

Analyse pour les assurances d'épargne et d'investissement

Par le biais du présent document, notre bureau agit conformément à la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances et aux arrêtés d'exécution y afférents.

Présentation de notre bureau

[nom]

[Rue de l'Assurance 1, B-9999 Maville]

[Jean@lecourtier.be, tél : 01/234.56.78, fax : 01/234.56.78, www.jeanlecourtier.be]

Numéro d'entreprise [9999], RPM [+ indication du tribunal du siège de la personne morale]

Numéro de compte : BE....

Notre bureau est inscrit comme intermédiaire d'assurance dans la catégorie "courtier d'assurance" dans le registre des intermédiaires d'assurance tenu par la FSMA sous le numéro d'entreprise susmentionné. Le registre est disponible via <https://www.fsma.be/fr/intermediaire-dassurances> (cliquez sur « Listes » et « Registre des intermédiaires d'assurance »).

[Notre bureau possède une participation directe ou indirecte représentant 10 % ou plus des droits de vote ou du capital de [compléter les noms et adresses des entreprises d'assurance].]

[compléter les noms et adresses des entreprises d'assurance ou des entreprises mères des entreprises d'assurance] possède[nt] une participation directe ou indirecte représentant 10 % ou plus des droits de vote ou du capital du bureau.]

En sa qualité de courtier d'assurance, notre bureau représente le client et exerce ses activités en dehors de tout contrat d'agence exclusive ou de tout autre engagement juridique qui lui impose directement ou indirectement de placer la totalité ou une partie déterminée de sa production auprès d'une ou plusieurs entreprise(s) d'assurance ou qui l'empêche de choisir librement une entreprise d'assurance.

Vos coordonnées :

Nom : Prénom :

Adresse : N° : Boîte :

Code postal : Commune :

Date de naissance :/...../.....

Numéro de Registre national :

Numéro d'entreprise :

Avez-vous déjà fait établir un bulletin financier par le biais de notre bureau ?

Si oui, ce bulletin financier (questions et réponses reprises dans la partie II) est-il toujours d'actualité ?

Oui

Non

Si oui, vos préférences en matière de durabilité (questions et réponses reprises dans la partie III), sont-elles toujours d'actualité ?

Oui

Non

Pas encore déterminées

Raison du contact : [.....]

Notre bureau :

fournit un conseil.

ne fournit pas de conseil.

Partie I. Vos exigences et besoins pour l'épargne ou l'investissement par le biais d'une assurance-vie

Afin de procéder à une analyse de vos exigences et besoins, nous vous posons les questions suivantes. Il est important que vous communiquiez toutes les circonstances connues de vous qui ont une importance pour la précision de vos exigences et besoins.

• Quel est concrètement votre objectif d'épargne et/ou d'investissement ?

- Chercher à constituer un montant (capital) pour une dépense spécifique dans le futur.
- D'une manière générale, faire fructifier un capital.
- Anticiper les évolutions de la bourse.
- Un revenu (mensuel) pour compléter mon revenu actuel.
- Un complément à mon revenu futur (par exemple une pension complémentaire).

• Souhaitez-vous recevoir, pour vous ou pour vos proches, une prestation complémentaire dans l'une des situations suivantes ?

- Décès
- Invalidité
- Décès consécutif à un accident
- Autre
- Pas de prestation complémentaire

• Souhaitez-vous bénéficier de la déductibilité fiscale ?

- Oui Non

• Comment souhaitez-vous payer votre (vos) prime(s) ?

- Prime unique
- Primes périodiques
- Primes libres

• Quel montant souhaitez-vous verser ?

€ (Si vous optez pour le versement d'une prime libre, prière de mentionner au moins l'ordre de grandeur du montant à investir)

• Combien de temps l'argent peut-il rester bloqué ?

- De 0 à 3 ans
- De 4 à 8 ans
- De 9 à 16 ans
- 17 ans ou plus

• Devez-vous pouvoir entre-temps effectuer des retraits ?

- Non
- A mon gré
- Périodiquement
- Sous la forme d'une rente viagère
- Par le biais de rachats planifiés

• Exigences spécifiques

Avez-vous d'autres exigences spécifiques ou y a-t-il des informations complémentaires susceptibles d'être pertinentes pour vos exigences et besoins ?

