



Ligne Bleue

DOC  
2

Le Livre Blanc de Ligne Bleue



Le livre blanc de Ligne Bleue

## ***Bienvenue dans l'univers de Ligne Bleue !***

Ce livre blanc reprend toutes les informations utiles à propos de mon bureau. Je vous invite à en prendre attentivement connaissance avec attention. Pour votre facilité, consultez le sommaire à la page suivante.

S'agissant d'un ouvrage évolutif et améliorable, je serai heureux de recevoir vos commentaires et suggestions par mail.

À votre service,

Bernard Poncé, gérant

## **SOMMAIRE - Édition février 2024**

Les mentions en rouge dans les textes renvoient à nos documents d'informations et de souscription téléchargeables en section Librairie / bibliothèque de documents, sur notre site internet [www.lignebleue.biz](http://www.lignebleue.biz).

### **A. FONCTIONNEMENT DU BUREAU – 4**

1. Informations officielles - 4
2. Séparation des activités - 5
3. Procédures internes - 6
4. Nos engagements - 6
5. Transmission de documents - 7

### **B. CONDITIONS GÉNÉRALES - 8**

### **C. POLITIQUES DIVERSES - 10**

1. Politique d'acceptation des clients - 10
2. Politique en matière de conseils, d'arbitrage et d'état de patrimoine - 11
3. Politique en matière de transmission d'ordres - 12
4. Politique en matière de durabilité - 13
5. Politique en matière de communication externe - 14
6. Politique en matière de conflits d'intérêts - 15
7. Politique en matière de cadeaux et autres avantages - 16
8. Politique en matière de sponsoring et mécénat - 16
9. Politique en matière de rémunération - 17

### **D. CONFIDENTIALITÉ ET VIE PRIVÉE – 22**

### **E. LE REGLEMENT SFDR - 26**

### **F. SITE INTERNET / UTILISATION ET FONCTIONNALITÉS - 28**

### **G. SIGLES ET ACRONYMES - 30**

## A. FONCTIONNEMENT DU BUREAU

### 1. Informations officielles

#### a. Informations générales

Nom : Ligne Bleue srl

Création : 1989 (début d'activité) - 2011 (passage en société)

Gérant : Bernard Poncé

Adresse : Avenue du Parc 8 - 5004 Bouge

Téléphones : 0494/725753

Mail : [info@lignebleue.biz](mailto:info@lignebleue.biz)

Site internet : [www.lignebleue.biz](http://www.lignebleue.biz)

N° d'entreprise : 0.832.888.322

N° de compte professionnel : BE11 9730 2346 5748 (Banque Argenta)

Tribunal compétent : Namur.

#### b. Organe de contrôle

Notre bureau est inscrit sous le numéro 0.832.888.322 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. Le registre est disponible via le site de la [FSMA](#) (cliquez sur « Listes » et « Registre des intermédiaires d'assurances »).

#### c. Langue utilisée

La langue utilisée par notre bureau est le français. Certains documents, articles et ouvrages peuvent être disponibles dans une autre langue. Seuls les textes en français font référence.

#### d. Type de contrats diffusés

Notre bureau exerce ses activités d'assurance dans les branches 21 et 23, avec des partenaires notamment sélectionnés en fonction de critères de durabilité (investissements responsables). Pour savoir avec quels partenaires nous travaillons, visitez notre site internet.

## 2. Séparation des activités

Ligne Bleue est régi par deux pôles d'activités.

### 1. Courtier en assurances (1)

Dans le cadre de cette activité mise en route en 1990, nous sommes partenaires de plusieurs compagnies présentées dans notre site internet. Nous proposons une sélection de leurs produits de branches 21 et 23. Il est fondamental de comprendre que **nous avons fait le choix de la partialité dans les produits que nous diffusons**. Tout en scrutant le marché en permanence, nous travaillons avec des partenaires ayant une vision « produit et service » qui correspond à la nôtre, notamment en terme de durabilité.

### 2. Apporteur d'affaires

*Wilink* (1)

Depuis juin 2016, Ligne Bleue est apporteur d'affaires pour Wilink, bureau de courtage ayant des bureaux partout en Belgique. Ce partenariat permet à nos clients de souscrire via Wilink à tout produit d'assurance vie (hors ceux que nous diffusons) et non-vie.

---

(1) Activité ou partenaire soumis au contrôle de la FSMA ([www.fsma.be](http://www.fsma.be))

### 3. Procédures internes

Compte tenu des dispositions légales en vigueur, nos règles de travail sont différentes suivant le secteur d'activité concerné.

Notez d'emblée que dans un souci d'éthique et de respect de nos partenaires, **il n'y a jamais de vente forcée**. En effet, les conventions écrites et orales qui nous lient à nos partenaires sont très explicites : **nous ne sommes tenus à aucun quota de vente par mois ou par année**. En clair : pas de petit message dans le tiroir nous invitant à diffuser le produit de la semaine...

En tant que **courtier**, pour la souscription de produits d'assurances, nous établissons avec vous une procédure en trois grands temps :

1. Établissement d'une fiche client pour recueillir vos données personnelles → LB Doc 1
2. Détermination de votre profil d'investisseur (sauf si vous ne souhaitez pas de conseil) → LB Doc 7
3. Proposition(s) de souscription après mise à disposition de la documentation officielle

Cette démarche est moins rigide qu'elle n'y paraît puisqu'elle est évidemment ponctuée de discussions, réponses à vos questions, etc. Nous aimons en effet prendre le temps de vous expliquer de quoi il retourne afin que vous compreniez exactement quels seront nos et vos engagements.

### 4. Nos engagements

Dès lors qu'un produit nous semble pouvoir vous convenir, nous vous le suggérons en tenant compte des règles suivantes :

- Toute proposition est donnée sans engagement et en toute discrétion
- L'information doit être claire, transparente et complète
- Vous prenez le temps que vous souhaitez pour réfléchir à vos choix
- Le service Ligne Bleue s'applique avant, pendant et après la vente
- Vos contrats vous lient toujours directement à nos partenaires et non à nous
- Nous n'avons jamais accès à vos fonds (argent, titres,...)
- Nous n'effectuons **aucune opération financière à votre place**.

## 5. Transmission de documents → LB Doc 4

Nos partenaires et Ligne Bleue vous permettent de transmettre vos documents scannés ou photographiés par mail.

Nous devons malheureusement constater que pour toutes sortes de raisons, certains clients nous transmettent des documents flous, incomplets, peu lisibles ou sujets à interprétation, etc. Ne pensez pas qu'il appartienne à la personne qui va devoir encoder vos données, de les déchiffrer ou de passer outre à des imprécisions qu'elle devrait corriger.

Rappelons qu'il s'agit de documents contractuels et que dans votre intérêt, ils ne doivent prêter à aucune confusion.

Nous vous invitons donc à bien suivre les consignes suivantes :

- Imprimez toujours en bonne qualité et de préférence en couleur, surtout si vous comptez envoyer vos documents par mail.
- Complétez vos documents avec soin, en lettres capitales.
- Scannez vos documents en bonne qualité. Veillez à ce qu'ils soient bien droits !
- Vous pouvez photographier les documents mais uniquement les petits formats, comme les cartes d'identité, les cartes de banque, les vignettes de mutuelle, etc. Assurez-vous que la lisibilité soit exempte de doutes, flous, etc. Prenez toujours votre photo bien à la verticale et assurez-vous que tout le document soit dans le cadre, sans plus ! Les photos pour les formats A4 et assimilés pourront être refusées.
- Vérifiez toujours votre document après scan ou photo et mettez-vous à la place de la personne qui va devoir le lire et qui ne vous connaît absolument pas !
- Envoyez-nous de préférence des documents en format PDF et toujours en pièces jointes (pas incluses dans le texte du mail !). À défaut, un format photo JPEG est accepté.
- Evitez l'envoi de documents en tranches, qu'il nous faudra recomposer en un seul, ce qui prend énormément de temps. Un document de 5 pages est acceptable ; 5 documents d'une page, non.
- Evitez les compressions ZIP ou RAR. Si votre fichier est trop volumineux, passez par un site d'envoi de données.
- A défaut d'une qualité suffisante, préférez l'envoi postal (Ligne Bleue – Avenue du Parc 8 – 5004 Bouge).

Dans tous les cas, étant donné la charge administrative supplémentaire que génèrent les corrections à devoir apporter aux documents inadéquats, nous nous réservons le droit de les refuser et d'en demander de nouveaux, correctement établis.



## B. CONDITIONS GÉNÉRALES

### 1. Nos prestations de service

L'activité de distribution d'assurances de notre bureau consiste à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, à conclure de tels contrats, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre.

