyen, vous acceptez que notre site internet, collecte, conserve et/ou utilise ces données pour les objectifs mentionnés ci-dessus.

PERSONNES AYANT ACCÈS AUX DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES

Vos données sont conservées dans les bases de données de notre site internet.

Pour l'exercice de certaines tâches, notre site internet fait appel à d'autres entreprises (par exemple, maintenance technique de nos sites web, assistance lors de campagnes promotionnelles, réviseurs, etc.).

Ces entreprises n'ont qu'un accès temporaire à vos données personnelles et ce dans la limite indispensable à l'exercice de leurs fonctions.

Elles peuvent exporter vos données exclusivement pour l'exercice de leurs fonctions respectives et en aucun cas les utiliser à d'autres fins.

Notre site internet se réserve le droit d'utiliser vos données personnelles ou de les rendre publiques, si :

- la loi l'exige,
- la sauvegarde de l'intégrité du site web le nécessite,
- vous en faite la demande,
- une demande de collaboration est demandée lors d'une procédure d'investigation policière voire judiciaire.

VOS DROITS CONCERNANT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, telle que modifiée par la loi du 11 décembre 1998 à l'égard du traitement des données personnelles, vous disposez du droit d'accéder à vos données et du droit de les modifier, ainsi qu'indiqué ci-dessous, ainsi que du droit de consulter le Registre de la Commission de la protection de la vie privée.

Si vos données personnelles devaient être modifiées, nous vous invitons à nous en informer par courrier postal à l'adresse de contact. En fonction de la teneur de votre demande, nous adapterons vos données le plus rapidement possible.

Si vous voulez consulter vos données personnelles, si vous voulez que les données personnelles soient supprimées de notre fichier, ou si vous vous opposez à l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez nous informer par courrier postal à l'adresse de contact.

LIENS VERS D'AUTRES SITES

Les liens vers des sites qui ne sont pas exploités par notre site internet vous sont offerts à titre purement informatif. Nous vous conseillons, lorsque vous pénétrez sur ces sites, de lire attentivement leurs modes de fonctionnement et en particulier sur le respect de votre vie privée. Notre site internet ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la politique ou des pratiques du propriétaire ou de l'opérateur de ces sites.

MODIFICATIONS

Cette notice pourra être adaptée par notre site internet sans notification préalable. Il est donc utile de visiter cette page régulièrement. Les modifications apportées seront effectives sans autre formalité après un délai d'attente de 8 jours.

SÉCURITÉ

Notre site internet prendra toutes les mesures raisonnables pour respecter la confidentialité de vos données. En pressant le bouton « envoyer » lors de la transmission de vos données, vous reconnaissez que l'envoi de telles données par l'Internet n'est jamais exempt de risques. Les dommages résultant de l'usage de vos données par un tiers non autorisé ne pourront en aucun cas être indemnisés par notre site internet.