

## Informations générales relatives aux assurances

Édition de juin 2015

Le présent document est destiné à donner les informations prescrites par la loi belge à toute personne souhaitant éventuellement acquérir une assurance vie ou non-vie pour laquelle Record Bank agit en tant qu'intermédiaire d'assurances.

### Table des matières

1. Informations générales sur Record Bank et les autres prestataires
2. Principales caractéristiques des assurances
3. Prix et paiement des assurances
4. Droit de rétractation ouvert exclusivement aux consommateurs pour les contrats conclus à distance
5. Droit de résiliation ouvert à tous les clients
6. Langues utilisées dans vos relations avec Record Bank
7. Réclamations et litiges
8. Droit applicable et tribunaux compétents
9. Autorités compétentes
10. Associations professionnelles et codes de conduite
11. Politique en matière de gestion des conflits d'intérêts et des avantages auprès de Record Bank et des entreprises d'assurances

### Annexe

Formulaire pour l'exercice de votre droit de rétractation

#### 1. Informations générales sur Record Bank et les autres prestataires

Les assurances visées par le présent document vous sont proposées par:

##### 1.1. Entreprises d'assurances

###### A. Assurances-vie

Pour l'assurance solde restant dû en garantie d'un crédit hypothécaire:

###### CARDIF Assurances Vie SA

Siège social: boulevard Haussmann 1, 75009 Paris, avec une succursale belge sise chaussée de Mons 1424, 1070 Bruxelles – Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 979 – RPM Bruxelles – TVA BE 0435018274.

###### CARDIF Assurances Risques Divers SA

Siège social: boulevard Haussmann 1, 75009 Paris, avec une succursale belge sise chaussée de Mons 1424, 1070 Bruxelles – Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 978 – RPM Bruxelles – TVA BE 0435025994.

###### CARDIF Vie – CARDIF Leven SA

Siège social: chaussée de Mons 1424, 1070 Bruxelles – Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 1056 – RPM Bruxelles – TVA BE 0455119644.

###### Delta Lloyd Life SA

Siège social: avenue Fonsny 38, 1060 Bruxelles – Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 167 pour les branches 21, 22, 23 et 27, la branche 26 capitalisation ainsi que toutes les branches IARD sauf crédit, caution et assistance (A.R. 29.03.1979 – 18.01.1982 – 17.10.1988 – 30.03.1993 – M.B. 14.07.1979 – 23.01.1982 – 04.11.1988 – 07.05.1993 – 10.08.2003) – RPM Bruxelles – TVA BE 0403 280 171 – Delta Lloyd Bank: 646-0302680-54 – IBAN BE42 6460 3026 8054 – BIC BNAGBEBB – Internet [www.deltalloydlife.be](http://www.deltalloydlife.be) – +32 2 650 78 00 ou via [client@deltalloydlife.be](mailto:client@deltalloydlife.be)

###### B. Assurances non-vie

Pour l'assurance compte espèces:

###### NN Insurance Belgium SA

Siège social: Airport Plaza – Montreal Building, Da Vincilaan 19, 1831 Diegem – Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 2550 – RPM Bruxelles – TVA BE 0890.270.057 – Tél. + 32 2 407 70 00 – Internet: [www.nn.be](http://www.nn.be) – E-mail: [telecel@nn.be](mailto:telecel@nn.be) – BIC: BBRUBEBB – Compte IBAN: BE28 3100 7627 4220.



## 1.2. Intermédiaires d'assurances

### A. Record Bank SA

Siège social: avenue Henri Matisse 16, 1140 Evere – Agent d'assurances inscrit sous le numéro 12.165A – RPM Bruxelles – TVA BE 0403.263.642 – Tél. + 32 2 728 98 88 – [www.recordbank.be](http://www.recordbank.be) – [customerservice@recordgroup.be](mailto:customerservice@recordgroup.be) – BIC: HBKABE22 – Compte IBAN: BE366520 4089 5181.

B. Record Bank collabore avec des **courtiers et agents d'assurances indépendants** qui sont inscrits en Belgique au registre des intermédiaires d'assurances auprès de la FSMA.

## 2. Principales caractéristiques des assurances

A. Les assurances visées par le présent document sont les suivantes:

### Assurances-vie couvrant le décès:

- assurance solde restant dû en garantie d'un crédit hypothécaire souscrit auprès de Record Bank SA
- assurance solde restant dû en garantie d'un prêt à tempérament souscrit auprès de Record Bank SA

### Assurances non-vie couvrant le décès accidentel:

- assurance compte espèces Record

B. Informations sur les assurances et vos contrats d'assurance

Pour connaître les caractéristiques, les conditions et les exclusions relatives aux assurances, consultez les *conditions générales* et, le cas échéant, la *fiche d'information* des assurances, disponibles auprès de votre courtier d'assurances.

