

TWIN PEAKS II.

Informations concernant les règles et exigences organisationnelles adoptées par notre bureau dans le cadre de la législation « MiFID », aussi dénommée réglementation TWIN PEAKS II, applicable au secteur des assurances en Belgique depuis le 30 avril 2014.

I - Introduction

Qu'est-ce que MiFID ?

La directive européenne « Markets in Financial Instruments Directive », dite MiFID, est entrée en vigueur le 1er novembre 2007. C'est une directive européenne qui vise l'harmonisation et l'intégration des marchés financiers et des capitaux ainsi que la protection des investisseurs. Elle concerne les banques, les gestionnaires de fortune et les intermédiaires bancaires.

Pourquoi Twin Peaks II ?

Dans le prolongement de la réforme « Twin Peaks », Twin Peaks II vise à renforcer les compétences de la FSMA également en ce qui concerne le secteur des assurances. Il est apparu au législateur qu'il était dans l'intérêt de la protection des utilisateurs de produits et services financiers que la FSMA dispose des compétences nécessaires pour exercer ce contrôle de la manière la plus efficace possible.

En outre, la réforme prévoit des obligations supplémentaires que doivent remplir les prestataires de services financiers pour protéger les intérêts de leurs clients. La loi vise, à cet égard, à assurer la plus grande cohérence transversale possible dans la législation.

La directive MiFID, Twin Peaks II

La directive MiFID ou « Markets in Financial Instruments Directive » est une directive européenne entrée en vigueur en novembre 2007 dans le secteur bancaire. Cette directive avait pour mission de mieux protéger les investisseurs et leur offrir une plus grande transparence. Elle vise l'harmonisation et l'intégration des marchés financiers et des capitaux ainsi que la protection des investisseurs. Elle concerne les banques, les gestionnaires de fortune et les intermédiaires bancaires.

Depuis le 30 avril 2014, cette nouvelle réglementation a été étendue au secteur de l'assurance.

Les entreprises d'assurance, leurs agents et collaborateurs ainsi que les intermédiaires et leurs employés, sont tenus de respecter une série de règles de conduite en matière de transparence et de déontologie, qui visent à protéger le consommateur d'un produit d'assurance.

Le contrôle du secteur financier a été modifié à partir de 2010 afin d'adopter un modèle bipolaire, dit "Twin Peaks". Deux entités interviennent désormais dans ce cadre :

1. la Banque Nationale de Belgique exerce le contrôle visant à préserver la stabilité macro- et micro- économique du système financier ;
2. la FSMA (Autorité des services et marchés financiers) exerce la surveillance des marchés et le contrôle du respect des règles de conduite que les intermédiaires doivent appliquer afin d'assurer le traitement honnête, équitable et professionnel de leurs clients.

Dans le prolongement de la réforme « Twin Peaks », Twin Peaks II vise donc à renforcer les compétences de la FSMA à l'ensemble du secteur des assurances.

Pour plus d'information sur cette réforme, vous pouvez également consulter :

- Le site d'information dédié de notre partenaire AEDES : www.twinpeaks2.be
- Le site web de la FSMA, l'Autorité des services et marchés financiers : www.fsma.be

Les règles MiFID : transparence et déontologie

Notre bureau est spécialisé dans l'intermédiation d'assurances destinées aux organismes de droit public et aux entreprises d'économie sociale. Depuis la fondation de notre bureau, ses dirigeants et ses collaborateurs visent à répondre aux besoins très spécifiques de chaque secteur d'activités professionnelles non marchandes.

Quelle que soit leur taille, nous offrons à tous nos assurés :

- Une information permanente et détaillée, via divers canaux de communication (site web, news d'infos, audits, RDV, entretiens téléphoniques, mails etc.)
- Des garanties d'assurance réellement adaptées aux besoins de chaque secteur d'activités professionnelles associatives. A coût plus réduit.
- Une gestion diligente des sinistres qui n'a d'autre but que de défendre vos intérêts.