La partie II doit être complétée si le client n'a pas encore fait établir de bulletin financier par le biais du bureau ou si le client déclare que le bulletin financier existant n'est plus d'actualité.

Partie II. Bulletin financier - Questionnaire pour le client

Afin d'établir un bulletin financier, nous vous posons les questions suivantes. Il est important que vous nous communiquiez des informations exactes et actualisées.

Pour quelle(s) personne(s) ce document est-il complété ?

- Uniquement pour vous-même.
- Pour le patrimoine commun du ménage pour lequel vous déclarez être le représentant.
- Autre (à spécifier) :

A. Connaissances et expérience

1) Formation et connaissances

Avez-vous acquis dans le cadre de votre formation ou par vous-même des connaissances spécifiques dans le domaine de la finance ?

- Non, je ne dispose pas de connaissances dans le domaine de la finance.
- Oui, je dispose de connaissances dans le domaine de la finance.

2) Profession et connaissances

Avez-vous, dans le cadre de votre activité professionnelle, acquis des connaissances spécifiques dans le domaine de la finance ?

- Non, je ne dispose pas de connaissances dans le domaine de la finance.
- Oui, j'ai acquis dans le cadre de ma profession des connaissances dans le domaine de la finance.

3) Expérience et intérêt

De quelle manière vous informez-vous sur le monde économique-financier ?

- Cela ne m'intéresse pas ou à peine. Je ne recherche pas moi-même des informations.
- Je lis régulièrement les pages financières de mon journal.
- Je recherche activement des informations financières. En outre, je recherche des informations supplémentaires sur Internet ou j'assiste régulièrement à des soirées d'information dans ce domaine.
- Je suis les marchés financiers de par mes activités professionnelles. Je travaille par exemple pour une institution financière, une société de bourse ou le département financier d'une entreprise.

4) Connaissances et expérience par produit

A. Connaissances et expérience relatives aux assurances d'épargne et d'investissement

	Cochez les produits pour lesquels vous avez constaté que le client a des connaissances, ce qui signifie que le client a une bonne idée des <u>risques</u> , du <u>rendement prévu</u> et des <u>caractéristiques fiscales</u> des investissements relevant de cette catégorie.	Cochez les produits dans lesquels le client investit à l'heure actuelle ou a investi au cours de ces 5 dernières années.		volume de l'investissement
		une fois	plusieurs fois	
Assurance-vie avec rendement garanti (assurance d'épargne relevant de la branche 21)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
Assurance-vie sans rendement garanti, liée à des fonds d'investissement (assurance d'investissement relevant de la branche 23)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
Assurance-vie sans rendement garanti, mais avec protection du capital investi, liée à des fonds d'investissement (assurance d'investissement relevant de la branche 23)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
Assurance-vie combinant un volet rendement garanti avec un volet sans rendement garanti (assurance d'investissement relevant de la branche 21/branche 23)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
Les actifs sous-jacents dans lesquels on peut investir via une assurance de la branche 23 :				
Actions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
Obligations et autres produits à rendement fixe (ex. bons de caisse, comptes à terme...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
Autres [à préciser]		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
Contrat de capitalisation avec rendement garanti (assurance d'épargne relevant de la branche 26)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€

B. Connaissances et expérience relatives à d'autres produits financiers

	Précisez les produits pour lesquels vous avez constaté que le client a des connaissances, ce qui signifie que le client a une bonne idée des <u>risques</u> , du <u>rendement prévu</u> et des <u>caractéristiques fiscales</u> des investissements relevant de cette catégorie.	Cochez les produits dans lesquels le client investit à l'heure actuelle ou a investi au cours de ces 5 dernières années.		volume de l'investissement
		une fois	régulièrement	
Connaissez-vous d'autres produits financiers ? Si oui, précisez lesquels et indiquez par catégorie si vous investissez déjà dans ces produits ou avez déjà investi dans ces produits au cours de ces 5 dernières années.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
	[à préciser]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	€

La section suivante ne doit être complétée que si un conseil est fourni au client.

B. Situation financière

1) Patrimoine : biens mobiliers

Quelle est la valeur de votre patrimoine mobilier (liquidités, comptes à vue et d'épargne, assurance-vie, obligations, actions et autres investissements)?