### 2. Catégorisation du client

Afin de vous offrir un service client optimal, notre bureau a décidé de catégoriser tous ses clients comme étant des clients de détail. Vous avez été informé de la possibilité de demander à être catégorisé en qualité de client professionnel pour autant que vous répondiez aux critères prévus dans l'annexe de l'Arrêté Royal du 19 décembre 2017 portant les règles et modalités visant à transposer la Directive concernant les Marchés d'Instruments Financiers visée à l'article 20 de l'Arrêté Royal du 18 juin 2019 portant exécution des articles 5, 19<sup>o</sup>/1, 264, 266, 268 et 273 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. La qualité de client professionnel entraîne éventuellement un niveau de protection inférieur.

*Information complémentaire → Politique d'acceptation des clients, page 10.*

### 3. Information correcte et complète

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, comme client, vous communiquiez à notre bureau des informations correctes et complètes. 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 la part de notre bureau différents documents. Il vous appartient de les lire avec attention. Notre bureau se tient à votre disposition pour toutes explications, remarques et/ou anomalies éventuelles.

*Informations complémentaires*

→ *Politique en matière de conseil, d'arbitrage et d'état de patrimoine, page 11.*

→ *Politique en matière de transmission d'ordres, page 12.*

→ *Transmission de documents, page 7.*

### 4. Confidentialité des données et politique de respect des données à caractère personnel

Chaque partie, tant notre bureau que 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.

En ce qui concerne vos données, elles sont protégées dans le cadre de la législation RGPD. Le responsable du traitement de vos données est notre bureau dont les coordonnées sont indiquées au point A.1.a. ci-avant. Les coordonnées de l'éventuel délégué à la protection des données (DPD) sont sur notre site internet. Nous nous engageons à respecter la vie privée des personnes rencontrées dans le cadre de nos activités.

*Information complémentaire → Confidentialité et vie privée, page 22.*

## **5. Gestion des réclamations**

La satisfaction de la clientèle est une priorité pour notre bureau. Conformément à ses politiques et procédures internes, notre bureau a mis en place un dispositif de gestion des réclamations des clients. Ce dispositif a pour objectif d'examiner de manière experte et honnête les réclamations concernant un contrat d'assurance ou un service d'assurance fourni. Toute réclamation détaillée peut être adressée par courriel ou courrier. Notre bureau s'engage à y répondre.

En tout temps si vous le souhaitez ou si le traitement de votre réclamation par notre bureau ne vous a pas apporté satisfaction, vous pouvez prendre contact avec le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles – Tél 02/547.58.71 - Fax. 02/547.59.75 - [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be) - [www.ombudsman-insurance.be/fr](http://www.ombudsman-insurance.be/fr).

*Information complémentaire → Politique en matière de conflits d'intérêts, page 15.*

## **6. Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme → LB Doc 7A**

Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et en application de la Loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation des espèces, 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.

*Information complémentaire → Brochure Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, disponible via notre site internet, rubrique librairie.*

## **7. Solvabilité des entreprises d'assurance**

Dans le cadre de ses activités de distribution d'assurances, notre bureau n'est pas responsable de la solvabilité des entreprises d'assurance.

## **8. Droit applicable**

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

## C. POLITIQUES DIVERSES

### 1. Politique d'acceptation des clients

Notre bureau ne traite actuellement pas toutes les branches d'assurance. Par ailleurs, le dispositif légal notamment lié au règlement général sur la protection des données et la lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme, impose certaines règles contraignantes liées à certains types de clients ou produits. Ces règles génèrent un travail administratif et un risque accru d'erreur dans le traitement des données et par conséquent, un risque de sanction par les autorités de contrôle. Compte tenu de notre taille et de nos moyens, nous avons donc décidé de limiter notre activité aux domaines et clients suivants :

#### A. Domaines d'activité

Assurance-vie de branche 21 et 23, fiscale ou non, à l'exception des produits pour indépendants (sauf PLCI) et dirigeants d'entreprise.

#### B. Clients

A priori, nos clients sont :

- des personnes physiques résidentes fiscales belges uniquement,
- éventuellement valablement mandatées par au moins un représentant légal,
- relevant éventuellement aussi de la fiscalité d'un pays de l'UE
- et souhaitant acquérir un produit à titre privé.

En assurance-vie, nos moyens techniques et humains ne nous donnent pas la possibilité d'accepter les cas suivants (\*) :

- Personnes physiques ou morales, belges ou non, ne relevant pas de la fiscalité belge
- Personnes PPE ou liées de près à une Personne politiquement exposée, belges ou non  
*Information complémentaire → Sigles et acronymes, page 10.*
- Personnes en lien privé ou professionnel avec des pays à haut risque
- Personnes ayant des obligations fiscales envers les USA  
*Information complémentaire → Sigles et acronymes, page 32.*
- Personnes disposant d'un mandat de représentation sans raison particulière

Si vous relevez de ces cas, nous pourrions vous recommander auprès de notre partenaire Wilink qui dispose des compétences et du personnel nécessaires pour traiter votre demande.

Anciens clients :

Si vous êtes déjà client de notre bureau et que votre statut évolue en régimes FATCA, PPE ou un autre des cas listés ci-dessus, vous pourrez, sous réserve du cas, rester client de notre bureau, mais il vous appartient de nous en prévenir directement afin que d'éventuelles dispositions soient prises pour actualiser votre dossier.

---

(\*) Cette liste est non exhaustive et nous nous réservons le droit d'accepter ou non un client sans devoir nous justifier.

## 2. Politique en matière de conseils, d'arbitrage et d'état de patrimoine

Lors d'un rendez-vous physique ou par téléphone, certains clients souhaitent recevoir de notre part des conseils en placements pour aménager au mieux leur patrimoine. Compte tenu de l'historicité de notre bureau et de la relation de confiance établie depuis des années avec nos clients, la chose est tout à fait compréhensible. Mais tout évolue et les désirs des uns ne sont plus les souhaits des autres. Il est donc utile de faire le point à ce sujet.

Si nous pouvons tenter de vous aider dans cette requête de gestion de patrimoine, nous tenons à préciser le cadre dans lequel nos informations sont données :

- **En tant que courtier en assurance-vie, Ligne Bleue est habilité à donner du conseil.** Néanmoins, nous ne gérons pas votre patrimoine à votre place et nous ne sommes pas rémunérés pour cela. Nous vous donnons plutôt des pistes de réflexion afin que vous puissiez faire vos choix en disposant de toutes les informations (pré-)contractuelles nécessaires et trouver les produits qui vous conviennent.

- Lors de nos rendez-vous où une notion de conseil peut apparaître, nous privilégions toujours l'établissement d'un profil d'investisseur. → **LB Doc 7.**

- Afin de vous aider au mieux, nous avons développé des outils de gestion, tel notre tableau dynamique Positive Portfolio Balance Tool ( → **LB Doc 8**), l'Indice de responsabilité Financière et le Tableau Indicatif de Répartition (→ **LB Doc 7**) que nous mettons gracieusement à votre disposition. L'utilisation de ces outils est expliquée par notre bureau mais nous ne pouvons être tenus pour responsable d'une mauvaise utilisation de ceux-ci. → **LB Doc 3**

- Il est fondamental de comprendre que nous avons fait le choix de la **partialité** dans les produits que nous diffusons. Tout en scrutant le marché en permanence, nous avons choisi de travailler avec des partenaires ayant une vision produits et service qui corresponde à la nôtre, prioritairement en terme de durabilité (investissement socialement responsable).

- Notre intervention est limitée aux informations communiquées par les clients. Elle est donnée de bonne foi et ne peut être contestée ultérieurement en fonction des évolutions financières des marchés. Ligne Bleue n'est ni économiste, ni gestionnaire de fonds, ni devin, ni gourou.

- Il peut arriver que notre bureau propose à un client de 'sortir' anticipativement d'un produit qui n'est pas encore arrivé à échéance pour 'entrer' dans un autre produit. Par produit, que ce soit en sortie ou en entrée, nous entendons un produit diffusé ou non par nos partenaires. Un tel 'conseil d'arbitrage' sera toujours fait dans le seul intérêt du client et les raisons en seront explicitées.

- Nous ne suivons pas les portefeuilles des clients. **Nous ne sommes donc pas proactifs, mais réactifs.** Cela veut dire que nous sommes à leur service pour faire le point de temps en temps et leur donner un suivi de leur situation. Les clients devront néanmoins à chaque fois nous donner l'état des lieux de leur patrimoine. La bonne tenue de leurs extraits de compte est dès lors essentielle pour une bonne et juste communication des données.

