

Règles de conduite pour la distribution des produits d'assurance de DKV Belgium S.A.

Brochure IDD client

Contents

1. Remarques introductives	2
Cadre législatif	2
2. DKV Belgium, votre partenaire en matière d'assurance maladie complémentaire	2
Canaux de distribution des produits de DKV Belgium	2
3. Des règles de conduite pour une meilleure protection des clients	2
Produits	2
Catégorisation des clients	2
Évaluation de vos exigences et de vos besoins (due diligence)	3
Fourniture d'informations correctes, claires et non trompeuses	3
4. Communication	3
5. Traitement des plaintes	3
6. Une politique appropriée en matière de conflits d'intérêts liés aux clients	3
Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?	3
Développement de mesures pour gérer les conflits d'intérêts identifiés	4
Identification, signalement et enregistrement correct de tous les conflits d'intérêts	4
Une formation adéquate	4
7. Vous souhaitez en savoir plus ?	4
8. Droit applicable	4

1. Remarques introductives

Chère cliente, cher client,

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales règles de conduite et exigences organisationnelles qui vous protègent lors de l'achat de produits d'assurance ou lors de l'exécution d'un contrat existant avec DKV Belgium.

Cette brochure explique également comment DKV Belgium gère les conflits d'intérêts.

Cadre législatif

En Belgique, la protection des clients qui achètent des produits et services financiers est basée sur la loi sur les assurances du 4 avril 2014, qui a intégré la directive 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances ("IDD").

L'IDD impose des obligations d'information et des règles de conduite à tous les distributeurs de produits d'assurance. En vertu de ces règles, ils doivent agir de manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de leurs clients.

2. DKV Belgium, votre partenaire en matière d'assurance maladie complémentaire

DKV Belgium S.A. est une compagnie d'assurances belge, inscrite à la Banque-Carrefour des Entreprises sous le numéro 0414.858.607, enregistrée à la FSMA sous le numéro 739 pour l'exercice des branches d'assurances 2 "santé" et 18 "assistance", dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, rue de Loxum 25.

Elle exerce son activité

- sous la surveillance prudentielle de la Banque Nationale de Belgique (BNB, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.nbb.be) et;
- sous le contrôle de qualité de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA, rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, www.fsma.be).

L'activité principale de DKV Belgium est l'assurance maladie. Ses produits d'assurance couvrent l'hospitalisation, les soins ambulatoires, les soins dentaires, le revenu garanti et l'assurance dépendance.

Canaux de distribution des produits de DKV Belgium.

DKV Belgium travaille avec trois types d'intermédiaires d'assurance pour distribuer ses produits d'assurance, en plus de son canal de vente directe.

Agents liés DKV Belgium

Les agents liés DKV sont des intermédiaires d'assurance qui vendent uniquement des assurances DKV.

Agents P&V

Les agents P&V sont des intermédiaires d'assurance qui, en plus des produits d'assurance P&V, vendent l'assurance soins de santé de DKV Belgium, à l'exception de l'assurance revenu garanti.

Courtiers

Les courtiers sont indépendants et choisissent donc eux-mêmes les assurances qu'ils proposent et les compagnies d'assurance avec lesquelles ils travaillent. Ils ne sont pas liés à un ou plusieurs assureurs et travaillent pour leur propre compte.

DKV Belgium travaille actuellement avec environ 6.000 intermédiaires d'assurance.

Les coûts et frais liés à votre assurance, y compris la rémunération de votre intermédiaire d'assurance, vous sont communiqués avant la conclusion du contrat d'assurance et annuellement à l'échéance de la prime.

3. Des règles de conduite pour une meilleure protection des clients

Les règles de conduite sont basées sur le principe que les entités qui vendent des produits d'assurance, comme DKV Belgium, doivent toujours agir de manière honnête, équitable et professionnelle dans le meilleur intérêt de leurs clients.

En tant qu'entreprise orientée vers le client, DKV Belgium attache toujours une grande importance à ces principes.

Produits

DKV Belgium propose des produits et services d'assurance soins de santé pour répondre aux besoins des clients et du public cible. Ces produits sont classés par la loi belge sur les assurances comme produits non-vie de la branche 2 "santé" et de la branche 18 "assistance".

Ils comprennent notamment l'hospitalisation, les soins ambulatoires, les soins dentaires ainsi que des produits de revenu garanti et de soins à long terme. DKV propose des solutions individuelles et d'entreprise pour la couverture des soins de santé. Pour plus d'informations sur chaque produit particulier, veuillez-vous référer aux documents d'information sur les produits d'assurance concernés qui peuvent être consultés sur le site www.DKV.be et aux conditions générales d'assurance des produits en question.