Nous plaidons depuis l'origine de notre bureau pour une mutualisation des achats d'assurance afin d'offrir les meilleures garanties à moindre coût et de bâtir une défense plus efficace du secteur associatif auprès des grandes compagnies, nos fournisseurs.





Pour réaliser nos objectifs - un meilleur service + des garanties adaptées + un coût réduit - nous avons rédigé et ensuite négocié avec les compagnies, des polices-cadres par secteur d'activités professionnelles non marchandes. Nous avons également organisé à vos côtés des marchés publics. Nous assurons vos véhicules dans une police flotte regroupant nos assurés à un tarif défiant toute concurrence, sans référence à la sinistralité.

Nos objectifs concrétisent un engagement volontaire au service du monde associatif dont les dirigeants et fondateurs d'AMF sont issus.

Dans le contexte de cet engagement, les nouvelles règles MiFID de transparence et de déontologie ne sont pas révolutionnaires pour notre bureau et ses collaborateurs. Elles constituent le prolongement plus formel de notre démarche éthique initiée depuis la fondation de notre entreprise.

II - Informations sur notre bureau

Informations générales

Informations générales	
Nos bureaux sont accessibles de 08h30 à 12h et de 13h à 18h AMF sprl N° d'inscription FSMA : 042749A N° d'entreprise : 0451.074.051	
Rue de Briffoeil 14 7604 Wasmes A-B  069/78.13.48  069/78.13.49 Direction Alain Dervaux	Rue Reine de Hongrie 63 7063 Neufvilles  065/36.12.18  065/36.34.19 Direction Thierry Catteau
contact@amf-associatif.be alain.dervaux@mf-associatif.be	contact@amf-associatif.be thierry.catteau@amf-associatif.be
La langue utilisée par notre bureau est le français	
Notre site internet contient de nombreuses informations, notamment celles concernant la façon dont nous respectons les règles de conduites Assur MIFID et la gestion des conflits d'intérêts. Vous disposez 24 H sur 24 d'un accès à vos contrats, à des informations pratiques en matière d'assurance des organismes de droit public, à des news d'informations etc. www.amf-associatif.be	

Actif dans toute la fédération Wallonie-Bruxelles, AMF est un bureau d'intermédiation en assurances au service des organismes de droit public et des entreprises d'économie sociale. Ses dirigeants et collaborateurs ont pour unique but de défendre les intérêts de leurs clients et de répondre au meilleur coût à leurs besoins, en mutualisant les demandes sectorielles d'assurance qu'ils traduisent en polices-cadres ou marchés publics. AMF assume la gestion des contrats et des sinistres dans le respect exclusif des intérêts de ses clients.

Notre bureau est inscrit sous le numéro 042749A dans la catégorie des courtiers d'assurance 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 est consultable sur le site www.fsma.be

La communication entre nos bureaux et vous peut se faire par les divers moyens détaillés ci-dessus (téléphone, mail, fax). Nous travaillons avec les organismes de droit public actifs dans la fédération Wallonie-Bruxelles. En conséquence, nos communications, informations, documents et contrats sont en langue française.

Conditions générales de prestation de services d'intermédiation en assurances

Nos prestations

L'activité de notre bureau consiste à fournir à des organismes de droit public ou à des entreprises d'économie sociale, 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. Pour ces prestations de services d'intermédiation en assurances, nous percevons une rémunération au sujet de laquelle vous trouverez toutes les informations sur notre site internet ou sur simple demande.

Règles de conduite

Notre bureau est tenu de respecter les règles de conduite « AssurMiFID » telles que déterminées dans la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant dispositions diverses, l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances. Les informations concernant la manière dont notre bureau remplit ces règles de conduite (notamment notre politique en matière de conflits d'intérêts) se trouvent sur notre site internet.

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. L'utilisation d'un site web pour informer une ASBL, 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.

