



Modalités de courtage et renseignements supplémentaires – secteur Assurance des particuliers

La décision d'un client de souscrire des assurances, des produits ou des services par l'entremise d'une entreprise WTW est subordonnée aux conditions suivantes (les « **modalités de courtage** »).

Nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels

WTW s'engage à protéger les renseignements personnels. Veuillez consulter l'avis de confidentialité du site Web mondial de Willis Towers Watson à l'adresse <https://www.wtwco.com/fr-ca/notices/global-website-privacy-notice>.

1. Dispositions générales

- 1.1. **Honoraires et dépenses.** WTW enverra des factures au titre des services fournis et des dépenses engagées. Les factures devront être réglées dans les 30 jours suivant leur réception. Si ce délai n'est pas respecté, nous avons le droit d'exiger des frais de retard de 1 % par mois, sous réserve du maximum permis par la loi.

Les honoraires ou les tarifs ne tiennent pas compte de l'impôt sur le revenu ni d'aucune taxe de vente, ad valorem, sur la valeur ajoutée ou autre taxe semblable à moins que l'inclusion d'une telle taxe soit exigée par la loi. Le cas échéant, WTW ajoutera la taxe appropriée à la facture en l'indiquant séparément et la remettra à l'autorité compétente.

- 1.2. **Responsabilités de WTW.** WTW s'engage à fournir les services de manière professionnelle avec compétence et diligence et dans le respect des lois et des règlements auxquels elle est assujettie. WTW affectera au mandat des membres de son personnel ayant les connaissances, la formation et l'expérience voulues pour accomplir les tâches qui leur seront attribuées. WTW prendra des mesures raisonnables pour respecter les délais convenus.

Le produit que WTW met en œuvre dans le cadre de la prestation des services (le « **produit du travail** ») n'enfreindra aucun droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers. Sauf s'il en est convenu expressément par écrit, WTW n'assume aucune responsabilité de type fiduciaire en ce qui concerne l'exécution des services. WTW ne fournit pas de conseils juridiques, comptables ou fiscaux.

- 1.3. **Responsabilités du client.** Client fournira à WTW, en temps opportun, toute la documentation, les renseignements, l'accès aux membres de son personnel, l'accès à ses locaux (le cas échéant) et la coopération raisonnablement nécessaire pour fournir les services. Tout manquement à cette obligation peut entraîner : a) la révision de l'échéancier convenu; b) la facturation de frais supplémentaires si le manquement contraint WTW à effectuer des travaux supplémentaires.

WTW se fiera à la documentation et aux renseignements que Client ou ses représentants lui fourniront; WTW n'a pas à en vérifier l'exactitude ni l'exhaustivité. Client ne pourra se fonder que sur le produit du travail définitif de WTW et non sur des ébauches ou des déclarations verbales provenant de WTW dans le cadre de la prestation des services.

Client reconnaît qu'il se conforme, et qu'il se conformera en tout temps, à l'ensemble des lois, des règles, des règlements ou des directives des autorités gouvernementales qui s'appliquent à lui. Si WTW estime que les services qu'elle fournit à Client sont liés à des opérations ou à des activités interdites ou contraires à une loi, à une règle, à un règlement ou à une directive des autorités gouvernementales, elle se réserve le droit de résilier immédiatement dans son intégralité le contrat-cadre de services ou toute entente similaire conclus entre les parties (« **CCS** ») visant les services fournis au titre des modalités de courtage, lesquelles ont été intégrées aux présentes à titre de référence, ou qui régissent les mêmes services que les présentes modalités de courtage (« **EDT** ») au titre de l'assurance des particuliers, ou de refuser de fournir certains services.

- 1.4. **Droits de propriété intellectuelle et produit du travail.** Client demeure propriétaire de l'ensemble des données et des documents originaux et titulaire des droits de propriété intellectuelle afférents audits documents et données qui sont fournis à WTW par Client ou par ses représentants. Client aura le droit



d'utiliser, de reproduire et d'adapter les exemplaires du produit de travail à des fins d'usage interne au sein de l'organisation de Client. WTW conserve les droits de propriété intellectuelle sur le produit du travail ainsi que sur les compétences, le savoir-faire et les méthodes utilisés ou acquis par elle dans le cadre de la prestation des services.

Les services, y compris le produit de travail, ne sont fournis qu'aux fins convenues et ils ne peuvent être cités ni distribués à une quelconque autre partie sans le consentement écrit préalable de WTW. Client peut fournir le produit du travail à ses sociétés affiliées, à condition de veiller à ce que chacune d'elles respecte les dispositions des présentes comme si elle les avait signées, étant précisé que Client demeure responsable du respect de celles-ci.

Client ne doit pas citer le nom de WTW ou intégrer une quelconque partie du produit du travail de WTW dans une communication à des actionnaires ou dans un document de placement (ou attestation d'équité fournie par ses conseillers professionnels) préparé dans le cadre d'un appel public ou d'un placement privé de tels titres, à moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit.

