



## Règles de conduite MiFID

### Votre protection lors de la conclusion d'un contrat d'assurance

En Belgique, la protection des utilisateurs de produits et services financiers est basée sur la directive MiFID (Markets in Financial Instruments Directive). Depuis le 30 avril 2014, ces règles de conduite MiFID sont également d'application pour les courtiers en assurance. Cette législation est aussi connue sous le nom d'AssurMiFID.

TOLRIP SA offre des services d'intermédiation en assurances. Ces services consistent à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution.

#### 1/ Devoir de diligence et analyse des besoins

TOLRIP recueille suffisamment d'informations sur ses clients afin de pouvoir procéder à une évaluation correcte de leurs besoins et de leurs exigences. Ceci nous permet de vous proposer les solutions les plus adaptées.

Cette évaluation se déroule selon le processus suivant :

- Nous opérons tout d'abord une analyse de vos risques et besoins selon différents moyens et formes.
- Nous effectuons ensuite une étude comparative des solutions proposées par les différents assureurs consultés. Pour garantir notre indépendance en tant que courtier, une telle étude est renouvelée régulièrement.
- Par après, TOLRIP donne un avis neutre et objectif sur les différents contrats d'assurance envisageables.
- Si ceux-ci venaient à changer en cours de contrat, il vous appartient de nous en informer. Les nouveaux risques, besoins et exigences seront alors réévalués et le contrat sera adapté si nécessaire et si possible.

#### 2/ Devoir d'information

Afin de permettre à ses clients de conclure un contrat d'assurance en pleine connaissance de cause, TOLRIP vous informe de manière exacte, appropriée et compréhensible sur les produits et services proposés, et ce conformément aux exigences d'AssurMiFID. Nous veillons également à ce que toute information publicitaire soit correcte, claire, non trompeuse et soit clairement identifiable comme telle.

##### A. Informations générales à propos de TOLRIP SA

TOLRIP SA est une société anonyme dont le siège social est établi au 16 avenue de la Sapinière à 1180 Uccle (numéro d'entreprise 0435.370.939). Si vous désirez prendre contact avec TOLRIP SA, vous pouvez le faire soit par courrier, soit par téléphone au numéro 02.675.13.43, soit via l'adresse email [info@tolrip.com](mailto:info@tolrip.com) ou encore via notre site web [www.tolrip.com](http://www.tolrip.com). TOLRIP SA est inscrite à la FSMA (Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, [www.FSMA.be](http://www.FSMA.be)) comme courtier sous le numéro 24.837 pour pratiquement toutes les branches d'assurance. Ses activités d'assurance s'adressent à tous types de clients, des particuliers aux entreprises.

##### B. Informations sur les assureurs et leurs produits

Comme mentionné ci-dessus, chaque offre d'assurance émanant de TOLRIP SA fait l'objet d'une étude de marché préalable. Ces études de marché sont essentielles pour le candidat preneur d'assurance dans le cadre du processus de décision. En ce qui concerne les solutions structurées liées à un portefeuille, une étude comparative globale est réalisée à l'échelle d'un groupe de clients présentant un profil de risque similaire. C'est pourquoi TOLRIP SA consacre un soin tout particulier à l'établissement de ses appels d'offres et tend à reprendre tous les éléments essentiels de l'offre de façon claire et compréhensible. Afin de vous permettre de vérifier l'étude de marché dans son ensemble, nous vous transmettons sur simple demande les propositions et conditions les plus appropriées de(s) (l') assureur(s).



## Règles de conduite MiFID

### 3/ Conflits d'intérêts

TOLRIP entend respecter la loi MiFID en fournissant des services d'intermédiation en assurances d'une manière honnête, équitable et professionnelle servant au mieux les intérêts de nos clients.

#### A. Quels conflits d'intérêts ?

Afin d'élaborer notre politique en matière de conflits d'intérêts, nous avons tout d'abord relevé les conflits d'intérêts susceptibles de survenir au sein de TOLRIP. Ceux-ci risquent d'émerger entre (1) TOLRIP et les personnes qui lui sont liées et un client ou (2) entre nos différents clients. Notre politique en matière de conflits d'intérêts tient compte des spécificités propres à TOLRIP. Lors de l'appréciation des conflits d'intérêts potentiels, TOLRIP a identifié les situations où il existe un risque notable que les intérêts des clients soient lésés.

