



CHARTE ARI[©]

Règles de conduite MiFID, Twin Peaks II



Détail de la **Charte** ARI

		DETAIL DE LA POLITIQUE ARI
Diffusion :	Public	Section 1 : Politique des Services ARI & Compliance
Propriétaire :	All Risks Insurance bvba	Section 2 : Politique de la Transparence « Rémunération » & compliance
Date de cette version :	30/04/2014	Section 3 : Politique relative aux Conflits d'intérêts & Compliance
		

Section 1 : Politique des Services ARI



CHARTRE ARI	POLITIQUE DES SERVICES ARI	
	TYPE DE CLIENT	CLIENT COMPLET
	Minimum de Contrats :	3
	Souscription d'un Ari's Pack:	√
	Type d'Ari's Pack:	Ari's Family Pack Ari's Business Pack Ari's Prestige Pack Ari's Green Pack Ari's Young Pack
	Type de Service à la Souscription et Gestion courante:	Full Services
	Type de Service pour la Gestion des Sinistres :	Full Services
	Compliance	√

Type de Service		Description :
Analyse des besoins :	√	ARI analysera les besoins du client en lui soumettant le questionnaire « Connaître son client » au moment de sa première visite ou demande par téléphone – e-mail.
Tarification Comparative :	√	Le client complet se verra recevoir automatiquement une offre comparative de minimum 3 trois assureurs.
Elaboration du Pré-Pack :	√	Le Pré-Pack est remis en version .pdf par courriel à l'adresse électronique du client ou par papier si présence physique du client dans un bureau ARI. Ce Pré-Pack permet de personnaliser et de détailler les offres comparatives en fonction de l'analyse des besoins, établie au préalable avec le client.
Version définitive d'un Ari's Pack :	√	La version définitive du Pack (Ari's, Family,Business,Prestige,Green, Young Pack) s'opère une fois que le client complet eut donné son consentement et chois l(es) assureur(s) qui sera(ont) repris dans son Pack, avec une analyse détaillée de que le client aura souscrit et éventuellement des remarques pertinentes ou recommandations auxquelles le client devra faire attention.
Version Web d'un Ari's Pack :	√	Le client complet reçoit automatiquement une version Web de son Ari's Pack, avec un accès sécurisé et directe à son compte en ligne via notre site internet : www.ari.be
Membre de l'Ari's Club :	√	Le titulaire d'un Ari's Pack sera automatiquement membre de l'Ari's Club Cagnotte à dépenser auprès de nos Ari's Friends via notre E-Shop – Incentives Ari voir conditions générales sur www.ari.be/nos-services/ari-s-club
Révision de l'Ari's Pack	√	Les primes négociées dans un Ari's Pack sont fixées pour une durée égale à 3 ans, Cependant, elles pourront être revues dans l'hypothèse d'une forte augmentation tarifaire d'un assureur (hors index contractuels) ou pour toute demande d'avenant à une des sections de l'Ari's Pack.