- 1.5. **Confidentialité et protection des données.** Chaque partie (le « **destinataire** ») doit protéger les renseignements confidentiels que l'autre partie (la « **partie divulgatrice** ») lui communique verbalement, par écrit ou sous toute autre forme (les « **renseignements confidentiels** »). À cette fin, le destinataire doit utiliser les normes qu'il applique à ses propres renseignements confidentiels de nature comparable, dans tous les cas, en mettant en œuvre des mesures à tout le moins raisonnables. Les renseignements confidentiels ne comprennent pas : a) les renseignements déjà connus du destinataire au moment de leur divulgation; b) les renseignements qui sont du domaine public ou accessibles au public; c) les renseignements fournis au destinataire par un tiers qui n'est pas tenu à une obligation de confidentialité; d) les renseignements créés de manière indépendante par le destinataire; e) les renseignements qui doivent être divulgués en vertu d'une ordonnance judiciaire, d'une demande d'une autorité réglementaire ou dans le cadre d'un autre processus juridique, étant entendu qu'avant de divulguer tout renseignement confidentiel, le destinataire doit, si la loi l'y autorise, aviser la partie divulgatrice et collaborer avec elle, aux frais de cette dernière, pour limiter légalement la portée de la divulgation des renseignements confidentiels visés ou obtenir les ordonnances préventives appropriées. Chacune des parties peut divulguer des renseignements confidentiels à ses conseillers juridiques afin de protéger ses propres intérêts légitimes ou de se conformer à toute exigence légale ou réglementaire.

Dans le cadre de la prestation des services, les parties reconnaissent que Client est susceptible de fournir à WTW des renseignements nominatifs, c'est-à-dire des renseignements concernant une personne physique et permettant de l'identifier, notamment des renseignements relatifs aux clients ou aux employés de Client (« **données personnelles** »). Client convient que WTW est une entreprise mondiale et qu'elle peut transmettre les renseignements de Client – y compris les données personnelles –, au sein du réseau mondial de bureaux de WTW, à ses sociétés affiliées et à ses fournisseurs de services informatiques en impartition, qui seront assujettis aux normes appropriées de protection des données. Client déclare que WTW est autorisée à recevoir et à posséder de telles données personnelles et que Client a obtenu des tiers concernés, notamment des principaux intéressés, les consentements nécessaires à l'utilisation par WTW de ces données pour la prestation des services. Quel que soit l'endroit où WTW reçoit ou conserve des données personnelles pour le compte de Client, WTW prend les mesures techniques, physiques et organisationnelles ou administratives appropriées pour les protéger contre la destruction accidentelle ou illégale, la perte accidentelle et la modification, la divulgation ou l'accès non autorisés. Chaque partie doit observer les lois et les règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels.

Client convient que WTW peut conserver, traiter et transmettre les renseignements confidentiels de Client et les données personnelles pour exécuter les services et à toute autre fin connexe raisonnable, sauf instructions contraires de la part de Client. WTW peut conserver ces renseignements et ces données selon ce qui est requis par la législation et la réglementation applicables ou selon ce qui est requis par ses politiques et ses procédures de conservation des dossiers et de continuité des activités.

De plus, Client autorise WTW par les présentes à utiliser les données que WTW reçoit de Client ou de ses représentants dans le cadre de la prestation des services pour effectuer des études comparatives, des analyses de tendances et des recherches portant sur le secteur d'activité de Client. WTW peut utiliser les résultats de ces études, analyses et recherches à des fins diverses, par exemple pour rédiger des articles et des rapports d'étude qu'elle distribuera à d'autres clients actuels ou potentiels de WTW. Ces articles et ces rapports ne feront état ni de la participation de Client ni de l'inclusion des renseignements de Client. Toute conclusion tirée de ces études pouvant montrer les résultats individuels de participants sera



présentée de façon anonyme, et aucun résultat ne sera attribué à un participant en particulier.

1.6. Limite de responsabilité.

1.6.1. Si des services ne sont pas conformes aux exigences convenues entre Client et WTW, Client doit en aviser WTW sans délai. À son choix, WTW exécutera de nouveau ces services sans frais ou WTW remboursera à Client la portion des honoraires payée à leur égard. L'une et l'autre solution se veulent une réparation adéquate d'un tel manquement. La nouvelle prestation des services ou le remboursement des honoraires applicables constitue la réparation adéquate de tout manquement de la part de WTW à respecter les conditions convenues entre les parties relativement à la prestation des services. QUE LA NOUVELLE PRESTATION DES SERVICES OU LE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES CONSTITUE OU NON UNE RÉPARATION ADÉQUATE DES PERTES OU DOMMAGES SUBIS PAR CLIENT OU PAR UN TIERS, LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE WTW, DE SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES ET DE SES EMPLOYÉS, ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, MANDATAIRES ET SOUS-TRAITANTS RESPECTIFS (LES « **PERSONNES LIÉES** ») DÉCOULANT DES SERVICES OU LIÉS DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT À CEUX-CI, QU'ELLE SOIT CONTRACTUELLE, DÉLICTEUELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE) OU POUR UN MANQUEMENT À UNE OBLIGATION PRÉVUE PAR LES LOIS APPLICABLES OU AUTREMENT, NE SAURAIT DÉPASSER 10 000 000 \$, SAUF ENTENTE ÉCRITE CONTRAIRE. AUCUNE DISPOSITION DES MODALITÉS SUSMENTIONNÉES NE SAURAIT LIMITER LA RESPONSABILITÉ DE WTW OU DES PERSONNES LIÉES DANS LES CAS SUIVANTS : I) DÉCÈS OU PRÉJUDICE CORPOREL RÉSULTANT DE LA NÉGLIGENCE DE WTW OU DE L'UNE DE SES PERSONNES LIÉES; II) INCONDUITE VOLONTAIRE; III) FRAUDE OU IV) AUTRE RESPONSABILITÉ DANS LA MESURE OÙ ELLE NE PEUT ÊTRE NI EXCLUE NI LIMITÉE EN VERTU DE LA LOI.

