

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 Ombusfin (North Gate II, Bd du Roi Albert II 8 / 2, 1000 Bruxelles)

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

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.