

MENTIONS LEGALES

Publicité

Le contenu de ce site a également un caractère publicitaire. Au cas où une information ne vous semblerait pas claire, prenez contact avec Andrass s.a..

L'information qui se trouve sur ce site est régulièrement mise à jour. Toutefois, bien que Andrass s'efforce de mettre à disposition une information la plus actualisée possible, elle ne peut offrir aucune garantie. Certaines actions, par exemple, peuvent être temporaires, ce qui peut avoir pour conséquence qu'à un moment précis, l'information y relative n'est plus ou pas d'application.

Aucun droit contractuel ne peut découler de l'information reprise sur ce site. Andrass n'est liée que sur base de documents contractuels qui vous seront présentés après que toutes les informations aient été récoltées, vérifiées, validées et que votre dossier ait été accepté.

Demande

Dans le cas où votre visite sur notre site aboutit à une demande de crédit (et éventuellement d'assurance), il est important de bien comprendre l'information y reprise. Si vous avez besoin d'informations complémentaires, nous vous demandons de prendre contact avec Andrass par téléphone au 02/344.31.50 ou par e-mail. andrass@andrass.be. S'il existe des informations qui pourraient être utiles pour le traitement de votre demande, et qui ne seraient pas demandées expressément, vous êtes néanmoins priés de bien vouloir nous les communiquer.

En cas d'acceptation de votre demande de crédit, Andrass vous contactera par e-mail ou téléphone.

Traitement de plaintes

Si vous avez une plainte relative à votre (demande de) crédit, vous pouvez nous adresser un courrier ou un mail (avec mention de votre nom et prénom, à l'adresse suivante: ANDRASS S.A, AVENUE BRUGMANN 585, 1180 BRUXELLES andrass@andrass.be

En cas de désaccord avec la réponse qui vous sera fournie, vous avez la possibilité de vous adresser au Service de médiation Banques – Crédits – Placements Ombudfin (North Gate II, Bd du Roi Albert II 8 / 2, 1000 Bruxelles) ombudsman@ombudsfm.be

Droit de renoncer

L'emprunteur a le droit de renoncer, sans indication de motif, au contrat de crédit dans un délai de quatorze jours calendrier à dater du jour de la conclusion du contrat de crédit ou du jour de la réception des conditions et informations contractuelles visées à l'article 14 de la loi relative au crédit à la consommation, si ce jour est postérieur au jour de la conclusion du contrat de crédit. L'emprunteur doit, dans le délai précité, notifier sa décision au prêteur par lettre recommandée à la poste dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier à dater de l'envoi de la notification de la rétractation au prêteur, restituer le capital reçu au prêteur par versement sur le numéro de compte repris dans le contrat de crédit. Lorsque ces deux conditions auront été remplies, le prêteur communiquera à l'emprunteur le montant des intérêts dus pour la période de prélèvement du crédit, calculés sur base du taux débiteur convenu. En cas de rétractation le montant de l'intérêt journalier s'élève à 0 EUR. Le prêteur n'a droit à aucune autre indemnité à charge de l'emprunteur, à l'exception d'une indemnité pour les frais non récupérables que le prêteur aurait payés à une institution publique. Les paiements effectués après la conclusion du contrat de crédit seront remboursés à l'emprunteur dans les trente jours calendrier de la rétractation. Le prêteur informera l'emprunteur des modalités de paiement.)

Vous pouvez également consulter les conditions générales des banques partenaires que vous pouvez trouver sur leur site propre.

Site internet et respect de la vie privée

Andrass s.a met en œuvre tous les moyens raisonnables et possibles pour reprendre sur son site des informations claires, correctes et mises à jour. Malgré cela, des erreurs peuvent malheureusement se glisser dans certaines de nos informations, ce dont nous ne serions pas responsables, celles-ci n'étant données qu'à titre informatif non contractuel et d'exemples. Les informations reprises sur notre site sont d'ordre général et global et ne peuvent, par leur caractère succinct, être appliquée à des cas particuliers. Les tarifs repris sur notre site ne valent qu'à la date à laquelle ils ont été fournis et ne valent pas offre ni acceptation.

