



Brochure d'informations pour le preneur d'assurance

Lorsque vous achetez des produits et des services financiers en Belgique, vous êtes protégé par différentes règles qui trouvent leur origine dans la directive européenne MiFID. Ces règles de conduite s'appliquent aux compagnies d'assurances, à leurs produits ainsi qu'aux intermédiaires d'assurances.

Vous trouverez dans ce document un aperçu des principales règles MiFID. Votre courtier se tient à votre disposition afin de répondre, de manière intègre et claire, aux différentes questions que vous pourriez vous poser après la lecture de ce document.

À propos d'Industrial Insurance Group Belgium SA

Industrial Insurance Group Belgium SA fait partie de Den Hartigh Holding NV.

Industrial Insurance Group Belgium SA propose les types de contrats d'assurance suivants : assurances dommages, assurances épargne et investissement et assurances vie qui ne sont pas des produits d'épargne et d'investissement.

Industrial Insurance Group Belgium SA est agréée comme entreprise d'assurances sous le numéro FSMA 100460 A.

Les 5 engagements d'Industrial Insurance Group Belgium SA

1. Un traitement loyal, équitable et professionnel

Industrial Insurance Group Belgium SA s'engage à agir de façon loyale, équitable et professionnelle à votre égard. Il s'agit là de notre « devoir de loyauté » visant la défense primordiale de vos intérêts.

2. Des informations correctes, claires et complètes

Afin de vous permettre de décider, en toute connaissance de cause, de conclure ou non un contrat d'assurance, Industrial Insurance Group Belgium SA s'engage à vous informer à temps, correctement ainsi que de façon adéquate et compréhensible au sujet de ses produits et services. Dans son souci d'améliorer la qualité de ses services aux clients, Industrial Insurance Group Belgium SA peut conclure des accords de collaboration avec des tiers, par exemple des courtiers. Dans ce cadre, elle peut octroyer ou recevoir certains avantages.

3. Un aperçu détaillé de vos divers contrats d'assurance

Industrial Insurance Group Belgium SA s'engage à vous fournir périodiquement des informations actualisées sur vos contrats d'assurance.

4. Un traitement rapide et intègre de vos réclamations

Chaque plainte est pour Industrial Insurance Group Belgium SA l'occasion d'évaluer la qualité des services et produits qui vous sont proposés.

Vous pouvez néanmoins, si nécessaire, faire également appel à notre service Gestion des plaintes :

- par téléphone : (+32) (0) 476 882 188
- par e-mail : info@industrialinsurancegroup.eu
- par courrier : Service Gestion des plaintes Industrial Insurance Belgium SA, Avenue Louise 85 à 1050 Bruxelles.

Si la réponse de notre service Gestion des plaintes ne vous satisfaisait pas entièrement, vous avez également le droit de faire appel à l'Ombudsman des Assurances (Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles, tél. 02/547.58.71, www.ombudsman.as). Il s'agit d'un service de médiation indépendant qui traite des litiges en assurances

5. Une politique claire et transparente en matière de conflits d'intérêts

Industrial Insurance Belgium SA a mis en place une politique visant à éviter d'éventuels conflits d'intérêts.

Un conflit d'intérêts est une situation dans laquelle nos intérêts (y compris ceux de nos collaborateurs) ou ceux d'une autre entité de Den Hartigh Holding entrent en conflit avec vos intérêts ou divergent des vôtres. Ou encore une situation dans laquelle les intérêts d'un certain (groupe de) client(s) divergent de ceux d'un autre (groupe de) client(s).

La politique d'Industrial Insurance Belgium SA détermine :

- la manière dont nous dressons la liste des circonstances pouvant mener à des conflits d'intérêts ;
- la manière dont nous souhaitons éviter et gérer ces conflits d'intérêts à l'aide de procédures et d'instructions adéquates ainsi que leur communication ;
- la manière dont les conflits d'intérêts survenus sont enregistrés dans un registre central ;
- notre communication à votre égard en cas de conflit d'intérêts ingérables susceptibles de porter préjudice à vos intérêts ;
- la formation que nos collaborateurs peuvent suivre en matière de conflits d'intérêts et de leur gestion.

Informations et communications

Les informations et communications d'Industrial Insurance Belgium SA vous seront fournies dans la langue de votre choix ou dans la langue que vous utilisez pour communiquer avec nous (si vous n'avez pas choisi de langue), en français ou en néerlandais.

address Avenue Louise 85, B-1050 Brussels Belgium
telephone head-office (+31) (78) 676 9002
fax head office (+31) (78) 676 9003
telephone local (+32) (0) 476 882 188
email info@industrialinsurancegroup.eu
internet www.industrialinsurancegroup.eu