

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Dans le cadre du respect de la loi du 30 juillet 2013 et de ses arrêtés royaux, notre bureau vous communique les informations suivantes :

I. INFORMATIONS SUR NOTRE BUREAU

1. Lovaria Assurance - HASNI Mehdi - Rue Faignart, 1 – 7100 La Louvière
2. N° d'entreprise : BE0866.686.288
3. Notre bureau est inscrit sous le numéro FSMA : 104539A dans la catégorie des courtiers d'assurances dans le registre des intermédiaires d'assurances tenu par la FSMA dont le siège est situé Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles et qui consultable sur le site www.fsma.be.
4. Les modes de communication à utiliser entre le bureau et le client, y compris le cas échéant, pour ce qui concerne la souscription de contrats d'assurance sont le courrier, le téléphone, le fax, le mail, l'espace client et le site internet.
5. Les langues utilisées par notre bureau sont le français et l'anglais.
6. Règlement extrajudiciaire des plaintes : Notre bureau fait de son mieux pour vous satisfaire. En cas de problème ou de question, nous nous tenons à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler ensemble, vous pouvez contacter 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.as
 - www.ombudsman.as
7. Conditions générales de prestation de services d'intermédiation en assurances

II. POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERETS

1. Cadre Général.

Dans le souci du respect de l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts en ce qui concerne le secteur des assurances, Lovaria Assurance a pris des mesures adéquates afin d'identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de ses activités. En conséquence, notre bureau a donc élaboré une politique en matière de conflits d'intérêts.
2. Identification des cas de conflits d'intérêts potentiels.

Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre notre bureau, y compris toute personne qui lui est liée, et les clients ainsi qu'entre des clients de notre bureau.

Sur base des caractéristiques et de l'organisation de notre bureau, des cas potentiels de conflits d'intérêts ont été identifiés :

- Notre bureau peut réaliser un gain financier ou éviter une perte financière aux dépens du client.
- Notre bureau a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci 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 autres que la commission ou les frais normalement pratiqués pour ce service.
- Politique de gestion en matière de conflits d'Intérêts.
Afin de respecter la règle de base Mifid en matière de conflits d'intérêts, notre bureau a émis une note d'instruction interne à laquelle tous les intervenants internes doivent se référer. La base de cette note d'instruction est l'engagement d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts du client sans aucun particularisme. En cas de sinistres entre deux clients, nous garantissons la confidentialité des informations, un client se verra géré par un(e) gestionnaire et l'autre client par un(e) autre gestionnaire et si nécessaire dans des bureaux géographiquement distincts. Quelques soient les critères pris en compte par les compagnies pour établir le commissionnement, notre bureau tient compte, pour sélectionner les offres faites aux clients, du seul rapport garanties/prime et pour la gestion et les règlements des sinistres de l'application la plus complète des conditions du contrat et des droits du 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.
- 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 certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, notre bureau informera ceux-ci par écrit ou sur tout support durable, avant d'agir en leur nom, de la nature 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.
- Suivi de la politique de gestion en matière de conflits d'intérêts.
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 plusieurs clients. La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire Lovaria Assurance 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.

III. POLITIQUE EN MATIERE DE REMUNERATION

Lovaria Assurance est rémunéré pour son activité de courtier en assurance indépendant. Le principe de cette rémunération est le commissionnement. Il est attribué à Lovaria Assurance par les compagnies d'assurances et les underwriters.

Dans la mesure du possible, ces commissions sont nivelées par branches et par garanties quel que soit notre fournisseur. Cette mesure a été prise afin de garantir la totale indépendance de Lovaria Assurance et de préserver au mieux les intérêts du client.