Catégorisation des clients

DKV Belgium est légalement tenue d'informer ses clients (actuels et futurs) de leur classification en tant que clients professionnels ou particuliers (non-professionnels).

Par défaut, DKV Belgium classe tous ses clients comme des clients particuliers afin de leur offrir le plus haut niveau de protection.

Toutefois, en tant que client, vous avez la possibilité de demander à être considéré comme un client professionnel, avec un niveau de protection moindre.

Évaluation de vos exigences et de vos besoins (due diligence)

Afin de répondre à vos attentes et de servir au mieux vos intérêts, DKV Belgium veillera à ce que vos exigences et besoins en matière d'assurance soient correctement pris en compte.

Avant la conclusion de tout contrat d'assurance, DKV Belgium directement ou l'intermédiaire d'assurance que vous avez choisi déterminera vos besoins et exigences en matière d'assurance soins de santé. De cette manière, nous serons toujours en mesure de vous proposer des produits adaptés à votre situation personnelle.

À l'issue du processus d'analyse des besoins, DKV Belgium ou l'intermédiaire d'assurance que vous avez choisi vous fera une recommandation personnalisée.

Si un produit d'assurance ne vous convient pas, ou si vous n'avez pas fourni suffisamment d'informations pour pouvoir le déterminer, DKV Belgium vous avertira que le contrat ne peut être conclu.

Pour nous permettre d'effectuer les évaluations susmentionnées et de veiller à vos intérêts, il vous sera demandé de remplir un questionnaire.

En fonction du canal de vente choisi, il incombe soit à DKV Belgium et à ses agents liés, soit à l'agent P&V ou au courtier d'assurance que vous avez choisi, de veiller à ce que cette étape soit correctement traitée et documentée.

Fourniture d'informations correctes, claires et non trompeuses

Afin de vous permettre de prendre une décision éclairée quant à la souscription d'un contrat d'assurance, DKV Belgium vous informera en temps utile et de manière compréhensible sur elle-même, ses produits et services, les restrictions et exclusions éventuelles. En outre, nous veillerons à ce que les communications publicitaires soient préparées de la même manière et soient clairement reconnaissables comme telles.

DKV Belgium s'engage à fournir des informations correctes et transparentes concernant la prime d'assurance. En particulier, le client reçoit des informations précises sur les "coûts et frais" inclus dans la prime à payer avant la conclusion d'un contrat et à chaque échéance.

4. Communication

La communication entre DKV Belgium et vous se fera en néerlandais, français ou anglais, selon votre choix. La langue que vous choisirez sera utilisée pour tous vos documents contractuels.

Vous pouvez contacter nos services par lettre, par e-mail, par téléphone : +32(0)22876411 ou via la page "contact" du site www.DKV.be.

Toutes les informations vous seront fournies par DKV Belgium sur le support durable de votre choix (papier ou format électronique).

5. Traitement des plaintes

Si vous souhaitez introduire une plainte en rapport avec votre contrat d'assurance DKV, vous pouvez vous adresser :

- au département Contrôle de Qualité de DKV Belgium par courrier à l'adresse suivante : rue de Loxum 25, 1000 Bruxelles, par e-mail à Qualitycontrol@dkv.be ou via le formulaire disponible sur notre site internet www.dkv.be/fr/contact/une-plainte;
- en deuxième instance, à l'Ombudsman des Assurances par courrier à l'adresse suivante : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, par e-mail à info@ombudsman.as ou par téléphone au +32 (0) 2 547 58 71.

6. Une politique appropriée en matière de conflits d'intérêts liés aux clients

Afin de protéger les intérêts de ses clients, DKV Belgium a élaboré une politique de conflit d'intérêts relative aux clients visant à prévenir tout conflit d'intérêts potentiel qui pourrait nuire aux intérêts des clients et qui pourrait survenir entre :

- DKV Belgium et ses clients ;
- ses clients eux-mêmes ;
- DKV Belgium et ses réseaux de distribution ;
- les autres entités du groupe ERGO auquel DKV Belgium appartient.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des grands principes de la politique précitée.

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts ?

Un conflit d'intérêts est un conflit entre les intérêts d'un client et les intérêts du prestataire de services (assureur ou intermédiaire d'assurance), lorsque ce dernier a des intérêts (à titre privé ou en tant que personne morale) qui pourraient influencer ou sembler influencer l'exercice indépendant, impartial et objectif de son service au client.

Les sources de conflits d'intérêts sont diverses et variées. Elles peuvent survenir entre un employé de DKV Belgium et un client ou un intermédiaire d'assurance, entre DKV Belgium et un fournisseur, ou entre un membre du Comité de Direction de DKV Belgium et l'entreprise elle-même ou un collaborateur.