1.6.2. En aucun cas WTW, ou l'une quelconque de ses personnes liées ou de ses sociétés affiliées ne sauraient être tenues responsables de dommages accessoires, particuliers, indirects ou de dommages-intérêts punitifs, quels qu'ils soient (ce qui inclut, notamment, la perte de revenus, le manque à gagner et toute autre perte pécuniaire), sauf dans la mesure où une telle responsabilité ne peut être exclue par la loi applicable.

1.6.3. Dans la mesure permise par la loi, en cas de responsabilité partagée entre WTW et un tiers envers Client, WTW ne sera tenue responsable que des pertes correspondant directement à sa part de responsabilité effective.

1.7. **Tiers.** Il est entendu que le paragraphe 1.6 confère des droits aux personnes liées que chacune d'entre elles peut faire valoir. Par ailleurs, aucune personne qui ne serait pas partie aux présentes modalités de courtage de l'assurance pour particuliers, à tout CCS ou à tout EDT n'aura le droit de faire appliquer l'une quelconque des présentes conditions. WTW décline toute responsabilité à l'égard des éventuelles conséquences découlant du fait qu'un tiers se fierait au produit du travail. Si WTW accepte de fournir le produit du travail à un tiers, il incombe à Client de veiller à ce que ce tiers soit informé du fait qu'il ne peut se fonder sur celui-ci. Client s'engage à rembourser à WTW tous les frais (y compris les honoraires juridiques raisonnables) engagés par WTW pour donner suite à des demandes de tiers, dans le cadre d'une procédure judiciaire ou autrement, concernant des données ou des renseignements se rapportant aux services.

1.8. **Force majeure.** Un manquement d'une partie à ses obligations ou un retard à s'en acquitter n'entraîne pas sa responsabilité lorsque ce manquement ou ce retard résulte de circonstances échappant à sa volonté (un « **cas de force majeure** »), à condition qu'elle avise sans délai et par écrit l'autre partie du cas de force majeure et déploie tous les efforts raisonnables pour continuer à respecter ses obligations. Sauf indication contraire dans l'énoncé des travaux pertinent, chacune des parties pourra résilier un énoncé des travaux en adressant un avis écrit à l'autre partie, avec effet immédiat, si le cas de force majeure dure plus de trois mois.

1.9. **Dispositions diverses.** Les présentes modalités de courtage ainsi que l'énoncé des travaux applicable constituent l'énoncé complet et exclusif des accords et des ententes intervenus entre les parties et ils remplacent et excluent l'ensemble des propositions, accords, ententes ou déclarations antérieurs ou contemporains, verbaux ou écrits concernant la souscription d'assurance par Client. En cas de conflit entre les présentes modalités de courtage et un CCS ou un EDT, les dispositions pertinentes des modalités de courtage ou de l'EDT prévaudront. Toute modification d'un CCS, d'un EDT ou des services eux-mêmes doit être faite par écrit et approuvée par les parties. Dans le cas où une stipulation d'un CCS, d'un EDT ou



des modalités de courtage serait déclarée nulle, illégale ou autrement inapplicable, les autres stipulations garderont leur validité et leur force exécutoire.

Les parties ne peuvent céder ni déléguer aucun de leurs droits ou obligations à un tiers sans le consentement écrit préalable de l'autre partie. Malgré ce qui précède, chaque partie peut céder ou déléguer des droits et des obligations à ses sociétés affiliées. WTW se réserve le droit d'engager des sous-traitants pour qu'ils l'aident à fournir des services et de leur transmettre tout renseignement ou document dont ils peuvent avoir besoin à cette fin. Si WTW fait appel à des sociétés affiliées ou à des sous-traitants pour fournir les services, WTW demeure responsable en dernier ressort de la prestation des services concernés.

Une partie ne peut être tenue responsable d'une quelconque déclaration faite par elle-même ou en son nom à l'autre partie (sauf en cas de fraude, où la responsabilité de la partie fautive est illimitée) à moins que cette déclaration figure dans un CCS, dans un EDT ou dans ces modalités de courtage applicables. Chaque partie donne acte qu'elle n'a conclu, ni ne conclura, aucun CCS ni aucun EDT sur la foi d'une déclaration faite par l'autre partie et non comprise dans ce CCS, dans l'EDT applicable ou dans ces modalités de courtage.

