

# Devoir d'information : charte du Groupe BOKIAU

Cette déclaration a été établie dans le cadre de la loi du 27 mars 1995, qui règle la distribution d'assurances et plus particulièrement en fonction du devoir d'information des intermédiaires d'assurances.

Elle est valable pour les personnes juridiques suivantes qui commercialisent leurs services sous le statut de courtiers d'assurances indépendants :

**BOKIAU Insurance Broker S.A./N.V., Av. Cardinal Mercier 28-30, 5000 Namur, CBFA 13114**

**BOKIAU Insurance Broker S.A./N.V., Rue Ernest Solvay 48, 404 Liège - Herstal, CBFA 13114**

**BOKIAU Insurance Broker S.A./N.V., Av. de Namur 29, 5590 Ciney, CBFA 13114**

**SPRL Bureau d'assurances N. MESTDAGH - rue de la Rivelaïne 22 bte3 - 6061 Montignies-sur-Sambre, CBFA n° 38129**

Nous voulons exprimer ici de façon positive les obligations contenues dans la loi sur la distribution d'assurances, de sorte que nous puissions offrir à nos clients une transparence maximale dans notre méthodologie de travail et nos choix de politique.

## Plaintes

Si vous deviez avoir un motif d'insatisfaction de nos services, nous vous invitons à prendre contact avec notre service de traitement des plaintes au moyen du formulaire de non conformité.

Vous trouverez ce [formulaire](#) sur notre site web ou à la réception de l'un de nos bureaux.

Toutes ces plaintes bénéficient d'un suivi particulier et sont notamment enregistrées dans un registre de non conformité.

Le groupe Bokiau examine de façon systématique celles-ci lors de ses réunions périodiques de qualité. Si vous souhaitez adresser votre plainte à un organisme externe, vous pouvez vous adresser au service de l'Ombudsman, maison de l'assurance, square de Meeus 35 à 1000 Bruxelles - Tél : 02 547 58 71 - Fax : 02 547 59 75 - voir également les liens sur notre site web.

## Jargon de l'assurance

Afin de vous fournir des documents clairs, précis et compréhensibles, nous avons développé notre propre système de lexique. Ainsi, si nous utilisons dans notre communication un terme que vous ne comprenez pas, vous pouvez en trouver la signification sur notre site web [www.bokiau.be](http://www.bokiau.be), sous la rubrique « [LEXIQUE](#) ».

Si vous le souhaitez, vous pouvez également obtenir un imprimé de ce lexique à la réception de chacun de nos bureaux.

## Besoins

Afin de tenir compte parfaitement de vos besoins d'assurances, nous avons mis au point des propositions et/ou check-listes pour chaque produit d'assurance, lesquelles doivent nous permettre de décrire de façon précise les risques auxquels vous êtes exposés et vous proposer les meilleures garanties possibles.

Nous vous fournissons systématiquement une copie de ces check-listes complétées avec la police d'assurance.

## Fournisseurs

La sélection des compagnies d'assurances avec lesquelles nous travaillons se fait dans le respect des obligations légales auxquelles ces compagnies doivent satisfaire, et notamment la solvabilité, la rentabilité, la réputation et la disponibilité de solutions rapides pour le règlement de sinistre.

Chaque année, nous évaluons les collaborateurs des compagnies d'assurances avec lesquelles nous travaillons sur base de la qualité de leurs services, de la gamme de leurs produits, de la facilité de communication, de la collaboration et de la satisfaction de nos clients lors des règlements de sinistres.

Les résultats de cette évaluation sont directement proportionnels avec le degré de collaboration que nous avons avec ces compagnies. Ils pourraient d'ailleurs conduire, en cas de score inférieur à 60%, à un arrêt de notre collaboration et au déplacement des contrats d'assurance de cette compagnie.

Une telle décision ferait l'objet d'une décision de notre Comité Opérationnel.

## Modifications tarifaires

Conformément à l'A.R. du 22/01/1991 relatif au contrôle des Entreprises d'Assurances, en cas de modification tarifaire, votre droit de résiliation peut être exercé endéans les 3 mois à compter de la date de la notification, par exploit d'huissier, lettre recommandée ou remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

Dev.info\_charte Bokiau\_012011

## Etude de marché

Les solutions d'assurances que nous vous offrons sont le résultat d'une étude de marché indépendante qui varie en fonction du segment des clients.

Pour les entreprises (de plus de 10 personnes), nous organisons pour chaque risque assuré, une étude personnalisée sur le marché de l'assurance. Les résultats de ces études sont communiqués aux clients de façon transparente et accompagnés d'un avis motivé. La renégociation des contrats sur le marché est planifiée en accord avec les entreprises concernées tous les 3 ans, dans un calendrier transparent. A moins que des modifications substantielles du risque ou une évolution du marché interviennent dans l'entre-temps, chaque risque fera l'objet d'une interrogation dans le respect du calendrier convenu, selon les méthodes décrites. En ce qui concerne les associations, les indépendants, les professions libérales et les petites entreprises (jusqu'à 10 personnes), nous avons une approche package total, laquelle n'est pas basée sur une étude de marché individuelle, mais différenciée selon les activités. Les solutions proposées sont régulièrement évaluées en fonction de l'évolution du marché et adaptées en fonction du meilleur rapport qualité / prix. Néanmoins, les besoins spécifiques d'assurances exigent des solutions individualisées et sur mesure, lesquelles sont basées sur notre expérience dans la couverture de risques semblables.

En ce qui concerne les particuliers, nous recherchons également des solutions « package » répondant à l'ensemble des besoins d'assurances. Dans ce segment, nous effectuons régulièrement des interrogations de marché de façon globale pour notre portefeuille auprès des compagnies les plus importantes travaillant avec le courtage, de sorte que nous pouvons régulièrement adapter nos solutions standards, lorsque le besoin s'en fait sentir, en fonction de l'évolution du marché.

Cette façon de faire n'exclut en rien la possibilité de faire une étude individuelle lorsque nous sommes confrontés à un besoin d'assurance spécifique.

Il vous est toujours possible de nous demander sur quelles bases votre dossier individuel est géré. Vous pouvez d'ailleurs obtenir de notre part, sur simple demande, une attestation.

## Protection de la vie privée

Le traitement des données à caractère personnel susmentionnées est, conformément à l'article 5c) de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, modifiée par la loi du 11 décembre 1998 (dénommée ci-après « la loi sur la protection de la vie privée »), nécessaire afin de satisfaire à l'obligation d'information prévue dans la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et en réassurances et à la distribution d'assurances, modifiée par la loi du 22 février 2006 et à laquelle notre bureau est soumis en tant que responsable du traitement. Conformément à la loi sur la protection de la vie privée, vous disposez d'un droit d'accès aux données personnelles qui vous concernent et de rectification de ces données. Vous pouvez obtenir des informations complémentaires auprès de la Commission de la protection de la vie privée, à 1000 Bruxelles, boulevard de Waterloo 115.