

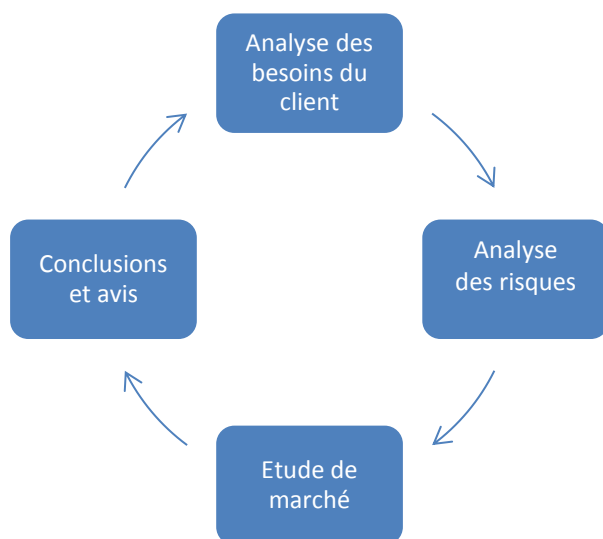
Twin Peaks II et CRiON

Voici quelques-unes des règles imposées par la loi Twin Peaks II auxquelles CRiON s'engage : le devoir de diligence, la fourniture d'information, la gestion des conflits d'intérêts, les rémunérations, l'établissement de rapports et dossier du client.

1. Devoir de diligence et analyse des besoins

CRiON est tenu de réclamer au client les informations qui lui permettent d'identifier ses souhaits et ses besoins, pour avoir la certitude que les produits proposés sont conformes à son profil.

Voici le cercle vertueux qu'organise CRiON :



- ✓ En premier lieu une analyse des besoins et des risques est exécutée. Pour cela CRiON a élaboré un formulaire qui permet de détecter les objectifs de l'assuré (potentiel).
- ✓ CRiON exécute ensuite gratuitement une étude de marché, avec laquelle il compare l'offre des divers assureurs-crédit.
- ✓ CRiON émet un avis objectif et neutre sur les polices d'assurance potentielles ; il veille à ce que les assurances et les services proposés correspondent avec les besoins du client et les risques de crédit que celui-ci souhaite courir.
- ✓ Si les besoins du client ou son profil de risque évoluent pendant la durée du contrat, CRiON recommande de réclamer un nouveau document (info@crion.com), de le compléter et de le lui faire parvenir.

2. La fourniture d'informations

2.1 Information général sur CRiON

CRiON est une société anonyme situé au Maaltemeers 84 à 9051, Gand, numéro d'entreprise 0453.266.548. Si vous désirez prendre contact avec CRiON, la société est accessible par téléphone (09 244 62 62), par courriel (info@crion.com) et par le biais de son portail Internet (www.crion.com).

CRiON SA est agréée par la FSMA en qualité de courtier d'assurance pour les branches 1b, 14 et 15 (sous le numéro 014817 A). Son offre dans le domaine de l'assurance-crédit s'adresse exclusivement à une clientèle industrielle ou commerciale, qui souhaite courir un risque dans le cadre de l'exercice de ses activités (ce que l'on appelle les « grands risques »).

2.2 Informations sur les assureurs-crédit et leurs produits

Comme précisé ci-dessus, toute offre d'assurance-crédit émise par CRiON est précédée d'une étude de marché. Les études de marché permettent au client (potentiel) de choisir parmi les polices d'assurance-crédit disponibles ; elles sont, à ce titre, essentielles.

C'est la raison pour laquelle CRiON apporte le plus grand soin à l'élaboration de ses études de marché. Pour pouvoir s'assurer de l'exhaustivité de l'exercice, le client peut réclamer à tout moment à CRiON les propositions et les conditions initiales des assureurs. Les études de marché réalisées par CRiON portent généralement sur les sujets suivants :

- ✓ les assureurs-crédit et leurs services ;
- ✓ les types d'assurances proposées, les couvertures et les conditions ;
- ✓ les frais et les charges éventuelles ;

pour permettre au client de décider en toute connaissance de cause.

CRiON s'emploie à expliquer dans un langage clair tous les mentions relatives aux éléments essentiels et substantiels de l'offre.