- Moins de 12.500 euros
- Entre 12.500 et 50.000 euros
- Entre 50.000 et 125.000 euros
- Entre 125.000 et 250.000 euros
- Plus de 250.000 euros

2) Patrimoine : biens immobiliers

Êtes-vous propriétaire d'un bien immobilier (maisons, appartements, terrains à bâtir) ?

- Non, je ne suis pas propriétaire d'un bien immobilier.
- Oui, je suis propriétaire d'un bien immobilier pour mon propre usage (habitation familiale).
- Oui, je suis propriétaire de plusieurs biens immobiliers qui sont ou ne sont pas pour mon propre usage.

3) Situation financière

A. Quels sont vos revenus nets mensuels (salaire, allocations, revenus locatifs, intérêts, ...) ?

- Moins de 1.500 euros
- Entre 1.500 et 3.000 euros
- Entre 3.000 et 5.000 euros
- Plus de 5.000 euros

B. À combien s'élèvent vos charges mensuelles régulières (remboursement d'un emprunt, loyer, factures

d'énergie, ménage) ?

- Moins de 750 euros
- Entre 750 et 1.500 euros
- Entre 1.500 et 2.500 euros
- Plus de 2.500 euros

4) Capacité d'épargne

Quel montant pouvez-vous épargner chaque mois, en tenant compte de vos dépenses régulières (factures d'énergie, ménage, remboursement d'un emprunt...) ?

- Moins de 250 euros
- Entre 250 et 500 euros
- Entre 500 et 1000 euros
- Plus de 1000 euros

5) Évolution prévue de la situation financière

Disposez-vous actuellement d'indications objectives selon lesquelles votre situation financière évoluera dans un délai d'un an ?

- Oui, négativement
- Non
- Oui, positivement

C. Objectifs d'investissement

1) Objectif

Quel est votre **principal** objectif d'épargne et/ou d'investissement ?

- Chercher à constituer un montant (capital) pour une dépense spécifique dans le futur.
- D'une manière générale, faire fructifier un capital.
- Anticiper les évolutions de la bourse.
- Un revenu (mensuel) pour compléter mon revenu actuel.
- Un complément à mon revenu futur (par exemple une pension complémentaire).

2) Le délai de réalisation de votre objectif

Quel est votre horizon d'épargne et/ou d'investissement ?

- De 0 à 3 ans
- De 4 à 8 ans
- De 9 à 16 ans
- 17 ans ou plus

D. Comportement face au risque

1) Quelle description convient le mieux quant à vos préférences en matière d'épargne et/ou d'investissement ?

- J'attache une importance à la conservation du capital investi, même si c'est au détriment du rendement.
Afin d'accroître le rendement, je suis prêt à prendre certains risques, limités toutefois, dans mes investissements (par exemple une éventuelle perte de 5% sur base annuelle). J'aspire malgré tout à des placements sûrs pour la majeure partie de mes avoirs.
- Rendement et risque limité sont pour moi deux critères importants. Je sais que pour obtenir davantage de rendement, je dois prendre un peu plus de risques (par exemple une éventuelle perte de 10% sur base annuelle).
- Je recherche un rendement aussi élevé que possible et j'accepte à cette fin de fortes variations de cours qui peuvent entraîner des pertes (importantes) (par exemple une éventuelle perte de 15% sur base annuelle).

2) Comment réagiriez-vous si la valeur de votre assurance d'épargne et/ou d'investissement devait fortement baisser à court terme (par exemple une perte de 15% sur deux mois de temps) ?

- Je vois cela comme une opportunité d'effectuer d'autres achats à des conditions avantageuses.
- Je conserve mes investissements ou assurances, mais je suis leur évolution de près.
- J'envisage de me débarrasser de l'ensemble ou d'une partie de mes investissements ou assurances afin de limiter les pertes.
- Je n'en dors plus et me débarrasse immédiatement de mes investissements ou assurances.

3) Comment réagiriez-vous à des fluctuations de votre assurance d'épargne et/ou d'investissement pendant toute la durée du contrat ?