Bureau de Tarification	√	Nous donnons l'opportunité à nos clients complets d'assurer le suivi de son dossier auprès du bureau de tarification (uniquement pour une raison de sinistralité) en aucun cas pour une raison de non-paiement de la prime, moyennant une cotisation forfaitaire de 250€
Gestion des Sinistres		
Ouverture d'un dossier Sinistre :	√	le client peut faire sa déclaration directement par téléphone +32 56742100, par fax +3256742101, courriel ; inf@ari.be , par notre site internet : www.ari.be/nos-services/déclarationdesinistre ou par courrier normalisé : Dronckaertstraat 379 – 8930 Lauwe
Gestion d'un Dossier Sinistre :	√	<p>1/L'opérateur du bureau ARI procédera à l'ouverture du dossier au niveau interne dans un premier temps, récoltera les informations, rappellera le client en vue de compléter le dossier ou demander au client des informations complémentaires avant de déclarer le sinistre auprès de l'assureur.</p> <p>2/Le client reçoit une gestion complète de son dossier jusqu'à sa clôture, si il s'agit d'un sinistre</p> <p>« Incendie », désignation d'un réparateur agréé par ARI afin de fixer le dommage sur base d'un devis de réparations – transmission de la réclamation auprès de l'assureur - mandat de l'expert – Ari se déplace systématiquement en expertise pour défendre au mieux les intérêts du client – PV d'expertise et finalement l'opérateur clôture son dossier une fois l'indemnité payée.</p> <p>Un sinistre « Auto » : l'opérateur récolte les informations (constat amiable d'accident, versions des parties concernées, version de l'assuré si seul en cause), examine les chances d'une indemnisation en faveur de notre assuré, désignation d'un réparateur agréé ARI, mandat d'un expert, ou éventuellement d'un contre-expert en cas de contestation du client. Indemnisation Tiers-Payant dans la mesure du possible ou sur le compte bancaire de l'assuré.</p> <p>3/Pour tout autre type de sinistre ; une ouverture et collecte des informations sera systématiquement par un opérateur ARI, une gestion adaptée se mettra en place jusqu'à la clôture du dossier.</p> <p>La Franchise restera toujours à charge du client.</p>
Avantages Réparateurs Agréés :	√	<p><u>Pour les sinistres « Incendie »</u></p> <p>ARI a créé un réseau de réparateurs agréés (Ari's Friends), ils ont pour mission de réagir efficacement en cas de sinistre d'un de nos clients, afin de chiffrer le plus équitablement le dommage et d'effectuer les réparations dans des délais raisonnables.</p> <p>Note : le client a toujours le choix de prendre le réparateur qu'il souhaite, dans ce cas, il sera obligé de contacter lui-même son réparateur, le client se chargera de nous fournir le devis des réparations, de le contacter au moment de l'expertise, et l'indemnité se fera uniquement sur le compte du client (Pas de Tiers-payant)</p> <p><u>Pour les sinistres « Auto »</u></p> <p>ARI travaille également avec un réparateur Agréé par toutes les compagnies mais a en plus élaboré un service unique pour ses clients. « Pick-Up Service », le client reçoit systématiquement une voiture de remplacement GRATUITEMENT pour une durée de 5 jours au maximum si il s'avère que le véhicule n'est pas réparable, à l'inverse, le client pourra bénéficier de la voiture, pendant toute la durée des réparations.</p> <p>Un système de Tiers-payant – avance sur sinistre pour des accidents avec des tiers Etrangers, dont Ari est certain de pouvoir récupérer les fonds.</p> <p>La Voiture est restituée par le réparateur directement au domicile du client.</p> <p>La franchise et éventuellement la partie non-récupérable de la TVA resteront toujours à charge du client.</p>
Assistance Téléphonique :	√	<p>Le client pourra bien entendu, dans la mesure du raisonnable toujours contacter l'opérateur ARI par le mode de communication de son choix.</p> <p>Tous les rappels du dossier sinistre sont mis à l'agenda par quinzaine de jours ouvrables, donc à moins que l'opérateur ait des nouvelles avant la date de rappel, il</p>

		sera demandé au client de limiter ses appels en vue de garantir une gestion optimale pour l'ensemble des clients ARI.
Compliance		
Sauvegarde des données	√	Le client peut à tout moment consulter ses contrats via son accès en ligne sur notre site internet : www.ari.be Un clip-vidéo montre tous les services qu'offre ARI à ses clients www.ari.be/nos-services
Suivi du client :	√	Le client recevra une fois par an (janvier) un résumé de sa cagnotte à dépenser pour l'année suivante, ce résumé se fera uniquement par courriel, sur ce même courriel, il vous sera demandé de nous prévenir d'éventuels changements à apporter à son Ari's Pack ou ajout de garantie etc. ; Ensuite, c'est au client de prendre contact avec un opérateur Ari en vue d'apporter les modifications !

Section 1 : Politique des Services ARI



CHARTRE ARI	POLITIQUE DES SERVICES ARI	
	TYPE DE CLIENT	Mono-Police
	Nombre de Contrat :	1
	Souscription d'un Ari's Pack:	-
	Type d'Ari's Pack:	-
	Type de Service à la Souscription et Gestion courante:	Service de base
	Type de Service pour la Gestion des Sinistres :	Service de base
	Compliance	

