



ERGO Insurance SA
Brochure d'information IDD :
Règles de conduite à respecter lors de
la distribution d'assurances



Votre protection en tant que client d'ERGO Insurance SA

1. Introduction

La directive européenne 2016/97 sur la distribution d'assurance (DDA, ou IDD en anglais – Insurance Distribution Directive) régit la manière dont les produits d'assurance sont conçus et distribués au sein de l'Union européenne. Cette directive vise à vous protéger, en tant que client de détail en imposant au distributeur d'assurance des obligations d'information et des règles de conduite. Cette directive européenne a été transposée en droit belge par la loi du 6 décembre 2018.

En tant que distributeurs d'assurance, ERGO Insurance SA, avant tout, à agir de manière honnête, équitable et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de leurs clients dans le cadre de la distribution des produits d'assurance.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales règles de conduite et des exigences organisationnelles qui vous protègent en tant que client.

2. ERGO Insurance SA: votre assureur

ERGO Insurance SA est une entreprise d'assurance dont la principale activité s'inscrit dans les activités d'assurance dites « Vie ». ERGO Insurance SA a été agréée en tant qu'entreprise d'assurance sous le numéro 0735 et est placée sous la surveillance de la Banque nationale de Belgique (BNB, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, <https://www.nbb.be>) et de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA, Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, www.fsma.be). ERGO Insurance SA offre les branches d'assurance suivantes : 1a, 21, 22, 23 et 26.

ERGO Insurance S.A. a proposé dans le passé ses solutions d'assurance sous deux marques, selon le canal de distribution. Les produits de la marque « ERGO » ont été proposés sur le marché via l'agent d'assurance lié ERGO Partners SA et son réseau de sous-agents. Les produits de la marque « ERGO Life » ont été distribués par des courtiers d'assurance indépendants.

Depuis sa mise en run-off, en date du 1^{er} juillet 2017, ERGO Insurance SA ne distribue plus de nouveaux produits d'assurance et a mis fin à sa collaboration avec l'agent d'assurance lié ERGO Partners SA

Par conséquent, le portefeuille existant « ERGO » est géré par ERGO Insurance SA en tant qu'assureur direct. Vous pouvez donc prendre directement contact avec ERGO Insurance SA concernant votre contrat et la gestion de celui-ci.

Si vous avez souscrit par l'intermédiaire d'un courtier un produit « ERGO Life », ERGO Insurance SA d'assurance indépendant reste votre intermédiaire et votre personne de contact.

Cette brochure concerne les solutions d'assurance pour les clients ayant souscrit aux produits de la marque « ERGO ».

La marque "ERGO " comprend une série de solutions d'assurance en matière d'épargne et d'investissement. Il s'agit :

- d'assurances-vie individuelles (avec¹ ou sans avantage fiscal) ;
- d'engagements individuels de pension ;
- de contrats de pension libre complémentaire pour indépendants (PLCI et PLCI INAMI);
- d'assurances accident et décès.

Pour plus d'informations sur les différents produits ERGO, veuillez consulter les informations relatives au produit (<https://www.ergolife.be>) ainsi que les conditions générales.

Concernant ses produits d'assurance, il s'agit en particulier des types d'assurance suivants :

- Assurance-vie branche 21 - Universal Life - Ce type d'assurance offre une garantie de capital et souvent un rendement garanti, éventuellement complété par une participation bénéficiaire. Vous investissez dans ce genre de contrat autant que vous le souhaitez et choisissez vous-même lorsque vous effectuez un versement. Un taux d'intérêt distinct s'applique à chaque versement. Cela signifie que les versements passés et futurs peuvent avoir un taux d'intérêt différent, à savoir le taux d'intérêt qui s'applique au moment du versement. Vous ne savez donc pas exactement ce que vous obtiendrez à la date d'échéance finale, car cela dépend des montants déposés, des taux d'intérêt applicables à ces versements, des coûts et taxes retenus ainsi que de la durée du contrat.

