

## VOS INTERMEDIAIRES

Co-Courtier Client

Co-Courtier Cie

### Wilink – Conxilio

#### Conxilio bvba

Hubert Frere-Orbanlaan 52

9000 Gent

BCE 0678.608.040

+32 47954 59 75

[mike.lambert@partner.wilink.be](mailto:mike.lambert@partner.wilink.be)

FSMA 678.608.040 A



Wilink Insurance sa

Boulevard Baudouin 1<sup>er</sup> 25

1348 Louvain-la-Neuve

BCE 0403.275.178

+32 10 48 01 30

[www.wilink.be](http://www.wilink.be)

[contact.web@wilink.be](mailto:contact.web@wilink.be)

FSMA 12705 A

## L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCES ET CREDIT HYPOTHECAIRE, UN METIER

**Conxilio** propose des services d'intermédiation en assurances. Concrètement, cela signifie que nous conseillons nos clients quant aux contrats d'assurances tant dans les branches vie que dans les branches risques divers [non-vie]. Ces conseils concernent notamment les offres, les travaux préparatoires, la souscription de contrats d'assurances, ou encore l'assistance en matière de gestion et de mise en œuvre des contrats.

Pour cela, nous analysons la diversité des produits disponibles sur le marché des assurances et du crédit, et sélectionnons les solutions répondant au mieux aux besoins de nos clients. Notre philosophie consiste à étudier le marché au moins une fois par an en vue de sélectionner l'offre de produits la plus adéquate pour répondre aux besoins personnels de nos clients.

Afin de pouvoir toujours bénéficier des meilleures conditions pour ses clients auprès des fournisseurs, **Conxilio** a choisi de travailler en co-courtage avec Wilink Insurance. Par cette relation le Co-Courtier Client dispose de tous les avantages négociés par le Co-Courtier Cie auprès des différents acteurs sur le marché de l'assurance en Belgique.

Grâce à Wilink Insurance, au cas où des clients auraient des besoins très spécifiques, nous avons aussi la possibilité d'élaborer une étude sur mesure.

Pour nos clients qui ont des besoins de couverture standards et une bonne connaissance des assurances, nous avons également développé une offre limitée de produits qui peuvent être conclus et gérés à distance par le biais de notre outil de simulation et de tarification en ligne. Ces produits, proposés par des partenaires de premier plan, ont été choisis par nos équipes sur base de critères basés sur le rapport qualité/prix et sont également accessibles dans notre bureau.

L'acte d'intermédiation en assurance est posé par le Co-Courtier Client, et c'est donc **Conxilio** qui s'engage à remplir les devoirs de présentation, prise de connaissance de son client, analyse des besoins, comparaison et recommandation des offres.

Nous dressons des rapports annuels [au minimum une fois par an] pour nos clients sur l'état actuel des couvertures et [si cela s'avère] sur l'évolution de leur dossier global d'assurances souscrites chez **Conxilio**. Ce rapport et les discussions qui en découlent se font par voie écrite ou électronique ou pendant un entretien personnel, dont la périodicité est fixée d'un commun accord.

**Conxilio** est courtier d'assurances agréé pour les branches 01a, 01b, 02, 03, 07, 08, 09, 10a, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 26 :

Assurances-vie	Assurance d'épargne	Assurance de responsabilité
Assurances de pension	Assurances dégâts aux biens	Assurances risques divers
Assurances de placement	Assurances contre les accidents	

En tant que courtier d'assurances, nous sommes du côté de nos clients, c'est-à-dire que nous défendons à tout moment leurs intérêts.

Nos bureaux sont agréés et inscrits en tant que courtier en assurances dans le registre des intermédiaires de droit belge par la FSMA (Autorité des Services et Marchés Financiers, Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles)

Vous pouvez à tout moment vérifier la validité de notre inscription sur le site :

<http://www.fsma.be/fr>

#### NOTRE REMUNERATION

Pour nos services d'intermédiation en assurances, nos bureaux perçoivent une rémunération via la compagnie choisie. Cette rémunération fait partie de la prime que vous payez en tant que client dans le cadre des assurances. En outre, il est également possible que nous percevions une rémunération liée au portefeuille d'assurances confié par la compagnie d'assurances ou pour des tâches supplémentaires prises en charge pour le compte de la compagnie d'assurances. Pour de plus amples informations, veuillez consulter notre politique en matière de conflits d'intérêts. Dans certains autres cas, vous, en tant que client, payez directement une rémunération pour nos services. Le cas échéant, ceci vous sera communiqué en toute transparence avant la souscription d'un contrat.

