

Politique en matière de règles de conduite

En Belgique, les intermédiaires d'assurances, et donc MIND Consult, sont soumis à différentes obligations légales (MIFID, IDD, ...) visant à renforcer la protection des clients en instituant des règles de comportement. MIND Consult s'engage à respecter ces règles de comportement dont certaines seront énumérées dans cette politique. MIND Consult se réserve en outre le droit de modifier en tout temps cette politique en fonction de nouvelles exigences légales ou de ses activités. La dernière version sera en tout temps publiée sur le site internet sous l'onglet « règles de conduite ».

1. Présentation

MIND Consult, Rue Couturelle 30, 7711 Dottignies est enregistré en tant qu'intermédiaire en assurances à la FSMA sous le numéro 11080 A.

2. Rôle de l'intermédiaire d'assurances.

MIND Consult en tant qu'intermédiaire d'assurances se charge de la gestion de vos contrats d'assurances, de leur souscription ainsi que de la fourniture de conseils sur les contrats existants ou à venir. Nos équipes composées de professionnels de l'assurance ont ainsi pour mission de vous trouver des solutions optimales tant en termes de couvertures que de prix pour les différents risques auxquels vous êtes confrontés. Ces derniers vous accompagnent durant la période précontractuelle, contractuelle et éventuellement selon les cas pendant la période post-contractuelle des contrats d'assurance que vous nouez avec les compagnies via l'intermédiaire MIND Consult et ce de manière honnête, équitable et professionnelle au mieux des intérêts du client. Ils se chargent en outre de la gestion des sinistres qui pourraient survenir. Par ailleurs, il est primordial que les clients MIND Consult prennent contact avec un collaborateur de ce dernier pour lui faire part des modifications de risques ou encore de leurs nouvelles attentes en termes d'assurance. Le collaborateur en charge du dossier pourra ainsi étudier les informations communiquées par le client et le cas échéant trouver des solutions optimales.

Les collaborateurs de MIND Consult fournissent une analyse impartiale aux clients et aux futurs clients potentiels sur base des risques auxquels le prospect ou client est confronté ainsi que sur base de ses attentes. Cette analyse est réalisée au moyen d'un sondage approfondi des compagnies se trouvant sur le marché tant en termes de garanties à souscrire que de primes. MIND Consult garantit à ses clients que trois compagnies au moins seront systématiquement interrogées. Les résultats de ces demandes seront minutieusement analysés avant d'être communiqués de manière détaillée au client ou au prospect.

3. Branches d'assurances traitées par MIND Consult

Par le truchement des différentes sociétés qui le composent et qui sont répertoriées au point 1, MIND Consult est susceptible d'intervenir en qualité d'intermédiaire dans les différentes branches énoncées ci-dessous.

A. Groupe d'activités "non-vie"

1. Accidents.
 - 1.a. Accidents sauf accidents du travail
 - prestations forfaitaires ;
 - prestations indemnitaires ;
 - combinaisons ;
 - personnes transportées.
 - 1.b. Accidents du travail
2. Maladie.
 - prestations forfaitaires ;
 - prestations indemnitaires ;
 - combinaisons;
 - assurance dépendance.
3. Corps de véhicules terrestres, autres que ferroviaires. Tout dommage subi par :
 - véhicules terrestres automoteurs ;
 - véhicules terrestres non automoteurs.
4. Corps de véhicules ferroviaires.

Tout dommage subi par des véhicules.
5. Corps de véhicules aériens.

Tout dommage subi par ces véhicules.
6. Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux. Tout dommage subi par :
 - véhicules fluviaux ;
 - véhicules lacustres ;
 - véhicules maritimes.
7. Marchandises transportées, y compris les marchandises, bagages et tous autres biens.

Tout dommage subi par les marchandises transportées ou bagages, quel que soit le moyen de transport.
8. Incendie et éléments naturels.

Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les branches 3, 4, 5, 6 et 7) lorsqu'il est causé par :

 - incendie ;
 - explosion ;
 - tempête ;
 - éléments naturels autres que la grêle et la gelée ;
 - énergie nucléaire ;
 - affaissement de terrain.
9. Autres dommages aux biens.

Tout dommage subi par les biens (autres que les biens compris dans les branches 3, 4, 5, 6 et 7) lorsque ce dommage est causé par la grêle ou la gelée, ainsi que par tout événement, tel que vol, autre que ceux compris sous 8.
10. R.C. véhicules terrestres automoteurs.

Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules terrestres automoteurs.