- Je ne réagis pas. En effet, les fluctuations sont inhérentes aux assurances d'épargne et d'investissement.
- De façon modérée. C'est surtout le résultat au terme qui m'intéresse.
- De façon excessive. Je suivrai de près les fluctuations.
- De façon très excessive. Je songe à vendre mes assurances d'épargne et/ou d'investissement.

4) Si la valeur de l'assurance d'épargne et/ou d'investissement que vous envisagez devait baisser nettement plus que prévu (par exemple de moitié), pourriez-vous y faire face au moyen d'un autre revenu et/ou d'autres avoirs ?

- Avec énormément de difficultés; je peux très difficilement faire face à des déconvenues.
- Je dois faire face à cette déconvenue en réduisant mes dépenses.
- Je pourrais faire face à cette déconvenue au moyen d'autres revenus.
- Cela ne me pose aucun problème.

La partie III ne doit être complétée que si un conseil est fourni au client.

Partie III : Préférences en matière de durabilité (faisant partie de vos objectifs d'investissement repris dans la partie II et dans le bulletin financier)

Attention : la réglementation européenne sur la durabilité est encore en plein développement. A l'avenir, cela pourrait nécessiter des adaptations de cette fiche d'intermédiation.

Nous vous demandons si et dans quelle mesure vous souhaitez que votre produit d'assurance contienne un ou plusieurs des aspects durables suivants.

Par aspects durables, on entend :

Catégorie a) Les investissements sont réalisés dans des activités économiques qui contribuent à un objectif environnemental selon des critères légaux détaillés.

Catégorie b) Les investissements sont réalisés dans des activités économiques qui contribuent à un objectif environnemental et/ou à un objectif social défini(s) de manière plus générale par le législateur.

Catégorie c) Les décisions d'investissement tiennent compte des principales incidences négatives qu'elles peuvent avoir sur les questions environnementales, les affaires sociales et de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et les actes de corruption.

Vous trouverez d'autres précisions dans la note explicative sur les préférences en matière de durabilité.

• **Trouvez-vous important que votre produit d'assurance contienne un ou plusieurs aspect(s) durable(s) ?**

- Non, mon produit d'assurance ne doit pas nécessairement contenir des aspects durables.
- Oui, c'est important que mon produit d'assurance contienne des aspects durables.

Si vous avez coché la dernière case, veuillez répondre aux questions ci-dessous.

• **Quelles sont vos préférences en matière de durabilité ?**

- Je souhaite que mon produit d'assurance contienne des aspects durables, mais je n'ai pas de préférence spécifique.
- Je souhaite que mon produit d'assurance contienne l'un ou plusieurs des aspects durables suivants :
- catégorie a)
 - catégorie b)
 - catégorie c)

Si vous avez coché la catégorie c), veuillez préciser ci-dessous :

- Sans préférence pour une ou plusieurs familles d'indicateurs des principales incidences négatives.
- Avec une préférence pour la ou les famille(s) suivante(s) d'indicateurs des principales incidences négatives :
- Les émissions
 - La biodiversité
 - L'eau
 - Les déchets
 - Les combustibles fossiles
 - L'efficacité énergétique
 - Les questions sociales et conditions de travail
 - Les droits de l'Homme
 - La lutte contre la corruption et les actes de corruption

Si vous avez des préférences spécifiques qui n'ont pas été discutées et traitées dans les questions qui précèdent, celles-ci peuvent être mentionnées ici.

• **Quel pourcentage minimum d'aspects durables souhaitez-vous que votre produit d'assurance contienne (pour les catégories a et b) ?**

- Au moins ... % pour la catégorie a) et/ou
- Au moins ... % pour la catégorie b).

Lorsqu'il ressort de la partie IV qu'aucun produit d'assurance correspondant aux préférences du client en matière de durabilité n'a pu lui être proposé et que le client souhaite modifier ses préférences en matière de durabilité, la décision du client et les motifs de cette décision doivent être mentionnés dans le cadre ci-dessous.

Par exemple : au moment du conseil, il a été constaté qu'aucun produit d'assurance correspondant en même temps aux préférences du client en matière de durabilité et à son profil financier (déterminé sur base de sa connaissance et son expérience, sa situation financière, ses objectifs d'investissement et son comportement face au risque), ne pouvait lui être proposé. Le client avait une préférence spécifique pour des aspects durables de la catégorie a). Lorsqu'il a été demandé au client s'il souhaitait adapter ses préférences, le client a choisi de les adapter vers une préférence spécifique d'aspects durables de la catégorie b).

