



ERGO Brochure IDD

ERGO Insurance SA

ERGO

Votre protection en cas de transaction sur votre contrat d'assurance , conformément aux règles IDD

1. Introduction

Au Luxembourg, le régime de la distribution et de l'intermédiation en assurances a été substantiellement modifié par l'adoption et l'entrée en vigueur de la directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurance, dite « directive IDD ». Cette directive a été transposée en droit luxembourgeois par une loi du 10 août 2018. Il en résulte que les clients qui ont souscrit des contrats d'assurance commercialisés par ERGO INSURANCE SA, bénéficient désormais d'une protection, d'une information contractuelle et d'une transparence accrues.

Ces règles issues de la directive IDD fixent les règles de conduite et les exigences organisationnelles qui doivent être respectées dans le cadre de l'activité de distribution d'assurances exercée par ERGO INSURANCE SA, dans le but de protéger au mieux ses clients.

ERGO INSURANCE SA désire et s'engage, avant tout, à agir d'une manière honnête, impartiale et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de ses clients dans le cadre de la commercialisation et de la distribution de ses produits.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des principales règles de conduite IDD et des exigences organisationnelles qui vous protègent.

2. Votre prestataire de services

ERGO INSURANCE SA est une entreprise d'assurances de droit belge dont la principale activité s'inscrit dans le secteur d'activité des assurances vie. ERGO INSURANCE SA est dûment agréée en tant qu'entreprise d'assurances sous le numéro 0735 et est placée sous la surveillance prudentielle de la Banque Nationale de Belgique (BNB, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, www.nbb.be) et de l'Autorité belge des services et marchés financiers (FSMA, Rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles, www.fsma.be). ERGO INSURANCE SA est également dûment habilitée à exercer ses activités au Grand-Duché de Luxembourg (succursale), tant par voie de libre prestation de services que par voie de libre établissement. Pour ce qui concerne ses activités au Grand-Duché de Luxembourg, ERGO INSURANCE SA est soumise à l'autorité du Commissariat aux Assurances (CAA, Boulevard Joseph II 7, L-1840 Luxembourg, www.caa.lu).

3. Les contrats d'assurance distribués

Les produits de la marque ERGO sont principalement des produits d'assurance vie de type épargne ou investissement, avec ou sans avantages fiscaux. Parallèlement à ces produits, sont également distribués des produits d'assurance décès ou accident. Pour plus d'informations sur ces différents produits, veuillez consulter leur Document d'Informations Clés (KID)/Fiche d'Information Financière

(FIF)/Insurance Product Information Document (IPID) (que vous trouverez sur www.ergo.lu) et/ou leurs conditions générales.

Dans ce cadre et depuis le 1^{er} juillet 2017, ERGO INSURANCE SA propose en direct le suivi, la mise à jour, l'exécution et la gestion de ces contrats d'assurance

4. Les règles de conduite appliquées par ERGO INSURANCE SA

Les règles de conduite telles qu'issues de la directive IDD reposent sur le principe selon lequel les prestataires de services, comme ERGO INSURANCE SA, sont toujours tenus de se comporter de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de leurs clients. Ce principe constitue la base de toutes les autres règles de conduite et exigences organisationnelles. ERGO INSURANCE SA, en tant qu'entreprise d'assurances orientée vers ses clients, respecte ces principes.

A. Analyse de vos exigences et besoins

Pour défendre vos intérêts de manière optimale, ERGO INSURANCE SA veille à ce qu'il soit, à tout moment, tenu compte de manière appropriée de votre situation personnelle, de vos exigences et besoins en matière d'assurances. Les modalités de cette prise en charge appropriée dépendent des services dont vous souhaitez bénéficier et du type de contrat d'assurance que vous choisissez. Avant toute transaction, ERGO INSURANCE SA précise, sur la base des informations obtenues de votre part, vos exigences et besoins en matière d'assurance. Cette façon de procéder permet de ne vous proposer que des transactions réellement cohérentes avec vos attentes.

B. Fourniture de conseils

Conformément à la loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances, ERGO INSURANCE SA est tenue, lorsqu'elle distribue ses produits à des clients dont la résidence habituelle ou l'établissement se situe au Grand-Duché de Luxembourg, de leur fournir des conseils, c'est-à-dire des recommandations personnalisées au sujet d'un ou de plusieurs produits d'assurance. Vous êtes toutefois libre de renoncer à titre individuel à ce conseil par écrit et préalablement à tout acte de distribution de la part d'ERGO INSURANCE SA.

Lorsque des conseils sont fournis, ERGO INSURANCE SA vous communique avant l'exécution d'une transaction spécifique, une recommandation personnalisée expliquant pourquoi une transaction particulière correspondrait le mieux à vos exigences et à vos besoins.

Lorsque vous souhaitez effectuer une transaction quant à une assurance d'épargne ou d'investissement dont la valeur est totalement ou partiellement exposée aux fluctuations du marché, ERGO INSURANCE SA ne vous recommande que des opérations qui correspondent à votre profil d'investisseur. Celui-ci est déterminé au terme d'une évaluation du caractère adéquat du produit avec votre profil. Cette évaluation est réalisée en fonction de votre niveau de connaissance et

d'expérience dans le domaine d'investissement dont relève le produit, de votre situation financière et de vos objectifs d'investissement (voir les différents profils possibles en annexe).