#### EN CAS DE LITIGE ?

Nous avons comme objectifs : Communication, Qualité et Fiabilité.

Pour des informations plus spécifiques sur votre dossier personnel, nous vous conseillons de contacter votre personne de contact auprès de votre intermédiaire :

**Conxilio bvba**

Hubert Frere-Orbanlaan 52 – 9000 Gent - 0479 54 59 75

Pour toute information complémentaire sur le Co-Courtier Cie et son rôle, contactez-nous :

Wilink Insurance sa

Boulevard Baudouin 1<sup>er</sup> 25 – 1348 Louvain-la-Neuve – 010 47 64 40

Formulaire de contact sur [www.wilink.be/insurance](http://www.wilink.be/insurance)

Pour tous problèmes adressez-vous en premier lieu à votre intermédiaire ou à Wilink Insurance sa. Vos plaintes peuvent également être introduites auprès de l'Ombudsman des Assurances, Square de Meeüs 35 à 1000 Bruxelles – 02 547 58 71 – [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

## POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERÊTS ET DE REMUNERATIONS

### 1. Introduction

Dans le but de préserver les intérêts de nos clients, **Conxilio** et Wilink ont choisi de travailler ensemble dans une relation de courtage. **Conxilio** assumant seul l'ensemble de la relation avec le client et garantissant ainsi un service sur mesure et de proximité pour les clients. Et ce tout en profitant de la position de Wilink sur le marché dans sa relation avec les partenaires d'assurances et crédit, afin d'offrir des conditions optimales auprès de chacun des partenaires et offrir une connaissance suffisante de l'ensemble des offres présentes sur le marché.

C'est dans le cadre de la directive *Market in Financial Instruments Directive* (MiFID) que nous avons ensemble adopté et mis en place des procédures administratives et organisationnelles efficaces. Celles-ci visent à (raisonnablement) identifier, éviter, surveiller et gérer les conflits d'intérêts. Ce document a pour objectif de vous informer dans les grandes lignes sur ces mesures.

Outre l'obligation d'exercer notre métier avec honnêteté, équité et professionnalisme dans l'intérêt du client, notre politique en matière de conflits d'intérêts est un complément au code de conduite.

### 2. Notre Politique

**Conxilio** et Wilink proposent des polices d'assurance à ses clients : assurances dommages, assurances-épargne et assurances reposant sur des produits d'investissement. Toute activité d'intermédiation peut donner lieu à des conflits d'intérêts. De plus, l'offre en assurances s'inscrit très souvent dans le cadre d'une planification financière qui doit aussi prendre d'autres aspects du patrimoine en considération.

La protection de nos clients nous tient fortement à cœur, raison pour laquelle notre politique reprend les éléments suivants :

- ✓ la manière dont nous identifions les situations pouvant entraîner des conflits d'intérêts et comportant un risque important d'atteinte aux intérêts du client
- ✓ les techniques, systèmes et procédures appropriés que nous avons élaborés afin de gérer ces conflits d'intérêts
- ✓ la manière dont nous respectons ces techniques, systèmes et procédures pour prévenir les atteintes aux intérêts du client

### 3. Conflits d'Intérêts

Toute relation professionnelle comporte un risque de conflit d'intérêts. Il est question de conflit d'intérêts lorsque les différentes parties ont, ou peuvent avoir, des intérêts contradictoires dans le cadre d'une transaction. En ce qui concerne **Conxilio**, les conflits d'intérêts peuvent surgir entre les parties suivantes :

- ✓ Client
- ✓ Courtier, gestionnaires ou personnes qui ont un pouvoir de décision pour le compte du courtier
- ✓ Personnel du courtier
- ✓ Sous-agent(s) du courtier
- ✓ Compagnie d'assurance
- ✓ Personnel de la compagnie d'assurance
- ✓ Autres prestataires de services dans le cadre de la planification financière
- ✓ Wilink

Risques de conflit d'intérêts ?

**Conxilio** et Wilink identifient les situations pouvant donner lieu à des conflits d'intérêts. Par « conflit d'intérêts », nous entendons  
WiPartner - Gest Conf Int et Rem FR 2018.07

un conflit qui apparaît lorsque les parties susmentionnées ont des intérêts contradictoires qui pourraient déboucher sur un risque potentiel de perte à l'encontre des intérêts d'un ou plusieurs clients.

