



## **Conditions générales de prestation de services**

Cadre législatif : art.281 et 295 de la loi du 4 avril 2014 comme modifié par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive (EU) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 concernant la distribution des assurances.

### **Identification**

Nom	CLOES CONSULT SPRL
Siège social	Rue Rimièrè 13 4120 NEUPRE
Bureau	Rue Rimièrè 13 4120 NEUPRE
GSM	0496 26 45 46
E-Mail	jlc@cloesconsult.be
Web	www.cloesconsult.be
Numéro d'entreprise	0471.563.817
Numéro FSMA	046390A
Banque	BE 38 3400 9958 3672
Personne de contact	Jean-Louis Cloes

### **Notre activité**

Intermédiaire d'assurances, inscrit sous le numéro 046390A dans le registre tenu par la FSMA dont le siège est situé Rue du Congrès 12 - 14 à 1000 Bruxelles – <https://www.fsma.be/fr/intermediaire-dassurances>

Notre bureau 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. Notre bureau exerce ses activités dans les branches suivantes :

01.a. Accidents sauf accidents du travail

02. Maladie

21. Assurances sur la vie non liées à des fonds d'investissement à l'exception des assurances de nuptialité et de natalité

23. Assurances sur la vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d'investissement

26. Les opérations de capitalisation

### **Accessibilité**

Nous sommes à votre disposition soit à l'occasion d'une visite dans vos bureaux ou à votre domicile, soit par téléphone. Vous pouvez également nous envoyer un email ou un courrier.

### **Communication avec notre bureau**

Cadre législatif : article 285 de la loi du 4 avril 2014, modifié par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurance.

Notre bureau communique autant que possible avec vous par voie électronique. Votre choix concernant les modalités de communication avec notre bureau vous sera demandé lors de l'élaboration de votre fiche client.

Si vous ne souhaitez pas communiquer avec nous par voie électronique, l'ensemble de la documentation précontractuelle et contractuelle vous sera transmise gratuitement via support papier. Par la signature de la fiche client, vous vous engagez sur l'exactitude des informations et de l'adresse email communiquée, ainsi qu'à nous communiquer tout changement dans les informations fournies.

### **Conservation de données**

Cadre législatif : article 291 de la loi du 4 avril 2014, modifié par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurance. Notre bureau conserve un enregistrement de toutes les activités de distribution d'assurances réalisées afin de permettre à la FSMA de vérifier si notre bureau se conforme aux obligations légales en la matière et en particulier s'il remplit ses obligations envers ses clients actuels ou potentiels.



Les données seront conservées pendant une période de 5 ans afin que la FSMA puisse exercer sa tâche de surveillance et, si la FSMA le demande, pendant une période de 7 ans, sans préjudice de la possibilité offerte à notre bureau, dans le respect du règlement 2016/679, de les garder plus longtemps pour l'exécution de la convention et la gestion des litiges connexes. Les informations et la documentation en lien avec les contrats d'assurance vie seront quant à elles conservées 10 ans en accord avec les exigences de la loi du 18 septembre 2017 concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

### **Confidentialité des données**

Chaque partie, notre bureau et vous en qualité de client, s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles concernant l'autre partie dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de la présente collaboration à l'exception des informations qui doivent être communiquées à des tiers pour la bonne exécution du contrat (par exemple assureur, réassureur, expert, etc.) et des exceptions légales.

### **Information par le biais du site internet de notre bureau**

Conformément aux dispositions légales, notre bureau fait usage de son site internet pour la communication à ses clients de certaines informations générales. L'utilisation d'un site web pour informer un client est considérée comme adaptée au contexte dans lequel sont conduites les affaires s'il est prouvé que ce client a un accès régulier à l'internet. La fourniture par le client d'une adresse email comme moyen de communication aux fins de la conduite de ses affaires avec notre bureau constitue une preuve de cet accès régulier. Si vous ne souhaitez pas communiquer par le biais de notre site internet, une version papier ou électronique de l'ensemble des informations vous sera transmise conformément au choix mentionné dans votre fiche client.

