



AMBITION

CREATIVITE

EVOLUTION

GESTION DES CONFLITS D'INTERETS.

WIKITREE GROUP s'engage :

- a) à maintenir un processus d'identification des conflits d'intérêts pour s'assurer qu'aucun conflit d'intérêts explicite ou potentiel ne compromette la prestation des Services au bénéfice du Client.,
- b) à aviser le client dès que possible si l'exécution des prestations, ou toute instruction ou directive émise par le Client, serait susceptible de créer un conflit d'intérêts.

WIKITREE GROUP s'engage à déclarer tout éventuel conflit d'intérêts avec le Client.

Sans préjudice de ce qui précède, WIKITREE GROUP doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que tout conflit d'intérêts identifié soit éliminé ou géré à la satisfaction du Client tout en veillant à ce que la fourniture des Services ne soit pas interrompue et à ce que les Services continuent de se conformer aux termes et conditions définies lors de l'éventuel contrat avenant avec son client ou veiller préalablement à la conclusion de tout contrat avec un client si WIKITREE GROUP appréhende un conflit d'intérêts possible, que cela puissent s'effectuer correctement.

Nonobstant ce qui précède, les Parties reconnaissent que le fait pour le Prestataire de fournir des services à un tiers n'est pas considéré, en soi, comme créant un conflit d'intérêts.

Organisation et procédures

Afin de prévenir et gérer tout conflit d'intérêts identifié ou identifiable, afin d'empêcher toute conséquence négative pour le Client, WIKITREE GROUP a mis en place une organisation au sein de ses services ainsi que des procédures pour ce faire.

Ce dispositif permet à WIKITREE GROUP d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle afin de rencontrer au mieux les intérêts de son Client.

Le dispositif mis en place se caractérise principalement par :

- une organisation hiérarchique visant à la séparation des fonctions commerciales, opérationnelles et de contrôle,
- une organisation des différents services ainsi que des procédures assurant la séparation réelle des principales activités du Group susceptibles d'entrer en conflit d'intérêts, limitant les échanges d'informations entre personnes concernées et interdisant la circulation d'informations confidentielles.,
- une formation des collaborateurs afin d'identifier tout conflit d'intérêts éventuel et de le gérer de manière efficace et optimale.,

Tenue du registre des conflits d'intérêts.

Un registre actualisé régulièrement, consignait les conflits d'intérêts avérés, réellement survenus et portant atteinte aux intérêts du/des Clients est tenu par la S.C.R.L. WIKITREE, pour WIKITREE GROUP.

Obligation d'information.

Si, malgré les mécanismes mis en place, un conflit d'intérêts survient, portant ou risquant de porter atteinte aux intérêts du Client, le Client sera tenu au courant de la nature générale et des sources du conflit et des mesures envisagées pour garantir la protection de ses intérêts. Le Client pourra ainsi prendre une décision en connaissance de cause.

Possibilité de refus.

WIKITREE GROUP pourra refuser toute relation d'affaire si, malgré les mesures prises, le conflit ne peut être résolu ou géré dans des conditions satisfaisantes pour que les intérêts du Client soient préservés équitablement et dans le respect des normes légales.

Pour les consommateurs, en ce qui concerne les conflits pouvant survenir dans le domaine des assurances, vous pouvez adresser votre plainte auprès des organismes suivants :

Pour la Belgique :

L'Ombudsman des Assurances (Service de médiation de litiges en assurance)

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

BCE : 884.072.054

+32 (0) 2 547 58 71

info@ombudsman-insurance.be

Pour le Grand-Duché de Luxembourg :

Commissariat aux Assurances

Boulevard Joseph II, 7

L- 1840 Luxembourg

GD de Luxembourg

www.caa.lu

(+352) 22 69 11 – 1

caa@caa.lu

Si vous êtes un client particulier :

Insurance Ombudsman

ACA,

Rue Erasme 12,

L - 1468 Luxembourg

www.aca.lu

(+352) 44 21 44 1

mediateur@aca.lu

Les demandes en médiation avec les pièces justificatives doivent être adressées soit à l'adresse électronique mediateur@aca.lu, soit à l'adresse postale ACA, 12, rue Erasme, L – 1468 Luxembourg (Tél. 44 21 44 1), soit par Fax (44 02 89).

Pour la France :

Médiateur de l'assurance

Par courrier

Médiation de l'assurance

TSA 50 110

75441 PARIS CEDEX 09

Via le site web.

<https://www.mediation-assurance.org/constituer-mon-dossier/>