Il vous est possible d'obtenir des informations relatives aux assurances auprès de votre courtier d'assurances, sur le site Web de Cardif ou de Delta Lloyd Life ou par l'intermédiaire des entreprises d'assurances. Des exclusions spécifiques sont prévues dans les conditions particulières.

Les *conditions générales* et/ou *conditions particulières* qui vous sont communiquées, constituent ensemble votre contrat d'assurance.

En cas de contradiction entre les informations précontractuelles et les conditions générales/particulières, ces dernières prévaudront.

C. Toutes les données particulières relatives aux assurances souscrites sont archivées électroniquement par Record Bank ou, le cas échéant, l'entreprise d'assurances pendant une période d'au moins cinq ans après la fin du contrat. Pendant cette période, vous avez la possibilité d'obtenir ces données par l'intermédiaire de votre courtier d'assurances ou en adressant un courrier au siège de Record Bank (avenue Henri Matisse 16, 1140 Evere) ou aux entreprises d'assurances (leurs coordonnées sont disponibles au point 1. "Informations générales sur Record Bank et les autres prestataires").

## 3. Prix et paiement des assurances

A. Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, vous êtes informé de la prime d'assurance totale, coûts, impôts et frais liés compris, qui vous seront imputés en fonction des garanties souhaitées.

B. Ces informations, les conditions et les modalités de paiement sont mentionnées dans au moins un des documents suivants:

- votre contrat (ou sa proposition) communiqué préalablement à sa signature
- les conditions générales
- la fiche d'information

C. En fonction du type d'assurance et du canal de souscription choisi, les primes d'assurance sont payées par domiciliation SEPA ou par virement.

## 4. Droit de rétractation ouvert uniquement aux consommateurs pour les contrats conclus à distance

A. Tout contrat d'assurance à distance, au sens du Livre VI du Code de droit économique, est conclu quand l'entreprise d'assurances reçoit votre acceptation.



B. Lors de la conclusion d'un contrat d'assurance à distance en tant que **consommateur**, à savoir toute personne physique agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, l'entreprise d'assurances et vous disposez d'un droit de résilier votre contrat sans pénalité et sans devoir communiquer de motif.

C. Pour les contrats d'assurance-vie, le délai pour résilier le contrat est de trente jours à compter du moment où vous êtes informé par l'entreprise d'assurances que le contrat d'assurance est conclu. Pour les autres contrats d'assurance, ce délai est de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat d'assurance.

Le délai de résiliation ne commence toutefois à courir qu'à compter du jour où vous recevez les conditions contractuelles et toutes les autres informations complémentaires, si ce jour est postérieur aux jours visés ci-avant. La communication relative à l'exercice de votre droit de résiliation doit impérativement être transmise avant l'expiration du délai.

D. Le droit de résiliation ci-avant ne s'applique pas:

a) aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois

b) aux contrats exécutés intégralement par l'entreprise d'assurances et par vous, à votre demande expresse, avant que vous n'exerciez votre droit de rétractation

E. Pour exercer votre droit de résiliation, vous devez notifier par envoi recommandé à l'entreprise d'assurances votre décision de résilier le contrat. Vous trouverez l'adresse de l'entreprise d'assurances au point 1. "Informations générales sur Record Bank et les autres prestataires". Vous pouvez, si vous le souhaitez, utiliser le modèle de formulaire de rétractation en annexe. La résiliation émanant de vous prend effet au moment de la notification; celle émanant de l'entreprise d'assurances prend effet huit jours après sa notification.

F. Lorsque le contrat d'assurance à distance est résilié et qu'avec votre accord, l'exécution du contrat avait déjà commencé, vous êtes tenu au paiement, dans les meilleurs délais, des primes au prorata de la période précédant la prise d'effet de la résiliation au cours de laquelle une couverture a été octroyée. Il vous appartient également de restituer à l'entreprise d'assurances, le plus rapidement possible et au plus tard dans les trente jours calendrier à compter de l'envoi de la notification de votre rétractation, tout montant reçu de celle-ci.

L'entreprise d'assurances, quant à elle, vous restituera, le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de trente jours calendrier à compter de la réception de votre avis de rétractation, tout montant reçu de votre part, déduction faite du montant précité.