- Si la communication de nos propositions se fait par voie électronique, notre message contiendra des liens qui dirigeront les clients vers les sites web où ils pourront trouver les informations nécessaires et officielles des produits concernés. Des documents pdf pourront également être joints à notre envoi. **Nous invitons les clients à prendre connaissance pleine et entière de ces informations.**

- Étant donné que nous ne pouvons vérifier cette prise de connaissance et qu'il appartient au client de prendre ses responsabilités en la matière, il sera toujours implicitement convenu que les clients auront suivi notre invitation à s'informer. Nous sommes toujours à leur disposition pour préciser ou éclaircir certains points et répondre à leurs questions en toute transparence.

### **3. Politique en matière de transmission d'ordres** → LB Doc 4.

Compte tenu de notre rôle d'intermédiaire et des problèmes techniques qui peuvent survenir à tout moment, nous précisons ci-dessous nos modalités d'action ;

*En complément, veuillez également vous référer à la section 5. Transmission de documents, page 7.*

#### **A. Principe général**

La transmission d'un ordre financier ou ayant un impact sur votre compte ou contrat peut toujours être adressée à notre bureau ou directement à la compagnie concernée. Dans ce cas, veuillez toujours nous mettre en copie afin que nous puissions suivre votre dossier.

#### **B. Poste**

Vous pouvez nous transmettre vos ordres sur contrat(s) par courrier postal adressé à notre bureau ou dépôt dans notre boîte aux lettres. Sauf cas laissés à notre appréciation, aucun avis de réception ne vous sera envoyé.

Si nous pouvons alors vérifier l'éventuelle validité de vos ordres, vous devez être conscient que cela ralentit le processus d'encodage chez nos partenaires, comparés à un envoi direct que vous pourriez leur faire. Nous transmettrons vos ordres à nos partenaires de la manière la plus adéquate et le plus rapidement possible.

En cas de transfert postal, nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais de l'opérateur ou de sa déficience. De même, en cas d'absence, de congé ou de maladie, nous ne pourrions faire suite à votre demande qu'à la reprise de nos activités. Il vous appartient donc de vous informer de nos indisponibilités.

#### **C. Téléphone**

Nous sommes joignables par téléphone fixe ou gsm. Dans les deux cas, si nous sommes absents ou en rendez-vous, vous pouvez laisser un message sur répondeur. Veuillez toujours laisser distinctement au minimum vos nom et prénom ainsi qu'un n° de téléphone de contact car notre téléphone fixe ne mémorise pas votre numéro d'appel. À défaut de ces informations, nous ne pourrions être tenus pour responsables d'un appel manqué ou pour lequel il n'aura pas été donné suite. Notez que nous n'acceptons aucun ordre sur contrat par téléphone. Ceux-ci doivent toujours être confirmés par écrit (mail ou poste).

#### **D. Mail**

Nous acceptons et favorisons la transmission d'informations et d'ordres, quand cela est accepté par nos partenaires, via notre adresse mail *info@lignebleue.biz*. Lorsque vous nous adressez un mail, vous devez recevoir un mail automatique de confirmation de réception. Ce mail peut parfois contenir d'autres informations utiles, notamment sur les périodes de congés ou diverses actualités. Vous ne devez pas y donner suite : il s'agit d'un simple accusé de réception automatisé.

Il vous appartient de vérifier la bonne réception de ce mail de confirmation. À défaut, vérifiez votre boîte spams et signalez notre adresse comme valide. Si vous n'avez rien reçu, votre mail d'origine a pu tomber dans nos spams ou être effacé directement par notre serveur. Il appartient donc au final à nos clients de s'inquiéter de la bonne transmission et réception de leurs ordres. Nous ne pouvons être tenus pour responsables du manque de suivi d'un ordre qui ne nous serait pas parvenu et/ou dont nous ne pouvions avoir connaissance.

## **E. Retour d'adresse**

Le principe général est simple : tout client doit nous signaler de lui-même toute modification de ses coordonnées, le plus tôt possible.

Malheureusement, lors de nos envois, certaines adresses mails ou postales nous reviennent régulièrement avec des mentions diverses telles "Quota dépassé", "Destinataire inconnu", "Mail non délivré", etc. La résolution de ces problèmes demande un suivi important que nous ne pouvons plus garantir.

C'est pourquoi toute adresse non valide pourra être retirée de notre base de données, à l'exception des adresses postales de nos clients. Dans ce cas, une recherche aura bien sûr lieu, dans la mesure de nos moyens. Nous nous réservons alors le droit de geler ce contact temporairement afin de nous concerter avec le partenaire concerné.

## **4. Politique en matière de rémunération**

### **1. Politiques relatives aux risques en matière de durabilité**

Conformément au Règlement européen sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (« SFDR » - Sustainable Financial Disclosure Regulation) notre bureau intègre, dans ses conseils en assurance relatifs aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, les risques en matière de durabilité dans la mesure où cette information est mise à disposition par l'entreprise d'assurance.

Le SFDR définit le risque en matière de durabilité comme « un événement ou une situation dans le domaine environnemental (E), social (S) ou de la gouvernance (G) qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement ».

Dans le cadre des conseils relatifs aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, la politique de rémunération applicable au sein de notre bureau n'encourage pas une prise de risque excessive en matière de durabilité.

### **2. Incidences négatives sur les facteurs de durabilité**

Le SFDR a défini les facteurs de durabilité comme « des questions environnementales, sociales et de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et les actes de corruption ». Le cadre réglementaire relatif aux facteurs de durabilité et aux incidences négatives des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité est actuellement incomplet et évoluera encore au cours des prochains mois et années.

C'est la raison pour laquelle notre bureau ne prend actuellement pas en compte les incidences négatives des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité dans ses conseils en assurance relatifs aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, à moins que le client en ait exprimé le souhait. Dans ce dernier cas, notre bureau en tiendra compte dans l'évaluation de l'adéquation du/des produit(s) d'investissement fondé(s) sur l'assurance concerné(s).

Notre bureau adaptera cette politique au fur et à mesure de l'évolution du cadre réglementaire.

## 5. Politique en matière de communication externe

Nous éditons épisodiquement un bulletin d'information sur format papier. Toute personne qui le souhaite peut également s'inscrire gratuitement sur notre site [www.lignebleue.biz](http://www.lignebleue.biz) afin de recevoir nos newsletters régulières. Ces abonnements sont gratuits et résiliables à tout moment.

### a. Conditions d'abonnement à nos newsletters

Les critères suivants sont d'application :

- \* L'abonnement est activé par le client.
- \* Les coordonnées ne sont jamais transmises à des tiers, partenaires ou autres.

*Information complémentaire → Confidentialité et vie privée, page 22.*

### b. Politique éditoriale de nos newsletters

Nos informations touchent de multiples sujets. Néanmoins, nous sommes conscients que certains de ceux-ci n'intéressent que peu les uns ou les autres. Afin d'éviter un dérangement intempestif, nous avons opté pour l'envoi préliminaire par mail d'un avis reprenant seulement le titre de l'article publié. Par un simple hyperlien, le lecteur peut choisir soit de lire la publication sur notre site, soit de ne pas tenir compte du lien et d'effacer le mail.

### c. Se désabonner de nos envois

Vous ne souhaitez plus recevoir notre newsletter ? Il vous suffit de nous le demander par mail ([info@lignebleue.biz](mailto:info@lignebleue.biz)) ou courrier postal (Ligne Bleue - Avenue du Parc 8 - 5004 Bouge). Nous ferons le nécessaire directement et nous vous enverrons une confirmation. Attention : un désabonnement ne concerne jamais les envois que nous vous adressons dans un cadre légal ou de service. Les envois de service sont en lien avec votre situation personnelle auprès de nos partenaires assureurs (exemple : renouvellement carte d'identité, recherche adresse suite à déménagement, suivi de compte, etc.). Ils ne sont donc envoyés qu'à vous.

Ces envois légaux sont suscités par des dispositions... légales ! En tant que courtier en assurances-placements, nous sommes tenus de suivre des réglementations de plus en plus strictes et contraignantes (notamment le RGPD). Dans certains domaines, nous sommes même devenus pénalement responsables. Il est évident que dans ces conditions, le respect de la loi prévaut sur l'éventuel dérangement que les clients pourraient ressentir en se sentant agressés dans leur vie privée. Nous ne pouvons être tenus responsables de l'ingérence de l'état dans vie de nos clients.

Néanmoins, nous pouvons vous rassurer puisque ce genre d'envoi est assez rare. Nous tentons de limiter au maximum ces obligations et lorsque nous y sommes contraints, nous vous informons de la manière la plus didactique et la plus originale possible.