Dans le cadre de demandes d'informations, des données à caractère personnel peuvent être demandées à l'utilisateur de notre site. Dans ce cas, ces informations sont reprises dans le fichier clients de Andrass s.a. et traitées conformément aux dispositions de la loi du 08 décembre 1992 relative au traitement de données à caractère personnel et uniquement aux finalités indiquées lors de leur collecte. L'utilisateur dispose du droit de consulter ses données afin de vérifier leur exactitude et de faire corriger les éventuelles erreurs. A cet effet, il lui est possible de prendre contact avec le responsable du traitement des données au sein de Andrass s.a. :

M. Laurent ANDRIES à l'adresse postale indiquée sur notre site ou par mail à laurent.andries@andrass.be

Charte Vie Privée

Votre satisfaction est au centre de nos préoccupations. En toutes circonstances. C'est pourquoi, nous traitons vos données client. Nous pouvons ainsi gérer au mieux votre demande de crédit et vous proposer une offre de produit et des informations adaptées à vos besoins. En outre, **nous plaçons le respect de votre vie privée par-dessus tout**. C'est pourquoi nous avons établi cette Charte Vie Privée.

Parce que nous souhaitons vous informer clairement sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et prenons en compte vos préférences. De plus, vos données ne sont jamais vendues à des tiers. Et nous réalisons des contrôles sur le respect de cette charte.

Soyez rassuré : nous garantissons la sécurité de vos données client.

1. Qui est responsable du traitement de vos données?

Andrass dont le siège social est établi avenue Brugmann 585 à 1180 Bruxelles.

Cette charte vise à vous informer sur le traitement de vos données dont la responsabilité incombe à Andrass sa.

2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Les données personnelles comprennent toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou à identifier. Il peut s'agir d'un nom, d'un numéro d'identification, de données de localisation, d'un identifiant en ligne ou de toute autre donnée se rapportant à une personne.

Le traitement des données personnelles comprend toute opération possible sur ces données, telles que leur collecte, leur enregistrement, leur utilisation ou leur conservation. Andrass traite vos données personnelles à des fins diverses (cf. point 5), sur la base de plusieurs fondements juridiques et veille à ce que seules les données nécessaires soient traitées.

Vous n'avez aucune obligation légale de nous transmettre vos données personnelles mais en cas de refus, cela peut entraîner pour Andrass l'impossibilité d'entrer en relation ou de poursuivre cette relation avec vous.

3. Quelles données personnelles sont traitées?

données d'identification telles que vos nom et prénom, adresse, date et lieu de naissance, adresse e-mail...

données socio démographiques telles que votre situation familiale, état civil,...

données relatives à vos produits et votre patrimoine

données financières et transactionnelles relatives au paiement de votre crédit

données relatives à vos comportements et habitudes de navigation sur les sites Elantis :

consultation d'informations, de simulations, de demandes, de réactions à nos propositions commerciales comme cliquer ou non sur une publicité en ligne ou le site d'origine (p. ex. sur lequel vous avez cliqué sur une publicité Andrass)...

- données concernant nos enquêtes de satisfaction
- données de géolocalisation (endroit précis où vous vous trouvez)
- données via nos centres de contact
- via des cookies. (Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement de nos sites. Ils remplissent divers rôles: retenir vos préférences, collecter des données statistiques, adapter le contenu et/ou la publicité des sites selon vos besoins.

Andrass ne traite pas de données sensibles telles que les données à caractère racial ou ethnique, politique philosophique ou religieux, ni celles relatives à l'appartenance syndicale ou à la vie sexuelle.

4. Quand collectons-nous vos données?

Nous collectons vos données lorsque vous rentrez en contact avec Andrass, par exemple lorsque vous:

5. Pourquoi Andrass traite-t-elle vos données?

- devenez client
 - nous contacter (ex : client potentiel)
 - participez à une enquête
 - utilisez un de nos produits ou services
 - vous connectez à nos sites.
 - la gestion de votre dossier client
 - l'octroi et la gestion de crédits et services
 - l'amélioration continue de nos services et processus
 - la sécurité des personnes et des biens
 - la réalisation d'enquêtes de satisfaction sur nos produits et services
 - la réalisation d'études, de modèles et de statistiques
 - l'administration et la gestion de risque ex : l'historique de la relation client
 - la prévention du blanchiment d'argent, de la fraude et du financement du terrorisme
 - la mise en œuvre de nos obligations légales
 - la réponse à toute demande légitime des autorités judiciaires ou de contrôle pour accéder aux données
 - le pré-remplissage de champs
 - le pré-remplissage de données déjà connues de clients existants, lors de demandes de produits ou services additionnels
 - le marketing direct, afin de vous proposer nos produits et services et d'éviter de vous proposer des produits ou services qui ne sont pas pertinents pour vous.
 - vérification du respect par les intermédiaires de crédits de leurs obligations légales, réglementaires ou contractuelles ainsi que le paiement de leurs commissions.
- Nous pourrions opérer un traitement automatisé de vos données client :
- Pour du marketing, afin de pouvoir mieux estimer vos besoins et cibler nos offres. La logique de traitement est fondée notamment sur les critères suivants : âge, localisation, propriétaire ou locataire, situation personnelle et professionnelle, historique de la relation client.
- afin de vous octroyer/refuser un crédit sur base d'un algorithme. Les critères retenus sont notamment : l'âge, la situation personnelle et professionnelle, les caractéristiques du crédit et des garanties octroyées, l'historique de la relation client, et les charges.

