

Politique en matière de rémunérations et d'avantages (inducement policy)

1. INTRODUCTION

Delta Lloyd Life est un prestataire de services financiers qui offre à ses clients confort et sécurité grâce à des solutions concrètes en matière de protection, de pension, de patrimoine et de risques liés aux revenus.

Dans le cadre de ses activités, Delta Lloyd Life est amenée à percevoir ou à octroyer des rémunérations et des avantages non pécuniaires à des tiers, et en particulier à son réseau de conseillers professionnels. Delta Lloyd Life veille à ce que ces avantages contribuent à fournir à ses clients un service professionnel et intègre et soient conformes à ce qui se pratique dans le secteur de l'assurance.

2. LE CADRE DE SA POLITIQUE

Delta Lloyd Life est une compagnie d'assurance qui commercialise ses produits via un réseau de courtiers indépendants et d'institutions bancaires. Delta Lloyd Life commercialise également dans une moindre mesure via un réseau d'agents liés et en direct.

Delta Lloyd Life a développé une politique de gestion et de distribution de ses produits pour s'assurer :

- que ses solutions répondent toujours aux besoins et aux intérêts de sa clientèle et ne soient pas proposées en fonction de rémunérations et d'avantages spécifiques que pourrait en retirer le conseiller,
- que ses actions commerciales n'incitent pas le conseiller à promouvoir une catégorie de produits définie de façon trop restreinte,
- que les rémunérations que les conseillers de Delta Lloyd Life perçoivent dans le cadre de leurs activités d'intermédiation, permettent à ces conseillers d'améliorer la qualité du service aux clients.

Les rémunérations de tous les produits commercialisés et le Partner Plan sont publiés chaque année et mis à la disposition du réseau de distribution.

3. APERCU DES REMUNERATIONS ET DES AVANTAGES

Delta Lloyd Life tient à ce que le service soit fourni à ses clients dans le respect de ses valeurs et de façon professionnelle. L'entreprise veille en permanence à la qualité et à l'intégrité de son réseau et s'assure que les conseillers individuels (intermédiaires en assurance) disposent de leur agrégation FSMA et respectent les codes de bonne conduite en vigueur dans le secteur.

Les conseillers individuels (intermédiaires en assurance) perçoivent des rémunérations et avantages¹ pour les services qu'ils fournissent et les conseils qu'ils procurent par rapport aux concepts d'assurance proposés par Delta Lloyd Life.

Les rémunérations et avantages octroyés aux conseillers pour les assurances d'épargne et d'investissement et pour les assurances décès autonomes sont décrits ci-dessous. Les pourcentages et les méthodes de calcul sont repris dans l'édition annuelle du Partner Plan.

A. Rémunérations versées

- **Rémunération de base**

Ces rémunérations sont directement prélevées sur les primes payées par le client et/ou sur la réserve du contrat à titre de rémunération de base pour l'activité d'intermédiation. Ces rémunérations sont mentionnées de façon transparente sur les documents (pré)contractuels et légaux remis aux clients, tout comme les frais prélevés par la compagnie (frais d'entrée et de sortie, indemnité de rachat et de reprise, frais en cas de transfert entre fonds, indemnité de emploi).

Terminologie	Définition
Rémunération d'encaissement	Rémunération pour l'apport d'un client et pour les actes d'intermédiation d'assurance posés par l'intermédiaire, parmi lesquels :
Rémunération forfaitaire	- Respect du devoir de diligence
	- Conseils concernant les contrats d'assurance
	- Offres ou propositions de contrat d'assurance
Rémunération sur réserve	- Travail préparatoire et conclusion du contrat d'assurance

- **Rémunération unique**

Cette rémunération est octroyée sur les contrats de longue durée en matière de protection et de constitution de pension, pour le suivi annuel en fonction du cycle de vie du client et l'optimisation fiscale. Elle permet au conseiller d'investir pour optimiser son service en permanence et de s'adapter aux changements. Cette rémunération est versée en une seule fois pour toute la durée du contrat.

¹ Il s'agit ici des inducements stricto sensu, comme définis dans la Circulaire FSMA_2015_14 du 1/09/2015 : les rémunérations et commissions ainsi que tous les avantages non pécuniaires qu'un prestataire de services verse à ou perçoit d'un tiers, en rapport avec la fourniture d'un service d'intermédiation en assurances à un client et qui respectent les trois conditions suivantes: 1. avant que le service d'intermédiation en assurances concerné ne lui soit fourni, le client est clairement informé de l'existence, de la nature et du montant de ces inducements stricto sensu, 2. ces inducements stricto sensu améliorent la qualité du service fourni à ce client, et 3. ces inducements stricto sensu ne modifient en rien l'obligation du prestataire de services d'agir au mieux des intérêts de ce client.

