

# INFORMATIONS GENERALES ET MENTIONS LEGALES

Dans le cadre du respect de la loi du 30 juillet 2013 et de ses arrêtés royaux d'exécution<sup>1</sup>, notre bureau vous communique les informations suivantes :

## 1. Notre bureau :

Notre bureau dont les coordonnées sont reprises ci-dessous, est inscrit dans la catégorie des agents d'assurances, courtier en crédits hypothécaire et courtier en crédit à la consommation dans le registre tenu par la FSMA dont le siège est situé Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles et qui est consultable sur le site [www.fsma.be](http://www.fsma.be). »

Dénomination de la société : **Fimasco S.A.**

Adresse de la société : **Chaussée de Haecht 139 A, 1030 Schaerbeek**

Numéro d'entreprise : **0421.515.478**

Numéro FSMA : **012136A**

## 2. Mode de communication :

Les modes de communication utilisés par notre bureau avec la clientèle sont le courrier, le téléphone, le fax, le gsm, l'email, les réseaux sociaux et le site internet.

La langue utilisée par notre bureau est le français.

## 3. Règlement des plaintes :

Notre bureau fait de son mieux pour vous satisfaire. En cas de problème ou de question, nous nous tenons à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler ensemble, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles - Tél. 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

## 4. 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 communiquiez à notre bureau des informations correctes et complètes tant avant la conclusion d'un contrat qu'en cours de contrat. Si vous communiquez des informations incorrectes ou incomplètes, notre bureau ne peut 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 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.

## 5. Liens

Certains des documents diffusés sur ce site peuvent comporter des renvois ou liens vers des informations diffusées par d'autres organisations. Cependant, nous ne garantissons aucunement la pertinence, l'actualité ou l'exactitude de ce matériel d'information externe et décline toute responsabilité à cet égard. Les associations, organisations et sites internet renseignés dans ce site sont choisis de manière objective dans le seul but d'offrir aux visiteurs de notre site une information la plus pertinente et complète possible. Nous ne pouvons cependant garantir l'exhaustivité, l'exactitude ou l'actualisation des informations.

## 6. 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

## 7. Risque d'attaque virale

Il appartient à l'utilisateur de ce site de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau internet. De manière générale, nous déclinons toute responsabilité quant à un éventuel dommage survenu pendant la consultation du présent site.

## 8. Marques déposées

Veuillez noter qu'un certain nombre de dénominations, signes et logos utilisés sur ce site sont des marques protégées.

## **9. Droits d'auteur**

© Droits d'auteurs 2018 : tous droits réservés à FIMASCO S.A

Le site est une œuvre de l'esprit protégée à ce titre par la législation en vigueur. Les textes, mises-en-page, illustrations et autres éléments figurant sur ce site sont protégés par le droit d'auteur international. Toute copie, adaptation, traduction, arrangement ou modification de tout ou partie de ce site, sous quelque forme et avec quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique ou autre, est strictement interdite sans l'autorisation préalable et par écrit du titulaire du droit d'auteur. Toute infraction peut entraîner des poursuites civiles ou pénales. Seule une utilisation à des fins strictement personnelles est autorisée.

## **10. 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 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.

## **11. 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.

## **12. Valeur indicative des informations et articles**

Toutes les informations fournies sur le présent site, ne le sont qu'à titre strictement indicatif. Par voie de conséquence, ces informations ne peuvent en aucun cas être considérées comme une offre contractuelle... Pour plus d'informations, contactez-nous. Les articles publiés n'engagent que leurs auteurs. Les articles citant la source de l'information publiée dégagent l'auteur de toute responsabilité et n'engage que l'auteur du document source cité, sauf altération conceptuelle (donc pas seulement formelle) de l'information citée ou dol.

## **13. Législation applicable et compétence juridictionnelle**

Tout visiteur du site est considéré comme acceptant l'application des lois belges et la compétence juridictionnelle des juridictions du Royaume de Belgique. Tout différend relatif au site sera donc exclusivement régi par le droit belge. Les Cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles seront seuls compétents en cas de différend.

## **14. Nos prestations**

L'activité de notre bureau consiste à fournir des conseils sur des contrats d'assurances et crédits, à présenter ou à proposer des contrats d'assurances et crédits 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 et crédits, nous percevons une rémunération sur base de commissionnement. Veuillez prendre contact avec notre bureau pour plus d'informations.

## **15. Inducement**

Pour les services d'intermédiation en assurances prestés ainsi que les crédits réalisés, notre bureau est rémunéré sous la forme de commissions. Notre bureau peut en outre percevoir une rémunération liée au portefeuille d'assurances auprès d'une entreprise d'assurances déterminée ou aux tâches effectuées pour son compte par notre bureau. Pour plus d'information, contactez notre bureau.

## **16. Types de services et contrats que notre bureau peut proposer**

Notre bureau offre des services en crédits hypothécaires et en crédits à la consommation. Pour connaître la liste des services proposés ainsi que des explications sur ceux-ci, veuillez prendre contact avec notre bureau.

Notre bureau offre aussi 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.

Liste des branches: 1. Accidents – 2. Maladie – 3. Corps de véhicules terrestres, autres que ferroviaires – 4. Corps de véhicules ferroviaires – 5. Corps de véhicules aériens – 6. Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux – 7. Marchandises transportées, y compris les marchandises, bagages et tous autres biens – 8. Incendie et éléments naturels – 9. Autres dommages aux biens – 10. R.C. véhicules terrestres automoteurs – 11. R.C. véhicules aériens – 12.