## 5. Droit de résiliation ouvert à tous les clients

A. Vous disposez du droit de résilier un contrat d'assurance-vie dans un délai de trente jours calendrier à compter de la date de prise de cours du contrat. La résiliation prend effet au moment de la notification.

En cas de contrat d'assurance formé via une *police présignée* ou une *demande d'assurance*, tout comme l'entreprise d'assurances, vous disposez d'un droit de résilier le contrat dans un délai de trente jours pour les assurances-vie et de quatorze jours pour les autres assurances.

Le délai visé court, en cas de résiliation par vous, à compter de la prise de cours du contrat et, en cas de résiliation par l'entreprise d'assurances, à compter de la réception de la police présignée ou de la demande d'assurance.

La résiliation émanant de vous prend effet au moment de la notification; la résiliation émanant de l'entreprise d'assurances prend effet huit jours après sa notification. Une déduction pour la couverture du risque et éventuellement une indemnité peuvent être appliquées par l'entreprise d'assurances, selon le cas.

Ces facultés de résiliation ne valent pas pour les contrats d'une durée inférieure à trente jours.

B. En ce qui concerne la durée de votre contrat, la durée minimale éventuelle, les possibilités de résiliation, de réduction ou de rachat ainsi que les conditions, les modalités et les éventuelles indemnités dues, veuillez toujours vous référer:

- aux conditions générales et/ou à la fiche d'information qui sont disponibles dans l'agence de votre courtier d'assurances
- et/ou aux conditions particulières de votre contrat

C. Chaque année, vous pouvez résilier votre contrat d'assurance-vie, quelle qu'en soit la durée, à la date anniversaire de la prise de cours du contrat ou à la date de l'échéance annuelle de la prime.

Les autres contrats d'assurance sont reconduits tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf dans le cas où l'entreprise d'assurances s'y oppose/vous vous y opposez au moins trois mois avant l'arrivée du terme du contrat. L'entreprise d'assurances et vous pouvez également résilier le contrat lorsque, entre la date de sa conclusion et celle de sa prise d'effet, s'écoule un délai supérieur à un an. Cette résiliation doit être notifiée au plus tard trois mois avant la prise d'effet du contrat.



Les dispositions du présent paragraphe ne s'appliquent pas aux contrats d'assurance d'une durée inférieure à un an.

D. La résiliation d'un contrat d'assurance se fait par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé à l'adresse de l'entreprise d'assurances concernée mentionnée ci-avant. La résiliation à la suite du défaut de paiement se fait par l'acte de mise en demeure.

E. Exceptées les dérogations particulières et l'hypothèse d'une résiliation après sinistre, la résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai d'un mois minimum à compter du lendemain de la signification ou du lendemain de la date du récépissé ou, dans le cas d'une lettre recommandée, à compter du lendemain de son dépôt.

F. Lorsqu'une partie résilie, pour quelque cause que ce soit, un contrat d'assurance, les primes payées couvrant la période d'assurance postérieure à la date de prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans un délai de trente jours à compter de la prise d'effet de la résiliation. Il est procédé au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. Ce remboursement n'occasionne pas de frais pour vous.

G. La présente section ne porte pas préjudice aux conditions et aux modalités particulières applicables à la résiliation pour défaillance de l'autre partie ou à la suite d'un sinistre.

## 6. Langues utilisées dans vos relations avec Record Bank

A. Les présentes Informations générales, les fiches d'information, les conditions générales et les conditions particulières relatives aux assurances sont disponibles en français et en néerlandais.

B. Toute communication écrite postérieure à la conclusion du contrat d'assurance se fera, à votre choix, en français ou en néerlandais. Vous pouvez, bien entendu, toujours vous rendre auprès d'un courtier d'assurances pour obtenir un exemplaire dans la langue (français ou néerlandais) de la région dans laquelle se trouve l'agence de ce courtier.

## 7. Réclamations et litiges

A. Pour les réclamations relatives à des contrats d'assurance, vous pouvez vous rendre, dès que possible et au plus tard dans un délai de trente jours à compter du fait litigieux, sur le site Web [www.recordbank.be](http://www.recordbank.be), où vous pourrez compléter le formulaire de réclamation en ligne.