Par exemple : au moment du conseil, il a été constaté qu'aucun produit d'assurance correspondant aux préférences du client en matière de durabilité ne pouvait lui être proposé. Le client avait une préférence spécifique pour des aspects durables de la catégorie a) pour au moins 60%. Lorsqu'il a été demandé au client s'il souhaitait adapter ses préférences, le client a choisi de les adapter vers une préférence générale d'aspects durables pour au moins 30% (sans indiquer de préférence spécifique pour une catégorie déterminée d'aspects durables).

Partie IV : Conseil

Notre bureau fournit un conseil.

La question suivante ne doit être posée que si aucun produit d'assurance correspondant aux préférences du client en matière de durabilité ne peut lui être proposé.

• Nous ne pouvons vous proposer aucun produit d'assurance qui corresponde à vos préférences en matière de durabilité. Comment souhaitez-vous procéder pour la suite, dans le cadre de ce conseil ?

- Je souhaite adapter mes préférences en matière de durabilité . Cette décision et les motifs de cette décision sont documentés dans le cadre ci-dessus dans la Partie III.
- Je souhaite que mon produit d'assurance contienne des aspects durables, mais je renonce à mes préférences spécifiques en matière de durabilité.
 - Je souhaite parcourir à nouveau les questions relatives aux préférences spécifiques en matière de durabilité.
 - Je souhaite renoncer à mes préférences en matière de durabilité et indiquer que je n'ai pas de préférence. Mon produit d'assurance ne doit donc pas nécessairement contenir des aspects durables.
- Je ne souhaite pas adapter mes préférences en matière de durabilité et je voudrais que le produit d'assurance proposé corresponde à mes préférences. Par conséquent, aucun conseil ne peut finalement m'être fourni et aucun produit d'assurance ne peut m'être proposé.

Notre bureau vous fournit un conseil et a établi à cette fin un bulletin financier de votre situation (sauf si vous avez confirmé que votre bulletin financier - qui avait déjà été établi précédemment par notre bureau - et vos préférences en matière de durabilité sont toujours d'actualité). Le bulletin financier mentionne également vos préférences en matière de durabilité.

Vous trouverez votre bulletin financier (y compris vos préférences en matière de durabilité) en annexe.

Nous vous proposons le(s) produit(s) d'assurance [nom du/des produit(s) et de l'/des entreprise(s) d'assurance] sur la base :

- (1) de l'analyse effectuée ci-avant de vos exigences et besoins pour une assurance d'épargne et/ou d'investissement;
- (2) de votre bulletin financier qui a été établi sur la base de vos connaissances et de votre expérience, de votre capacité financière et de vos objectifs financiers;
- (3) des préférences en matière de durabilité que vous avez exprimées ci-dessus.

[2 possibilités - 1 à cocher et à compléter] :

- Nous vous informons que notre bureau peut travailler et travaille avec les entreprises d'assurance mentionnées : [2 possibilités - 1 à cocher et à compléter]
- sur notre site web www.courtier.be\123
 - dans le document en annexe.

- Notre conseil est fondé sur la base d'une analyse impartiale et personnalisée d'un nombre suffisant
- d'assurances d'épargne et/ou d'investissement offertes sur le marché et est cohérent avec vos exigences et besoins.

Ce(s) produit(s) est/sont cohérent(s) avec vos exigences et besoins et est/sont, compte tenu de votre bulletin financier (y compris vos préférences en matière de durabilité), adéquat(s) pour vous.

Déclaration d'adéquation :

[La déclaration d'adéquation doit comprendre les éléments suivants: a) les grandes lignes des conseils donnés; b) la recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit d'assurance particulier correspondrait le mieux aux exigences et besoins du client; c) des informations montrant en quoi la recommandation formulée est adaptée au client, et notamment en quoi elle correspond: i) aux objectifs d'investissement du client, y compris à sa tolérance au risque, et indiquant si ces objectifs sont atteints en tenant compte de ses préférences en matière de durabilité; ii) à la situation financière du client, y compris à sa capacité à subir des pertes; iii) aux connaissances et à l'expérience du client. L'intermédiaire d'assurance attire l'attention du client sur le fait que les produits d'investissement fondés sur l'assurance recommandés sont susceptibles ou non de l'obliger à demander un réexamen périodique de leurs accords, et il inclut cette information dans la déclaration d'adéquation.]

