



DIASPORA INSURANCE

Peace of mind, Guaranteed!

DiasporaInsurance.com

claims@diasporainsurance.com

Tel: +44 121 2951116 / +27 101 096 555 | Mob: +44 770 3838 304 / +27 659 070 419

Regulated & Authorised: FCA, UK: 795897 and FSCA, RSA: 48996 | Underwritten By GuardRisk & Re-Insured By Munich Re

CHARTRE CLIENT

1. **Régulation.** Nous, **Assurance diaspora**, dont l'adresse est au 4^{ème} étage Spaces, 156 Great Charles Street, Birmingham, B3 3HN, Royaume-Uni, est autorisé et réglementé par la Financial Conduct Authority (FCA) pour vendre des produits d'assurance générale. Notre numéro de registre FCA est 795897 et vous pouvez le vérifier sur le registre de la FCA en visitant le site Web de la FCA. www.fca.org.uk/firms/financial-services-register ou en contactant la FCA au 0800 111 6768.

2. **Notre service pour vous :** Notre service comprend l'organisation de votre couverture d'assurance auprès de Guardrisk Life International pour répondre à vos besoins et vous aider dans toutes les modifications en cours que vous devez apporter.

3. **La qualité dans laquelle nous agissons**

Trouver une politique adaptée :	Nous agissons comme votre agent	Non
	Nous agissons à titre d'agent de l'assureur	Oui
Placer l'assurance :	Nous agissons comme votre agent	Oui
	Nous agissons à titre d'agent de l'assureur	Oui
En cas de sinistre :	Nous agissons comme votre agent	Oui
	Nous agissons à titre d'agent de l'assureur	Oui

4. **Comment nous avons fait notre sélection**

Nous proposons uniquement la couverture de Guardrisk Life International Limited pour ce type d'assurance.	Oui
---	-----

5. **Divulgarion d'informations – Consommateurs:** Il est important que vous compreniez que toute information, déclaration ou réponse que vous nous faites, ou à votre assureur, relève de votre responsabilité. Vous devez prendre des précautions raisonnables pour ne pas faire de fausses déclarations lorsque vous répondez aux questions de l'assureur. Si vous répondez négligemment aux questions de l'assureur ou si vous faites délibérément une fausse déclaration, cela peut entraîner la nullité de l'assurance dès le début (le début du contrat) et permettre à l'assureur de se dégager de sa responsabilité (autoriser l'assureur à ne pas payer vos sinistres). Il vous est conseillé de conserver des copies des documents envoyés ou reçus de notre part pour votre propre protection. Veuillez nous consulter si vous avez des doutes sur un quelconque aspect. L'exigence d'informations correctes s'applique non seulement au début et au renouvellement de votre police, mais également à tout moment pendant la période d'assurance.

6. **Connaissance des termes de la politique.** Lorsqu'un contrat est émis, il vous est fortement conseillé de le lire attentivement, car c'est ce document, l'annexe et toute attestation d'assurance qui détaillent les couvertures dont vous disposez. Si vous avez des doutes sur l'une des conditions générales de la police, veuillez demander des conseils rapidement.

7. **Frais et honoraires.** Nous ne vous facturerons aucun frais pour la souscription, la modification, le renouvellement et la résiliation de votre police d'assurance.

8. **Argent du client – général.** Les règles de la FCA sont conçues pour vous protéger en cas de défaillance ou d'incapacité d'un intermédiaire d'assurance à transférer :

- un. toute prime qu'elle a reçue de votre part à l'assureur ; ou
- b. toute réclamation ou tout remboursement de prime qu'il a reçu de l'assureur.

Nous sommes régis par des règles strictes concernant l'argent des clients, établies par la FCA. Lorsque nous détenons des fonds sur le compte bancaire d'un client, nous pouvons percevoir des intérêts sur les fonds détenus, qui seront conservés par nous.

ET

9. **Argent du client (en tant qu'agent d'un assureur)**

Nous agissons à titre d'agents de l'assureur pour la perception des primes et le paiement des sinistres et des remboursements de primes. Cela signifie que les primes sont considérées comme reçues par l'assureur lorsqu'elles sont reçues sur notre compte bancaire et que tout montant de réclamation ou tout remboursement de prime est traité comme reçu par vous lorsqu'il vous est effectivement versé. Il arrive parfois que de telles transactions soient limitées (par exemple, à la réception de primes uniquement) et nous vous dirons si tel est le cas.

dix. **Informations sur la protection du client.** Notre intention est de vous fournir à tout moment un haut niveau de service client. S'il y a des occasions où nous ne répondons pas à vos normes, veuillez contacter **M. Jeff Madzingo** soit verbalement, soit par écrit, qui prendra en compte vos préoccupations. Nous vous en accuserons réception par écrit, vous informerons de la personne qui s'occupe de vos préoccupations et tenterons de répondre à vos préoccupations dans un délai de cinq jours ouvrables. Si nos enquêtes prennent plus de temps, nous fournirons une réponse complète dans un délai de vingt jours ouvrables ou expliquerons notre position et fournirons des délais pour une réponse complète. Si nous ne pouvons pas satisfaire votre plainte, vous pouvez être en droit de la transmettre au Service de Médiation Financière.

11. **Période de refroidissement.** Nous vous fournirons suffisamment d'informations et d'aide pour que vous puissiez prendre une décision éclairée avant de prendre une décision finale. engagement à souscrire votre police d'assurance. Cependant, vous disposerez de trente jours pour changer d'avis et résilier le contrat d'assurance à compter de la date de réception des documents de la police.