WTW ne tolère aucunement les conduites contraires à l'éthique, ni en ce qui concerne ses activités ni en ce qui concerne les activités de ceux avec qui elle fait affaire. WTW entend respecter l'ensemble des lois, des règlements et des règles applicables.

- 1.10. **Régimes de sanctions et contrôle des exportations.** Le Canada, l'Union européenne, les États-Unis et d'autres autorités gouvernementales ont adopté des lois de sanctions et de contrôle des exportations qui interdisent aux sociétés, y compris WTW, de faire des affaires dans certains territoires ou avec certaines personnes. Les restrictions peuvent varier selon les activités de Client, sa structure de propriété et le lieu d'affectation ou la nationalité de ses employés. Veuillez informer WTW de toute exigence en matière d'assurance ou de service à l'égard de marchandises, de pays, d'organismes ou de personnes physiques faisant l'objet de sanctions ou de restrictions en vertu de ces lois. WTW entend se conformer à toutes les lois de sanctions et de contrôle des exportations applicables et WTW n'est pas responsable des mesures prises par des tiers en raison de leurs propres contraintes en matière de sanctions ou de contrôle des exportations.
- 1.11. **Règlement des différends et loi applicable.** Les parties s'engagent à collaborer de bonne foi à la résolution de tout différend relatif aux services visés par les présentes modalités de courtage. Si un différend ne peut être résolu, il sera soumis à une médiation non exécutoire présidée par les *Judicial Arbitration and Mediation Services* (JAMS) (aux États-Unis) ou conformément aux Règles nationales de médiation de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada en vigueur (au Canada), avant que l'une ou l'autre des parties ne puisse mettre en œuvre d'autres recours aux termes des présentes. Si la médiation échoue et qu'une partie ou les deux souhaitent se prévaloir d'autres recours, les parties conviennent que leur litige sera résolu sans procès devant jury et s'engagent à ne pas demander de procès devant jury. **DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LES PARTIES RENONCENT IRRÉVOCABLEMENT AU DROIT QU'ELLES POURRAIENT AVOIR DE DEMANDER UN PROCÈS DEVANT JURY.** Les différends et les réclamations de toute nature entre les parties sont régis et interprétés conformément aux lois de l'État de New York (aux États-Unis) ou aux lois de la province de l'Ontario (au Canada), sans égard aux dispositions juridiques de l'État de New York ou de l'Ontario en matière de conflit de lois.

Sous réserve de l'exception stipulée ci-après, dans le cas où la renonciation à un procès devant jury serait privée d'effet selon la loi applicable, tout différend que les parties ne parviendraient pas à résoudre elles-mêmes ou par la médiation prévue au paragraphe précédent sera réglé au moyen d'un arbitrage exécutoire devant un panel de trois arbitres conformément aux règles d'arbitrage commercial de l'Association américaine d'arbitrage (aux États-Unis) ou aux règles d'arbitrage canadiennes de l'ICDR au Canada. Le lieu de l'arbitrage sera établi conformément aux dispositions des présentes ou choisi d'un commun accord par les parties. Dans de telles circonstances, la procédure d'arbitrage constitue le seul et unique moyen de régler le différend, sauf si celui-ci porte sur la propriété ou l'utilisation du produit de notre travail ou sur une question de propriété intellectuelle, chacune des parties pouvant alors demander une injonction ou une autre mesure appropriée pour éviter un dommage irréparable ou pour préserver le *statu quo*. Chacune des parties a le droit de choisir un des arbitres, et les deux arbitres ainsi choisis s'accorderont sur le choix du troisième arbitre. Chacune des parties prendra à sa charge les frais de l'arbitre qu'elle aura choisi et la moitié des frais du troisième arbitre et des autres frais d'arbitrage. La sentence arbitrale sera définitive et exécutoire et pourra être homologuée par tout tribunal compétent. La procédure d'arbitrage est

1.12. Dispositions supplémentaires concernant uniquement les services relatifs aux régimes d'assurance collective.

- 1.12.1. Dans le cas où Client ou l'un des régimes d'avantages sociaux parrainés par Client aurait besoin de conclure un contrat de partenariat avec WTW pour répondre aux exigences de la loi américaine intitulée *Health Insurance Portability and Accountability Act* ou de son règlement d'application (*Standards for Privacy of Individually Identifiable Health Information*, articles 160 et 164 du CFR 45) ou d'une loi similaire, les parties passeront un contrat conforme à ces exigences.