### **Documents et informations transmis par notre bureau**

Dans le cadre de nos prestations, vous recevrez de notre bureau différents documents. Ces derniers seront parcourus avec vous. Néanmoins, nous vous invitons à les lire avec attention et à nous signaler toute incompréhension, remarque ou anomalie. Notre bureau se tient à votre disposition pour tout complément d'information, suggestions ou remarques.

### **Information correcte et complète**

La qualité de nos prestations dépend de la qualité de l'information que vous nous communiquez tant avant la conclusion d'un contrat d'assurance qu'au cours de la durée du contrat. C'est la raison pour laquelle il est important, qu'en tant que client, vous communiquiez à notre bureau des informations correctes et complètes. Lors de chacune de vos entrevues, notre bureau s'efforcera de revoir avec vous les informations précédemment communiquées via votre fiche client dans l'objectif de s'assurer que les informations recueillies ne sont pas manifestement périmées, incorrectes ou incomplètes. Néanmoins, il reste primordial que vous lui communiquiez, au plus tôt, tout changement relatif à votre situation. Si vous lui communiquez des informations incorrectes ou incomplètes ou obsolètes, notre bureau ne pourrait être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient.

### **Rémunération et avantages**

Cadre législatif : article 296/1 de la loi du 4 avril 2014, modifié par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurance.

Pour la prestation de services en tant que courtier d'assurance, nous recevons en principe des honoraires de l'entreprise d'assurance, qui font partie du montant / de la prime dont vous vous acquittez en tant que client. Par conséquent, le client s'acquitte des frais engagés pour les services fournis par notre bureau par le biais de la souscription au produit d'assurance.

Les frais de conseil sont ainsi rémunérés via la commission que notre bureau perçoit de la compagnie d'assurance.

Notre bureau pourrait également être amené à recevoir d'autres indemnités telles que des commissions de gestion, des commissions de volume et d'autres types de compensations et avantages non monétaires (Par exemple : séminaires de formation, etc....).

Les avantages mentionnés ci-dessus pourraient être combinés.



Ces avantages ne sont pas directement dépendants ou liés aux services de courtage d'assurance que notre bureau propose à ses clients.

Notre bureau peut être amené à rémunérer les personnes qui lui amènent des clients.

Ayant pour objectif d'agir de façon honnête, équitable et professionnelle dans le meilleur intérêt de nos clients, nous veillons toujours à ce que la perception d'une rémunération ou avantages implique une amélioration générale de la qualité du service ou de l'activité concerné pour le client.

### **Information sur les coûts et frais**

La souscription à un produit d'assurance peut engendrer des frais de gestion liés au portefeuille de notre société auprès de la compagnie d'assurance concernée ou pour des tâches supplémentaires que nous effectuons.

Les frais de gestion sont les frais annuels accordés par la compagnie d'assurance pour les services rendus par notre bureau tels que le suivi client, le suivi des produits, ainsi que les frais de fonctionnement tels que les frais administratifs, les changements juridiques et fiscaux, les frais de conseil juridique, les frais de marketing, etc... Les frais susmentionnés perçus par notre bureau peuvent différer selon le produit et sont calculés sur le montant investi ou la prime.

Une synthèse/un aperçu des frais et coûts applicables au produit d'assurance proposé ou choisi ainsi que notre mode de rémunération en lien avec le produit d'assurance concerné vous seront remis avant la souscription au contrat.

### **Conflits d'intérêt**

Cadre législatif : article 279/283/287 de la loi du 4 avril 2014, modifié par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurance.

Notre bureau a comme priorité la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir 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 écrite 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.

### **Identification des cas de conflits d'intérêts potentiels**

Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre notre bureau (en ce compris toute personne qui lui est liée comme 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.

### **Mesures**

Notre bureau réalise un rapport annuel sur les conflits d'intérêt possibles. Notre bureau maintien des dispositions organisationnelles et administratives lui permettant de prendre toutes les mesures raisonnables (\*) afin d'empêcher que des conflits d'intérêts nuisent aux intérêts de ses clients. Ces mesures sont proportionnelles aux activités exercées et aux produits d'assurance vendus. Notre bureau prend toutes les mesures appropriées (\*) pour identifier les conflits d'intérêts pouvant survenir dans l'activité de distribution d'assurances entre nous, y compris nos administrateurs et employés, ou une personne qui n'est pas directement ou indirectement liée à nous par une relation de subordination, et nos clients ou entre nos clients.