Type de Service		Description :
Analyse des besoins :	√	ARI analysera les besoins du client en lui soumettant le questionnaire « Connaître son client » au moment de sa première visite ou demande par téléphone – e-mail.
Tarification Comparative :	√	Une seule compagnie d'assurances sera interrogée.
Elaboration du Pré-Pack :		Pas d'application
Version définitive d'un Ari's Pack :		Seul le contrat émanant de la compagnie lui parviendra.
Version Web d'un Ari's Pack :		Pas d'application
Membre de l'Ari's Club :		Pas d'application
Révision de l'Ari's Pack		Pas de révision de la prime possible
Bureau de Tarification	√	Nous pouvons assurer le suivi de son dossier auprès du bureau de tarification (uniquement pour une raison de sinistralité) en aucun cas pour une raison de non-paiement de la prime, moyennant une cotisation forfaitaire de 500€
Gestion des Sinistres		
Ouverture d'un dossier Sinistre :	√	le client peut faire sa déclaration directement par téléphone +32 56742100, par fax +3256742101, courriel ; inf@ari.be , par notre site internet : www.ari.be/nos-services/déclarationdesinistre ou par courrier normalisé : Dronckaertstraat 379 – 8930 Lauwe

Gestion d'un Dossier Sinistre :	√	<p>1/L'opérateur du bureau ARI procédera à l'ouverture du dossier au niveau interne dans un premier temps, récoltera les informations, rappellera le client en vue de compléter le dossier ou demander au client des informations complémentaires avant de déclarer le sinistre auprès de l'assureur.</p> <p>2/Le client reçoit une assistance pour la gestion de son dossier. « Incendie », le client devra désigner un réparateur afin de fixer le dommage sur base d'un devis de réparations – il transmettra directement la réclamation auprès de l'assureur - il fixera lui-même le rendez-vous avec l'expert – Ari ne se déplace pas systématiquement en expertise pour défendre au mieux les intérêts du client (en fonction de l'agenda d'Ari. L'indemnité se fera exclusivement sur le compte du client.</p> <p>Un sinistre « Auto » : l'opérateur récolte les informations (constat amiable d'accident, versions des parties concernées, version de l'assuré si seul en cause), examine les chances d'une indemnisation en faveur de notre assuré- Le client devra nous donner les informations du réparateur, prendre lui-même contact avec l'expert pour fixer le rendez-vous. Indemnité Tiers-payant en fonction du choix du réparateur et des garanties.</p> <p>3/Pour tout autre type de sinistre ; une ouverture et collecte des informations sera systématiquement par un opérateur ARI, une assistance adaptée se mettra en place jusqu'à la clôture du dossier.</p> <p>La franchise et éventuellement la partie non-récupérable de la TVA resteront toujours à charge du client.</p>
Avantages Réparateurs Agréés :	√	<p>Pas d'application</p> <p>Le client pourra bien entendu, dans la mesure du raisonnable toujours contacter l'opérateur ARI par le mode de communication de son choix.</p> <p>Tous les rappels du dossier sinistre sont mis à l'agenda par quinzaine de jours ouvrables, donc à moins que l'opérateur ait des nouvelles avant la date de rappel, il sera demandé au client de limiter ses appels en vue de garantir une gestion optimale pour l'ensemble des clients ARI.</p>
Compliance		
Sauvegarde des données		<p>Le client peut à tout moment consulter ses contrats via son accès en ligne sur notre site internet : www.ari.be</p> <p>Un clip-vidéo montre tous les services qu'offre ARI à ses clients www.ari.be/nos-services</p>
Suivi du client :		Il appartient au client d'avertir ARI de tout changement de sa police d'assurance.

Section 2 : Politique de la

Transparence « "Rémunération" »



CHARTE ARI	POLITIQUE DE LA TRANSPARENCE « Rémunération »	
	TYPE DE CLIENT CONCERNE	Tous
	Commission :	√
	Honoraire pour prestation d'assurance	√
	Avantage non monétaire:	√
	Rappel des commissions:	√
	Commission Apporteur d'affaires	√
	Compliance	√