2. Modalités de courtage

- 2.1. Les services que WTW fournit à Client dépendent en grande partie des faits, des renseignements et des instructions qui lui sont communiqués par Client ou ses représentants autorisés. WTW et Client doivent se communiquer mutuellement les faits, les renseignements et les instructions raisonnablement nécessaires en temps opportun. Client doit fournir à WTW des renseignements exacts et complets sur ses antécédents en matière de sinistres, son exposition aux risques et les changements dans la nature ou l'étendue de celle-ci ainsi que tout autre renseignement raisonnablement demandé par WTW ou par les assureurs. Il importe que Client informe WTW de tout changement dans ses activités qui pourrait avoir une incidence sur les services de WTW ou sur les couvertures d'assurance de Client. Par conséquent, Client est tenu de communiquer à WTW tous les renseignements qui sont importants pour les couvertures dont Client a besoin ou qui pourraient influencer les assureurs dans leur décision de faire affaire ou non avec Client, dans la détermination des conditions applicables ou du coût des couvertures ou dans le règlement d'un sinistre. L'omission de faits importants pourrait autoriser un assureur à refuser une demande de règlement en particulier ou à annuler un contrat. Cette obligation de communication s'applique autant lors du renouvellement ou de la modification des couvertures existantes de Client qu'au moment du placement de nouveaux types de couverture. Client convient que WTW ne peut pas être tenue responsable des conséquences d'une communication de renseignements tardive, inexacte ou incomplète.
- 2.2. Le devis d'un assureur constitue une offre de couverture. Une offre peut être modifiée ou retirée avant que Client ne l'accepte en demandant à WTW de mettre en place la couverture offerte. Le devis ne constitue pas un engagement juridiquement contraignant ni une confirmation de couverture. Si Client choisit de souscrire la couverture offerte, WTW obtient un engagement formel, habituellement sous la forme d'une note de couverture établie sur un formulaire produit ou approuvé par l'assureur ou par les assureurs. Les devis que WTW présente à Client sont fondés sur les renseignements que Client a fournis à WTW. Si Client constate que des renseignements qu'il a fournis sont inexacts ou incomplets, veuillez en informer WTW sans délai afin que WTW puisse vérifier l'exactitude des modalités des devis auprès des assureurs.
- 2.3. Au moment de lier Client par contrat, WTW vérifie sur la base de renseignements accessibles au public, dont ceux que produisent des agences de notation reconnues, la solidité financière des assureurs que WTW recommande pour les couvertures de Client. WTW communique à Client les résultats de cette analyse sur demande. Cependant, WTW ne peut pas garantir la solvabilité des assureurs ou des intermédiaires auxquels elle recourt pour placer les couvertures de Client.
- 2.4. Si Client a un contrat pluriannuel, il importe qu'il comprenne les limites des options de couverture et la possibilité que la solidité financière de l'assureur puisse évoluer pendant la durée de son contrat. WTW recommande à Client de passer en revue les notes attribuées à l'assureur pendant la durée de son contrat, au cas où elles baisseraient.
- 2.5. C'est à Client que reviennent les décisions définitives en ce qui concerne le choix des couvertures, la gestion des risques, et ses besoins et mesures en matière de prévention. WTW obtient les couvertures que Client choisit, avec les limites choisies par Client, établit ou achemine les notes de couverture, le cas échéant, et transmet à Client les polices après les avoir passées en revue.
- 2.6. WTW passera en revue les notes de couverture, les polices et les avenants pour vérifier leur exactitude et leur conformité avec les modalités négociées et les instructions de Client. WTW informera Client de toute erreur décelée dans ces documents et de toute modification recommandée à apporter à ceux-ci. Client s'engage à examiner lui aussi ces documents et à communiquer avec WTW promptement, toujours dans les deux semaines suivant leur réception, pour faire part à WTW de toute question à leur égard, et signaler à WTW tout document ou toute disposition qui semble à Client non conforme à ses instructions. Les couvertures de Client sont régies par les modalités énoncées dans ses contrats d'assurance et leurs avenants. WTW s'attend à ce que Client passe en revue ces documents et les fasse éventuellement



examiner par un conseiller juridique externe ou un consultant en assurances.

