



INFORMATION *Euromex NV*

Euromex opère exclusivement dans la branche 17 Protection juridique. Cela offre la meilleure garantie en matière de gestion de conflits d'intérêts lors du règlement de votre sinistre et ce, en conformité avec la directive européenne Protection juridique (Directive 87/344/CEE) et la réglementation belge.

Politique des conflits d'intérêts

Euromex respecte les règles de conduite fondamentales MiFID au moment de proposer ou de conclure des contrats d'assurance. Pour ce faire, elle se mobilise de manière loyale, équitable et professionnelle en faveur des intérêts de ses clients. Mais, comme tout organisme financier, Euromex peut aussi être confronté à des conflits d'intérêts.

Voilà pourquoi – conformément aux dispositions légales – elle a élaboré une politique de gestion des conflits d'intérêts.

Cette politique vise à "mettre en œuvre tout ce qui est raisonnablement possible pour identifier, prévenir ou en cas d'échec, gérer les conflits d'intérêts d'une manière ne portant pas préjudice aux intérêts des clients". Des mesures organisationnelles sont mises en pratique par un certain nombre de procédures spécifiques notamment en matière de procurations, surveillance, sécurisation de l'information, politique anti-fraude et formation des collaborateurs.

Parallèlement, Euromex a établi un code de conduite. Il s'agit d'un fil conducteur à suivre par tous les collaborateurs pour exercer les activités quotidiennes d'une manière intègre et autonome.

Si un conflit d'intérêts survient quand même qui n'est pas suffisamment compensé par les mesures organisationnelles, elle vous informe pour que vous puissiez prendre des décisions en connaissance de cause.

Vous pouvez consulter la politique complète de gestion des conflits d'intérêts sur www.euromex.be sous la rubrique "Protection du consommateur".

Pour signaler un conflit d'intérêts éventuel, vous pouvez vous adresser au service Compliance (via compliance@euromex.be).

Communication avec Euromex

- **les langues dans lesquels Euromex communique avec vous**

En fonction de votre choix, Euromex communique en français ou en néerlandais. Toutes les conditions, tous les contrats et documents sont à votre disposition tant en français qu'en néerlandais.

- **les modes de communication avec Euromex**

Vous pouvez communiquer avec Euromex par notre intermédiaire ou directement par téléphone, e-mail ou courrier.

Euromex peut également vous recevoir dans ses bureaux.

Les bureaux sont ouverts de 08h30 à 16h00.

Vous pouvez nous joindre par téléphone de 08h30 à 17h00.

	Generaal Lemanstraat 82-92 2600 Berchem	Rue E. Francqui 1 1435 Mont-Saint-Guibert
production	polisbeheer@euromex.be 03 451 45 51	serviceproduction@euromex.be
dossiers sinistres	schadebeheer@euromex.be Anvers 03 451 45 55 Fl Occ & Limbourg 03 451 45 56 Fl Orient & Brab-Fl 03 451 45 57	servicesinistres@euromex.be 010 80 01 50 010 80 01 50
	National 03 451 45 60 Affaires pénales 03 451 45 58	
comptabilité	boekhouding@euromex.be 03 451 45 52	comptabilite@euromex.be

Controleurs

Euromex est placé sous le contrôle de l'Autorité des Services et Marchés financiers (FSMA), Rue du Congrès 10-16, 1000 Bruxelles et de la Banque nationale de Belgique (BNB), Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles.

Plaintes

Nous faisons sans cesse de notre mieux pour vous offrir un bon service correct. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez vous adresser en premier lieu à notre bureau.

Pour une plainte contre Euromex, vous pouvez prendre contact avec le service des plaintes via serviceplaintes@euromex.be. Le service des plaintes est également joignable par téléphone (03 451 44 45).

Vous pouvez également déposer plainte contre notre bureau ou contre Euromex auprès de l'Ombudsman des Assurances (www.ombudsman.as). Cette instance est installée Square de Meeûs 35, à 1000 Bruxelles et est joignable par téléphone 02 545 58 71 et fax 02 547 59 75.