## **6. Politique en matière de conflits d'intérêts**

### 1. 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 dont le présent document est un résumé. Sur demande, vous pouvez obtenir un complément d'information qui vous sera fourni sur un support durable.

### 2. 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, que vous trouverez énumérés ci-dessous, sans que cette liste soit limitative. Notez que certaines causes de conflits d'intérêts publiés sur base d'obligations légales peuvent être théoriques, notre bureau pouvant ne pas être concerné par le cas présenté, mais pouvant l'être ultérieurement en fonction des évolutions de l'entreprise.

- 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,
- Les préférences en matière de durabilité est un des intérêts du client qui est susceptible d'être lésé.



## **7. Politique en matière de cadeaux et autres avantages**

Dans le cadre de ses activités, notre bureau s'interdit formellement d'offrir à titre personnel et/ou au nom d'un client un quelconque cadeau ou autre avantage même de valeur minimale qui serait en liaison avec l'activité du bureau. De même, nous n'acceptons dans ce cadre aucun cadeau ou avantage de nos clients.

De même, nous refusons de nos partenaires tout cadeau, incentive, promotion ou autre qui seraient liés à une augmentation du volume d'affaires en vue de recevoir cet avantage. Ayant pu en tester les limites, nous ne participons plus aux séminaires de formation proposés gratuitement par les compagnies lors de séjours à l'étranger. Ce principe ne concerne pas les formations continues obligatoires imposées par le législateur.

Par ailleurs, il peut arriver que nous mettions en place certaines activités comme les Blue Friends Days qui consistent à inviter des clients à des séjours partagés et pendant lesquelles des (in)formations financières sont données. Il ne s'agit pas de cadeaux en tant que tel puisque la participation est régie par concours avec tirage au sort et ne dépend pas des montants apportés par un client, par exemple. Ces activités sont en outre accessibles à tout client de notre bureau (sauf exception notifiée, comme par exemple les titulaires d'un contrat d'assurance solde restant dû uniquement), quel que soit son état de fortune.

Enfin, notez que dans le cadre de l'évaluation des (régimes d') inducement, notre bureau a mis en place une politique d'analyse globale. Les commissions, honoraires et avantages non monétaires que notre bureau reçoit de la part d'un tiers (autre que le client ou son représentant) remplissent cumulativement les conditions légales suivantes :

1. Ils ne peuvent pas avoir d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client.
2. Ils ne peuvent pas nuire au respect de notre obligation d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle au mieux des intérêts de nos clients.

Outre ces exigences légales, notre bureau respecte le Code de conduite du secteur des assurances relatif aux inducement et n'accepte aucun inducement qui ne le respecterait pas. Notre bureau n'est pas guidé par la rémunération pour proposer ou recommander un produit ou un service particulier au client alors qu'un autre produit ou service correspondrait mieux à ses besoins. Les inducement ou les régimes d'inducement de chaque entreprise d'assurance avec laquelle notre bureau collabore dans le cadre de la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance sont repris en annexe d'un document spécifique et font l'objet d'une analyse globale en tenant compte de tous les facteurs qui peuvent accroître ou réduire le risque d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client tels qu'ils sont prévus par le Règlement européen délégué 2017/23591. Ce document spécifique reprend l'intégralité des critères et les mesures organisationnelles prises par notre bureau pour prévenir le risque d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client. Il est disponible sur simple demande par mail ou courrier postal.

## **8. Politique en matière de sponsoring et mécénat**

La taille de notre bureau ne nous permet pas / plus de pratiquer ce type d'activité.

## 9. Politique en matière de rémunération

### ***Notre rémunération, totalement transparente !***

Nous vous invitons à prendre connaissance de notre réalité financière afin de mieux mettre en perspective la qualité et l'étendue de nos services, mais aussi les limites économiques que cette réalité impose.

Ligne Bleue srl perçoit une rémunération variable en fonction de critères généraux et des partenariats établis. Elle n'est jamais liée à une obligation de résultats commerciaux et est toujours directement payée par le partenaire sur le compte bancaire de Ligne Bleue srl. Le client final ne paie jamais directement Ligne Bleue srl pour ses services.

### **A. Généralités**

#### Courtage en assurance

En tant que courtier indépendant, Ligne Bleue perçoit une rémunération établie la plupart du temps en pourcentage. Celle-ci se divise en deux types :

- ▶ Une commission de base aussi appelée *commission d'acquisition* ou *frais d'entrée* est perçue sur toute somme investie dans un contrat. La commission est payée une et une seule fois, quelle que soit la durée de placement de la somme investie. Elle peut parfois être réduite par notre bureau au profit direct du client suivant certains critères laissés à notre appréciation.
- ▶ Une commission complémentaire aussi appelée *sur-commission* ou *commission sur encours* est calculée sur base de la totalité du portefeuille apporté par notre bureau et payée annuellement. Sauf convention contraire, cette rémunération est perçue tant que les montants investis le restent.

À l'instar des frais de la compagnie et des taxes d'état, la commission de base est directement déduite du montant versé par le client et apparaît dans le décompte qui lui est envoyé. Par contre, la sur-commission annuelle est payée par l'assureur sur ses fonds propres et n'impacte pas le rendement final ou la qualité du contrat du client. Compte tenu de la complexité du mode de calcul de ce type de rémunération, nous ne le communiquons pas ici.

Afin de vous donner une vue la plus précise possible, nous donnons ci-après le pourcentage des frais payés à Ligne Bleue et à la compagnie ainsi que leur libellé repris dans les contrats. Néanmoins, nous n'incluons pas les taxes perçues par l'état et les éventuels frais liés à la gestion, aux retraits, aux transferts ou au type et à la fréquence de paiement des primes (virement, fractionnement, etc.) et que vous retrouverez dans les fiches info-financières.

Sauf stipulation spécifique, tous les versements sur un contrat d'assurance-vie souscrit par un résident belge subissent le prélèvement de la taxe d'assurance de 2 %, quel que soit le pays de souscription. Cette taxe est prélevée par l'état belge et n'est en aucun cas restituée en tout ou partie à l'assureur ou au courtier. Il arrive toutefois régulièrement qu'un assureur prenne en charge cette taxe dans le cadre d'une offre promotionnelle

#### Apport d'affaires

Dans le cadre de cette mission spécifique, nous percevons une commission unique qui peut être soit un pourcentage du montant investi par le client, soit un forfait. Étant liée à un simple apport d'affaires, notre rémunération est toujours payée directement par notre partenaire et ne modifie en rien le contrat que le client passe avec lui. Elle ne peut donc être négociée par le client afin de bénéficier d'un avantage pécuniaire complémentaire.

## **B. Produits d'assurances** (Situation en vigueur depuis le 1 décembre 2022)

### Section I : Contrats d'épargne et de placements

#### **1. AFER Europe** (ce contrat n'est plus commercialisé)

Les frais sur versement en branche 21 (Fonds garanti) varient entre 0 et 2 %. Ils sont habituellement de 1 % et sont repris sur les décomptes sous le libellé : *Frais sur versement*.

En branche 23, l'assureur décompte la moitié des frais de la branche 21. Exemple : si vos frais sont de 1 % en branche 21, ils sont automatiquement réduits à 0,5 % sur vos versements en branche 23. Attention : depuis juillet 2017, ces frais ont été gelés et ne sont plus négociables.

Les frais sur versement sont répartis comme suit :

- ▶ Frais compagnie : 1/3
- ▶ Rémunération de Ligne Bleue srl : 2/3

#### **2. NN** (ex-Delta Lloyd Life)

Nous ne commercialisons temporairement plus les contrats de cette compagnie, mais nous assurons le suivi des contrats existants.

#### **3. Patronale Life**

Libellés sur contrat :

- ▶ Forfait : *Frais forfaitaires d'entrée* (unique)
- ▶ Rémunération de Ligne Bleue sprl : *Frais d'entrée* (FEU) (unique)

Safe 21 et Secure 21

▶ Frais compagnie :

- Sur versement : 0 %

Forfait pris sur chaque versement : 50 €

*Attention : le forfait compagnie n'est pas innocent. Sans tenir compte de la dilution dans le temps, il représente par exemple 2 % sur un versement de 2.500 €, 1 % sur un versement de 5.000 €, 0,5 % sur un versement de 10.000 € et 0,2 % sur un versement de 25.000 €.*

▶ Rémunération de Ligne Bleue srl :

- Versement entre 10 et 49.999 € : 1,50 %
- Versement entre 50.000 € et plus : 1,00 %

#### 4. Athora (ex-Generali)

Libellés sur contrat :

- ▶ Forfait revenant à la compagnie : *Frais uniques d'ouverture*
- ▶ Frais compagnie : *Frais et charges de la compagnie*
- ▶ Rémunération de Ligne Bleue srl : *Frais proportionnels au versement*

##### A. Fortune by Athora (branche 23)

▶ Frais compagnie :

- Versement entre 10 et 24.999 € : 0,90 %
- Versement entre 25 et 49.999 € : 0,45 %
- Versement de 50.000 € et plus : 0 %

Forfait pris à l'ouverture du contrat : 0 €

À noter que les versements complémentaires qui permettent d'arriver dans une tranche supérieure profitent du taux de cette tranche d'arrivée. Le calcul se fait sur base du montant de la réserve du contrat à laquelle on ajoute le nouveau versement.