Si vous n'acceptez pas la solution proposée, vous pouvez vous adresser à Record Bank – Customer Complaint Handling, Wilsonplein 5 bus 1, 9000 Gent — Tél.: + 32 9 235 00 76 – Fax: + 32 9 266 27 31 – E-mail: [customercomplainthandling@recordgroup.be](mailto:customercomplainthandling@recordgroup.be)

B. Si la réponse proposée ne vous satisfait pas, vous pouvez soumettre le différend:

- auprès de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles  
- au Service Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles – Tél. : +32 (2) 547 58 71 – Fax: +32 (2) 547 59 75 – [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

Les réclamations doivent être introduites par écrit.

C. L'introduction d'une réclamation ne vous prive pas de votre faculté d'engager une procédure judiciaire.

## 8. Droit applicable et tribunaux compétents

A. Sous réserve des cas où le droit applicable est déterminé par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, le droit belge s'applique à tout litige concernant vos relations avec Record Bank ou l'entreprise d'assurances quant à la conclusion, l'application, l'interprétation, l'exécution ou la dissolution du contrat.

B. Sous réserve des cas où les tribunaux compétents sont désignés par des dispositions légales ou réglementaires, impératives ou d'ordre public, les clauses contractuelles de Record Bank ou de l'entreprise d'assurances leur permettent, qu'elles soient demanderesse ou défenderesse, de porter ou de faire porter tout litige devant les tribunaux de Bruxelles ou devant les tribunaux du lieu où se trouve le siège régional ou l'agence du courtier d'assurances avec lequel vous êtes entré en relations d'affaires.

## 9. Autorités compétentes



A. Record Bank est inscrite en qualité d'agent d'assurances et les intermédiaires d'assurances indépendants auxquels elle fait appel, sont inscrits en qualité d'agent ou de courtier d'assurances auprès de l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA – rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles – Tél. +32 2 220 52 11 – Fax +32 2 220 52 75 – [www.fsma.be](http://www.fsma.be) – [consommateurs@fsma.be](mailto:consommateurs@fsma.be)) et sont placées sous la surveillance de celle-ci.

B. Les autorités de surveillance de Record Bank et des entreprises d'assurances sont:

- la Banque nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles – Tél. +32 2 221 21 11 – [www.bnb.be](http://www.bnb.be) – [info@nbb.be](mailto:info@nbb.be)
- l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA), précitée

Record Bank est également soumise au contrôle de la Banque Centrale Européenne (Kaiserstrasse 29, 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne – [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu)).

C. Record Bank et les entreprises d'assurances ont par ailleurs fait des déclarations auprès de la Commission de la protection de la vie privée (rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles – Tél. +32 2 274 48 00 – Fax: +32 2 274 48 35 – [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be) – [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)) pour les traitements de données à caractère personnel (les informations figurant dans ces déclarations étant consultables en ligne auprès du registre public de la Commission précitée).

## 10. Associations professionnelles et codes de conduite

A. Record Bank est membre de l'ASBL Febelfin (Fédération belge du secteur financier, rue d'Arlon 82, 1040 Bruxelles) et de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC), qui fait partie de Febelfin (à la même adresse). Record Bank a adhéré aux codes de conduite de la Fédération belge du secteur financier (Febelfin) et de l'Union Professionnelle du Crédit (UPC).

La liste de ces codes de conduite peut être consultée en français et en néerlandais sur le site Web de Febelfin ([www.febelfin.be](http://www.febelfin.be)).

B. Les entreprises d'assurances sont membres d'Assuralia, l'union professionnelle des entreprises d'assurances, et adhèrent à ses codes de conduite. Les codes de conduite sont disponibles (en français et en néerlandais) sur le site Internet d'Assuralia ([www.assuralia.be](http://www.assuralia.be)).

C. Dans son activité d'agent d'assurances, Record Bank respecte les règles de conduite applicables aux entreprises d'assurances.

## 11. Politique en matière de gestion des conflits d'intérêts et des avantages auprès de Record Bank et des entreprises d'assurances

Aperçu des points importants dans la gestion des conflits d'intérêts dans le cadre des activités de Record Bank en tant qu'intermédiaire d'assurances.

### A. But

La relation commerciale que Record Bank entretient avec ses clients doit se dérouler de façon correcte, honnête et au mieux de leurs intérêts. Un des moyens pour réaliser cet objectif consiste à accorder une attention permanente aux possibles conflits d'intérêts qui pourraient entraver les efforts de Record Bank en vue d'offrir à ses clients un service optimal.

Conformément à la législation belge, Record Bank, en sa qualité d'intermédiaire d'assurances, est obligée d'établir par écrit, de mettre en œuvre et de garder opérationnelle toute sa politique de gestion des conflits d'intérêts.