Information correcte et complète

La qualité de nos prestations dépend de la qualité de l'information que vous nous communiquez. C'est la raison pour laquelle il est important que vous nous communiquiez des informations correctes et complètes tant avant la conclusion d'un contrat d'assurances qu'en cours de contrat. Si vous nous communiquez des informations incorrectes ou incomplètes, notre bureau ne pourra être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient. Dans le cadre de nos prestations, vous recevrez de notre bureau différents documents. Il vous appartient de les lire avec attention, notre bureau et ses collaborateurs se tenant à votre disposition pour toute explication ou remarque éventuelle. Dans tous les cas, il vous appartient de vérifier que les documents qui vous sont soumis sont conformes à vos exigences et besoins. Merci de vérifier que les documents transmis sont bien conformes et de nous signaler toute anomalie.

Traitement des plaintes

Au service du monde associatif et de l'entrepreneuriat social, notre bureau et ses collaborateurs mettent tout en œuvre pour vous satisfaire. En cas de problème ou de question, nous nous tenons à votre disposition. Néanmoins, si malgré notre plus grande attention, vous aviez une plainte concernant une prestation de service que nous n'avons 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. Le service de médiation des assurances a pour mission d'analyser et de proposer une solution pour régler les litiges relatifs à un contrat d'assurance survenant entre les consommateurs et une entreprise d'assurance ou un intermédiaire.

Pour tout problème spécifique à l'application de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail, le plaignant doit s'adresser au Fonds des Accidents du Travail (rue du Trône 100 à 1050 Bruxelles).

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

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Avec la volonté de participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et en application de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, vous vous engagez à répondre aux questions que notre bureau est amené à vous poser dans ce cadre et à fournir les documents requis à la première demande.

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.

Rapports adéquats

→ Règlement FSMA à venir

Politique en matière de conflits d'intérêts

Conformément à la réglementation MIFID visée plus haut, notre bureau entend prévenir les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'autres clients, d'une compagnie, de nos bureaux ou même de l'un de ses dirigeants ou collaborateurs.

1. CADRE GENERAL

Depuis sa fondation, notre bureau a comme priorité première la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients et partenaires. 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 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.

2. IDENTIFICATION DES CAS DE CONFLITS D'INTERÊTS POTENTIELS

Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre :

- Notre bureau (en ce compris toute personne qui lui est liée comme par exemple notamment 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 – ci-après "les personnes liées) et les clients,
- Les clients entre eux.

Tenant compte des caractéristiques de notre bureau, nous n'avons identifié que deux cas potentiels de conflits d'intérêts. Voici ces deux cas :

- Situation dans laquelle nous gérons un sinistre mettant en cause deux organismes de droit public ou entreprises d'économie sociale assurés par notre intermédiaire.
- Dans l'intérêt du client, notre bureau propose des polices d'assurance issues d'un marché public ou relevant d'accords-cadres sectoriels qui visent à obtenir de meilleures garanties à

moindre coût. Certains marchés publics ou accords-cadres sont liés à une fédération professionnelle. Des organismes de droit public ayant la même activité professionnelle mais non membres de la fédération concernée ne peuvent donc bénéficier du même avantage.

3. POLITIQUE DE GESTION EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS

Notre bureau a mis en place toute une série de mesures afin de gérer les conflits d'intérêts qui pourraient se poser. Ces mesures sont notamment les suivantes :

- le respect par le personnel et toute autre personne liée au bureau d'une note d'instruction interne reprenant les principes et les mesures à respecter dans le cadre de la gestion des conflits d'intérêts,
- une politique adaptée en matière de rémunération du personnel et de toute autre personne liée au bureau,
- une politique en matière de cadeaux ou autres avantages,
- des mesures organisationnelles qui garantissent le caractère confidentiel des données communiquées par les clients,
- des mesures organisationnelles en matière de gestion séparée lorsque cela s'avère nécessaire,
- une politique qui privilégie le développement d'accords-cadres ouverts à tous les acteurs d'un même secteur d'activités professionnelles, indépendamment de toute appartenance.
- de façon générale et conformément à notre ligne directrice depuis la fondation de notre bureau, nos informations et nos actions, visent à mutualiser les besoins et demandes des organismes de droit public, afin de leur permettre de bénéficier des meilleures conditions d'achat et de garanties. Dans ce cadre, nous poursuivons le développement de polices d'assurance adaptées via la mise en place d'accords-cadres, par secteur et sous-secteurs d'activités, ou l'accompagnement de marchés publics qui permettent à chaque association d'obtenir satisfaction, à moindre coût quelle que soit son appartenance fédérative.