▶ Rémunération de Ligne Bleue srl :

- Versement entre 10 et 49.999 € : 1,50 %
- Versement entre 50 et 99.999 € : 1,00 %
- Versement entre 100 à 149.999 € : 0,80 %
- Versement entre 150.000 € et plus : 0,60 %

##### B. Serenity II Basic by Athora (branche 21)

▶ Frais compagnie :

- Versement entre 10 et 49.999 € : 0,45 %
- Versement de 50.000 € et plus : 0 %

Forfait pris à l'ouverture du contrat : 0 €

▶ Rémunération de Ligne Bleue srl :

- Versement entre 10 et 49.999 € : 1,50 %
- Versement entre 50.000 € et plus : 1,00 %

##### C. Profilife (branche 23) et Self Life Dynamico (branche 21)

▶ Frais compagnie :

- Sur versement : 1 %

Forfait pris à l'ouverture du contrat : 10 €

▶ Rémunération de Ligne Bleue srl : 1,50 %

## 5. Baloise international

Libellés sur contrat :

- ▶ Frais de gestion : *Frais de gestion administrative du contrat*
- ▶ Rémunération de Ligne Bleue srl : Aucune indication

Profolio / Crystalfolio

- ▶ Frais compagnie :

1. Forfait : Plus d'application.

2. Sur versement : 0 %

3. Frais de gestion annuel : voir tableau ci-dessous

4. Forfait administratif annuel : Les frais administratifs forfaitaires seront prélevés au début de chaque année civile et calculés sur la base de la valeur du contrat au 31 décembre de l'année précédente.

- De 100 000 à 124 999,99 € : 150 €
- De 125 000 à 999 999,99 € : 300 €
- De 1 000 000 à 2 499 999,99 € : 400 €
- Égale ou supérieure à 2.500.000 € : 500 €

- ▶ Rémunération de Ligne Bleue srl :

1. Sur versement : 0,5 %

2. Frais de gestion annuel : voir tableau ci-dessous

<b>Frais dégressifs Baloise – Cumul des versements</b>				
De	À	Baloise	Ligne Bleue	Total
100 000	124 999	0,50	0,50	1,00
125 000	499 999	0,40	0,50	0,90
500 000	999 999	0,35	0,40	0,75

*Nous avons conçu un calculateur d'impact sur un rendement à 5 ans. N'hésitez pas à nous demander d'effectuer un calcul estimatif gratuit en fonction du montant versé.*

## Section II : Contrats d'assurance solde restant dû

Nous assurons la diffusion des contrats AFI-ESCA et Cardif.

La commission perçue par notre bureau est intégrée directement dans le montant de la prime. Les compagnies nous rétrocèdent 10 % à 15 % de la prime nette (avant impôts), suivant le mode de souscription (papier = 15 %) ou purement informatique (10 %).

AFI-ESCA ajoute au paiement de la première prime un forfait unique dont le montant dépend du type de souscription :

1. En cas de souscription ne pouvant pas être validée complètement en ligne : Forfait de 151,65 € TTC dont 120 € reviennent à Ligne Bleue.
2. En cas de souscription pouvant être validée complètement en ligne : Forfait de 101,10 € TTC dont 100 € reviennent à Ligne Bleue.

CARDIF ajoute pour sa part sur chaque paiement de prime un forfait de 20,22 € (TTC) sur lequel nous ne percevons rien.

### **C. Apports d'affaires** (Situation en vigueur depuis le 1 janvier 2018)

1. Wilink : Nous n'apportons actuellement que des clients particuliers souscrivant des contrats IARD (non-vie). Nous recevons pour cela un forfait unique de 25 € par contrat, payés par Wilink, sans conséquence sur la tarification de l'assurance proposée au client.

## D. CONFIDENTIALITÉ ET VIE PRIVÉE

### 1. Généralités

#### a. Procédures

Nous avons mis en place différentes procédures afin de suivre le prescrit légal existant et à venir en matière de traitement de vos données. Cette politique de confidentialité règle le traitement de vos données personnelles en tant qu'élément des services associés.

#### b. Responsable du traitement des données

En communiquant vos données personnelles de quelque manière que ce soit, notamment par mail, par téléphone ou en rendez-vous, vous acceptez qu'elles soient traitées par notre bureau. Le responsable du traitement est Bernard Poncé, gérant de Ligne Bleue srl (coordonnées en haut de page) conjointement avec ses partenaires assureurs. Cette responsabilité conjointe est induite par la nature même de notre activité de courtier en assurance qui implique de collecter et transmettre vos données au prestataire de service final. Nous vous invitons à consulter les sites internet respectifs de nos partenaires pour y trouver leurs coordonnées et le descriptif de leur politique de protection des données

#### c. Cadre légal

Le traitement est effectué moyennant le respect de la législation belge en matière de protection de la vie privée, et au niveau européen, le Règlement général sur la protection des données, en vue de et dans le cadre de la prestation et de la gestion de services d'assurances en général, en ce compris la gestion du fichier de la clientèle, la création de statistiques et – sauf opposition expresse et gratuite de votre part – la promotion commerciale de produits et services d'assurance.

#### d. Site web

En utilisant notre site Web et/ou nos Services, vous déclarez avoir lu attentivement cette Politique de confidentialité et l'accepter sans réserve. Nous nous réservons le droit de modifier régulièrement cette Politique de confidentialité selon notre propre compréhension et la législation en vigueur. De telles modifications seront communiquées via le site Web. Notre site internet ne contient et n'applique aucune gestion de cookies. Aucune donnée n'est donc collectée via ce canal.

#### e. Devoir général de notre bureau

Nous mettons tout en œuvre pour traiter vos données personnelles nécessaires uniquement afin d'atteindre les objectifs mentionnés dans cette politique. Nous traitons vos données personnelles de manière légale et transparente. Nous mettons également tout en œuvre afin de maintenir les données personnelles correctes et à jour. L'actualisation des dossiers existants ou à venir n'étant pas traitée de manière automatique par notre bureau, la mise à jour se fait toutefois ponctuellement par vérification lors du traitement d'un dossier.

#### f. Devoir de nos clients

Il appartient à nos clients de nous communiquer directement les modifications qui pourraient intervenir dans leurs données personnelles afin de maintenir notre base de données à jour et leur assurer un service optimal. Nous ne pourrions être tenus pour responsables d'éventuels dommages causés par une transmission tardive ou erronée de ces données. De même, en cas d'obligation légale d'actualisation des dossiers clients, notamment dans le cadre des comptes dormants, et en cas de défaillance de communication de la part des clients, pour quelque raison que ce soit, nous ne pourrions mettre en œuvre que des moyens appropriés à notre activité, à la taille de notre bureau et à la réalité économique que notre bureau devrait mettre en œuvre pour pallier les manquements de nos clients.

## **2. Obtention des données**

### a. Quelles données traitons-nous ?

1. Vos données d'identification tels que nom - prénom - adresse fiscale et / ou postale, téléphone fixe / Gsm / mail et plus généralement, les données se trouvant sur vos documents d'identité ou bancaires.
2. Toute autre donnée nécessaire à la souscription des contrats et notamment les rapports de nos rendez-vous, les originaux ou doubles des pièces liées à vos souscriptions et documents de gestion ultérieurs, les échanges mails et courriers postaux.

### b. Quand et pourquoi ces données sont-elles récoltées ?

Nous collectons vos données lorsque vous êtes en contact avec nous, par mail, téléphone (fixe / Gsm) ou en rendez-vous privé, chez vous, en nos bureaux ou en tout autre lieu. Les données récoltées nous permettent d'assurer notre rôle de conseil et de traiter les demandes de souscriptions et ouvertures de comptes. La compilation des données est faite sur base du principe de l'intérêt légitime (voir réglementation RGPD).

