

**BROCHURE
MIFID**



SOMMAIRE

A. Qu'est-ce que Fidea ?	2
B. Notre réseau de distribution.....	2
C. Votre protection légale	3
1. AssurMiFID.....	3
2. Politique en cas de conflits	3
3. Politique d'indemnisation	5
D. Traitement des plaintes.....	5
E. Règles de conduite	6

A. QU'EST-CE QUE FIDEA ?

Fidea est une société anonyme dont le siège social est sis en Belgique, Delacensierstraat 1, 2018 Anvers, inscrite au registre des personnes morales d'Anvers, département d'Anvers et portant le numéro d'entreprise 0406.006.069. Fidea a également un siège d'exploitation dans la partie francophone du pays, sur la Place du Luxembourg 1, 1420 Braine-l'Alleud.

En tant qu'entreprise d'assurances belge, Fidea est agréée par la Banque nationale de Belgique (BNB) sous le code 0033 pour toutes les branches d'assurances du groupe d'activités Non-Vie et pour les branches d'assurances 21, 22, 23 et 26 du groupe d'activités Vie. Fidea est également inscrite en tant qu'agent d'assurances auprès de l'Autorité des Services et Marchés financiers (FSMA) pour toutes les branches d'assurances.

Le contrôle des activités des entreprises d'assurances est exercé conjointement par la BNB (boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles) et par la FSMA (rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles).

Fidea communique avec vous en français ou en néerlandais, selon votre choix. Tous les documents d'assurance de Fidea (conditions générales, conditions particulières, fiches IPID...) sont disponibles en français et en néerlandais.

Vous pouvez communiquer avec Fidea par les canaux suivants :

- par le biais de votre intermédiaire, il est votre premier interlocuteur
- directement avec nous par :
 - e-mail : contact@fidea.be
 - poste : Delacensierstraat 1, 2018 Anvers.
 - téléphone : (03)203 85 11

Fidea communique avec vous par courrier, sauf si vous préférez être contacté par voie électronique (e-mail).

Dans certains cas, Fidea peut se servir de son site Web pour communiquer avec vous.

B. NOTRE RESEAU DE DISTRIBUTION

Fidea distribue ses produits par le biais d'un réseau de distribution d'intermédiaires en assurances indépendants mais aussi par le biais du réseau de distribution de ses partenaires Crelan et Nagelmackers.

C. VOTRE PROTECTION LEGALE

1. ASSURMIFID

AssurMiFID est le cadre légal en vigueur en Belgique depuis le 1^{er} mai 2015 pour les distributeurs d'assurances (tant les entreprises d'assurances que les intermédiaires d'assurances) lorsqu'ils vendent des assurances à leurs clients. Le but de ce cadre légal est de protéger encore mieux le consommateur.

Conformément aux règles de conduite AssurMiFID, Fidea s'engage toujours de manière loyale, équitable et professionnelle pour vos intérêts.

Fidea offre à ses clients le plus haut niveau de protection juridique selon la catégorie "client de détail".

2. POLITIQUE EN CAS DE CONFLITS

I. Introduction

Dans le cadre de ses activités d'assureur, Fidea se trouve en relation avec différentes parties. Fidea tient compte du fait que les intérêts des parties en question ne concordent pas toujours et peuvent même entrer en conflit.

Fidea a dès lors pris diverses mesures pour identifier, prévenir et gérer de tels conflits d'intérêts au sein de son organisation et dans le cadre de ses activités.

II. De quels conflits d'intérêts s'agit-il ?

Il s'agit de conflits d'intérêts qui se produisent lors de la prestation de services de distribution d'assurances, par exemple lorsque le prestataire de services peut réaliser des bénéfices ou des pertes au détriment d'un client en recommandant un produit déterminé plutôt qu'un autre.

Ces conflits d'intérêts peuvent se produire entre Fidea (y compris ses travailleurs, administrateurs, dirigeants effectifs et agents liés) et ses clients, ou entre les clients eux-mêmes.

III. Identification des conflits d'intérêts potentiels

Fidea tient à jour une liste de situations qui constituent ou peuvent engendrer un conflit d'intérêts dans des cas ou activités spécifiques à un département. La liste doit être régulièrement actualisée en fonction des événements susceptibles de générer un conflit d'intérêts, tels que des changements dans un département ou le lancement de nouvelles activités.

IV. Gestion des conflits d'intérêts

Pour prévenir et maîtriser les conflits d'intérêts, Fidea a adopté différentes mesures organisationnelles et a élaboré des instructions et lignes de conduite. Tous les collaborateurs de Fidea sont ainsi liés par un code de conduite et reçoivent une formation appropriée afin de pouvoir reconnaître et traiter correctement les conflits d'intérêts. De plus, Fidea prend également les précautions nécessaires pour garantir la confidentialité des informations relatives aux clients et pour éviter qu'elles ne soient utilisées de manière inappropriée, ou transmises à des tiers.