4. 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 une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité, notre bureau informera ceux-ci par écrit ou sur tout autre support durable, avant d'agir en leur nom, de la nature générale 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.

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.

5. SUIVI DE LA POLITIQUE DE GESTION EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS

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 de plusieurs clients. La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire 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.

6. POLITIQUE RELATIVE AUX CONSEILS D'ARBITRAGE

Il faut entendre par "conseils d'arbitrage" le fait de proposer à un client de 'sortir' anticipativement d'un produit qui n'est pas encore arrivé à échéance pour 'entrer' dans un autre produit. Un tel 'conseil d'arbitrage' doit toujours être fait dans le seul intérêt du client.

En matière de conseils d'arbitrage, les personnes liées respectent les principes suivants :

- les critères utilisés pour sélectionner les produits susceptibles de faire l'objet d'un conseil d'arbitrage sont analysés avec soin avec la direction du bureau,
- des informations correctes, claires et non trompeuses sont fournies au client afin qu'il puisse prendre une décision en connaissance de cause et plus précisément concernant :
 - o l'impact des frais inhérent aux transactions envisagées,
 - o les caractéristiques des produits concernés,
 - o les principaux facteurs ayant une incidence sur la valeur nette d'inventaire des produits.

Inducement

Pour les divers services d'intermédiation en assurances prestés et décrits dans la partie introductive (pour rappel élaboration de produits d'assurance complexes et adaptés aux besoins sectoriels des organismes de droit public, mutualisation des achats en vue de réduire les primes et offrir d'importantes économies à nos assurés, notamment via des polices-cadres ou marchés publics, gestion des contrats, informations sectorielles régulières gestion des sinistres et expertises, de façon générale défense des intérêts du secteur associatif en matière d'assurances...), notre bureau est rémunéré sous la forme de commissions calculées sur les primes hors taxes échues, conformément aux barèmes généraux en usage au sein des diverses compagnies d'assurance avec lesquelles nous collaborons.

Notre bureau pourrait en outre, si cela s'avérait indispensable pour servir les intérêts de ses clients, percevoir une rémunération pour des tâches effectuées pour le compte d'une compagnie d'assurance déterminée.

La commission réellement perçue dépend du montant de la prime hors taxes payée par l'assuré chaque année. Cette prime est elle-même liée à des facteurs fluctuants tels que la masse salariale brute annuelle des travailleurs, le nombre de participants ou d'utilisateurs de vos services, l'importance des capitaux à assurer etc. La rémunération est donc difficile à évaluer lors de la phase précontractuelle et d'audit de vos services. Elle peut varier de 7,5 à 20% de la prime hors taxes par police selon le type de police d'assurance. En tout état de cause, l'appréciation et la bonne compréhension des mécanismes de rémunération ne peut pas reposer sur une approche mathématique. Il faut tenir compte de divers mécanismes tels que :