La déclaration d'adéquation a pour but de servir au mieux vos intérêts.

- Notre bureau ne fournit pas de conseil.**

Notre bureau ne fournit pas de conseil. Vous avez répondu aux questions relatives à vos connaissances et votre expérience (sauf si vous avez confirmé que les réponses à ces questions - qui avaient déjà été posées précédemment par notre bureau - sont toujours d'actualité).

Vous trouverez votre bulletin financier en annexe.

- Le(s) produit(s) que vous avez choisi(s) : [compléter le(s) nom(s) du(des) produit(s) et de l'/des entreprise(s) d'assurance]. Vous avez choisi ce(s) produit(s) sur la base de l'analyse effectuée ci-avant de vos exigences et besoins pour une assurance d'épargne et/ou d'investissement.

Notre bureau précise que : (cocher ce qui est d'application)

- Compte tenu de vos connaissances et de votre expérience, le(s) produit(s) que vous avez choisi(s) est/sont approprié(s).
- Compte tenu de vos connaissances et de votre expérience, notre bureau vous avertit que le(s) produit(s) que vous avez choisi(s) n'est/ne sont pas approprié(s).
- Nous vous avertissons que nous ne disposons pas des informations nécessaires pour déterminer si le(s) produit(s) est/sont approprié(s) ou non.

Partie V. Information

Afin que vous puissiez prendre une décision en connaissance de cause, notre bureau a parcouru avec vous et vous a fourni :

- votre bulletin financier (y compris vos préférences en matière de durabilité).
- la fiche d'information. Ce document contient des informations essentielles sur le contrat d'assurance choisi. Il reprend notamment des orientations et des mises en garde appropriées sur les risques inhérents au contrat d'assurance choisi ou à certaines stratégies d'investissement proposées, ainsi que des informations sur les coûts et frais liés au contrat.
- les conditions du contrat d'assurance choisi.
- les informations précontractuelles relatives à la durabilité du produit d'assurance proposé.
- la note explicative sur les préférences en matière de durabilité.

- Vous avez aussi reçu l'information complémentaire suivante : [.....].

- Vous confirmez que nous avons parcouru la fiche client avec vous.

Le travail de notre bureau en relation avec le contrat d'assurance est rémunéré sur la base : [à choisir – cocher ce qui est d'application]

- d'une rémunération que vous payez directement à notre bureau. Le montant de la rémunération s'élève à [montant en € ou méthode de calcul s'il n'est pas possible de mentionner le montant].
- d'une rémunération comprise dans la prime que vous payez.

Fait en deux exemplaires, dont un est remis au client.

À [.....], le [.....].

Signatures

Le traitement des données à caractère personnel susmentionnées est nécessaire afin de pouvoir vous proposer des services de distribution d'assurances. Il se fonde sur l'article 6.1.b) et 6.1.f) du Règlement général (UE) 2016/679 sur la protection des données personnelles (RGPD), relatif à l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles et aux fins des intérêts légitimes. Des informations complémentaires sur notre politique en matière de gestion des données à caractère personnel sont disponibles sur notre site web ou sur la fiche client. Vous pouvez également vous adresser à l'Autorité de la protection des données.

La satisfaction de la clientèle est une priorité pour notre bureau. Conformément à ses politiques et procédures internes, notre bureau a mis en place un dispositif de gestion des réclamations des clients. Ce dispositif a pour objectif d'examiner de manière experte et honnête les réclamations concernant un contrat d'assurance ou un service d'assurance fourni. Toute réclamation détaillée peut être adressée par mail ou courrier. Notre bureau s'engage à y répondre. Si vous le souhaitez ou si le traitement de votre réclamation par notre bureau ne vous a pas apporté satisfaction, vous pouvez prendre contact avec le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles – Tél 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - info@ombudsman-insurance.be - www.ombudsman-insurance.be, entité qualifiée compétente pour les assurances du Service de médiation pour le consommateur.