Règles de conduite MIFID relatives aux intermédiaires en assurances

Depuis le 1er mai 2015, la législation belge sur l'intermédiation et la distribution d'assurances, dénommée
Twin Peaks II, est effective. Concrètement, cela signifie qu'un certain nombre de principes de la directive européenne MiFID, en vigueur pour les banques, sont également appliqués au secteur de l'assurance.
Cette législation poursuit principalement deux objectifs:

- mieux informer et protéger le client
- étendre les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, la FSMA.

Informations générales à propos de Arval

La société anonyme Arval Belgium, dont le siège social se situe à Ikaroslaan 99 à 1930 Zaventem, est enregistrée auprès de la FSMA sous le numéro d'entreprise 0436.781.102 et est active en tant qu'intermédiaire d'assurances à titre accessoire.

En plus de ses contrats de location, Arval propose en option un certain nombre de produits d'assurance non vie.

Dans cette optique, en plus des contrats de location, Arval coopère avec un certain nombre d'assureurs et propose plusieurs produits d'assurance non vie en option.

Cela concerne les produits suivants :

- Une couverture de responsabilité civile Auto via Greenval DAC *: cette assurance légalement obligatoire couvre les dommages causés avec le véhicule à des tiers.
- Une couverture assistance juridique via Euromex afin de pouvoir défendre efficacement les intérêts du conducteur en cas d'accident.
- Une couverture complémentaire conducteur via Greenval DAC * afin que les dommages corporels du conducteur soient indemnisés.

* Comme Arval, Greenval DAC est une filiale du groupe BNP Paribas SA..

En plus de cette offre d'assurance, Arval fournit également une solution si le véhicule a été endommagé. En cas de dommage ou de vol, Arval prendra en charge les dommages au véhicule conformément aux dispositions du service Perfecta. Dans ce cas, un montant forfaitaire (risque propre) sera facturé au locataire comme convenu dans le contrat.

Pour plus d'informations, vous pouvez toujours demander à votre personne de contact.

Devoir de diligence – Analyse des besoins

Le devoir de diligence implique que l'intermédiaire en assurances s'engage à agir de manière **honnête, équitable et professionnelle** servant au mieux les intérêts de ses clients. Ces règles ont pour but d'améliorer la compréhension de la nature du contrat ou du service proposé et des risques y associés. Les clients doivent être informés au préalable afin de pouvoir prendre une décision en toute connaissance de cause. Au sein d'Arval, les personnes en contact avec les clients reçoivent les formations nécessaires, afin de disposer des connaissances techniques suffisantes pour pouvoir donner des conseils et des recommandations personnalisées.
En règle générale, l'intermédiaire d'assurance à titre accessoire doit s'assurer que le contrat d'assurances qu'il propose répond à tous les besoins et exigences de ses clients.

Devoir d'information

Le devoir d'information implique qu'Arval est obligé de fournir à ses clients des informations **correctes, claires et non trompeuses**. Ces obligations concernent le prestataire de services lui-même, les services qu'il propose et les contrats d'assurances sur lesquels portent ces services.

Communication

Vous pouvez contacter Arval par e-mail, par courrier, par téléphone. Pour toutes questions relatives à vos couvertures d'assurances (demande de conditions générales, gestion de sinistres, ...) vous pouvez prendre contact avec nous à l'adresse e-mail suivante: insurance.be@arval.be

Usage des langues

Toute communication avec nos clients se tient en néerlandais, français ou anglais, selon le choix du client.

Système extrajudiciaire de règlement des plaintes

Arval met tout en œuvre pour vous satisfaire. En cas de problèmes ou de questions, nous nous tenons à votre disposition. Si vous avez une plainte concernant une prestation de service que nous n'avons pu régler conjointement, nous vous prions de vous mettre en contact avec nous via insurance.be@arval.be.

Ultérieurement, et au besoin, vous pouvez contacter le Service Ombudsman des Assurances dont le siège est situé:

Square de Meeûs 35
1000 BRUXELLES
T +32 2 547 58 71
F +32 2 547 59 75
info@ombudsman.as
www.ombudsman.as

Gestion des conflits d'intérêts

Les intermédiaires d'assurance à titre accessoire doivent élaborer des procédures pour prévenir et gérer les conflits d'intérêts susceptibles d'avoir des conséquences dommageables pour les clients. Arval considère la protection des intérêts de ses clients comme une priorité essentielle, c'est pourquoi notre société a établi une politique visant à prévenir ces conflits. Cette politique décrit les différents types de conflits, les procédures à suivre et les mesures à prendre pour gérer ces conflits, s'ils devraient se produire.

Rémunération

Nous pouvons percevoir une rémunération d'une entreprise d'assurances en échange de nos services d'intermédiation en assurances sous forme d'honoraires ou de commissions.