Terminologie	Définition
Rémunération de gestion sur les nouvelles affaires et les augmentations	Rémunération pour l'assistance à la gestion, au suivi et à la liquidation des contrats d'assurance vie à primes récurrentes et ayant un objectif déterminé (décès, vie, pension, incapacité de travail...), souvent de très longue durée.

- **Rémunération récurrente**

Cette rémunération est octroyée sur les assurances d'épargne et de placement pour le suivi périodique des modifications au niveau de l'appétit du risque, de la situation financière et du cycle de vie du client, ainsi que pour le suivi de l'évolution des marchés financiers. Cette rémunération est octroyée dans le cadre du devoir de diligence permanent relatif aux changements qui interviennent dans le cycle de vie du client.

Terminologie	Définition
Rémunération de gestion sur le portefeuille et rémunération d'apport	Rémunération pour l'assistance à la gestion, au suivi et à la liquidation des contrats d'assurances épargne et placement.

- **Rémunération administrative**

Cette rémunération est octroyée pour la rédaction des offres et l'administration des polices via un outil de gestion électronique, ce qui permet à l'intermédiaire d'effectuer certaines tâches en une opération 'one stop shop', en contact direct avec le client, afin de traiter rapidement et sans faute les données spécifiques du client.

Terminologie	Définition
Rémunération administrative	Rémunération complémentaire pour effectuer certaines tâches administratives spécifiques pour le compte de l'assureur.

B. Avantages non pécuniaires octroyés

Ces avantages visent à promouvoir la stratégie Life Cycle et Life Style et les produits de Delta Lloyd Life qui s'y rapportent, et de les faire connaître, tant auprès des conseillers qu'auprès des clients finaux.

- **Budget Value Proposition**

À la fin de l'année civile en fonction du budget Marketing de Delta Lloyd Life, un budget de points est alloué à chaque conseiller pour l'année civile suivante, le 'Budget Value Proposition'. L'importance de celui-ci dépend de la segmentation du conseiller. Au cours de l'année, le conseiller peut utiliser ses points pour un certain nombre d'activités.

Terminologie	Définition

Action commerciale locale	Il s'agit d'actions organisées par Delta Lloyd Life, soutenues par le département Marketing et menées en collaboration avec un conseiller, en vue de promouvoir les solutions d'assurance ou la stratégie commerciale à l'intention des clients finaux. La liste des actions possibles est déterminée chaque année et décrite dans le Partner Plan.
Formation	Delta Lloyd Life met un catalogue de formations à la disposition du conseiller.

- **Animations commerciales collectives**

Il s'agit de toute initiative lancée ou sponsorisée sur le budget Sales Management de Delta Lloyd Life en vue de renforcer la relation commerciale entre le sales et le conseiller, et ayant pour objectif de fournir des informations pertinentes sur la stratégie commerciale, par exemple par le biais d'événements ou de séminaires.

- **Actions nationales**

Ce budget est octroyé à la Direction commerciale pour développer des activités et des relations durables à un large niveau. Tous les conseillers peuvent participer à ces activités conformément au règlement en vigueur.

Si l'activité concernée est un voyage d'étude, celui-ci doit prévoir un module de séminaire ou de formation ainsi qu'une composante CSR. La composante CSR doit clairement s'inscrire dans la politique de Delta Lloyd Life (avec les conseillers concernés) en matière d'entreprise durable et responsable.

C. Rémunérations et avantages perçus

Delta Lloyd Life veille à ce que son offre de produits ne soit pas influencée par de quelconques rémunérations ou avantages perçus.

- **Rétrocessions**

Dans le cadre de la commercialisation d'assurances épargne et placement, Delta Lloyd Life perçoit de la part de certains gestionnaires de fonds, des rétrocessions (variant de 0% à 90%) sur les frais de gestion des sous-jacents (variant eux-mêmes de 0,25% à 2,35%) ou des rétrocessions (variant de 0% à 0,90%) sur portefeuille.

L'entreprise investit ces rétrocessions dans l'amélioration permanente de son service à sa clientèle en développant des outils qui permettent aux conseillers d'analyser, de suivre et de revoir les portefeuilles de leurs clients en fonction du cycle de vie de ceux-ci et de l'évolution des marchés.

Tout complément d'information concernant cette politique peut être obtenu auprès de notre service clientèle, au 02 650 78 00 ou via client@deltalloydlife.be.