 - 10a : l'assurance obligatoire de la responsabilité civile en matière de véhicules automoteurs
 - 10b : l'assurance de la responsabilité civile du transporteur

11. R.C. véhicules aériens.
Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules aériens (y compris la responsabilité du transporteur).
12. R.C. véhicules maritimes, lacustres et fluviaux. Toute responsabilité résultant de l'emploi de véhicules fluviaux, lacustres et maritimes (y compris la responsabilité du transporteur).
13. R.C. générale.
Toute responsabilité autre que celles mentionnées sous les numéros 10, 11 et 12.
14. Crédit.
 - insolvabilité générale ;
 - crédit à l'exportation ;
 - vente à tempérament ;
 - crédit hypothécaire ;
 - crédit agricole.
15. Caution.
 - caution directe ;
 - caution indirecte.
16. Pertes pécuniaires diverses.
 - risques d'emploi ;
 - insuffisance de recettes (générale) ;
 - mauvais temps ;
 - pertes de bénéfices ;
 - persistance de frais généraux ;
 - dépenses commerciales imprévues ;
 - perte de la valeur vénale ;
 - pertes de loyers ou de revenus ;
 - pertes commerciales indirectes autres que celles mentionnées précédemment ;
 - pertes pécuniaires non commerciales ;
 - autres pertes pécuniaires.
17. Protection juridique.
18. Assistance.
 - assistance aux personnes en difficulté au cours de déplacements ou d'absences du domicile ou du lieu de résidence permanente ;
 - assistance en d'autres circonstances.

B. Groupe d'activités "vie"

19. Assurances sur la vie non liées à des fonds d'investissement à l'exception des assurances de nuptialité et de natalité.
20. Assurances de nuptialité et de natalité non liées à des fonds d'investissement.
21. Assurances sur la vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d'investissement.
22. L'assurance pratiquée en Irlande et au Royaume-Uni, dénommée "permanent health insurance" (assurance maladie, à long terme, non résiliable).
23. Les opérations tontinières.
24. Les opérations de capitalisation.
25. Gestion de fonds collectifs de retraite.

26. Les opérations telles que visées par le Code français des assurances au livre IV, titre 4, chapitre Ier.
27. 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.

4. Politique de rémunération

Conformément à AssurMifid, à IDD, et aux autres textes légaux et réglementaires en la matière, MIND Consult se doit de fournir à ses clients des informations sur la nature des rémunérations qu'il perçoit.

En aucun cas, MIND Consult ne sera rémunéré d'une manière qui entre en conflit avec son obligation d'agir dans l'intérêt de ses clients. Ainsi, les conseils que les collaborateurs de MIND Consult fournissent dans le cadre de la gestion et la souscription des contrats d'assurance se basent sur les besoins réels du client. Une information sur les rémunérations perçues par le MIND Consult peut par ailleurs être obtenue par une demande écrite à ce dernier.

Dans le cadre du traitement des contrats d'assurance de ses clients, MIND Consult travaille sur base de différents types de rémunérations :

1. Sur base d'honoraires.

Dans cette hypothèse, MIND Consult perçoit directement une rémunération versée par le client. Le montant de ces honoraires est convenu avec le client.

2. Sur base de commissions.

Dans cette hypothèse, MIND Consult perçoit une partie de la prime payée par le client à la compagnie auprès de laquelle il a souscrit son contrat. Il est également possible que le versement des commissions par les compagnies à MIND Consult soit lié au portefeuille que ce dernier détient au sein des différentes compagnies avec lesquelles il travaille.

3. Paiement de rémunération à un tiers.

Dans certains cas, MIND Consult peut être amené à octroyer une rémunération à un tiers apporteur d'affaire. Ces paiements sont conformes aux prescrits de la FSMA en la matière.

Par ailleurs, les rémunérations que les collaborateurs de MIND Consult perçoivent ne sont, dans la plupart des cas, pas liées à l'évolution du portefeuille de celui-ci. Elles ne sont en aucun cas liées à la vente d'un produit d'assurance particulier et ne contreviennent pas à l'obligation d'agir au mieux dans l'intérêt de nos clients.

5. Politique de conflits d'intérêts

1. Cadre général.

En vertu de 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'assurances, du Règlement délégué du 21 septembre 2017 de la Commission européenne complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement et du Conseil en ce qui concerne les exigences en matière d'information et les règles de conduite applicables à la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance ainsi que de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, MIND Consult s'attache à toujours accomplir l'entièreté des prestations qu'il propose de manière honnête, équitable et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de ses clients.

A cette fin, et afin de notamment respecter les prescrits des lois et du règlement délégué susmentionnés, MIND Consult entend prendre des mesures appropriées pour détecter les conflits d'intérêts entre lui, y compris ses dirigeants et son personnel, ou toute personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle, et ses clients ou entre ses clients entre eux.

Sont ainsi visés par cette politique, les conflits :

- Survenant dans le cadre de toutes les activités de distribution d'assurances des sociétés MIND Consult ;C
- Comportant le risque de porter atteinte aux intérêts d'un client ;
- Où MIND Consult a un intérêt au résultat des activités de distribution d'assurances qui :
 - est distinct de l'intérêt du client ou du client potentiel ;
 - peut potentiellement influencer le résultat des activités de distribution au détriment du client.