6. Sur quelles bases juridiques se fonde le traitement de vos données?

La Loi sur la protection de la vie privée ne se rapporte qu'aux personnes, pas aux entreprises.

Andrass traite vos données personnelles uniquement dans l'un des cas suivants :

- nous exécutons un contrat ou des mesures précontractuelles ou
- à notre demande, vous nous avez donné votre accord ou
- nous devons respecter une obligation légale ou réglementaire ou
- sur la base légale de l'« intérêt légitime », nous mettons tout en œuvre pour préserver l'équilibre entre les intérêts d'Andrass et vos intérêts, y compris la protection de votre vie privée.

7. À qui vos données peuvent-elles être transférées?

Vos données sont traitées de manière confidentielle. Andrass ne vendra jamais vos données personnelles.

7.1 La transmission de vos données est limitée au mandat que vous lui avez confié et notamment la négociation de votre crédit. Il en est de même en ce qui concerne votre notaire. Vos données personnelles sont également échangées par exemple en vue de la gestion des garanties que vous nous avez consenties : mise en gage d'assurance, assurance caution,...

7.2 Les sociétés et les collaborateurs de Andrass peuvent accéder à vos données personnelles, seulement si c'est nécessaire à des fins opérationnelles et de gestion de votre crédit mais également en vue de la gestion du risque ou de la fraude, dans l'exécution de leurs tâches.

8. Quels sont vos droits et comment les exercer?

8.1. Droit général d'opposition au marketing direct

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'utilisation des données que nous collectons, conservons et traitons à des fins de marketing direct et ce, sans justification par mail : andrass@andrass.be

Vous ne recevrez dès lors plus aucune proposition commerciale.

8.2. Droit d'opposition à l'emploi de votre comportement en ligne pour le marketing direct

Vous ne voulez pas que votre comportement sur le site d'Andrass soit utilisé à des fins de marketing direct?

Vous pouvez vous y opposer sans justification :

En nous l'indiquant par mail : andrass@andrass.be avec une copie de votre carte d'identité.

8.3. Droit d'accès, de rectification, et de portabilité des données

Vous disposez d'un droit d'accès permanent à vos données personnelles et dans ce cadre, vous pouvez demander les informations suivantes:

- les catégories de données personnelles en notre possession
- les finalités du traitement
- les destinataires ou les catégories de destinataires

Si vos données personnelles sont inexactes, non pertinentes ou incomplètes, nous les modifierons, les compléterons et, dans certains cas précis, les supprimerons dans la mesure permise par la loi.

Vous pouvez aussi demander que certaines de ces données vous soient directement transmises ou à une tierce partie.

Merci de nous préciser votre demande par courrier à notre siège ou par mail : andrass@andrass.be avec une copie de votre carte d'identité.

8.4. Le traitement automatisé de vos données et le refus de votre crédit

Nos collaborateurs examinent en principe toutes les demandes de crédit. Votre crédit à la consommation peut toutefois être refusé sur base d'un traitement automatique. Vous en serez alors avisé et vous pourrez alors demander l'intervention d'un de nos collaborateurs, ainsi qu'exprimer votre point de vue et éventuellement contester cette décision.

9. Quelle est la durée de conservation de vos données?

Cela varie en fonction du type de données et des réglementations (p. ex. la réglementation anti-blanchiment d'argent). Elles ne sont jamais conservées au-delà du temps nécessaire au traitement pour lequel elles ont été collectées.

Les périodes de conservation sont fixées au cas par cas mais généralement vos données seront gardées pendant 10 ans après la fin de notre relation contractuelle ou votre demande de crédit, mais pour un crédit hypothécaire certaines données seront gardées pendant 30 ans après la passation de l'acte notarié.

10. Que se passe-t-il lors d'une éventuelle modification de la Charte Vie Privée?

Nous vous informerons de toute modification. Vous pouvez également toujours consulter la Charte Vie Privée sur notre site www.andrass.be.