Type de Rémunération		Description :
Pourquoi ?	√	<p>Les règles de conduite relatives aux marchés d'instruments financiers (MiFid) obligent les intermédiaires d'assurances, parmi lesquels All Risks Insurance, à prendre des mesures appropriées en vue d'une politique correcte en matière de rémunérations en ce qui concerne les services d'intermédiation d'assurances fournis à nos clients</p> <p>A cette fin, All Risks Insurance communique les conditions principales en matière de rémunérations, de commissions et d'avantages non monétaires sous forme de résumée.</p>
Commission :	√	<p>En sa qualité de courtier en assurances, All Risks Insurance reçoit pour l'émission des contrats de ses assureurs à ses clients, une commission de gestion basée sur les primes des contrats d'assurances qu'elle souscrit pour le compte de ses clients. Cette commission permet à All Risks Insurance de supporter les coûts opérationnels par rapport à la gestion de la police et des sinistres (voir section 1) la recherche permanente et les conseils en fonction des évolutions des indexations du marché. Par nature, elle n'est pas contraire à l'obligation d'All Risks Insurance d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui sert au mieux les intérêts de ses clients.</p>
Honoraire pour prestations d'assurances :	√	<p>Ces honoraires ne sont qu'applicables que pour les Ari's Business Pack, All Risks Insurance donne la possibilité aux clients « Entreprises » de pouvoir bénéficier d'un canevas de services de base ou « A la Carte » de prestations d'assurances en rémunérant ARI par des honoraires au lieu de payer un prix ttc commissions comprises. Dans ce cas présent, il n'y a plus de commissions mais une facture d'honoraires.</p>
Avantage non monétaire :	√	<p>All Risks Insurance a créé un Ari's Club pour ses clients complets (voir section 1), ces derniers, perçoivent un remboursement de leur prime d'assurance nette (5% du montant de la prime nette, donc hors frais et taxes) qui est transformé en points (pts). Les (pts) sont échangeables par des bons d'achats téléchargeables via notre E-shop www.ari.be/shop. Des conditions générales sont d'applications pour l'Ari's Club : www.ari.be/nos-services/ari-sclub</p>

Rappel des Commissions :	√	Jusqu'à nouvel ordre et en stricte observance des dispositions légales Twin Peaks II, All Risks Insurance, perçoit en plus de la commission (voir ci-dessus) une sorte de prime de fidélité de la part de son fournisseur (assureur du client), si il atteint un objectif de production et de rentabilité. Cette prime de fidélité permet à la société All Risks Insurance d'investir dans ses perspectives de croissances et développements en matière de plateforme internet au service de ses clients.
Commission d'apporteur d'affaires:	√	All Risks Insurance collabore à son tour avec des apporteurs d'affaires pour leurs services, une partie de la commission (voir ci-dessus) est rétrocédée à ce dernier, mais pas d'une manière récurrente. Il en informe également son contact qu'il perçoit une commission.
Compliance :	√	Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir des renseignements complémentaires à propos de cette politique. Il vous suffit pour cela d'adresser une demande à notre chargé de conformité (Laurent Bianco, Dronckaertstraat 379 -8930 Lauwe, tél 056742100 ou par courriel : laurent@ari.be

Section 3 : Politique relative aux

Conflits d'intérêts



CHARTE ARI	POLITIQUE RELATIVE AUX CONFLITS D'INTERETS	
	TYPE DE CLIENT CONCERNE	Tous
	Politique « conflits d'intérêts »:	√
	Liste des conflits d'intérêts:	√
	Mesures entreprises:	√
	Conflits d'intérêts que nous pouvons éviter	√
	Compliance	√

Type de Rémunération		Description :
Politique « conflits d'intérêts »	√	<p>Un conflit d'intérêts apparaîtrait si, lors de la prestation d'un service d'intermédiation d'assurance, All Risks Insurance, ses gérants, sa direction effective, ou une entreprise qui lui est apparentée, d'une part, et sa clientèle, d'autre part, ou des clients entre eux avaient des intérêts opposés nuisant aux intérêts du client (ou certains clients).</p> <p>Il y a donc deux types de situations qui peuvent se présenter dans le cadre d'un service d'intermédiation d'assurance :</p> <p>1/ une situation dans laquelle les intérêts de All Risks Insurance (au sens large) pourraient s'opposer aux intérêts du client.</p> <p>2/ une situation dans laquelle les intérêts d'un client ou d'un groupe de clients pourraient s'opposer aux intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients avec pour conséquences potentielles que les intérêts du client seraient lésés.</p>
Liste des conflits d'intérêts :	√	<p>Sur base de notre expérience et nos analyses, nous distinguons les conflits d'intérêts potentiels suivants :</p> <p>1/ Commissions et avantages octroyés par les fournisseurs d'ARI</p> <p>2/Utilisation d données à caractère personnel</p> <p>3/Intérêts du collaborateur ARI à la réalisation de ses objectifs ou des résultats auxquels sa commission est éventuellement liée</p> <p>4/Intérêt de l'apporteur d'affaires vis-à-vis de son contact et qu'il puisse toucher une commission.</p> <p>5/Interaction entre ARI et les Ari's Friends</p> <p>6/La segmentation de client qu'ARI opère dans sa gestion quotidienne.</p>
Mesures entreprises par rapport à la liste des conflits d'intérêts :	√	<p>1/En sa qualité de courtier en assurances indépendant, ARI reçoit pour ses services de ses fournisseurs (assureurs) une commission de gestion basée sur les primes des contrats d'assurance qu'elle souscrit pour le compte de ses clients. Nous considérons que de telles commissions de gestion ne peuvent faire naître un conflit d'intérêts au détriment du client étant donné que le client aura reçu une offre comparative de meilleures conditions tarifaires et produits.</p>