3. Conflits d'intérêts et rémunérations (inducements)

Il peut y avoir un conflit d'intérêts entre CRiON, les membres de son personnel et ses clients, si :

- ✓ CRiON perçoit des rémunérations payées par les entreprises d'assurance ;
- ✓ CRiON octroie à son personnel des rémunérations variables, des primes ou des commissions, en fonction de la réalisation d'objectifs commerciaux ;
- ✓ des administrateurs, des managers ou d'autres membres du personnel de CRiON exercent des mandats externes ;
- ✓ les intérêts de plusieurs clients dont CRiON est appelé à traiter le dossier qui sont mutuellement conflictuels.

CRiON a pour cette raison défini une politique de gestion des conflits d'intérêts et adopté des procédures qui lui permettent de préserver les intérêts de ses clients ; dans cette optique (liste non exhaustive) :

- ✓ Le personnel se conforme aux procédures et aux règles internes en vertu desquelles CRiON attend de lui qu'il préserve en permanence les intérêts du client, dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- ✓ Les mesures visant à garantir une séparation entre les personnes susceptibles d'être impliquées dans un conflit d'intérêts dans l'exercice de leurs fonctions (exemple : restrictions en matière d'échange d'informations) ;
- ✓ Les formations du personnel rendues obligatoires par la loi sont effectivement organisées ;
- ✓ Des règles relatives à l'acceptation, par le personnel de CRiON, d'avantages offerts par les entreprises d'assurance, sont définies en interne ;
- ✓ La négociation et l'acceptation des rémunérations payées à CRiON par les entreprises d'assurance sont prises en charge par des personnes indépendantes de son équipe commerciale ;
- ✓ Les objectifs et les commissions des collaborateurs commerciaux de CRiON ne sont pas directement liés aux rémunérations payées par les entreprises d'assurance ou au chiffre d'affaires engendré par un produit ou une catégorie de produits précisément définis ;
- ✓ Les administrateurs, les managers et les autres membres du personnel ne peuvent accepter de mandat externe sans l'autorisation préalable de CRiON ;
- ✓ Si un conflit d'intérêts menaçait néanmoins de survenir, le ou les clients concernés seraient informés de sa nature générale et/ou de son origine ;
- ✓ Un registre des situations qui donnent ou sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts comportant un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs clients, est ouvert.

N'hésitez pas à prendre contact avec votre chargé de relations chez CRiON pour toute information complémentaire sur la politique de gestion des conflits d'intérêts de l'entreprise.

CRiON n'est pas rémunéré par le client pour ses services de courtage en assurances-crédit. Il est rémunéré par l'entreprise d'assurance avec laquelle le client souscrit le contrat. Sa rémunération permet à CRiON de garantir un service irréprochable. Pour chaque contrat d'assurance-crédit souscrit par le client, CRiON perçoit une rémunération calculée sur la base de la prime nette payée à l'entreprise d'assurance, compte tenu de l'acceptation des débiteurs par l'entreprise, des bonus éventuellement ristournés et des surprimes potentielles, et hors frais (frais de demande de limites, frais de recouvrement des créances non réglées). Sa rémunération s'établit de 10 à 15 % de la prime nette, en fonction du type de risques (risques à court ou à long terme, risques politiques et/ou commerciaux, contrats belges ou paneuropéens) ; elle est calculée sur la prime nette, avec une moyenne de 13,55 %.

N'hésitez pas à prendre contact avec votre chargé de relations chez CRiON pour toute information complémentaire à ce sujet.

4. L'établissement de rapports et dossier relatif au client

CRiON conserve, grâce à un progiciel CRM, le dossier détaillé du client, où sont en particulier consignés :

- ✓ l'analyse des risques et des besoins du client ;
- ✓ l'étude de marché accompagnée du détail des offres ;
- ✓ la police (conditions générales et conditions spécifiques) ;
- ✓ les avenants à la police ;
- ✓ tous les courriels, lettres et communications échangés avec le client au sujet de la couverture, de la prime, des limites, des litiges... ;
- ✓ les résultats intermédiaires ou ultimes de la police ;
- ✓ tout Service Level Agreement (SLA) éventuellement conclu avec le client ;
- ✓ les plaintes et toutes les réactions à celles-ci.

Le détail de ces documents est à l'entière disposition du client.

CRiON met à la disposition de ses clients des rapports complets sur les services de médiation en assurance fournis et sur les assurances-crédit souscrites, y compris leur coût. Le client et CRiON peuvent conclure des accords à propos de la nature, de la fréquence et du calendrier de communication des rapports.