

## Politique en matière de règles de conduite

Depuis le 1er mai 2015, les « règles de conduite AssurMiFID » (« Markets in Financial Instruments Directive », ci-après dénommée « MiFID ») sont d'application. Elles sont décrites dans la loi du 30 juillet 2013, aussi appelée la loi Twin Peaks II, visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers (« FSMA »), et portant des dispositions diverses.

La directive « MiFID » a été complétée par la directive « IDD » (« Insurance Distribution Directive ») du 20 janvier 2016. Cette directive a été transposée en droit belge par la loi du 6 décembre 2018. Il s'agit de la poursuite de l'évolution qui avait commencé avec l'adoption des règles « MiFID », afin d'offrir une protection encore meilleure aux clients et de garantir une très forte culture d'entreprise d'intégrité et de conformité au sein du secteur des assurances.

Cette loi détermine les conditions d'exercice à la profession, telles que les conditions de connaissance, de compétence professionnelle et d'honorabilité du personnel directement impliqué dans les activités de distribution.

### Les règles IDD incluent les domaines suivants :

- √ devoir de diligence des intermédiaires en assurances envers leurs clients (analyse des désirs et des besoins, éventuels tests d'adéquation du produit) – Know your customer (« KYC ») ;
- √ obligation d'information des intermédiaires en assurances envers leurs clients (transparence) – Inform your customer ;
- √ gestion des conflits d'intérêts ;
- √ politique de rémunération et transparence des coûts.

Les intermédiaires d'assurances, dont le groupe DAP Solidarité sont soumis ces différentes obligations légales visant à renforcer la protection des clients en instituant des règles de comportement.

Le groupe DAP Solidarity s'engage à respecter ces règles de comportement dont certaines seront énumérées dans cette politique. Le groupe DAP Solidarity 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 ».

Dans ce cadre de respect de cette loi Twin Peaks II et ses arrêtés royaux, le groupe DAP Solidarity est obligé de vous communiquer les informations suivantes :

## 1. Rôle de l'intermédiaire d'assurances.

Le groupe DAP Solidarity 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 du groupe DAP Solidarity 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 du groupe DAP Solidarity 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 du groupe DAP Solidarity 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. Le groupe DAP Solidarity 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.

## 2. Branches d'assurances traitées par le groupe DAP Solidarity

Par le truchement des différentes sociétés qui le composent et qui sont répertoriées au point 1, le groupe DAP Solidarity est susceptible d'intervenir en qualité d'intermédiaire dans les différentes branches énoncées ci-dessous. Chaque société du groupe DAP Solidarity est néanmoins limitée dans son exercice par l'obtention de l'agrément auprès de la FSMA pour les différentes branches.

### **Groupe d'activités "non-vie"**

#### 1. Accidents.

- 1.a. Accidents sauf
  - (1) 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. 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.

5. 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;
- énergienucléaire;
- affaissementdeterrain.

6. 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.

7. 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

8. R.C. générale.

Toute responsabilité autre que celles mentionnées sous les numéros 10, 11 et 12.

9. Caution.

- caution directe ;
- caution indirecte.

10. Protection juridique.

11. 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.

### 3. Politique de rémunération

Le groupe DAP Solidarity s'efforce de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

A cet effet, le groupe DAP Solidarity entend instaurer une politique correcte et transparente en matière de rémunération en ce qui concerne les services d'intermédiation d'assurances fournis à un client.

Afin de se conformer aux exigences de la loi, la présente politique dresse le cadre général et particulier de la manière dont le groupe DAP Solidarity gère les rémunérations perçues ou octroyées :

- Une description claire et non équivoque de ce qu'est une rémunération L'identification des mesures prises en matière de rémunérations
- Elaboration des conditions principales des arrangements en matière de rémunérations, de commissions ou d'avantages non monétaires • L'information des clients

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

Selon les termes de la loi, la politique se rapporte aux types de rémunérations suivantes.

- ❖ Une rémunération, une commission ou un avantage non monétaire versé ou fourni à un tiers ou par celui-ci, ou à une personne agissant au nom de ce tiers ou par celle-ci.
- ❖ Une rémunération, une commission ou un avantage non monétaire versé ou fourni à un tiers ou par celui-ci, ou à une personne agissant au nom de ce tiers ou par celle-ci, lorsque les conditions suivantes sont réunies :
  - Le client doit être clairement informé de l'existence, de la nature et du montant de la rémunération, de la commission ou de l'avantage ou, lorsque ce montant ne peut être établi, de son mode de calcul. Cette information est fournie de manière complète, exacte et compréhensible avant que le service d'intermédiation d'assurance concerné ne soit presté ;
  - Le paiement de la rémunération ou de la commission, ou l'octroi de l'avantage non monétaire, doit améliorer la qualité du service concerné fourni au client et ne pas nuire à l'obligation du prestataire de service d'agir au mieux des intérêts du client.
- ❖ Des rémunérations appropriées :
  - Des rémunérations versées par un prestataire de services à un tiers ;
  - Des rémunérations qui permettent ou sont nécessaires à la fourniture au client du service d'intermédiation en assurance qu'il a demandé ;

- Des rémunérations qui ne peuvent pas occasionner de conflit avec l'obligation du prestataire de services d'agir envers ses clients d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux leurs intérêts.

En aucun cas, le groupe DAP Solidarity 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 du groupe DAP Solidarity 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 groupe DAP Solidarity peut par ailleurs être obtenue par une demande écrite à ce dernier.

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

#### **1. Sur base d'honoraires.**

Dans cette hypothèse, le groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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 au groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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 du groupe DAP Solidarity 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.

### **4. 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, le groupe DAP Solidarity s'attache à toujours accomplir l'entière 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, le groupe DAP Solidarity 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 du groupe DAP Solidarity;
- Comportant le risque de porter atteinte aux intérêts d'un client ;
- Où le groupe DAP Solidarity 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 :

- Le groupe DAP Solidarity est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- Le groupe DAP Solidarity 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 ;
- Le groupe DAP Solidarity 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 ;
- Le groupe DAP Solidarity 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 ;
- Le groupe DAP Solidarity est susceptible d'exercer le même métier que le client concerné ;
- Le groupe DAP Solidarity 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 le groupe DAP Solidarity 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 au groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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 :

- Le groupe DAP Solidarity ne soit pas susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client ;
- Le groupe DAP Solidarity 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 ;
- Le groupe DAP Solidarity 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 ;
- Le groupe DAP Solidarity 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 ;
- Le groupe DAP Solidarity ne soit pas susceptible d'exercer le même métier que le client concerné;
- Le groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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 le groupe DAP Solidarity suit et les mesures qu'il prend en vue de prévenir et gérer les conflits d'intérêts.**

Le groupe DAP Solidarity 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. Le groupe DAP Solidarity 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'entretiendront 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 du groupe DAP Solidarity informe 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 du groupe DAP Solidarity. Note qui sera par ailleurs adressée avec en annexe la politique susmentionnée à tous les nouveaux collaborateurs du groupe DAP Solidarity 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. Le groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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 du groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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 le groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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, le groupe DAP Solidarity 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**

Le groupe DAP Solidarity 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 du groupe DAP Solidarity recevront, à intervalles fréquents et au moins une fois par an, des rapports écrits sur les potentiels conflits d'intérêts observés.

La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des conflits d'intérêts potentiels et vice et versa.

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

Les personnes liées à notre bureau sont tenues de respecter les instructions internes relatives à la politique en matière de conflits d'intérêts.

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