Les situations suivantes peuvent entraîner des conflits d'intérêts :

- ✓ les situations qui engendrent un gain ou une perte aux dépens du client
- ✓ les situations où l'intérêt d'une des différentes parties diffère de celui du client
- ✓ les activités secondaires d'une personne concernée
- ✓ les transactions personnelles des personnes concernées ou de leur famille
- ✓ les situations qui incitent, pour des raisons financières, à privilégier les intérêts d'autres clients
- ✓ lorsqu'on exerce la même activité que le client
- ✓ les situations où l'un des co-courtiers ou de ses sous-agents reçoivent d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation en crédits et/ou 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
- ✓ les situations où il faut opérer un choix entre les différentes activités des co-courtiers mentionnés

#### 4. Mesures Prises

Nous avons pris de nombreuses mesures afin de privilégier l'intérêt de ses clients. Il s'agit entre autres :

- ✓ une note d'information interne et une procédure interne
- ✓ une politique de rémunération adaptée
- ✓ une politique qui garantit que les personnes concernées n'interviennent que dans le cadre de contrats d'assurance dont elles connaissent les caractéristiques essentielles et pour lesquels elles sont en mesure de renseigner les clients
- ✓ une politique qui vise à ce que chaque proposition prenne en considération les besoins du client et, en ce qui concerne les produits d'épargne et d'investissement, les connaissances, l'expérience du client, sa situation financière ainsi que ses objectifs d'investissement
- ✓ une politique qui garantit que toutes les informations dispensées par nos personnes associées sont correctes, claires et non trompeuses
- ✓ l'incorporation des pare-feu et procédures utiles
- ✓ une politique qui nous réserve le droit de refuser le service demandé en absence d'une solution concrète à un conflit d'intérêts spécifique, et ce dans le but unique de protéger les intérêts du client
- ✓ un règlement concernant l'acceptation d'avantages et de cadeaux
- ✓ un règlement concernant les activités externes de nos personnes concernées
- ✓ l'établissement d'un registre de conflits d'intérêts

<b>Conflits d'Intérêts de Type A</b>		
L'Intermédiaire d'assurances est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client		
Exemples	Politique de Gestion	Mise en Œuvre
Placement ou déplacement d'une affaire auprès d'une entreprise d'assurances en fonction de la commission	Politique en matière de commissionnement qui tient compte de l'intérêt du client (rapport garantie/prime)	Politique de rémunération Note d'instruction interne
<b>Conflits d'Intérêts de Type B</b>		
L'intermédiaire d'assurances 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		
Exemples	Politique de Gestion	Mise en Œuvre
Commission en fonction : - du volume - du rapport sinistre/prime - de la croissance		
Participation, directe ou indirecte, supérieure à 10% des droits de vote ou du capital : - de notre bureau dans une entreprise d'assurances - d'une entreprise d'assurances ou de l'entreprise mère d'une entreprise d'assurances dans notre bureau	Communication au client	Mention dans la fiche – devoir d'info
<b>Conflits d'Intérêts de Type C</b>		
L'intermédiaire d'assurances est incité, pour des raisons financières ou autres, à privilégier les intérêts d'un autre client ou groupe		

de clients par rapport à ceux du client concerné		
Exemples	Politique de Gestion	Mise en Œuvre
Meilleures prestations de service en faveur de certains clients	Application des principes de conduits éthique : agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts du clients	Politique de rémunération Note d'instruction interne
Sinistre entre 2 clients du bureau	Confidentialité des informations Mesure limitant les échanges d'informations entre gestionnaires Politique de communication adaptée	Note d'instruction interne Procédures relatives à l'accès aux informations contenues dans des dossiers de sinistre auxquels plusieurs clients ayant des intérêts distincts sont impliqués
<b>Conflits d'Intérêts de Type D</b>		
L'intermédiaire d'assurance a la même activité professionnelle que le client		
Exemples	Politique de Gestion	Mise en Œuvre
Exercer la même profession que le client	Application des principes de conduite éthique : agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts du client	Communication au client Note d'instruction interne

La politique en matière de conflits d'intérêts de notre bureau est adaptée, réactualisée et évaluée de façon régulière. Le responsable « Compliance » placera au moins une fois par an ce point à l'agenda des réunions entre les co-courtiers. Une réflexion active sera ainsi menée sur les nouveaux conflits d'intérêts potentiels qui pourraient se produire en fonction de l'évolution de la conjoncture économique, de la commercialisation de nouveaux produits ou services, de la réorganisation des entreprises...