Assurance-vie branche 23 – Avec ce type d'assurance, vous faites l'acquisition des parts d'un ou de plusieurs fonds auxquels l'assurance-vie branche 23 est liée. Ce type de produit n'offre pas de rendement garanti et en tant qu'investisseur, vous assumez normalement tout le risque d'un placement dans une assurance-vie de la branche 23. Les fonds qui sont proposés correspondent à différents profils. Ces fonds sont notamment des fonds monétaires, des fonds obligataires, des fonds d'actions, voire des fonds mixtes. Les fonds ayant une classe de risque inférieure présentent une plus grande sécurité que les fonds ayant une classe de risque plus élevée. La valeur de cette assurance-vie évolue constamment en fonction de l'évolution des fonds sous-jacents. Cela signifie que la valeur de l'assurance-vie branche 23 peut changer constamment.

- Combinaison des assurances vie branches 21 et 23 en un seul produit - également dénommé branche 44 – Cette combinaison permet ainsi de modérer le risque lié au produit branche 23 tout en conservant la possibilité d'un rendement plus élevé que celui lié à un pur produit branche 21.

Dans ce contexte, ERGO Insurance SA fournit des services de courtage en assurance qui consistent à conseiller, modifier ou effectuer des travaux préparatoires pour gérer et mettre en œuvre les changements aux contrats d'assurance susmentionnés et le suivi des éventuels dossiers sinistre.

¹ Il s'agit de produits d'épargne-pension ou d'épargne à long terme

Pour plus d'informations sur ces différents produits, veuillez consulter le site web www.ergolife.be et pour ce qui est des conditions générales du produit concerné, veuillez-vous référer à vos conditions générales à vous transmises lors de la souscription du contrat.

3. Règles de conduite

Nos règles de conduite reposent sur le principe selon lequel les distributeurs d'assurance, tels que les courtiers en assurance, sont tenus d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de leurs clients. Ce principe est notre « règle de conduite fondamentale » et constitue la base de toutes les autres règles et exigences organisationnelles d'ERGO Insurance S.A. et des courtiers applicables en matière de distribution d'assurance.

- **Un devoir de diligence**

Lorsqu'il propose des produits et services d'assurance, ERGO Insurance SA s'assure que ceux-ci répondent à vos exigences et besoins et qu'ils sont adéquats ou appropriés pour vous. Ceci permet avant tout de ne vous proposer que l'accomplissement de transactions qui répondent au mieux à vos besoins et à vos exigences.

Pour nous permettre d'effectuer ces évaluations et agir au mieux de vos intérêts, il vous sera dès lors demandé de répondre à une série de questions.

Ainsi lorsque vous désirerez modifier votre contrat d'assurance, ERGO Insurance SA vous conseillera et vous guidera en ne vous recommandant de manière personnalisée que les assurances, couvertures et investissements sous-jacents qui correspondent à votre profil d'investisseur et qui sont les plus adéquats pour vous. Ceci est déterminé sur base de votre niveau de connaissance et d'expérience en matière d'épargne et d'investissement, de votre situation financière et de vos objectifs d'épargne et d'investissement (voir les différents profils d'investisseurs, en annexe).

Vous pouvez néanmoins ne pas suivre le conseil personnalisé de la part d' ERGO Insurance SA, par exemple lorsque vous désirez effectuer une modification d'une police d'assurance existante mais qu'ERGO Insurance SA vous le déconseille sur base des informations que vous lui avez fournies. Dans ce cas, vous devrez confirmer par écrit que vous ne souhaitez pas recevoir de recommandation personnalisée.

En renonçant à une recommandation personnalisée, vous confirmerez également qu'il vous a été demandé de donner des informations sur votre niveau de connaissance et d'expérience en matière d'épargne et d'investissement, votre situation financière et vos objectifs d'épargne et d'investissement, mais que vous n'avez pas donné ces informations ou ne les avez données que partiellement à ERGO Insurance SA, de sorte que ERGO Insurance SA n'est pas en mesure de juger si le produit d'assurance et la modification souhaitée sont appropriés ou adéquats pour vous (selon l'étendue des informations fournies).

- **Des informations correctes, claires et complètes**

Pour vous permettre de décider en toute connaissance de cause d'effectuer ou non une transaction ou des modifications à votre contrat d'assurance existant, ERGO Insurance SA vous informe avant son exécution, de manière correcte, appropriée et compréhensible sur l'entreprise, ses produits et ses services.

En particulier, vous recevez des informations précises sur les couvertures et les "coûts et frais" inclus dans la prime à payer avant la modification ou l'adaptation du contrat.