2. Les circonstances qui donnent lieu ou peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts.

Les différentes circonstances énumérées ci-après ne sont données qu'à titre exemplatif et ne consistent aucunement en une énumération exhaustive des situations envisageables :

- MIND Consult est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- MIND Consult est susceptible d'être incité, financièrement ou d'une autre manière, à privilégier l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients par rapport à celui du client concerné ;
- MIND Consult est susceptible d'être fortement impliqué dans la gestion ou le développement de produits, en particulier lorsqu'elle a une influence sur la fixation du prix de ces produits ou sur leurs coûts de distribution ;
- MIND Consult 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 dans ce résultat ;
- MIND Consult est susceptible d'exercer le même métier que le client concerné ;
- MIND Consult est susceptible de recevoir 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.

3. La méthode suivie en interne pour identifier les conflits d'intérêts ainsi que leur listing.

Les conflits d'intérêts potentiels auxquels pourrait être confronté MIND Consult et/ou une quelconque personne liée directement ou indirectement à sa structure sont consignés dans cette politique de gestion des conflits d'intérêts et dans un registre tenu au sein du comité de compliance.

Les personnes liées directement ou indirectement à MIND Consult sont tenues de respecter les instructions internes relatives à la politique de gestion en matière de conflits d'intérêts. Le registre tenu au sein du comité de compliance est notamment actualisé et adapté en fonction de l'évolution de l'entreprise, de la structure du groupe, des différents événements et incidents survenus.

Afin de procéder à l'identification des conflits d'intérêts potentiels, MIND Consult et/ou toute personne qui lui est directement ou indirectement lié vérifie notamment et non exclusivement si elle se trouve dans une des situations de conflits d'intérêts énumérée dans cette politique. Ainsi il convient de vérifier que :

- MIND Consult ne soit pas susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- MIND Consult ne soit pas susceptible d'être incité, financièrement ou d'une autre manière, à privilégier l'intérêt d'un autre client ou groupe de clients par rapport à celui du client concerné ;
- MIND Consult ne soit pas susceptible d'être fortement impliqué dans la gestion ou le développement de produits, en particulier lorsqu'elle a une influence sur la fixation du prix de ces produits ou sur leurs coûts de distribution ;
- MIND Consult n'ait pas 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 dans ce résultat ;
- MIND Consult ne soit pas susceptible d'exercer le même métier que le client concerné ;
- MIND Consult ne soit pas susceptible de recevoir 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.

Si tel est le cas, MIND Consult et/ou toute personne liée directement ou indirectement à lui se doit de mettre en œuvre les procédures adéquates de gestion de conflits d'intérêts. Afin de faciliter l'identification des situations de conflits d'intérêts potentiels par les personnes qui lui sont liées directement ou indirectement, MIND Consult intègre dans sa note de prévention aux conflits d'intérêts une définition générique de ce qu'il faut entendre par « conflits d'intérêts ».

4. Les procédures que MIND Consult suit et les mesures qu'il prend en vue de prévenir et gérer les conflits d'intérêts.

MIND Consult veille à appliquer des procédures qui permettent de prévenir et de gérer les potentiels conflits d'intérêts susceptibles de porter atteinte aux intérêts des clients. MIND Consult s'attache entre autres à :