- 2.7. WTW informera Client des exigences concernant la déclaration des sinistres, en précisant où elle doit être faite et le mode de déclaration à employer, s'il y a lieu. Veuillez lire attentivement les instructions ou l'information que WTW fournit à ce sujet. Le fait de ne pas déclarer un sinistre correctement et dans les délais prescrits peut compromettre la couverture. Client devrait aussi conserver une copie des polices et des autres documents d'assurance et les instructions susdites au-delà des périodes d'assurance, au cas où Client aurait à déclarer des sinistres relevant d'un contrat ayant pris fin.
- 2.8. WTW pourrait réviser sa rémunération si Client demande une modification des couvertures ou des services fournis précisés dans l'EDT ou aux termes des présentes modalités de courtage, auquel cas WTW conclura une entente écrite indiquant tout changement apporté aux couvertures, aux services et à la rémunération. Si WTW est rémunérée au moyen de commissions versées par les assureurs, WTW aura le droit de conserver les commissions pour les nouvelles couvertures, les couvertures révisées ou toute autre modification importante des couvertures.
- 2.9. Si les risques d'assurance de Client se situent dans plus d'un territoire, WTW collaborera avec Client et les assureurs, au besoin, afin d'établir la répartition de la prime entre les territoires concernés et le montant des taxes payables sur la prime d'assurance dans chaque territoire. WTW fournit à Client ces services à titre de courtier en assurances et non à titre de conseiller fiscal. WTW recommande à Client de consulter un conseiller fiscal si Client le juge nécessaire. WTW décline toute responsabilité envers Client à l'égard de la répartition de la prime ou des montants de taxe sur les primes d'assurance advenant leur contestation par une autorité fiscale, ainsi qu'en cas d'omission ou de refus par un assureur de percevoir cette taxe et de la remettre aux autorités compétentes. De plus, WTW n'engage pas sa responsabilité envers Client si les assureurs omettent ou refusent de percevoir les taxes à l'égard de la prime d'assurance et de les verser aux autorités compétentes.
- 2.10. Client paiera les primes exigibles au moyen de fonds immédiatement disponibles en respectant les dates d'échéance indiquées dans les contrats d'assurance, sur les factures ou dans d'autres documents pertinents. Le défaut de paiement d'une prime peut empêcher la prise d'effet de la couverture ou entraîner la résiliation de la couverture par l'assureur. Client convient que WTW n'est pas responsable des conséquences des défaillances de Client dans le paiement des primes.
- 2.11. Client peut recourir aux services d'une société de financement de primes, d'un évaluateur de biens, d'une société de règlement échelonné ou d'un autre fournisseur de services relativement aux couvertures que WTW place pour lui. Des options de financement de primes ne sont pas toujours offertes. Cependant, WTW travaille actuellement avec les principaux fournisseurs de financement pour offrir un tel service lorsque cela est possible. Lorsque la loi le permet, WTW reçoit une rémunération en contrepartie des services qu'elle procure à ces fournisseurs. Ces services comprennent le traitement des demandes de financement de primes et le soutien aux ventes et au marketing, au besoin. Si Client souhaite obtenir de plus amples renseignements sur la rémunération que WTW reçoit, Client doit en faire part à WTW.
- 2.12. WTW traite les primes que Client paie par l'entremise de WTW et les fonds qui sont remis à WTW par les assureurs ou les intermédiaires à l'intention de Client, conformément à la législation applicable en matière d'assurances et de biens non réclamés. WTW peut transférer les fonds de Client directement à des assureurs et à des tiers tels que des courtiers de gros, des courtiers des marchés fédérés de l'assurance de dommages (communément désignés « *excess and surplus lines* ») ou des agents généraux afin qu'ils effectuent des opérations pour Client.
- 2.13. Lorsque WTW recouvre des fonds auprès de Client, Client convient que WTW peut recevoir et conserver des intérêts sur ces fonds à compter de la date où WTW reçoit ces fonds et jusqu'à ce que WTW les verse aux assureurs, à des intermédiaires ou à d'autres tiers dans le cadre de la prestation des services ou que WTW les rembourse à Client.
- 2.14. Sauf disposition contraire écrite, Client accepte que WTW utilise le nom et le logo de la société de Client dans du matériel de marketing et dans des documents internes de WTW.
- 2.15. À moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit, en cas de résiliation du présent contrat, WTW a droit aux commissions exigibles selon les conventions de commission passées avec les assureurs auprès desquels WTW a placé des contrats d'assurance, que WTW ait déjà reçu ou non ces commissions.
- 2.16. L'obligation de WTW de fournir à Client des services prend fin : a) à la date de prise d'effet de la résiliation de l'EDT, ou b) si Client n'a pas conclu d'EDT, à la première des deux dates suivantes : i) lors de la remise



d'un préavis écrit de 60 jours par l'une ou l'autre partie résiliant les services, ou ii) en ce qui concerne toute couverture soumise aux présentes modalités de courtage, à la date de prise d'effet d'un changement du courtier de Client attribué pour cette couverture (la « **date de résiliation** »). WTW prendra néanmoins des mesures raisonnables pour favoriser une transition harmonieuse vers la prise en charge des affaires de Client par lui-même ou un nouveau courtier en assurances. Si des demandes de règlement ou des rajustements de primes ou d'autres rajustements surviennent après la date de résiliation de l'entente, WTW n'a pas à s'en occuper après la cessation de la relation d'affaires avec Client. Ils sont habituellement pris en charge par le courtier d'assurances au service de Client au moment où ils se produisent. Cependant, WTW envisagera de fournir de tels services après la date de résiliation de l'entente moyennant une rémunération supplémentaire convenue avec Client. Quoi qu'il en soit, WTW traitera tout reliquat de prime provisionnelle pour les contrats en vigueur à la date de résiliation de l'entente.

- 2.17. Le marché des assurances étant complexe, il peut exister d'autres relations, non décrites dans le présent document, susceptibles de créer des conflits d'intérêts. Advenant un conflit d'intérêts en raison duquel WTW ne serait plus en mesure de respecter le présent contrat, WTW en avisera Client sans délai et mettra fin à ce contrat à moins que Client souhaite que WTW continue à lui procurer les services et que Client donne à WTW son consentement écrit. Si Client a des inquiétudes, il doit en informer WTW par écrit, faute de quoi WTW supposera que Client comprend le présent document et qu'il consent à ce que WTW procure les services conformément aux modalités énoncées dans les présentes.