(\*)

Une note d'instruction interne

Une politique de rémunération ajustée

Une politique réservant à notre bureau le droit de refuser le service demandé en l'absence d'une solution concrète à un conflit d'intérêts spécifique dans le seul but de protéger les intérêts du client ;

Si nécessaire, la politique en matière de conflits d'intérêts de notre bureau sera adaptée ou mise à jour.

### **Transparence**

Si les dispositions organisationnelles ou administratives que nous avons prises pour le traitement des conflits d'intérêts ne suffisaient pas pour supposer raisonnablement que le risque de porter préjudice aux intérêts du client sera évité, notre bureau communiquera de façon claire et avant la conclusion du contrat d'assurance la nature générale ou les sources de conflits d'intérêts connus du client. Cette communication est faite sur un support durable et contient suffisamment de détails, en tenant compte du type de client, pour que celui-ci puisse prendre des décisions en toute connaissance concernant les activités de distribution d'assurances sur lesquelles le conflit d'intérêt est survenu.

### **Indépendance**

Notre bureau ne détient pas directement ou indirectement 10% ou plus des droits de vote ou du capital d'une compagnie d'assurance donnée par participation directe ou indirecte. Aucune compagnie d'assurance ni société mère d'une compagnie d'assurance ne détient 10% ou plus, directement ou indirectement, des droits de vote ou du capital de notre bureau. Notre bureau exerce ses activités de distribution en dehors de tout contrat d'agence exclusive ou de tout autre engagement juridique lui imposant de placer tout ou partie de sa production auprès d'une ou de plusieurs entreprises d'assurance.

Notre bureau représente le client et n'agit pas au nom ou pour le compte d'une entreprise d'assurance.

### **Conseil indépendant**

Notre conseil repose toujours sur une analyse impartiale et personnelle au sens de la loi 4 avril 2014, conforme aux dispositions de l'article 284 § 3. Notre bureau n'a aucune obligation contractuelle de faire des affaires de distribution d'assurance exclusivement avec une ou plusieurs compagnies d'assurance.

### **Connaissances et aptitudes professionnelles**

Cadre législatif : article 266 et 267 de la loi du 4 avril 2014, modifié par la loi du 6 décembre 2018 transposant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurance.

Les responsables de notre bureau, les responsables de la gestion, les responsables de la distribution et les personnes en contact avec le public ont tous les connaissances professionnelles et les compétences professionnelles requises, telles que déterminées par le roi sur avis de la FSMA.

Une liste détaillée des cours suivis est tenue à jour au bureau.



### **Catégorisation du client**

Soucieux de vous offrir un service optimal garantissant au mieux votre protection et votre information, notre bureau a décidé de catégoriser, par défaut, l'ensemble de ses clients comme « clients de détail ».

Vous avez été informé de la possibilité de demander à être catégorisé en qualité de « client professionnel » pour autant que vous répondiez aux critères prévus dans l'annexe de l'Arrêté Royal du 19 décembre 2017 portant les règles et modalités visant à transposer la Directive européenne concernant les Marchés d'Instruments Financiers visée à l'article 20 de l'Arrêté Royal du 18 juin 2019 portant exécution des articles 5, 19°/1, 264, 266, 268 et 273 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

Veuillez noter que la qualité de « client professionnel » entraîne éventuellement un niveau de protection d'information inférieurs.

Si vous souhaitez néanmoins être classé en tant que « client professionnel », veuillez en faire la demande explicite à notre bureau.

### **Politique anti-blanchiment**

Loi du 18 septembre 2017 sur la prévention du blanchiment de capitaux et financement du terrorisme et limitation de l'utilisation des espèces.

*Lignes directrices et mesures de contrôle interne en vigueur*

Notre société élabore et applique des politiques, procédures et mesures de contrôle interne efficaces, proportionnées quant à leur nature et à leur taille et comprenant au minimum :

Modèles de gestion des risques

Acceptation du client via la compagnie d'assurance

Vigilance à l'égard des clients et des transactions

Le signalement des soupçons

Conservation des documents

Contrôle interne

La gestion du respect des obligations légales et réglementations prises en application de celles-ci, ainsi que du règlement européen sur les transferts de fonds

### **Solvabilité des compagnies d'assurance**

Dans le cadre de leurs activités de distribution d'assurances, notre bureau n'est pas responsable de la solvabilité des compagnies d'assurance.