Fidea désigne des personnes de contact dignes de confiance, qui s'échinent à bien suivre ce code de conduite. Ils sont un point de contact direct pour leurs collègues et signalent les conflits d'intérêts à la personne responsable de Compliance.

En outre, en cas de sous-traitance d'un service de distribution en assurance, il est veillé à ce que le contractant s'engage explicitement à respecter les règles de comportement précitées de Fidea dans ses contacts avec nos clients.

V. Publication des conflits d'intérêts non gérables

Si les mesures prises par Fidea devaient s'avérer insuffisantes pour éviter que vos intérêts ne soient compromis, Fidea vous informera au préalable et de manière claire de la nature générale et/ou des sources de ce conflit d'intérêts. De cette manière, vous pouvez décider en toute connaissance de cause d'acheter ou non le service de distribution en assurances de Fidea. Fidea tiendra un dossier relatif à l'accord que Fidea pourrait éventuellement conclure avec vous concernant le règlement de ce conflit d'intérêts.

Si Fidea estime qu'il est absolument impossible de maîtriser le conflit d'intérêts (y compris en vous le signalant), Fidea refusera votre demande et ne vous fournira pas ses services.

VI. Notification et enregistrement des conflits d'intérêts

Si un conflit d'intérêts se produit, celui-ci doit être signalé au plus vite par la personne de contact Compliance. Ces conflits d'intérêts effectifs sont repris dans une liste scindée par département et par année civile. Celle-ci est tenue à jour de manière centralisée par le département Compliance.

Si vous souhaitez signaler vous-même un conflit d'intérêts, vous pouvez le faire (également de manière anonyme) au moyen du formulaire que vous trouverez sur [notre site Web](#) ou en contactant le service Compliance (compliance@fidea.be).

3. POLITIQUE D'INDEMNISATION

Fidea veille à ce que les indemnités qu'elle paie et reçoit ne portent pas atteinte à la qualité du service et à son obligation d'agir de manière équitable et professionnelle dans l'intérêt de ses clients.

I. Indemnités perçues par Fidea

Lorsqu'un fonds d'investissement est souscrit en branche 23, Fidea perçoit des rémunérations récurrentes, appelées rétrocessions, de la part des gestionnaires de fonds. Ces rétrocessions sont des indemnités conformes au marché qui font partie de l'indemnité de gestion et qui varient en fonction de la nature et de la composition du fonds en branche 23 choisi. Les gestionnaires de fonds paient cette indemnité afin de permettre à Fidea de développer et de gérer les produits en branche 23 ainsi que pour la distribution et la prestation de services aux clients, y compris le suivi et le rapport, pendant toute la durée de placement du fonds en branche 23 choisi.

II. Indemnités payées par Fidea

Fidea indemnise ses intermédiaires pour la distribution de ses produits d'assurance. Si vous souhaitez de plus amples informations sur ces indemnités, vous pouvez vous adresser à votre intermédiaire en assurances.

Lorsqu'un intermédiaire en assurances faisant partie du réseau Crelan distribue des produits Fidea, celui-ci paie également une indemnité au siège central de Crelan qui assure le soutien de ce réseau. Cette indemnité est déterminée en fonction de l'encaissement de primes et du rendement.

D. TRAITEMENT DES PLAINTES

Si vous avez des plaintes concernant votre contrat ou notre service, n'hésitez pas à vous adresser à votre intermédiaire. Vous pouvez également adresser directement vos plaintes au service des réclamations de Fidea, Delacensierstraat 1, 2018 Anvers,

par courrier à l'adresse susmentionnée, par téléphone au numéro 03 203 85 85, par e-mail à l'adresse klachten@fidea.be ou en complétant le formulaire de plainte disponible sur www.fidea.be (« Plainte ou compliment »).

Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez également adresser votre plainte à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles. Tél. : 02/547 58 71, fax : 02/547 59 75, www.ombudsman.as, E-mail : info@ombudsman.as.

Pour les plaintes qui ont spécifiquement trait à un accident du travail, vous devez toutefois vous adresser à l'Agence fédérale des risques professionnels, en abrégé Fedris, Avenue de l'Astronomie 1, 1210 Bruxelles, tél. 02 226 64 00, www.fedris.be.

Vous avez toujours le droit d'entamer une procédure judiciaire.
Fidea a souscrit aux règles de conduite en matière de gestion des plaintes au sein des entreprises d'assurance d'Assuralia que vous pouvez consulter sur www.assuralia.be.

E. REGLES DE CONDUITE

Fidea est membre d'Assuralia, l'association professionnelle belge des entreprises d'assurances qui représente la quasi-totalité de toutes les entreprises d'assurances belges et étrangères actives sur le marché belge. En tant que membre d'Assuralia, Fidea s'engage à respecter différentes règles de conduite.
Vous pouvez toutes les consulter sur le site web d'Assuralia www.assuralia.be.