- 2.18. En plus de toute autre disposition relative à l'utilisation des renseignements de Client contenue dans les présentes ou dans tout CCS, EDT ou autre document pertinent, il est entendu que WTW peut utiliser les données de Client, contre rémunération, dans certaines situations, de la manière décrite ci-dessous. WTW peut :
- 2.18.1. regrouper et anonymiser les données de Client et communiquer à des tiers certaines statistiques anonymisées ou sectorielles ou d'autres renseignements, y compris des renseignements concernant Client, mais jamais WTW ne divulguera sans le consentement de Client des renseignements qui lui sont propres autrement qu'agglomérés et anonymisés et dans une comparaison portant sur l'ensemble d'un secteur d'activité;
 - 2.18.2. utiliser les données de Client pour discuter périodiquement avec certains assureurs dans le but d'évaluer leur capacité et leur désir de proposer à Client un devis à une date ultérieure. Ces discussions peuvent porter uniquement sur le compte de Client ou faire partie de pourparlers au sujet d'un portefeuille de comptes. En règle générale, elles améliorent l'efficacité et l'efficience des efforts que WTW déploie par la suite pour Client lorsque Client souhaite demander d'autres devis pour faire une comparaison;
 - 2.18.3. partager de l'information relative à l'assurance de Client avec des assureurs ou leurs représentants, au besoin, pour leur permettre d'établir s'ils souhaitent couvrir le risque de Client en particulier ou adhérer à un mécanisme organisé par WTW selon lequel les assureurs participants acceptent d'assurer en tout ou en partie un portefeuille de risques sans nécessairement évaluer les risques individuels qui le composent;
 - 2.18.4. utiliser sans autre avis tout renseignement venant de Client aux fins suivantes : 1) offrir de la réassurance facultative à des assureurs qui sont des clients potentiels; 2) placer de la réassurance facultative pour le compte des clients-assureurs de WTW; 3) proposer des affaires de réassurance facultative à des réassureurs pour le compte de clients-assureurs de WTW.
- 2.19. Pour les clients de l'État de l'Ohio, ni la législation de l'État ni aucune société d'assurance n'oblige WTW à facturer des honoraires. La législation de l'Ohio permet de tels honoraires, mais prévoit que les honoraires ne peuvent être ni remboursés ni remis, ni annulés, ni encore compensés ou réduits par quelque commission touchée ou reçue par WTW.

3. Déclarations relatives au courtage

- 3.1. Si un bureau ou une société affiliée de WTW situés ailleurs qu'au Canada ou qu'aux États-Unis servent d'intermédiaires pour le placement des couvertures de Client, ils bénéficient également d'une rémunération pour la prestation de ce service. Cette rémunération n'est pas comprise dans les honoraires.
- 3.2. Dans la mesure où WTW est rémunérée par des commissions que les assureurs lui versent, ces commissions seront gagnées pour toute la durée du contrat au moment où WTW place les contrats pour Client. WTW touchera le pourcentage stipulé pour le placement de l'assurance de Client et le même pourcentage à chaque renouvellement de celle-ci, à moins que WTW communique à Client un taux de commission différent. Si l'assureur modifie ses taux de commission, WTW informera Client du nouveau taux avant de placer le contrat.
- 3.3. La rémunération qui sera versée à WTW pourra varier en fonction du contrat d'assurance qu'elle a fait souscrire. Selon l'assureur et le contrat d'assurance que Client choisit, la rémunération peut être versée par l'assureur qui fait souscrire le contrat d'assurance ou par un autre tiers. Il est possible que la rémunération soit conditionnelle et qu'elle varie en fonction de divers facteurs, dont le contrat d'assurance et l'assureur que Client choisit. Dans certains cas, d'autres éléments tels que le volume d'affaires que WTW fournit à l'assureur ou la rentabilité des contrats d'assurance que WTW place auprès de l'assureur peuvent également avoir une incidence sur la rémunération. WTW peut accepter une telle rémunération lorsqu'elle est licite et qu'elle respecte les normes et les contrôles établis pour éviter les conflits d'intérêts. Les commissions conditionnelles n'ont aucune influence sur les recommandations que fait WTW à ses clients pour le placement d'assurance. Si Client préfère que WTW n'accepte pas ce type de rémunération conditionnelle à l'égard de ses contrats d'assurance, Client doit en aviser WTW par écrit; WTW demandera aux assureurs d'exclure les contrats de Client du calcul de la rémunération conditionnelle.