Des questions? Notre Data Protection Officer (DPO), Monsieur Laurent ANDRIES est à votre disposition. Notre DPO peut être contacté en lui écrivant à l'adresse suivante Laurent ANDRIES / ANDRASS SA Avenue Brugmann 585 à 1180 Bruxelles ou en envoyant un e-mail à andrass@andrass.be

Une réclamation?

Si nous n'avons pas pu vous donner satisfaction, et en cas de contestation relative au traitement des données personnelles, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données, rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles.

REGLES DE CONDUITE MIFID

Dans le cadre du respect de la loi du 30 juillet 2013 et de ses arrêtés royaux d'exécution, notre bureau vous communique les informations suivantes :

1. INFORMATIONS SUR NOTRE BUREAU

1.1. INFORMATIONS GENERALES

Notre bureau dont les coordonnées sont reprises sur la page d'accueil de notre site est inscrit dans la catégorie des courtiers d'assurances dans le registre des intermédiaires d'assurances tenu par la FSMA dont le siège est situé Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles et consultable sur le site www.fsma.be.

Les modes de communication utilisés par notre bureau avec la clientèle sont le courrier, le téléphone, le gsm, l'email et le site internet. La langue utilisée par notre bureau est le français. En cas de problème ou de question, nous nous tenons à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler ensemble, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles.

Conditions générales de prestation de services d'intermédiation en assurances de notre bureau :

Nos prestations

L'activité de notre bureau consiste à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution. Pour ces prestations de services d'intermédiation en assurances, nous percevons une rémunération au sujet de laquelle vous recevrez toutes les informations sur demande faite auprès de Andrass.

Règles de conduite

Notre bureau est tenu de respecter les règles de conduite « AssurMiFID » telles que déterminées dans la loi du 30 juillet 2013 visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que les compétences de l'Autorité des services et marchés financiers, et portant dispositions diverses, l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux modalités d'application au secteur des assurances des articles 27 à 28bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers et l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite et aux règles relatives à la gestion des conflits d'intérêts, fixées en vertu de la loi, en ce qui concerne le secteur des assurances

Information par le biais du site internet de notre bureau

Conformément aux dispositions légales, notre bureau fait usage de son site internet pour la communication à ses clients de certaines informations. L'utilisation d'un site web pour informer un client est considérée comme adaptée au contexte dans lequel sont conduites les affaires s'il est prouvé que ce client a un accès régulier à l'internet. La fourniture par le client d'une adresse email comme moyen de communication aux fins de la conduite de ses affaires avec notre bureau constitue une preuve de cet accès régulier.

Information claire, correcte et non trompeuse

La qualité de nos prestations dépend de la qualité de l'information que vous nous communiquez. C'est la raison pour laquelle il est important que vous communiquiez à notre bureau des informations correctes et complètes tant avant la conclusion d'un contrat d'assurances qu'en cours de contrat. Si vous communiquez des informations incorrectes ou incomplètes, notre bureau ne peut être tenu pour responsable des conséquences qui en découleraient. Dans le cadre de nos prestations, vous recevrez de nos bureaux différents documents. Il vous appartient de les lire avec attention, notre bureau se tenant à votre disposition pour toute explication ou remarque éventuelle. Dans tous les cas, il vous appartient de vérifier que les documents qui vous sont soumis sont conformes à vos exigences et besoins. Merci de vérifier que les documents transmis sont bien conformes et de nous signaler toute anomalie.

Traitement des plaintes

Notre bureau a comme objectif de satisfaire ses clients. En cas de problème ou de question, notre bureau se tient à votre disposition. Si vous aviez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler de commun accord, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles

Confidentialité des données

Chaque partie, notre bureau et vous en qualité de client, s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations confidentielles concernant l'autre partie dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de la présente collaboration à l'exception des informations qui doivent être communiquées à des tiers pour la bonne exécution du contrat (par exemple assureur, réassureur, expert, etc.) et des exceptions légales

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Avec la volonté de participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et en application de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, vous vous engagez à répondre aux questions que notre bureau est amené à vous poser dans ce cadre et à fournir les documents requis à la première demande.

Droit applicable

Les présentes conditions sont régies et interprétées conformément au droit belge.

1.2. POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

Conformément à la législation, notre bureau a développé une politique en matière de conflits d'intérêts.