### **Durabilité**

Dans le cas où notre bureau vous fournit un conseil en matière d'assurance vie épargne/investissement, ce dernier s'applique à intégrer, autant que possible, les facteurs de durabilité(\*) dans ses conseils sur les polices d'assurance avec composante d'investissement.

Les risques de durabilité sont les événements ou des situations liés au domaine environnemental, social ou à la gouvernance qui, s'ils surviennent, pourraient avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle sur la valeur de l'investissement lié.

Nous tenons compte de ces risques de durabilité en:

-vous interrogeant si et dans quelle mesure vous souhaitez que votre produit d'assurance contienne un ou plusieurs des aspects durables suivants:

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.

-mettant à la disposition du client les informations de la compagnie d'assurance à cet égard.

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



Notre politique de rémunération n'inclut pas de pratique ayant un impact négatif significatif sur les risques de durabilité.

*(\*) Les facteurs de durabilité sont les questions environnementales, sociales et de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et les actes de corruption.*

### **Traitement des plaintes**

Notre bureau a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler de commun accord, vous pouvez contacter le 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.as - www.ombudsman.as.

### **Droit applicable**

Les présentes conditions sont régies et interprétées conformément au droit belge.

Pour la version la plus récente de ces conditions générales de prestation de services d'intermédiation en assurances, veuillez-vous référer à notre site internet.



## **ANNEXE 1 : Aperçu général des frais, commissions et compagnies partenaires**

Type de produit	Frais sur prime (*)	Frais de gestion annuels (*)	Compagnies d'assurance
3° pilier : épargne pension et épargne long terme	0% - 3 %	0% - 1%	NN Insurance, Bâloise B, Vivium, AG Insurance
4° pilier (non fiscal)	0% - 3 %	0% - 2%	NN Insurance, AG Insurance, VITIS Life B et L, ONE LIFE, Bâloise L, AFI ESCA, Lombard B et L
2° pilier : Engagement individuel de pension, pension libre complémentaire pour indépendant, pension libre complémentaire pour prestataire de soins salarié, contrat INAMI, convention de pension pour travailleur indépendant, assurance de groupe	0% - 3%	0% - 1%	NN Insurance, VIVIUM, Bâloise B, VITIS Life B, AG Insurance
Contrat de capitalisation : Branche 26 et Branche 6 luxembourgeoise	0% - 3%	0% - 2%	VITIS Life B, ONE LIFE, Lombard B, AFI Esca
Revenu garanti	0% - 15%	/	Vivium, AG Insurance
Assurance décès	0% - 15%	/	NN Insurance, AG Insurance
Assurance soins de santé	0% - 15%	/	DKV, AG Insurance

(\*) Les frais sur prime et de gestion comprennent la rémunération de la compagnie d'assurance et celle du courtier, à l'exclusion des éventuelles taxes.

AFI Esca : 4, rue du Fort Wallis L-2714 Luxembourg

AG Insurance SA: boulevard Emile Jacqmain, 53 - 1000 Bruxelles

Bâloise Belgium SA (Athora et Fidéa): Posthofbrug, 26 - 2600 Anvers

Bâloise Luxembourg, 8, rue du Château d'Eau L-3364 Leudelange

DKV Belgique, Rue de Lozum 25, 1000 Bruxelles

Lombard International Assurance - Belgique, Avenue Louise/Louizalaan 480, B-1050 Bruxelles/Brussels

Lombard International Assurance S.A., 4, rue Lou Hemmer, L-1748 Luxembourg

NN Insurance Belgium, Avenue Fonsnylaan 38, 1060 Bruxelles-Brussel

ONE LIFE, 38 Parc d'Activités de Capellen BP 110, L-8308 Capellen

VITIS LIFE – BELGIAN BRANCH, Jan Emiel Mommaertslaan 20 B bus 8, B-1831 Diegem

VITIS LIFE S.A., 52, boulevard Marcel Cahen, L-1311 Luxembourg

Vivium SA: rue Royale, 151 - 1210 Bruxelles