S'il n'est pas possible de gérer autrement un conflit d'intérêts existant ou prévisible, ou si les mesures ne protègent pas suffisamment les intérêts du client, nous vous informerons des détails utiles concernant le conflit d'intérêts afin qu'en tant que client, vous puissiez prendre une décision éclairée. Cette information sera communiquée lorsqu'un produit/service qui serait susceptible de mener à un conflit d'intérêt vous sera proposé.

## 5. Rémunérations

Dans le cadre de la prestation de services d'intermédiation en assurances pour nos clients, nous pouvons percevoir ou octroyer à des tiers une rémunération pécuniaire ou non pécuniaire conforme au marché.

Grâce notamment à notre politique en matière de rémunération, nous garantissons que ces rémunérations et ces avantages sont destinés et utilisés aux fins de maintenir et d'améliorer la qualité du service aux clients. Nous veillons également à ce que ces rémunérations ne nuisent pas à l'obligation d'agir dans l'intérêt du client.

Les rémunérations perçues par **Conxilio** sont diverses et varient en fonction de la nature du service proposé. En outre, en tant que courtier, il est possible que nous bénéficions d'avantages sous forme de formations ou de séminaires et que nous en dispensions également à l'attention de nos sous-agents. La réception de cadeaux de valeur limitée de la part de personnes associées est autorisée sous certaines conditions reprises dans le règlement en matière de réception d'avantages et de cadeaux susmentionnés.

Les commissions ou les autres formes de rémunération qui seraient exagérées et donc non-conformes au marché sont rejetées.

Pour les assurances en général, nous recevons une part des frais mis en compte sur chaque virement. Pour les assurances- vie à virements récurrents, nous recevons dans certains cas une rémunération d'acquisition unique de la part de l'assureur. Concernant les rémunérations pécuniaires, celles-ci varient en fonction du produit proposé.

En matière d'Incendie, Automobile et Risques Divers, nous recevons un pourcentage des frais pris en compte sur chaque prime. Ce pourcentage diffère de type de police d'assurance à type de police d'assurance :

- ✓ Branche 01, Accident : entre 5% et 12%
- ✓ Branche 02, Maladie et hospitalisation : entre 8% et 15%
- ✓ Branches 03, 04, 05, 06, Corps véhicules : entre 10% et 19%
- ✓ Branche 07, Marchandises transportées : entre 5% et 10%
- ✓ Branche 08, Incendie : entre 10% et 29%
- ✓ Branche 09, Autres dommages : entre 8% et 20%
- ✓ Branches 10, 11, 12, 13, Responsabilités : entre 8% et 17%
- ✓ Branche 17, Protection juridique : entre 10% et 22%
- ✓ Branche 18, Assistance : entre 10% et 27%

En ce qui concerne les assurance vie type Branche 21, 23 et 26, nous percevons une partie des frais d'entrée qui sont comptabilisés sur chaque versement. Nous percevons une rémunération de maximum 2,5% de la prime versée.

En ce qui concerne les assurances vie type Branche 21 et 26, nous percevons une rémunération sur portefeuille qui se situe entre 0,25% et 0,40%. En ce qui concerne les assurances vie type Branche 23, nous percevons une rémunération sur portefeuille qui se situe entre 0% et 1,25%.

Pour les assurances décès, nous percevons une rémunération de maximum 15% des primes et une rémunération unique qui se situe entre 0% et 43%.

**Conxilio** rétrocède une partie de ses commissions à Wilink dans le cadre de leur convention de co-courtage.

Ces rémunérations sont conformes au marché et nous permettent de gérer les produits avec, notamment :

- ✓ le développement de systèmes de suivi des services et des clients
- ✓ un soutien économique, juridique et administratif
- ✓ un compte-rendu et un suivi à l'attention du client
- ✓ une formation permanente de toutes les personnes associées
- ✓ un support commercial de toutes les personnes associées

## 6. Contact

Pour de plus amples informations à propos de la politique en matière de conflits d'intérêts et des rémunérations commune à **Conxilio** et Wilink, consultez

**Conxilio bvba**

Hubert Frere-Orbanlaan 52 – 9000 Gent – 0479 54 59 75

Wilink Insurance sa

Boulevard Baudouin 1<sup>er</sup> 25 – 1348 Louvain-la-Neuve – 010 47 64 40

Formulaire de contact sur [www.wilink.be/insurance](http://www.wilink.be/insurance)