Cadre général

Notre bureau a comme priorité première la volonté d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients. Dans ce cadre et conformément à la législation, notre bureau a pris des mesures adéquates destinées à identifier, prévenir et gérer les conflits d'intérêts pouvant intervenir dans le cadre de ses activités. Tenant compte de ce qui précède et des caractéristiques de nos activités, notre bureau a élaboré une politique de gestion en matière de conflits d'intérêts.

Identification des cas de conflits d'intérêts potentiels

Des conflits d'intérêts peuvent intervenir entre :

- notre bureau (en ce compris toute personne qui lui est liée comme par exemple notamment les administrateurs, les gérants, les personnes qui exercent un contrôle sur l'entreprise, les salariés impliqués dans la prestation de services d'intermédiation en assurances et les sous-agents – ci-après « les personnes liées ») et les clients,
- les clients entre eux.

Tenant compte des caractéristiques de notre bureau, nous avons identifié les cas potentiels de conflits d'intérêts. En voici quelques exemples :

- Situation dans laquelle un gain financier peut être réalisé ou une perte financière évitée aux dépens du client,
- Notre bureau a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances ou d'une transaction réalisée qui est différent de l'intérêt du client,
- Notre bureau 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,
- Notre bureau a la même activité professionnelle que le client,

- Notre bureau reçoit d'une personne autre que le client un avantage en relation avec le service d'intermédiation 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.

Politique de gestion en matière de conflits d'intérêts

Notre bureau a mis en place toute une série de mesures afin de gérer les conflits d'intérêts qui pourraient se poser. Ces mesures sont notamment les suivantes :

- Le respect par le personnel et toute autre personne liée au bureau des mesures à respecter dans le cadre de la gestion des conflits d'intérêts ;
- Une politique adaptée en matière de rémunération du personnel et de toute autre personne liée au bureau ; aucune rémunération, commissions et avantage ne peuvent entraîner un risque de conflit d'intérêt dans le chef de la personne qui les reçoit.
- Une politique en matière de cadeaux ou autres avantages : notre personnel soit s'abstenir d'accepter des cadeaux ou des avantages susceptibles de compromettre leur impartialité ou leur intégrité.
- Confidentialités des informations : les collaborateurs de notre société doivent respecter la confidentialité des informations qui sont mises à leur disposition. Ils ne peuvent pas se servir de ces informations, ni les diffuser de façon inappropriée, sauf si cette diffusion est autorisée et/ou imposée par la loi en cas d'accord du Client. L'accès aux informations confidentielles est réservé aux collaborateurs qui ont réellement besoin de cette information dans le cadre de l'exécution de leur travail.
- Des mesures organisationnelles en matière de gestion séparée lorsque cela s'avère nécessaire,
- Une politique en matière de conseil d'arbitrage,
- Une politique suivant laquelle si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, notre bureau se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

Information au client

Lorsque les dispositions organisationnelles ou administratives prises par notre bureau 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, notre bureau informera ceux-ci par écrit ou sur tout autre support durable, avant d'agir en leur nom, de la nature générale et/ou de la source de ces conflits d'intérêts. Le choix final du suivi réservé à la situation qui est à la base du conflit d'intérêt concerné appartient au client.

Si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, notre bureau se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

Suivi de la politique de gestion en matière de conflits d'intérêts

Conformément à la réglementation, notre bureau tient et actualise régulièrement un registre des conflits d'intérêts qui surviennent et qui comportent un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients. La mention de conflits d'intérêts dans le registre peut conduire à actualiser la liste des conflits d'intérêts potentiels et vice versa. Si cela s'avère nécessaire, notre bureau actualise/modifie sa politique de gestion en matière de conflits d'intérêts. Les personnes liées à notre bureau sont tenues de respecter les instructions internes relatives à la politique en matière de conflits d'intérêts.

1.3. INDUCEMENT

Pour les services d'intermédiation en assurances prestés, notre bureau est rémunéré sous la forme de commissions. Notre bureau peut en outre percevoir une rémunération liée au portefeuille d'assurances auprès d'une entreprise d'assurances déterminée ou aux tâches effectuées pour son compte par notre bureau. Pour plus d'information, veuillez contactez notre bureau.

2. INFORMATIONS RELATIVES AUX TYPES DE SERVICES ET DE CONTRAT QUE NOTRE BUREAU PEUT PROPOSER

Notre bureau offre des services d'intermédiation en assurances. Ces services consistent à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à présenter ou à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion ou à les conclure, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution. Le responsable de distribution au sein du bureau Andrass est M. Denis ANDRIES denis.andries@andrass.be que vous pouvez contacter pour toute information.