En principe, nous obtenons les données personnelles citées ci-dessus directement de votre part. Nous pouvons toutefois les obtenir par le biais d'un de nos partenaires que vous aurez préalablement contacté, de quelque manière que ce soit.

Il peut arriver que notre bureau collecte des données via les médias sociaux tels Facebook et LinkedIn. Le but est uniquement de permettre la recherche de clients dans le cadre de démarches administratives et légales. Ces médias ne vous permettent pas d'entrer en communication avec notre bureau et nous n'y intégrons aucune information concernant vos données ou nos activités.

### c. Support des données recueillies

Vos données peuvent être recueillies sur support informatique ou papier. Les données informatiques sont recueillies uniquement sur support physique. Aucune donnée n'est stockée dans le cloud. La gestion informatique est privilégiée par rapport au support papier. Des sauvegardes sont opérées régulièrement sur disques durs séparés et sécurisés.

Nous ne prenons aucun enregistrement de nos conversations par téléphone (y compris moyens informatiques), Gsm ou en rendez-vous.

Depuis mai 2020, nous avons opté pour une gestion purement numérique de nos dossiers. Toutes les données recueillies antérieurement ont été soit numérisées, soit détruites en cas d'obsolescence. Les nouvelles données recueillies sur support papier sont donc actuellement numérisées puis détruites en déchiqueteuse, de manière horizontale et verticale.

### d. Traitement des données

Vos données sont traitées et identifiables uniquement dans l'espace européen.

En souscrivant un contrat par notre intermédiaire, vous autorisez notre bureau à traiter et à transmettre ces données uniquement à nos partenaires. Nous ne communiquons donc pas vos coordonnées à des tiers, à l'exception de notre routeur (voir détails ci-dessous).

Vos données sont prioritairement utilisées par notre bureau pour :

- vous procurer des informations personnelles à propos des produits et services que nous proposons et/ou que vous demandez (informations sur vos contrats)
- vous procurer des informations générales via notre newsletter, et pour autant que vous y soyez abonnés, via une entreprise de routage qui ne reçoit que vos nom, prénom et adresse postale et avec laquelle une convention RGPD a été signée pour protéger vos données
- assurer le suivi de votre dossier



Vos données peuvent également être utilisées par notre bureau pour :

- répondre à des exigences légales et/ou contractuelles
- répondre à la demande d'un tiers présentant un intérêt légitime (exemple : notaire pour une succession)
- collaborer avec les autorités judiciaires et de police lorsque nous y sommes légalement obligés

Il peut également arriver que notre bureau soit amené à traiter des données médicales et/ou sensibles vous concernant. Ces données sont totalement confidentielles et ne seront utilisées par notre bureau que dans le cadre de la souscription et la gestion de vos contrats.

#### e. Durée de conservation des données

La durée de conservation dépend du type de données :

1. En simulation d'assurance n'ayant donné lieu à aucune conclusion de contrat : Les données recueillies seront totalement détruites et/ou effacées 3 mois après le dernier mail / contact téléphonique / courrier reçu ou envoyé par Ligne Bleue et resté sans réponse.

2. En cas de souscription

- Les données d'identification sont conservées au moins durant le temps de leur validité
- Les données pré-contractuelles sont normalement conservées jusqu'à 1 an après la conclusion du contrat mais en fonction des cas, un délai de conservation plus adéquat peut être appliqué
- Les données contractuelles sont conservées au moins pendant la durée du contrat mais peuvent être conservées jusqu'à 5 ans après la clôture de la relation commerciale
- Les données médicales générales contenues dans les déclarations de bonne santé dans les contrats d'assurance solde restant dû sont conservées pendant la durée du contrat
- Les données médicales particulières contenues dans les déclarations de santé complètes des contrats d'assurance solde restant dû sont effacées ou détruites après la souscription du contrat et la validation de celui-ci lors le paiement de la première prime
- Les informations patrimoniales sont conservées jusqu'à leur actualisation et au minimum jusqu'à la clôture de la relation commerciale
- Les informations recueillies sur Gsm (sms / messages répondeur) sont effacées régulièrement (délai entre 0 et 30 jours), sans conservation sur un autre support

3. Conservation spéciale de données

Suite à prospection sans suite ou arrêt de la relation commerciale, certaines données de base (nom - prénom - adresse - téléphone - mail - rapport de contact) pourront être conservées jusqu'à l'arrêt des activités de notre bureau.

Ces données conservées dans un fichier d'archivage spécial ont pour but d'éviter une mise en relation ultérieure, notre bureau estimant que la relation antérieure n'a pu apporter de satisfaction tant à la personne concernée qu'à nous-mêmes. Cette procédure entre dans le droit commercial de notre bureau nous permettant de refuser un client pour quelque raison que ce soit, et notamment au titre de l'incapacité d'assurer au client le service plein et entier auquel il a droit.

#### f. Modifications de vos données

Vous pouvez à tout moment nous demander de modifier ou retirer gratuitement vos coordonnées de notre base de données. Vous pouvez également marquer votre désaccord quant à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale et de marketing direct.

Notez qu'il est impossible d'enlever de notre fichier l'ensemble de vos données si vous êtes toujours client de notre bureau. Certaines données minimales sont en effet indispensables à la souscription et au suivi de votre contrat. Au cas où vous souhaiteriez le retrait complet de ces données, cela signifierait que notre bureau ne pourrait plus assurer la gestion minimale de vos contrats et nous serions automatiquement déchargés de toute responsabilité (extra-)contractuelle en lien avec l'exécution et le suivi des contrats, que ceux-ci nous procurent encore ou non une rémunération.

La communication de votre demande sera différente suivant la nature de celle-ci :

- Pour ne plus recevoir notre newsletter mail, veuillez vous reporter à la section 4. d. *Se désabonner de nos envois*, page 14.
- Pour toute autre modification, seules seront acceptées les demandes par courrier postal, datées, signées en original et accompagnées d'une copie de votre carte d'identité en cours de validité. L'envoi ne doit pas spécialement être fait par recommandé mais sans nouvelles de notre part dans les 10 jours qui suivent votre envoi, nous vous invitons à nous contacter afin de vérifier la bonne réception de votre courrier.

Vous pouvez prendre contact avec nous à tout moment si vous avez un problème concernant le traitement de vos données personnelles par nos soins (voir point e. ci-dessus). Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles - [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be) - [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

#### g. Confidentialité des données

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour préserver vos données personnelles contre tout accès illicite ou vol et contre toute perte, manipulation ou suppression involontaire.

L'adéquation des mesures a été évaluée en fonction de notre activité, de son importance et des risques potentiels encourus. Ce travail a été effectué de bonne foi étant donné nos connaissances en la matière et les informations extérieures prises pour les compléter.

L'accès à vos données est strictement réservé à Bernard Poncé, gérant de Ligne Bleue srl, le bureau n'ayant pas d'employé ou ne faisant pas appel à des services de maintenance extérieurs.

L'accès à notre système informatique peut toutefois être ponctuellement autorisé à des prestataires identifiés pour des opérations de mises à jour, de sécurité, de réparations et autres manipulations indispensables pour en assurer le maintien et la sécurité.

## E. LE RÈGLEMENT SFDR → LB Doc 7B

Une grande partie des dispositions du Règlement européen sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (aussi appelé « Règlement SFDR » - Sustainable Financial Disclosure Regulation ou « Règlement Disclosure ») est entrée en vigueur le 10 mars 2021.

Ce Règlement est une première étape dans le cadre de la participation du secteur de l'assurance à la construction d'une économie et d'une société plus durables. Il a pour objectif d'harmoniser les exigences de publication d'informations en matière de durabilité à l'échelle de l'Union Européenne.

### Nouvelles obligations

Les principales nouvelles obligations peuvent se résumer comme suit :

#### *a. Transparence relative aux risques en matière de durabilité et des incidences négative en matière de durabilité*

Ce Règlement impose aux courtiers d'assurance qui distribuent des produits d'investissement fondés sur l'assurance (4ème pilier) notamment :

- une transparence des politiques relatives à l'intégration des risques en matière de durabilité ;
- une transparence des politiques de rémunération en ce qui concerne l'intégration de ces mêmes risques ;
- une transparence de la prise en compte ou non des incidences négatives en matière de durabilité.

#### *b. Transparence dans les documents précontractuels (information produit)*

Le Règlement prévoit des règles de transparence dans les informations précontractuelles pour les produits du 2ème, 3ème et 4ème pilier sur base des critères ESG avec pour objectif de donner aux clients un meilleur aperçu de la durabilité de leurs investissements.

→ À quoi correspondent les critères ESG ?

