

## Conditions générales de prestation de services d'intermédiation en assurances.

### **1. Nos prestations**

L'activité du groupe DAP Solidarity consiste 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. 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 dans l'onglet « Règles de conduites ».

### **2. Règles de conduite**

Notre bureau est tenu de respecter les règles de conduite « IDD » fixées par 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. Il est également tenu de respecter les règles « 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 le groupe DAP Solidarity remplit ces règles de conduite (notamment la politique de notre groupe en matière de conflits d'intérêts et la politique en matière de rémunération) se trouvent sur notre site internet dans l'onglet « Règles de conduites ».

### **3. Information par le biais du site internet de notre bureau**

Conformément aux dispositions légales, le groupe DAP Solidarity 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.

#### **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 au groupe DAP Solidarity des informations correctes et complètes tant avant la conclusion d'un contrat d'assurances qu'en cours de contrat. Si vous communiquez des informations incorrectes ou incomplètes, le groupe DAP Solidarity ne peut être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient. Dans le cadre de nos prestations, vous recevrez du groupe DAP Solidarity, différents documents. Il vous appartient de les lire avec attention, le groupe DAP Solidarity 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. Traitement des plaintes**

Le groupe DAP Solidarity a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas 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.

#### **6. Confidentialité des données**

Chaque partie, le groupe DAP Solidarity 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. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme**

Les intermédiaires d'assurance de droit belge qui exercent leurs activités en dehors de tout contrat d'agence exclusive, dans une ou plusieurs branches d'assurance-vie, ainsi que les succursales belges de personnes exerçant une activité équivalente dans d'autres Etats membres de l'Espace économique européen, sont soumis à la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces (« loi AML »).

Les intermédiaires d'assurance doivent désigner 2 personnes, à savoir :

- un haut dirigeant responsable de la lutte anti-blanchiment, parmi les membres de l'organe légal d'administration ou, le cas échéant, de la direction effective ;
- un responsable de la mise en œuvre du régime de lutte contre le blanchiment au sein de l'entreprise. Cette personne est dénommée dans le langage courant « AML Compliance Officer » ou « AMLCO ». Elle doit répondre à des conditions spécifiques, à savoir, notamment :
  - disposer d'une honorabilité professionnelle;
  - disposer d'une expertise, d'une connaissance de la réglementation AML, de la disponibilité, du niveau hiérarchique et des pouvoirs au sein de l'entreprise, qui sont nécessaires pour l'exercice effectif, indépendant et autonome de ces fonctions.

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sous le thème « Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme » du site internet de la FSMA.

Avec la volonté de participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et en application de la législation 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 le groupe DAP Solidarity est amené à vous poser dans ce cadre et à fournir les documents requis à la première demande.

## **8. 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.

Ce texte a été mis à jour le 3 février 2023.

**Pour toute question relative à notre groupe et à nos services d'intermédiaire d'assurances ou pour tout problème, nous vous invitons à contacter la S.A. DAP Solidarity, Avenue Adolphe Demeur 23, 1060 Saint-Gilles ou par mail à [infobl@dap.be](mailto:infobl@dap.be) par téléphone au 028/99.86.40**