- Implémenter des procédures efficaces en vue de prévenir ou de contrôler les échanges d'informations entre personnes concernées qui exercent des activités comportant un risque de conflit d'intérêts lorsque l'échange de ces informations peut léser les intérêts d'un ou de plusieurs clients. A cette fin, par exemple, dans le cadre de la gestion d'un sinistre qui implique deux clients de la société, celle-ci veille à séparer le suivi du dossier en en donnant la gestion à minimum deux gestionnaires qui n'entreprendront pas de relation sur le dossier pendant son traitement. Cette procédure garantira ainsi l'indépendance et l'impartialité nécessaire à la préservation des intérêts des clients concernés ;
- Etablir une surveillance séparée des personnes concernées qui, dans le cadre de leurs principales fonctions, exercent des activités pour le compte de clients ou leur fournissent des services, lorsque les intérêts de ces clients peuvent entrer en conflit, ou lorsque ces clients représentent des intérêts différents, y compris ceux de l'intermédiaire d'assurance ou de l'entreprise d'assurance, pouvant entrer en conflit. Après avoir réceptionné l'information qu'un conflit d'intérêts pourrait naître, le comité de conformité de MIND Consult les personnes qui gèrent les dossiers susceptibles de faire naître un tel conflit des comportements qu'il convient d'adopter. Les personnes concernées doivent ainsi s'abstenir d'échanger sur ces dossiers et ce pendant toute la durée de leur traitement. Une note du comité de conformité a par ailleurs été adressée à l'ensemble du personnel de MIND Consult. Note qui sera par ailleurs adressée avec en annexe la politique susmentionnée à tous les nouveaux collaborateurs de MIND Consult et ce dès leur intégration. Celle-ci prescrit les comportements à adopter en cas de conflits d'intérêts ;
- Garantir la suppression de tout lien direct entre les paiements, y compris la rémunération, versés aux personnes concernées exerçant une activité donnée et les paiements, y compris la rémunération, versés à d'autres personnes concernées exerçant principalement une autre activité, lorsqu'un conflit d'intérêts est susceptible de se produire en relation avec ces activités. MIND Consult ne verse pas de rémunération autre que la rémunération convenue dans les contrats de travail ou les conventions auxquels il est partie. Aucune exception n'est appliquée en ce qui concerne le versement d'une quelconque rémunération qui trouverait directement ou indirectement sa cause dans un conflit d'intérêts ;
- Mettre en place des mesures visant à prévenir ou à limiter l'exercice par toute personne d'une influence inappropriée sur la façon dont les activités de distribution d'assurances sont exercées par l'intermédiaire d'assurance ou l'entreprise d'assurance ou par leurs dirigeants ou leurs salariés ou toute personne qui leur est directement ou indirectement liée par une relation de contrôle. A cette fin, MIND Consult a établi, par l'intermédiaire de son comité de conformité, une note à destination de son personnel et de ses dirigeants, détaillant les comportements à adopter dès qu'une situation de conflit d'intérêt possible est portée à leur connaissance. Cette note mentionne l'obligation pour le personnel et les dirigeants de s'abstenir de créer ou d'entretenir des situations qui sont susceptibles de donner naissance ou qui ont donné naissance à des conflits d'intérêts potentiels sans en avertir le comité de conformité. Une procédure de communication avec le comité de conformité de MIND Consult y est également décrite afin de traiter au mieux les risques de conflits d'intérêts éventuels ;
- Mettre en place des mesures visant à prévenir ou à contrôler la participation simultanée ou consécutive d'une personne concernée à des activités distinctes de distribution d'assurances, lorsqu'une telle participation est susceptible de nuire à la bonne gestion des conflits d'intérêts. A cette fin et via une mention expresse dans la note remise à son personnel et ses dirigeants, MIND Consult somme toute personne concernée d'informer le comité de conformité des hypothèses de conflits d'intérêts devant lesquelles elle serait susceptible de se trouver. Cette

information est communiquée au moyen du formulaire qui se trouve en annexe 1 de la note susmentionnée ;

- Établir une politique en matière de cadeaux et d'avantages qui définit clairement dans quelles conditions il est possible d'accepter ou d'accorder cadeaux et avantages et quelles mesures doivent être prises lorsque des cadeaux ou avantages sont acceptés ou octroyés. Ainsi, MIND Consult prévoit dans sa politique de rémunération que seuls les cadeaux ou avantages d'une valeur raisonnable peuvent être acceptés ou accordés par le personnel, les dirigeants ou la société elle-même. Un dirigeant doit donner son accord lorsque des cadeaux ou avantages sont sur le point d'être acceptés ou accordés. Si le fait d'accepter ou d'accorder ces cadeaux ou avantages contrevient à l'obligation légale d'accomplir l'entièreté des prestations qu'elle propose de manière honnête, équitable et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de ses clients, ceux-ci doivent être refusés ou ne pas être accordés.

5. Le mode d'information destiné aux clients le cas échéant.

Lorsque les dispositions organisationnelles ou administratives prises par MIND Consult pour prévenir et 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, MIND Consult informera celui-ci par écrit ou sur tout autre support durable, avant d'agir en son nom, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts, des risques que présente le conflit d'intérêts pour le client et les mesures prises pour atténuer ces risques. Le cas échéant, MIND Consult indiquera clairement que les dispositifs organisationnels et administratifs qu'il a établi pour prévenir ou gérer le conflit d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du client sera évité.

Le choix final du suivi réservé à la situation qui est à la base du conflit d'intérêts concerné appartient au client.

Si un conflit d'intérêts spécifique ne peut être résolu, MIND Consult se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

6. Registre des conflits d'intérêt.

MIND Consult tient (en annexe de cette politique), et actualise régulièrement, un registre des situations dans lesquelles un conflit d'intérêts comportant un risque de porter atteinte aux intérêts d'un client est apparu ou, dans le cas d'un service ou d'une activité en cours, risque d'apparaître.

Les dirigeants de MIND Consult recevront, à intervalles fréquents et au moins une fois par an, des rapports écrits sur les potentiels conflits d'intérêts observés.

MIND Consult s'engage à évaluer et réexaminer périodiquement, au moins sur une base annuelle, la politique de conflit d'intérêts ici établie.