La politique de Record Bank relative aux conflits d'intérêts est résumée ci-après. Celle-ci reprend les informations qui permettront au client de comprendre les mesures que Record Bank a développées afin de défendre au mieux les intérêts de ses clients.

### B. Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts?

Un conflit d'intérêts est un conflit qui surgit lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts contradictoires, qui pourraient déboucher sur une perte potentielle pour le client.

Ce type de conflit pourrait apparaître, par exemple, entre les différentes catégories de personnes ou d'entités suivantes:



- Record Bank et ses clients
- Record Bank et l' (les) entreprise(s) d'assurances
- entre clients
- entre entreprises d'assurances
- entre différents collaborateurs ou agents fondés de pouvoir, départements, entités au sein de Record Bank
- Record Bank
- des personnes non liées
- le groupe ING et ses différentes filiales

### C. Conflits d'intérêts possibles et quelques exemples

Sont identifiés ci-après un certain nombre de conflits d'intérêts pouvant survenir chez Record Bank en sa qualité d'intermédiaire d'assurances dans le cadre de son activité commerciale, dans le but de pouvoir prendre les mesures nécessaires pour les prévenir et les gérer efficacement. Des conflits d'intérêts peuvent éventuellement surgir à cause de l'interaction entre les différentes activités menées:

#### 1. Intérêts de Record Bank

- le rôle de Record Bank en qualité d'institution de crédit en général
- le rôle de Record Bank en tant que commerçant
- le rôle de Record Bank dans l'activité de placement/d'investissement
- le rôle de Record Bank en tant que garant
- le rôle de Record Bank en tant que prêteur ou fournisseur d'autres produits financiers
- le rôle de Record Bank en tant qu'exécutant de transactions financières demandées par le client
- le rôle de Record Bank en tant qu'intermédiaire d'assurances
- l'intérêt de Record Bank de réaliser de nouvelles affaires commerciales
- l'intérêt de Record Bank au maintien de bonnes relations avec la clientèle existante

#### 2. Intérêts des clients

- l'intérêt du client en tant que preneur d'assurance
- l'intérêt du client en tant qu'assuré
- l'intérêt du client en tant que bénéficiaire du contrat d'assurance
- l'intérêt du client en cas de sinistre
- l'intérêt du client en tant qu'utilisateur de services/facilités fourni(e)s par Record Bank

#### 3. Intérêts des employés concernés (aussi bien en interne qu'auprès d'un intermédiaire)

- l'intérêt de l'employé dans l'exécution de sa tâche/fonction
- l'intérêt de l'employé à développer ses activités
- l'intérêt de l'employé dans la réalisation de ses objectifs
- l'intérêt de l'employé dans l'amélioration de son statut professionnel, de son salaire et de ses primes éventuelles
- l'intérêt de l'employé dans le développement d'affaires/activités extérieures

#### 4. Liste non exhaustive d'exemples où un conflit d'intérêts pourrait théoriquement surgir

- Record Bank est susceptible de réaliser un gain financier ou d'éviter une perte financière aux dépens du client.
- Record Bank a un intérêt dans le résultat d'un service d'intermédiation en assurances fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte de celui-ci qui est différent de l'intérêt du client.
- Record Bank est incitée, 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.
- Record Bank exerce la même activité professionnelle que le client.
- Record Bank reçoit ou recevra 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.

### D. Quelles mesures sont prises par Record Bank pour prévenir les conflits d'intérêts?

Record Bank a pris des mesures pour gérer chaque type de conflit qui a été identifié et pour en éviter les éventuelles conséquences négatives pour son client. Ces mesures ont été adaptées à la nature des problèmes possibles. Pour chaque conflit d'intérêts spécifique, il est proposé une, ou si nécessaire, plusieurs des solutions suivantes:

#### 1. Politique d'indépendance

Record Bank a opté pour une politique qui prévoit le fonctionnement autonome de ses différents services et entités, et de leur personnel, dans l'intérêt de leur propre clientèle.



## 2. Refus d'exécuter une opération spécifique

Lorsque Record Bank agit déjà pour un client en particulier, elle pourrait, dans certaines circonstances, se trouver dans l'impossibilité d'entrer en relation commerciale avec un ou plusieurs autres clients. Ce serait notamment le cas s'il lui était impossible de gérer correctement le conflit d'intérêts qui pourrait découler de cette situation ou si elle était confrontée à une interdiction légale ou imposée par le régulateur.