- Généralement, plus la prime est élevée (l'assurance accidents du travail représente un poste important du budget assurances d'une association professionnelle), plus le pourcentage de rémunération sur la prime hors taxes est faible. Or, compte tenu des spécificités du secteur associatif, le temps consacré par notre bureau à la gestion des sinistres accidents du travail est important. En conséquence, l'apport des commissions des autres contrats permet d'équilibrer le coût de nos divers services.
- Nous sommes présents aux diverses expertises incendie (dégâts des eaux, vols, surcharges électriques etc.) pour défendre vos intérêts face à des experts souvent peu au fait des usages et particularités de votre activité. Cet investissement a un coût important qui permet d'obtenir l'indemnité la plus juste, qui vous est la plus favorable.
- A l'instar des mécanismes de sécurité sociale basée sur la solidarité, il est possible que votre association ne subisse que peu de sinistre pendant plusieurs années. Dans ce cas, les rémunérations versées à notre bureau, proportionnellement aux primes hors taxes annuelles que vous payez, bénéficient aux autres associations, jusqu'à ce qu'à votre tour vous soyez victime de la fatalité et de la loi des séries.

Mais, last but not least, le développement de nos services permet au secteur associatif de réaliser des économies considérables, tout en bénéficiant de meilleures garanties réellement adaptées aux besoins sectoriels. Le montant annuel cumulé de ces économies est très largement supérieur au montant total de notre commissionnement. A titre indicatif, les audits réalisés de janvier à septembre 2014 auprès de 56 associations professionnelles, ont permis d'offrir une **économie totale de 182.022 EUR, soit une moyenne de 3250 EUR par ASBL audité** ! Ce montant s'ajoutera au volume total cumulé des économies qu'inlassablement, année après année, notre service permet de réaliser. En conclusion, nous sommes fiers d'écrire que depuis sa fondation, notre bureau a permis à nos partenaires et assurés du monde associatif d'économiser plusieurs millions d'EUR qui ont été utilement réinvestis dans leur objet social.

Pour plus d'information, veuillez prendre contact avec nos services.

1. Salaire

Notre bureau rémunère ses employés uniquement sur base d'un salaire fixe qui n'est pas lié à la réalisation d'objectifs commerciaux.

2. Incentive (avantage non monétaire)

Notre bureau n'accorde pas d'incentives à ses employés.

3. Objectifs commerciaux

Notre bureau ne fixe pas d'objectifs commerciaux.

4. Cadeaux et autres avantages

Les personnes liées ne peuvent offrir à un client, ni recevoir d'un client un quelconque cadeau ou autre avantage.

III - Informations relatives aux types de services et de contrats que notre bureau peut proposer

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 et à leur exécution. Notre bureau exerce ses activités dans les branches suivantes :

Accidents. Maladie. Corps de véhicules terrestres autres que ferroviaires. Marchandises transportées, y compris

Accidents – Maladie - Corps de véhicules terrestres, autres que ferroviaires - Marchandises transportées, y compris les marchandises, bagages et tous autres biens - Incendie et éléments naturels - Autres dommages aux biens - R.C. véhicules terrestres automoteurs - R.C. générale - Protection juridique - Assistance - Assurances sur la vie non liées à des fonds d'investissement à l'exception des assurances de nuptialité et de natalité - Assurances de nuptialité et de natalité non liées à des fonds d'investissement - Assurances sur la vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d'investissement - Les opérations dépendant de la durée de la vie humaine, définies ou prévues par la législation des assurances sociales, lorsqu'elles sont pratiquées ou gérées en conformité avec la législation d'un Etat membre par des entreprises d'assurances et à leur propre risque.

Vous trouverez à la rubrique téléchargements / produits du site web ou via le lien ci-après, par branche, les contrats d'assurance que notre bureau propose, les conditions et couvertures y relatives.

→ <http://www.amf-associatif.be/telechargements/fiches-produits.html>

Des informations concernant la description de la nature et des risques liés aux assurances d'épargne et d'investissement sont également disponibles sur les fiches info financière assurance-vie et en cliquant sur les liens ci-après :

Branche 21 :

<http://www.wikifin.be/fr/thematiques/epargner-et-investir/assurance-vie-branche-21/assurance-epargne>

Branche 23 :

<http://www.wikifin.be/fr/thematiques/epargner-et-investir/produit-dassurance-vie-de-la-branche-23/assurer-et-placer>

IV - Informations à propos des coûts et frais liés

Règlement FSMA à venir