- **Rapports annuels**

ERGO Insurance SA vous fournira un rapport annuel concernant les contrats d'assurance d'épargne ou d'investissement que vous avez conclus, le services fournis et les transactions effectuées pour votre compte dans le cadre de ces contrats d'assurance.

- **Communication**

Les informations et les communications échangées avec vous se feront dans la langue nationale de votre choix (Français ou Néerlandais). Si vous n'avez pas directement choisi de langue, la langue par défaut sera celle de votre contrat d'assurance.

Vous pouvez nous contacter et communiquer avec nos services par courrier postal, par e-mail, par téléphone ou au travers de la page « contact » du site internet www.ergo.be.

- **Avantages (inducements)**

Dans le cadre de la distribution d'une assurance d'épargne ou d'investissement, ERGO Insurance SA reçoit des gestionnaires de fonds des rétrocessions sur les frais de gestion qui leur sont versés. Ces rétrocessions varient entre 0% et 1% (en fonction du fonds sous-jacent) des frais de gestion versés au gestionnaire de fonds concerné et sont remboursés sur une base trimestrielle à ERGO Insurance SA.

En outre, ERGO Insurance SA octroie des commissions à ses courtiers dans le cadre de la fourniture des services de courtage d'assurance. Ces commissions ne nuisent pas à la qualité du service qui vous est fourni et n'affectent en aucun cas l'obligation d'agir au mieux de vos intérêts en tant que client. Plus d'informations sur ces avantages vous seront fournies par ERGO Insurance SA.

Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir plus d'informations en contactant le Département Compliance, par e-mail à compliance@ergo.be ou par courrier postal à :

- Département Compliance
- ERGO Insurance SA
- Rue de Loxum 25, 1000 Bruxelles, Belgique

• **Conflits d'intérêts**

Afin d'empêcher qu'il ne soit porté atteinte aux intérêts de ses clients, ERGO Insurance SA a élaboré une politique en matière de conflits d'intérêts destinée à prévenir les éventuels conflits d'intérêts qui pourraient naître entre l'entreprise et ses clients ou entre ses clients entre eux dans le cadre de la distribution d'assurance.

Vous trouverez ci-dessous quelques grands principes de la politique :

- **Les conflits d'intérêts, qu'est-ce que c'est ?**

Dans le cadre d'une activité de distribution d'assurance, il y a conflit d'intérêts lorsque qu'il existe une divergence d'intérêts qui peut présenter un risque de porter atteinte aux intérêts du client.

Ces conflits surgissent principalement lorsque sont opposés les intérêts :

- d'ERGO Insurance SA (en ce compris les personnes liées directement ou indirectement à l'entreprise par un lien de subordination et ses dirigeants) et de ses clients ; ou
- de plusieurs clients d'ERGO Insurance SA.

- **Identification des conflits d'intérêts potentiels**

ERGO Insurance SA identifie les conflits d'intérêts susceptibles de se produire et les documente dans une liste de conflits d'intérêts potentiels mise à jour régulièrement.

Quelques exemples de conflits d'intérêts potentiels :

- Accepter des cadeaux ou offrir des cadeaux qui nuisent à une gestion professionnelle et objective du contrat d'assurance ;
- Maintenir en place des incitations ou objectifs financiers liés à certains produits ou investissements qui ne visent pas à améliorer la qualité du service fourni aux clients ;
- Entretenir des relations personnelles qui nuisent à une gestion professionnelle et objective du contrat d'assurance.

- **Élaboration de mesures de prévention et de gestion des conflits d'intérêts**

L'évaluation préalable des conflits d'intérêts permet la mise en place de mesures pour prévenir, limiter ou gérer l'éventuel impact de conflits d'intérêts. Ces mesures visent à contrôler l'échange et l'utilisation d'informations, prévenir toute influence ou ingérence indue, mettre en place une

structure organisationnelle préventive, contrôler les rémunérations ou avantages perçus dans le cadre de la distribution d'assurance...

- **Registre des conflits d'intérêts**

ERGO Insurance SA a établi et maintient à jour un registre des conflits d'intérêts avérés.