- Environnement : un investissement dans une activité économique qui contribue à la réalisation d'objectifs environnementaux (par exemple : les énergies renouvelables, la réduction des émissions de gaz à effet de serre, etc.)
- Social : un investissement dans une activité économique qui contribue à la réalisation d'un objectif social (par exemple : pas de discrimination, pas de violation des droits de l'homme, etc.)
- Gouvernance : un investissement dans une activité économique qui ne porte pas atteinte à la "bonne gouvernance" (par exemple : absence de corruption, etc.)

→ Comment sont catégorisés les produits ESG ?

Trois catégories ont été déterminées :

1. Produit sans caractéristiques ESG (produit "gris" / article 6);
2. Produit promouvant des caractéristiques environnementales ou sociales ou une combinaison de ces caractéristiques (produit "vert clair" / article 8);
3. Produit ayant pour objectif l'investissement durable (produit "vert foncé" / article 9).

Ce sont les entreprises d'assurance qui sont responsables de l'élaboration de ces informations précontractuelles et de leur transmission aux courtiers d'assurance. Ces dernières évolueront encore à l'avenir en fonction de nouvelles normes techniques réglementaires des régulateurs européens. Sauf souhait du client, ou impossibilité de trouver un produit alternatif, nous n'assurons la diffusion que de produits articles 8 et 9.

## Limitations en fonction de la taille du bureau

Une des particularités du règlement est que les obligations définies au point a. ci avant ne sont applicables qu'aux bureaux ayant au moins trois employés. Ce n'est pas le cas de Ligne Bleue. Nous sommes donc exempté de ces obligations. Par contre, nous vous communiquerons les informations liées à la durabilité des produits que nous vous proposons, soit via les fiches d'informations établies par les compagnie, soit par renvoi aux informations légales et officielles disponibles sur leur site internet. Cela se fera toutefois uniquement pour les partenaires (Athora, Bâloise, NN et Patronale) qui proposent des investissements via assurance-vie, pour autant que leurs produits soient disponibles à la vente. Ne sont donc pas concernés :

- AFI ESCA et Cardif qui ne proposent pas d'investissements.
- Abeille assurances (ex-Aviva) car le contrat AFER n'est plus commercialisé, même si les adhérents peuvent encore l'utiliser à leur guise.

## Particularité de Ligne Bleue

Il faut avouer que ce Règlement a peu d'impact sur notre bureau. Non seulement par notre taille réduite, mais surtout parce que nous sommes spécialisés en placements durables depuis 1990 ! Nous n'avons donc pas attendus que nos élites bien pensantes se réveillent pour imposer des obligations qui auraient pu être d'application depuis des années !

De ce fait, il est important de comprendre qu'en travaillant avec Ligne Bleue, vous serez prioritairement orienté vers des produits répondant à des critères de durabilité élevés, fixés non seulement par la législation, mais aussi par nos études propres. Il est toutefois bien entendu que l'axe prioritaire de nos conseils est et reste l'adéquation à votre profil déterminé par le présent document.

## Mentions légales

### 1. Politiques relatives aux risques en matière de durabilité

Conformément au Règlement européen sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (« SFDR » - Sustainable Financial Disclosure Regulation) notre bureau intègre, dans ses conseils en assurance relatifs aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, les risques en matière de durabilité dans la mesure où cette information est mise à disposition par l'entreprise d'assurance.

Le SFDR définit le risque en matière de durabilité comme « un événement ou une situation dans le domaine environnemental (E), social (S) ou de la gouvernance (G) qui, s'il survient, pourrait avoir une incidence négative importante, réelle ou potentielle, sur la valeur de l'investissement ». Dans le cadre des conseils relatifs aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, la politique de rémunération applicable au sein de notre bureau n'encourage pas une prise de risque excessive en matière de durabilité.

### 2. Incidences négatives sur les facteurs de durabilité

Le SFDR a défini les facteurs de durabilité comme « des questions environnementales, sociales et de personnel, le respect des droits de l'homme et la lutte contre la corruption et les actes de corruption ». Le cadre réglementaire relatif aux facteurs de durabilité et aux incidences négatives des décisions d'investissement sur les facteurs de durabilité est actuellement incomplet et évoluera encore au cours des prochains mois et années.

Nous avons adapté notre fiche de détermination du profil d'investisseur du client en ce sens. Par ailleurs, nous avons mis en téléchargement sur notre site (rubrique actualités / infos permanentes) la note d'information relative aux choix pouvant être opéré par les clients en matière de durabilité. Notre bureau adaptera cette politique au fur et à mesure de l'évolution du cadre réglementaire.

## F. SITE INTERNET / UTILISATION ET FONCTIONNALITÉS

### 1. Généralités

Notre site web **www.lignebleue.biz** est la propriété de Ligne Bleue srl, représenté par Bernard Poncé. Coordonnées reprises en page 4 du présent Livre blanc.

En accédant à ce site web et en l'utilisant, vous marquez expressément votre accord avec les conditions générales ci-dessous.

Notre site web vous donne accès aux fonctionnalités suivantes, sans qu'elles soient limitées :

- Consultation des informations concernant notre bureau et ses partenaires
- Téléchargement de formulaires et ouvrages didactiques divers
- Remplissage de formulaires en phase pré-contractuelle
- Réception de newsletters

### 2. Droits de propriété intellectuelle

Le contenu du site, en ce compris les marques, logos, dessins, données, dénominations de produits ou de sociétés, logos, textes, images, etc., est protégé par des droits de propriété intellectuelle et appartient à Bernard Poncé ou aux tiers légitimes. Aucune reproduction ou utilisation de quelque matériel que ce soit n'est autorisée sans accord du ou des auteurs concernés. Les images provenant de la collection de Bernard Poncé sont protégés par les droits d'auteur et déposées à la SACD.

### 3. Limitation de responsabilité

Les informations contenues sur ce site web sont de nature générale. Les informations ne sont pas adaptées à des circonstances personnelles ou spécifiques et ne peuvent par conséquent pas être considérées comme des conseils personnels, professionnels ou juridiques destinés à l'utilisateur. Ligne Bleue srl s'efforce de faire en sorte que les informations mises à disposition soient aussi exhaustives, correctes, précises et actuelles que possible.

Malgré ces efforts, des erreurs sont possibles au niveau des informations mises à disposition. Si vous en constatez, nous vous serons gré de nous en avertir par mail ou téléphone (→ page 4). Ligne Bleue srl fera tout pour y remédier le plus rapidement possible. Ligne Bleue srl ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation des informations mises à disposition sur ce site.

Le contenu du site (liens compris) peut à tout moment être adapté, modifié ou complété sans annonce ou notification. Ligne Bleue srl ne garantit nullement le bon fonctionnement du site web et ne peut en aucun cas être tenue responsable de quelque manière que ce soit du mauvais fonctionnement ou l'(in)disponibilité temporaire du site web ou de toute forme de dommages, directs ou indirects, découlant de l'accès à ou de l'utilisation du site web. Ligne Bleue srl ne peut en aucun cas être tenue responsable vis-à-vis de qui que ce soit, de manière directe ou indirecte, spécifique ou autre, des dommages liés à l'utilisation de ce site ou d'un autre site, et en particulier en raison de liens ou d'hyperliens, y compris, sans s'y limiter, toutes les pertes, interruptions de travail, dommages à des programmes ou d'autres données sur le système informatique, des périphériques, des programmes ou autres composants de l'utilisateur.

Le site web peut comprendre des hyperliens vers des sites web ou des pages de tiers, ou y renvoyer indirectement. La présence de liens vers ces sites web ou pages n'implique en aucun cas l'approbation implicite de leur contenu. Ligne Bleue srl déclare expressément ne pas disposer d'un droit de regard sur le contenu ou d'autres caractéristiques de ces sites web et ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu ou des caractéristiques de celui-ci ou de toute autre forme de dommages liés à leur utilisation.

#### **4. Politique de respect de la vie privée**

Ligne Bleue srl accorde de l'importance au respect de votre vie privée. En tant que responsable du traitement de vos données, elle respecte la loi belge du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée dans le traitement des données à caractère personnel. La politique générale RGPD de Ligne Bleue srl peut être consultée dans le présent Livre blanc, à partir de la page 21.

Les données personnelles que vous avez communiquées seront utilisées entre autre aux fins suivantes : gestion de la clientèle, traitement de commandes, envoi de bulletins d'information, établissement de formulaires utiles à la souscription de produits d'épargne et placements, etc. Au cas où vous déposeriez une information ou un commentaire sur une partie du site l'autorisant, tel un réseau privé, vous autorisez expressément le traitement de vos données (identification, photos, textes, etc.) par le gestionnaire du site pour les utiliser à des fins publiques.