	<p>2/Au sein d'ARI, l'utilisation de données à caractère personnel des clients est soumise au respect de conditions strictes. Tout d'abord, l'accès à ces données et leur utilisation sont limités aux personnes qui en ont absolument besoin. L'utilisation de l'adresse électronique sera toutefois utiliser par ARI pour avertir ses clients de modifications importantes au sein de l'organisation, de nouveauté de produits, et de l'informé de notre activité via notre newsletter mensuelle.</p> <p>3/Notre politique de rémunération fait en sorte que la rémunération de notre collaborateur ne soit en aucune façon simplement lié à la vente de produits d'assurance donnés.</p> <p>4/Nous insistons auprès de nos apporteurs d'affaires de préciser qu'ils sont rémunérés du fait qu'ils envoient leur contact directement chez ARI. ARI en fait de même envers les contacts.</p> <p>5/Nous estimons que le fait de proposer des Ari's Friends (partenaires, réseaux d'entrepreneurs, garages, carrossiers, petits commerçants) a pour but d'optimiser le commerce locale, pour la clientèle, la certitude d'obtenir un service soigné et rapide pour leur éventuel sinistre.</p> <p>6/Un client ou un groupe de client pourrait se sentir lésé par rapport aux services et avantages que nous proposons à nos client complets (vois section 1). C'est une volonté d'ARI de procéder de la sorte, la clientèle existante a été prévenue de notre approche marketing et philosophie. Nous estimons que le client lésé ne pourra en aucun cas se sentir lésé étant donné qu'il aura été prévenu et reçu l'opportunité de devenir client complet.</p>
<p>Conflits d'intérêts que nous ne pouvons éviter :</p>	<p>Les conflits d'intérêts potentiels que nous ne pouvons éviter sont les suivants :</p> <p>1/Nos collaborateurs défendent en premier lieu les intérêts d'All Risks Insurance, et de ses fournisseurs (assureurs) qui donnent des pouvoirs et recommandations que nous devons respectées.</p> <p>2/Nos collaborateurs disposent de directives claires en matière d'acceptation, tarification de risques afin de réduire au maximum les éventuels assainissements qu'ARI devrait supporter vis-à-vis de ses fournisseurs.</p> <p>3/Intérêt personnel dans la souscription ou la gestion de sinistres, Ces polices et les dossiers sinistres qui en résultent doivent toujours être approuvés par un des gérants de la société All Risks Insurance. Malgré tout, nous ne pouvons pas totalement exclure la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations, lorsque des liens personnels n'apparaissent pas d'emblée de manière claire ou ne sont pas signalés par le collaborateur en question.</p> <p>4/Cadeaux ou avantages éventuels offerts par des clients ou des tiers ; Les collaborateurs ne peuvent accepter des cadeaux au-delà d'une certaine valeur qui leur sont proposés, personnellement ou à leurs proches, par des clients ou des tiers impliqués, sauf, s'ils l'ont signalé au préalable au Compliance Officer et ont obtenu son accord. L'acceptation d'argent sous quelque forme que ce soit (chèque, options sur actions, bons de valeur, argent en espèces, etc.) est toujours proscrite, quel qu'en soit le montant. Malgré tout, nous ne pouvons pas totalement exclure la naissance d'un conflit d'intérêts dans certaines situations, lorsque le collaborateur en question n'a pas signalé avoir reçu des cadeaux ou avantages éventuels de la part de clients ou de tiers.</p>

Compliance :

√

Enregistrement des conflits d'intérêts qui se sont effectivement produits :
Les conflits d'intérêts qui se sont effectivement produits sont enregistrés. Ce registre est tenu à jour par notre Compliance Officer. All Risks Insurance en informe le client concerné dans une communication distincte.