R.C. véhicules maritimes, lacustres et fluviaux – 13. R.C. générale – 14. Crédit – 15. Caution – 16. Pertes pécuniaires diverses – 17. Protection juridique – 18. Assistance – 21. Assurances sur la vie non liées à des fonds d'investissement à l'exception des assurances de nuptialité et de natalité – 22. Assurances de nuptialité et de natalité non liées à des fonds d'investissement – 23. Assurances sur la vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d'investissement – 24. L'assurance pratiquée en Irlande et au Royaume-Uni, dénommée "permanent health insurance" (assurance maladie, à long terme, non résiliable) – 25. Les opérations tontinières – 26. Les opérations de capitalisation – 27. Gestion de fonds collectifs de retraite – 28. Les opérations telles que visées par le Code français des assurances au livre IV, titre 4, chapitre 1er – 29. 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 ci-après les types de contrats d'assurance que notre bureau peut proposer ainsi que les conditions/couvertures y relatives : [www.sectorcatalog.be/legal?language=1](http://www.sectorcatalog.be/legal?language=1).

Des informations concernant la description de la nature et des risques liés aux assurances d'épargne et d'investissement sont 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>).

1) *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 des dispositions diverses.*

Les conditions générales des prêts à tempérament et prêts hypothécaire sont consultable par simple demande auprès de notre bureau. Veuillez juste nous spécifier le type exact de prêt et l'organisme concerné (exemple : prêt rénovation Record Bank, prêt auto Axa, ...) afin que nous puissions vous fournir les documents exacts.

## **17. 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 la politique de notre bureau en matière de conflits d'intérêts) se trouvent sur notre site internet.*

## **18. Droit applicable**

Les présentes conditions sont régies et interprétées conformément au droit belge.

## **19. Twin Peaks, le point sur la situation**

Beaucoup de bruits circulent et tout le monde veut vous informer, nous vous livrons ci-dessous le point exact de la situation actuelle.

### Contexte législatif :

La Loi Twin Peaks II a été votée le 30 juillet 2013 et publiée au Moniteur Belge un mois plus tard mais est inapplicable sans les arrêtés royaux. Trois arrêtés royaux viennent seulement d'être publiés le 7 mars dernier. La réglementation entre en vigueur le 30 avril 2014 et implique pour les intermédiaires et les entreprises d'assurances de prendre de nombreuses mesures pratiques afin de se conformer aux nouvelles exigences légales.

### Nouvelles obligations :

La Loi Twin Peaks II implique que les intermédiaires se conforment à plusieurs points au niveau de leur attitude vis-à-vis du client et du contrôle de la FSMA.

Ces points concernent principalement :

- La formation et la connaissance des produits
- L'information à l'attention du client
- La mise en œuvre du devoir de diligence ou plutôt de vigilance ou analyse du client.
- La mise en place d'une politique de gestion des conflits
- La mise en place d'une politique de gestion des conflits d'intérêts et la consignation de ces derniers dans un registre

- La tenue d'un dossier client
- Les rémunérations versées ou perçues par l'intermédiaire : inducement (commissions, sur-commissions et avantages) et la transparence.

## **20. Politique de rémunération à l'égard des employés\***

Notre bureau a la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnel. La politique de rémunération du personnel de notre bureau ou toute autre personne liée participe à la réalisation de cet objectif. Dans ce cadre, notre bureau a mis en place la politique de rémunération suivante :

### Salaire :

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

### **ou**

- Notre bureau travaille avec des rémunérations fixes et variables. Les rémunérations variables accordées aux employés sont limitées et sont calculées sur base de :
  - L'ensemble des activités de l'employé et ne sont pas liés à la réalisation d'objectifs sans le cadre de la vente de produits particuliers,
  - Du respect de critères qualitatifs tels (exemple respect des règles de conduites Mifid)

### « Incentive » (avantage non monétaire)

- Notre bureau n'accorde pas à ses employés des « incentives »

### **ou**

- Notre bureau accorde des « incentives » avec la politique suivante :
  - L'« incentive » ne porte pas atteinte aux intérêts des clients
  - L'« incentive » ne se rapporte pas à un produit ou à une gamme restreinte de produits
  - La valeur de l'« incentive » est raisonnable
  - La période prise en considération est suffisamment longue

### Objectifs commerciaux

- Notre bureau ne se fixe pas d'objectif commerciaux

### **ou**

- Notre bureau fixe des objectifs commerciaux avec la politique suivante :
  - L'objectif commercial ne porte pas atteinte aux intérêts des clients
  - L'objectif commercial ne se rapporte pas à un produit ou à une gamme restreinte de produits
  - Le montant lié à l'atteinte de l'objectif commercial est raisonnable
  - La période prise en considération est suffisamment longue.

*\*Si notre bureau travaille avec des collaborateurs indépendants, des dispositions similaires doivent être prévues et respectées.*

## **21. Politique en matière de conseils d'arbitrage**

En ce qui concerne les produits d'investissement ou d'épargne, il peut arriver que notre bureau propose 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, notre bureau a mis au point la politique suivante :

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

## **22. Politique en matière de cadeaux et autres avantages**

Dans le cadre de ses activités, il peut arriver qu'un employé ou toute autre personne liée à notre bureau offre à un client ou reçoive d'un client un cadeau ou un autre avantage.

A cet égard, seuls les cadeaux ou autres avantages dont le montant ou la valeur sont raisonnables peuvent être acceptés ou offerts.

Le responsable concerné de l'employé ou de la personne liée à notre bureau doit dans tous les cas être informé et donner son accord.

A aucun moment le fait d'offrir ou de recevoir un cadeau ou un autre avantage ne peut entacher le principe suivant lequel il convient d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts des clients.

Dans le cas contraire, il y a obligation de s'abstenir ou de refuser.