- **Information aux clients sur les conflits d'intérêts IDD non gérables**

Dans certains cas exceptionnels, il se peut que les mesures qu'ERGO Insurance SA a prises pour gérer les conflits d'intérêts ne sont pas suffisantes pour garantir, avec une certitude raisonnable, que les intérêts du client ne seront pas affectés. Dans ce cas, ERGO Insurance SA informera de manière claire et non équivoque les clients concernés de la nature générale et/ou des sources des conflits d'intérêts. Cette information doit être fournie par écrit préalablement à la fourniture du service concerné par le conflit d'intérêts.

- **Formation adéquate**

La mise en place et le maintien d'une culture professionnelle et transparente au sein d'ERGO Insurance SA constitue l'un des points forts du Code de Conduite et de la politique de Compliance d'ERGO Insurance SA. Pour réaliser cet objectif et permettre un contrôle adéquat des conflits d'intérêts, ERGO Insurance SA s'assure que ses employés reçoivent la formation et le soutien nécessaires pour leur permettre de bien comprendre le concept de « conflit d'intérêts IDD » et la politique de gestion des conflits d'intérêts d'ERGO Insurance SA. Cette formation vient s'ajouter à la formation technique obligatoire en assurance pour les Responsables de la Distribution et les Personnes en Contact avec le Public.

4. Droit applicable et tribunaux compétents

Le droit applicable est celui de l'Etat du lieu du domicile du preneur d'assurance au moment de la souscription du contrat. La relation et les informations (pré-)contractuelles sont exclusivement régies par la loi belge.

5. Une plainte ?

Chez ERGO Insurance SA, nous estimons qu'il est important que nos produits et services répondent à vos attentes. Si néanmoins quelque chose ne correspond pas à 100% à vos souhaits, notre département « Complaints » est à votre écoute. Ce département mettra tout en œuvre pour vous aider le plus vite possible.

Le département Complaints est joignable :

- Par courrier postal :
 - Département Complaints,
 - ERGO Insurance S.A.
 - Rue de Loxum 25, 1000 Bruxelles
- Par e-mail : complaints@ergolife.be

La période de traitement de votre plainte est de maximum 14 jours. Nous nous engageons à vous répondre dans ce délai.

Si, malgré nos efforts, vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée, prenez contact avec l'Ombudsman des Assurances au numéro 02 547 58 71 ou par mail à info@ombudsman-insurance.be. Vous pouvez également envoyer une lettre à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles et ceci sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice.

6. Vous souhaitez en savoir plus ?

Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur le respect des règles de conduite, n'hésitez pas à nous contacter par e-mail à compliance@ergo.be ou par courrier postal à :

- Département Compliance
- ERGO Insurance SA
- Rue de Loxum 25, 1000 Bruxelles, Belgique

7. Annexe : Profil d'investisseur

Vous trouverez ci-dessous les divers profils d'investisseurs d'ERGO Insurance SA:

1 : Très défensif

Vous voulez un risque minimal.

Vous voulez courir le moins de risques possible. Cela signifie : minimiser les risques qui peuvent entamer votre capital à l'échéance et veiller à ce qu'il ne varie pas trop entre-temps. Cela signifie que le rendement est subordonné à votre besoin d'éviter les risques.

2 : Défensif

Vous voulez limiter les risques.

Vous ne voulez prendre des risques que d'une manière limitée pour améliorer le rendement. Vous faites particulièrement attention à votre capital à l'échéance mais vous souhaitez également limiter quelque peu les fluctuations intermédiaires.

3 : Neutre

Vous cherchez le moyen terme entre la limitation des risques et le rendement.

Pour vous, risque et rendement sont liés. Vous êtes par conséquent disposé à prendre des risques limités en termes de capital à l'échéance et de variations intermédiaires, l'objectif étant de chercher un équilibre entre la limitation des risques et le rendement.

4 : Dynamique

Vous recherchez surtout le rendement avec une part de limitation des risques.

Vous voulez augmenter le rendement et vous êtes disposé à prendre des risques pour y arriver. Toutefois, vous souhaitez écrêter les variations intermédiaires et introduire une marge de sécurité limitée.

5 : Très dynamique

Vous recherchez un rendement maximal.

Pour vous, c'est le rendement qui prime. Vous êtes par conséquent prêt à consentir des variations tant en termes de capital à l'échéance que de fluctuations intermédiaires et à prendre des risques en vue de maximiser le rendement.