Toute décision ou acte visant à favoriser un intérêt personnel peut avoir des conséquences pour DKV Belgium et son personnel, les exposant à des sanctions civiles, pénales ou administratives ou portant atteinte à la réputation de l'entreprise auprès des parties prenantes. En outre, le fait de favoriser un intérêt personnel peut exposer les personnes concernées à des poursuites pénales si la corruption est avérée.

Voici quelques exemples de conflits d'intérêts potentiels :

- L'acceptation de cadeaux/invitations du client qui rendent impossible une action objective.
- Relations personnelles entre les parties qui empêchent une action objective.
- Incitations personnelles pour un intermédiaire d'assurance à vendre un produit d'assurance spécifique au client plutôt qu'un autre produit plus adapté.

Développement de mesures pour gérer les conflits d'intérêts identifiés

Des mesures ont été mises en place pour prévenir, limiter ou gérer l'impact négatif potentiel des conflits d'intérêts identifiés sur les clients :

1. Mesures de contrôle des cadeaux/compensations et autres avantages donnés et reçus par les employés de DKV Belgium.
2. Mesures d'abstinence : pour empêcher l'influence inappropriée sur un employé de DKV Belgium sur la façon dont il/elle effectue le service d'assurance à un client. Exemple : un employé n'est pas autorisé à manipuler les décomptes de frais d'un proche assuré chez DKV Belgium.
3. Mesures visant à restreindre les activités externes des personnes clés de l'organisation afin d'éviter toute influence indue sur la manière dont la personne compétente fournit des services d'assurance.
4. Mesures organisationnelles concernant les différents canaux de distribution. Ces mesures permettent d'éviter les conflits d'intérêts potentiels découlant de l'organisation de DKV Belgium ou de réduire les risques associés.
5. La mise en œuvre de la transparence nécessaire en matière de produits d'assurance (analyse des besoins et informations disponibles sur le site Internet).

Identification, signalement et enregistrement correct de tous les conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts potentiels au sein de tous les départements, ainsi que les conflits d'intérêts qui se sont produits (ou, dans le cas d'un service ou d'une activité en cours, qui peuvent se produire) et qui présentent un risque substantiel d'atteinte aux intérêts des clients, doivent être signalés au Département Compliance par les acteurs concernés.

Tous les conflits d'intérêts signalés sont enregistrés dans un registre central géré par le Département Compliance. Ce registre est mis à jour régulièrement.

Divulgence des conflits d'intérêts non-contrôlables aux clients

DKV Belgium ou ses agents liés examinent d'abord si le conflit d'intérêts les empêche effectivement d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle envers le client. Si tel est le cas,

DKV Belgium ou ses agents liés s'abstiennent de fournir le service.

Dans certains cas exceptionnels, il peut arriver que les mesures de gestion prises soient insuffisantes pour éviter le risque d'atteinte aux intérêts du client. Dans ce cas, DKV Belgium informera clairement et sans équivoque le client concerné de la nature générale et/ou des sources du conflit d'intérêts détecté. Cette information doit être fournie par écrit avant la prestation du service concerné par le conflit d'intérêts. La divulgation d'un conflit d'intérêts non-contrôlable n'est utilisée que dans des circonstances exceptionnelles et nécessite l'approbation du Département Compliance. Cette mesure n'est pas utilisée comme une alternative à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts.

Une formation adéquate

DKV Belgium veille à ce que tous ses collaborateurs, y compris les membres de la Direction et les éventuels partenaires externes, notamment les intermédiaires d'assurance, reçoivent la formation et le soutien nécessaires à une bonne compréhension du concept de " conflit d'intérêts " et de la politique de DKV Belgium en matière de conflits d'intérêts liés aux clients.

Cette formation s'ajoute à la formation technique d'assurance obligatoire pour les responsables de la distribution et pour les personnes en contact avec le public.

La gestion et la révision annuelle de la politique de conflit d'intérêts relative aux clients est de la responsabilité du Département Compliance.

La politique de conflits d'intérêts relative aux clients est disponible sur le site internet de DKV Belgium sous la rubrique " Mentions légales ".

7. Vous souhaitez en savoir plus ?

Nous voulons être aussi proches que possible de nos clients. Si, après avoir lu cette brochure, vous avez une question sur ce que ces règles de conduite signifient pour vous, vous pouvez toujours contacter DKV Belgium via compliance@DKV.be.

8. Droit applicable

Le droit belge est applicable aux contrats d'assurance souscrits auprès de DKV Belgium.