Si vous avez expressément renoncé à ce qu'ERGO INSURANCE SA vous procure des conseils, la correspondance entre les produits et votre profil d'investisseur sera déterminée au terme d'une évaluation du caractère approprié du produit avec ce profil. Cette évaluation est alors réalisée uniquement en fonction de votre niveau de connaissance et d'expérience dans le domaine d'investissement dont relève le produit. Si le produit envisagé n'est pas approprié, ou si vous n'avez pas fourni suffisamment d'informations pour pouvoir évaluer le caractère approprié de ce produit, ERGO INSURANCE SA vous avertira de l'impossibilité d'exécuter votre demande.

C. Communication d'informations correctes, claires et non trompeuses

Pour vous permettre de décider en toute connaissance de cause d'effectuer une transaction ou non, ERGO INSURANCE SA vous informe en temps utile et de manière correcte, appropriée et compréhensible sur l'entreprise, ses produits et ses services.

5. Communication

Les informations et les communications que vous échangez avec ERGO INSURANCE SA se feront dans la langue de votre choix. Si vous n'avez pas expressément choisi de langue, la langue par défaut sera celle de votre contrat d'assurance). Vous avez, à cet effet, le choix entre le français et l'allemand.

Vous pouvez nous joindre et communiquer avec nos services :

- via courrier : ERGO INSURANCE SA Succursale Luxembourg
Allée de la Poudrerie 55
L-1899 Kockelscheuer
- via e-mail : info@ergo.lu
- via téléphone : +352 44.74.01
- via la page « contact » du site internet www.ergo.lu.

6. Traitement des plaintes et réclamations

Pour toute plainte ou réclamation éventuelle, sans préjudice de votre droit d'agir en justice, nous vous invitons à vous adresser en priorité à ERGO INSURANCE SA via le formulaire de contact disponible sur le site www.ergo.lu ;

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de notre service des plaintes, vous pouvez également vous adresser au Commissariat aux Assurances :

7, boulevard Joseph II,
L-1840 Luxembourg
Tel.: (+352) 22 69 11 - 1
Fax: (+352) 22 69 10
caa@caa.lu
www.caa.lu

7. Une politique de gestion des conflits d'intérêts appropriée

ERGO Insurance SA désire et s'engage avant tout à agir d'une manière honnête, impartiale et professionnelle afin de servir au mieux les intérêts de ses clients.

Pour protéger les intérêts de ses clients, ERGO INSURANCE SA a élaboré une politique (« Conflict of interest Policy ») destinée à ce qu'elle puisse maintenir et appliquer des dispositifs organisationnels et administratifs efficaces en vue de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à empêcher que des conflits d'intérêts ne portent atteinte aux intérêts de ses clients.

Vous trouverez ci-dessous un résumé des grands principes de cette politique.

A. Nature des conflits d'intérêts

De manière générale, tous les intermédiaires et entreprises d'assurances doivent prendre toutes les mesures appropriées pour détecter les conflits d'intérêts se posant entre eux-mêmes, y compris leurs dirigeants et leur personnel, ou toute personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle, et leurs clients ou entre deux clients, lors de l'exercice d'activités de distribution d'assurances. Autrement dit, il s'agit de situations qui comportent un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients ou qui sont susceptibles de faire entrer en conflit les intérêts de clients différents.

B. Contenu de la politique en matière de conflits d'intérêts

La politique en matière de conflits d'intérêts mise en place par ERGO INSURANCE SA précise en particulier :

- en ce qui concerne les activités spécifiques de distribution d'assurances exercées, les circonstances qui donnent lieu ou peuvent donner lieu à un conflit d'intérêts risquant de porter atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients ;
- les procédures à suivre et les mesures à prendre en vue de gérer de tels conflits et de les empêcher de nuire aux intérêts du client.

C. Divulgation des conflits d'intérêts

Lorsque les dispositifs organisationnels ou administratifs mis en place par ERGO INSURANCE SA pour 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, celle-ci est tenue d'informer clairement le client, en temps utile, avant toute transaction, de la nature générale ou des sources de ces conflits d'intérêts.

Cette information est communiquée sur un support durable et comporte suffisamment de détails, eu égard aux caractéristiques du client, pour que ce dernier puisse prendre une décision en connaissance de cause en ce qui concerne les activités de distribution d'assurances dans le cadre desquelles naît le conflit d'intérêts.

La divulgation des conflits d'intérêts n'est utilisée que dans des circonstances exceptionnelles et n'est pas utilisée comme alternative à l'élaboration de mesures de gestion des conflits d'intérêts.

8. Vous voulez en savoir plus ?

Etre le plus proche possible de ses clients, c'est ce qu'ERGO INSURANCE SA souhaite atteindre. Si vous avez donc une question sur nos obligations ou sur les règles issues de la directive IDD, vous pouvez prendre contact avec ERGO INSURANCE SA par e-mail à compliance@ergo.be.

9. Annexe : Profil d'investisseur

1: Très défensif

Vous optez pour la sécurité maximale.

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

2: Défensif

Vous optez pour une plus grande sécurité.

Vous ne voulez prendre des risques que d'une manière limitée pour améliorer le rendement. Vous visez surtout votre capital à l'échéance mais vous souhaitez également limiter quelque peu les variations entre-temps.

3: Neutre

Vous cherchez un compromis entre sécurité et rendement.

Pour vous, risque et rendement sont liés. Vous êtes par conséquent disposé à prendre des risques d'une manière limitée quant au capital au terme et aux 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 partie limitée de 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 certaine marge de sécurité.

5: Très dynamique

Vous recherchez un rendement maximal.

Pour vous, c'est le rendement qui prime. Vous êtes par conséquent disposé à permettre quelques variations quant au capital au terme et aux fluctuations intermédiaires et à prendre des risques dans le but de maximaliser le rendement.