## 3. Politique "Clean Desk"

Afin de contrôler l'accès à l'information qui n'est pas destinée au public, Record Bank a établi une politique de "Clean Desk" pour éviter tout usage abusif de telles informations (par "Clean Desk", l'on entend les mesures prises – comme des armoires sécurisées, le rangement quotidien des dossiers se trouvant sur le bureau – afin d'éviter les prises de connaissances inutiles de documents de travail et/ou confidentiels entre les différents départements et entités).

## 4. Procédures relatives aux conflits d'intérêts

Des procédures nécessaires au traitement des conflits d'intérêts ont été implémentées chez Record Bank.

## 5. Communication des conflits d'intérêts

En cas de conflit d'intérêts potentiel, les clients concernés sont informés de manière standardisée qu'un conflit d'intérêts peut survenir dans le chef de Record Bank. Ils peuvent alors décider eux-mêmes s'ils souhaitent poursuivre la collaboration sur cette base. Ces informations peuvent être fournies verbalement ou par écrit.

## 6. Autorisation des clients

En cas d'accords verbaux conclus avec vous à propos des conflits d'intérêts, ces conventions seront consignées.

## 7. Tenue d'un registre des conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts qui sont réellement survenus et qui risquent réellement de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs clients, sont repris dans un registre des conflits d'intérêts et communiqués au client concerné. Les procédures seront, si nécessaire, adaptées pour mieux gérer le risque.

## E. Informations complémentaires

La politique de Record Bank en matière de conflits d'intérêts sera revue une fois par an au minimum et les modifications éventuelles seront communiquées aux clients. Tout client qui désire de plus amples informations au sujet de la politique en matière de conflits d'intérêts peut prendre contact avec son interlocuteur habituel au sein de Record Bank.

## F. Avantages ("inducements")

Record Bank reçoit/paie des rémunérations, commissions et/ou avantages non pécuniaires dans le cadre de la prestation de services, à savoir:

### a) commission de base

Lors de la souscription, Record Bank reçoit/verse une commission destinée à couvrir les frais liés aux services et aux opérations fournis lors de la souscription. Le niveau de commission est conforme au marché.

### b) commission de rappel

Pour d'autres types de produits, Record Bank peut recevoir une commission de rappel, conforme au marché, correspondant à un pourcentage de la production annuelle.

### c) avantages non pécuniaires

Moyennant certaines conditions (notamment en termes de valeur et de fréquence) décrites dans la politique de Record Bank, les membres du personnel de Record Bank peuvent percevoir des avantages non pécuniaires dans le cadre de leur activité professionnelle, par exemple la participation à des séminaires/formations ou la réception de cadeaux.

## Plus d'infos?

Vous souhaitez obtenir plus d'infos sur la directive MiFID en général ou sur les conflits d'intérêts en particulier? Contactez Record Bank en envoyant un e-mail à [compliance@recordgroup.be](mailto:compliance@recordgroup.be). Si vous avez des questions au sujet des "inducements", merci de les adresser par e-mail à [inducements@recordgroup.be](mailto:inducements@recordgroup.be).

**Cardif:** plus d'infos sur la politique de rémunération de Cardif sont disponibles à l'adresse <http://www.bnpparibascardif.be/fr/pid3079/vergoedingen.html>; plus d'infos sur la politique de Cardif en matière de conflits d'intérêts sont disponibles à l'adresse <http://www.bnpparibascardif.be/fr/pid3080/belangenconflicten.html>

Plus d'infos sur les procédures de Record Bank et les partenaires avec lesquels elle collabore, peuvent être obtenues sur simple demande.

Les présentes informations générales sont établies sur la base de la législation en vigueur au moment de leur communication et sont valables jusqu'à nouvel avis de Record Bank et sous réserve de modifications indépendantes de la volonté de Record Bank.



## Annexe: MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat d'assurance)

À l'attention de:

**Record Bank NV**  
Customer Service  
Wilsonplein 5 bus i  
9000 Gent

pour l'assurance compte espèces Record;

**Cardif Vie**  
Chaussée de Mons 1424  
1070 Bruxelles

pour les assurances Hypo Protect et STPP;

**Delta Lloyd Life**  
avenue Fonsny 38  
1060 Bruxelles

pour l'assurance Hypo Cover

— Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat de prestation de service (\*) ci-dessous

— Souscrit le

— Nom du (des) consommateur(s)

— Adresse du (des) consommateur(s)

— Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

— Date

(\*) Biffez la mention inutile.