#### Il s'agit de situations où :

- un gain financier est réalisé ou une perte financière est subie aux dépens du client ;
- le résultat du service ou de la transaction présente un autre intérêt pour notre bureau ;
- une motivation financière nous incite à privilégier d'autres clients ;
- il est exercé la même activité que le client ;
- une autre personne que le client verse une rémunération à notre bureau pour la fourniture de services d'intermédiation en assurances.

#### B. Les mesures prises par TOLRIP

TOLRIP a pris toute une série de mesures pour s'assurer que les intérêts du client priment.

Il s'agit notamment :

- d'une politique garantissant que l'activité des personnes que nous occupons porte uniquement sur les contrats d'assurance dont elles connaissent et sont capables d'expliquer aux clients les caractéristiques essentielles ;
- d'une politique permettant à notre bureau de se réserver le droit, à défaut de solution concrète à un conflit d'intérêts spécifique, de refuser de prêter le service demandé, et ce, dans le seul but de protéger les intérêts du client ;
- d'une politique en matière d'octroi d'avantages ;
- d'une politique garantissant que toutes les personnes occupées par notre bureau fournissent des informations correctes, claires et non trompeuses.

S'il y a lieu, notre politique en matière de conflits d'intérêts sera adaptée ou actualisée.

#### C. Quelle est la procédure ?

Un conflit d'intérêt potentiel a été identifié.

Ensuite il faut poser la question : la règle de base MiFID peut-elle être respectée ?

- Si non : Pas de présentation de service
- Si oui : «Les mesures de gestion suffisent-elles ?
  - Oui** : Prestation de service
  - Non** : Transparence spécifique – prestation de service

#### D. Une transparence spécifique

Si, dans un cas concret, nos mesures devaient offrir des garanties insuffisantes, TOLRIP vous communiquera la nature générale ou les causes du conflit d'intérêts, de sorte que vous pouvez prendre une décision informée. Vous pouvez toujours nous contacter pour plus d'informations



## Règles de conduite MiFID

### 4/ Rémunérations

Conformément à AssurMiFID, TOLRIP ne peut, en ce qui concerne les services d'intermédiation en assurances fournis à ses clients, recevoir ou payer de rémunérations que si elles appartiennent à l'une des trois catégories suivantes :

#### **A. Une rémunération payée par ou au client.**

Ceci englobe les honoraires convenus que vous payez en tant que client et qui sont stipulés dans votre contrat, ou encore la commission mentionnée dans l'offre et qui fait partie de la prime que vous payez à TOLRIP.

#### **B. Une rémunération payée par ou aux compagnies d'assurances avec lesquelles le client conclut un contrat d'assurance.**

Ceci englobe la commission reprise dans l'offre et faisant partie de la prime que vous devez payer directement à l'assureur, ou encore les commissions de portefeuille que des assureurs payent à TOLRIP en compensation de services que nous fournissons à ces assureurs en faveur de nos clients. Ces commissions de portefeuille sont payées à TOLRIP par les assureurs au motif que nous exécutons un certain nombre de tâches qui incombent normalement aux assureurs mais que nous assumons à leur place, en tout ou en partie.

#### **C. Une rémunération d'un tiers, qui est nécessaire pour le service d'intermédiation en assurance demandé :**

Il s'agit d'une catégorie très spécifique englobant par exemple les frais juridiques nécessaires à la conclusion d'un contrat d'assurance. Il est également possible que TOLRIP octroie une rémunération à un tiers au simple motif que ce tiers amène de nouveaux clients. Ces paiements sont conformes à la communication de la FSMA du 20 février 2009 concernant les "apporteurs d'affaires" et à la stricte réglementation interne en la matière.

### 5/ Dossiers clients

TOLRIP tient, dans la mesure du possible, un dossier électronique détaillé de tous ses clients, reprenant entre autres :

- L'analyse des risques et des besoins sous différentes formes ;
- L'étude de marché avec le détail des offres ;
- Le contrat d'assurance (conditions générales et particulières) ;
- Tous les avenants au contrat d'assurance ;
- L'ensemble des emails, lettres et communications échangés avec le client au sujet des garanties, des primes, des limites et des sinistres ;
- Toutes les statistiques sinistres ;
- Toutes les plaintes et réactions aux plaintes.

### 6/ Conditions Générales des assureurs

TOLRIP réfère aux différents sites web des assureurs pour la lecture des conditions générales des assurances souscrites. Sur simple demande de votre part par mail à l'adresse [info@tolrip.com](mailto:info@tolrip.com), nous pouvons également vous faire parvenir une version par mail.