Ligne Bleue srl peut collecter des informations anonymes ou agrégées de nature non personnelle, comme le type de navigateur ou l'adresse IP, le système d'exploitation que vous utilisez ou le nom de domaine du site web depuis lequel vous avez accédé au site web de Ligne Bleue srl ou par lequel vous le quittez. Cela nous permet d'optimiser en permanence notre site pour les utilisateurs ainsi que de consulter et développer des outils statistiques.

#### **5. Utilisation de cookies**

Lors d'une visite sur le site, des « cookies » peuvent être placés sur le disque dur de votre ordinateur. Un cookie est un fichier texte placé par le serveur d'un site web dans le navigateur de votre ordinateur ou sur votre appareil mobile lorsque vous consultez un site web. Les cookies ne peuvent pas être utilisés pour identifier des personnes, un cookie ne peut identifier qu'une machine.

Ligne Bleue n'utilise pas de cookies de traçabilité à des fins de marketing ou d'analyse comportementale, mais uniquement pour assurer le bon fonctionnement des formulaires proposés sur son site. Vous pouvez configurer votre navigateur Internet de façon à ne pas accepter les cookies, à recevoir un avertissement lorsqu'un cookie est installé ou à retirer ensuite les cookies de votre disque dur. Vous pouvez le faire via les paramètres de votre navigateur (via la fonction d'aide). Tenez compte du fait que certains éléments graphiques n'apparaîtront pas correctement ou que vous ne pourrez pas utiliser certaines applications. En utilisant notre site web, vous acceptez notre utilisation de cookies.

#### **6. Droit applicable et tribunaux compétents**

Le droit belge est d'application pour ce site. En cas de litige, seuls les tribunaux de l'arrondissement de Namur sont compétents.

## G. SIGLES ET ACRONYMES

Vous trouverez ci-dessous tout ce que vous n'avez sans doute jamais voulu savoir sur ces législations bien rébarbatives mais qui n'en ont pas moins une influence considérable sur votre vie financière quotidienne. En effet, ce n'est pas parce que vous ne les connaissez pas que les organismes financiers (tels les banques et les assureurs) et les courtiers et agents bancaires ne doivent pas s'y conformer !

Passons donc en revue les plus importantes :

### 1. La loi belge du 11 janvier 1993 (Blanchiment / Terrorisme)

C'est elle qui est le point de départ de la législation de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

*Information complémentaire → Brochure Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, disponible via notre site internet, rubrique librairie.*

### 2. Le Common Reporting Standard (CRS)

La directive 2014/107/UE du Conseil du 9 décembre 2014 impose un échange automatique de renseignements financiers entre États membres de l'Union Européenne. Des accords ont aussi été conclus avec le Liechtenstein, Saint-Marin, Andorre, Monaco et la Suisse. La loi règle la communication des renseignements relatifs aux comptes financiers, par les institutions financières belges et le SPF Finances, dans le cadre d'un échange automatique de renseignements au niveau international et à des fins fiscales. Elle oblige les institutions financières à envoyer chaque année les renseignements visés par le CRS au SPF Finances.

### 3. Les dispositions MIFID II, Twin Peaks et DDA / IDD

La directive MiFID II (pour *Markets in Financial Instruments Directive*) est une directive européenne qui fixe notamment les règles auxquelles doivent se plier les établissements financiers qui fournissent des services d'investissement et/ou des services auxiliaires, c'est-à-dire qui distribuent notamment des instruments financiers et des dépôts structurés. MiFID II a renforcé les obligations de la directive MiFID I.

Les dispositions Twin Peaks II étaient le corollaire pour les assureurs. Elles ont été remodelées par la directive européenne DDA (*Directive sur la Distribution d'Assurances ou IDD en anglais*). **Les législations MIFID et DDA vous touchent directement car elles ont été établies pour renforcer la protection du consommateur.** C'est pourquoi avant toute souscription, vous recevez dorénavant des fiches d'informations appelées Priip's, Kiid, etc. Ce sont des documents standards qui vous permettent d'avoir, officiellement, toute l'info nécessaire pour faire vos choix et comparer des produits entre eux.

#### **4. Le statut de Personne Politiquement Exposée**

Lorsque vous souscrivez une assurance-vie ou que vous ouvrez un compte en banque, il vous est entre autre demandé si vous êtes une Personne Politiquement Exposée (PPE) ou si vous êtes un proche d'une telle personne. Vous pourrez peut-être parfois répondre par la négative en toute franchise alors qu'il peut arriver que vous soyez dans un des cas prévus par la loi.

Sont visées par la loi non seulement les personnes qui souscrivent à une assurance-vie, les preneurs d'assurance, mais aussi les bénéficiaires en personnes physiques, les mandataires, les bénéficiaires effectifs et/ou contractuels de constructions juridiques (ex. : société, association, etc.). Il est donc en tout état de cause important de savoir si vous êtes PPE car notre politique d'acceptation client est stricte en la matière (voir page 10).

**Nous vous invitons à prendre attentivement connaissance de la définition qui suit pour pouvoir réagir si nécessaire.**

#### **DEFINITION**

Une personne doit être considérée comme politiquement exposée :

**1. soit en raison des fonctions publiques importantes qu'elle-même exerce actuellement ou a exercé endéans les 12 mois qui précède et notamment :**

- a) les chefs d'État, les chefs de gouvernement, les ministres et les secrétaires d'État
- b) les parlementaires ou les membres d'organes législatifs similaires, ce qui inclut les différents niveaux de pouvoir (État fédéral, Région, Communauté, Province, Commune) mais exclut les conseillers communaux
- c) les membres des organes dirigeants des partis politiques
- d) les membres des cours suprêmes, des cours constitutionnelles ou d'autres hautes juridictions, y compris administratives, dont les décisions ne sont pas susceptibles de recours, sauf circonstances exceptionnelles
- e) les membres des cours des comptes ou des conseils ou directoires des banques centrales
- f) les ambassadeurs, les consuls, les chargés d'affaires et les officiers supérieurs des forces armées
- g) les membres des organes d'administration, de direction ou de surveillance des entreprises publiques
- h) les directeurs, les directeurs adjoints et les membres du conseil d'une organisation internationale, ou les personnes qui occupent une position équivalente en son sein.

*Ne sont donc pas concernés les membres du personnel des organismes cités ci-avant.*

**2. soit en raison du fait qu'elle est un proche parent d'une personne exerçant ou ayant exercé endéans les 12 mois de telles fonctions à savoir :**

- a) le conjoint ou une personne considérée comme l'équivalent d'un conjoint
- b) les enfants et leur conjoint ou les personnes considérées comme l'équivalent d'un conjoint
- c) les parents.

**3. soit en raison du fait qu'elle est connue pour être étroitement associée à une personne exerçant ou ayant exercé de telles fonctions à savoir :**

- a) les personnes qui, avec un PPE, sont les bénéficiaires effectifs d'une société, d'une fiducie ou d'un trust, d'une association ou une fondation (internationale) à but non lucratif, ou qui sont connues entretenir toute autre relation d'affaires étroite avec une PPE
- b) les personnes physiques qui sont les seuls bénéficiaires effectifs d'une société, d'une fiducie ou d'un trust, d'une association ou une fondation (internationale) à but non lucratif connue pour avoir été créée, dans les faits, dans l'intérêt d'une PPE.



## 5. Le Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA)

L'accord FATCA fixe un cadre pour la mise en place **d'un échange automatique d'informations financières** entre la Belgique et les États-Unis. Il décrit les informations qui doivent être obtenues et échangées, et indique le calendrier et les modalités pratiques de l'échange. La signature de l'accord confirme la résolution de l'État belge de s'inscrire dans la volonté des États européens de généraliser progressivement l'échange automatique de renseignements comme nouveau standard mondial pour lutter contre la fraude fiscale internationale.

*Qui est concerné par la législation FATCA ?*

Toute personne ayant un lien administratif privé ou professionnel avec les États-Unis est vraisemblablement concernée.

Le sont en tous les cas : les résidents fiscaux américains ; les personnes ayant des obligations fiscales aux USA ; les personnes en liens professionnels avec les USA ; les ressortissants américains, y compris les personnes nées aux USA et ayant la nationalité américaine ; les personnes assujetties de quelque manière que ce soit au fisc américain.

Les institutions bancaires et d'assurances doivent appliquer des procédures spécifiques pour les personnes listées ci-dessus. Ces procédures étant lourdes et nécessitant un suivi complexe, une institution peut toutefois décider de ne pas accepter les clients relevant de cette catégorie. Ligne Bleue suit cette ligne de conduite. Voyez p. 10 pour plus d'infos.