- 3.4. À la demande de Client, WTW lui donnera plus de précisions sur la rémunération qu'elle s'attend à recevoir, y compris les commissions sur volume ou sur bénéfices, pour les assurances que Client souscrit et pour les autres devis qui sont présentés à Client, le cas échéant.
- 3.5. WTW peut placer l'assurance de Client ou d'autres services auprès d'un groupe d'assureurs ou d'autres fournisseurs. WTW met sur pied des groupes d'assureurs et de fournisseurs dans certains segments du marché. Les membres de ces groupes sont évalués selon divers critères. Les taux des commissions et les honoraires payés sur les affaires traitées avec ces groupes peuvent être supérieurs à ceux qui s'appliquent aux affaires placées en dehors de ces groupes. WTW communique aux clients les taux de ses commissions sur les devis de tels groupes avant de confirmer la souscription. Dans certains cas, les membres de ces groupes paient des frais administratifs pour leur adhésion ou pour la communication de renseignements supplémentaires. Il est possible que WTW touche une commission de recommandation de clients lorsqu'elle recommande Client à certains fournisseurs.
- 3.6. Dans certaines situations, le recours à un courtier de gros peut être avantageux pour Client. WTW ne placera ni ne renouvellera, directement ou indirectement, l'assurance de Client par l'entremise d'un courtier de gros sans d'abord communiquer à Client par écrit la rémunération que WTW, ses sociétés mères, ses filiales ou d'autres sociétés de son groupe recevront en conséquence.
- 3.7. Si des grossistes, des directeurs de la tarification ou des agents généraux contribuent à procurer à Client des produits et des services d'assurance, ils ont également droit à une rémunération à cet égard. Lorsqu'il s'agit de sociétés mères de WTW, de filiales ou d'autres sociétés affiliées de son groupe, toute rémunération que WTW ou les sociétés mères de WTW, ses filiales ou d'autres sociétés affiliées de son groupe reçoivent est comprise dans la rémunération totale que WTW communique à Client. Dans le cas contraire et si Client désire obtenir plus d'information sur la rémunération de ces tierces parties, il doit communiquer avec WTW, et WTW l'aidera à obtenir ces renseignements.
- 3.8. Les barèmes des commissions et les autres ententes régissant la rémunération des services que WTW fournit à Client peuvent changer avec le temps et ne correspondent pas nécessairement à la durée du contrat de Client. WTW fournit à Client des renseignements qui, à sa connaissance, sont exacts au moment où elle les présente à Client, mais il est possible que les ententes régissant la rémunération changent avec le temps. WTW informera Client de toute modification de sa rémunération avant le renouvellement d'assurance de Client, et en tout temps à la demande de Client.
- 3.9. À titre d'intermédiaire d'assurance, WTW agit habituellement pour Client. Cependant, WTW ou des sociétés mères de WTW, ses filiales ou d'autres sociétés de son groupe peuvent aussi fournir des services à des assureurs et être rémunérées pour ces services. Elles peuvent, par exemple : a) exercer les fonctions d'agent général, de gestionnaire de programme ou d'autres fonctions similaires qui donnent à WTW le pouvoir d'engager les assureurs et d'accorder une couverture immédiate; b) déléguer des pouvoirs de souscription à aliments (ou accords « *line slips* ») ou prendre des dispositions analogues qui permettent à un assureur de souscrire des affaires pour lui-même et pour d'autres assureurs; c) gérer des pouvoirs de souscription à aliments (ou accords « *line slips* ») pour des assureurs; d) fournir des services de tiers administrateur et divers services administratifs aux assureurs. Les contrats passés avec les assureurs peuvent accorder à WTW certains droits ou créer certaines obligations concernant la commercialisation de leurs produits d'assurance. WTW peut placer les assurances de Client dans le cadre d'un contrat d'agent général, d'une délégation de souscription ou de facilités analogues lorsque WTW juge raisonnablement que cela répond aux besoins ou aux instructions de Client en matière d'assurance. Le cas échéant, WTW informera Client de son intention et de la rémunération tirée de ces services. Les assureurs peuvent également être les clients de WTW. Par exemple, WTW (et les sociétés de son groupe) peut leur fournir des services-conseils, de courtage ou de réassurance et des services administratifs en impartition. Le cas échéant, ces services feront l'objet d'une rémunération séparée. Il est possible que certains de ces clients soient des assureurs auprès de qui WTW place les couvertures de Client. Les services fournis à Client sont bien distincts des services fournis à la clientèle de WTW constituée d'assureurs, et toute rémunération reçue pour les services fournis à la clientèle constituée d'assureurs est entièrement distincte et en sus de celle que WTW reçoit pour les services qu'elle fournit à Client au titre des présentes modalités de courtage.

- 3.10. WTW fait partie d'un groupe de grandes entreprises internationales. En plus des commissions que WTW reçoit d'assureurs pour le placement des couvertures de Client, d'autres parties, tels que des courtiers des marchés fédérés de l'assurance de dommages (communément désignés « *excess and surplus lines* »), des courtiers de gros, des intermédiaires de réassurance, des directeurs de la tarification et d'autres acteurs semblables (certains desquels peuvent appartenir en totalité ou en partie aux sociétés mères de WTW ou à d'autres sociétés de son groupe) peuvent toucher les commissions habituelles pour leur rôle dans la fourniture des produits ou la prestation de services d'assurance à Client, aux termes de contrats distincts conclus avec des assureurs ou des réassureurs.
- 3.11. Afin de respecter la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, WTW demande aux clients de confirmer (ou de confirmer à nouveau) leur identité dans certaines situations. WTW peut devoir le faire au moment où Client devient un client ou après un certain temps, par exemple lorsque WTW vérifie une proposition ou transfère un règlement de sinistre. L'identité des clients peut être communiquée à d'autres filiales de Willis Towers Watson PLC et, lorsque WTW le juge nécessaire, aux organismes d'application de la réglementation et de la loi. Veuillez noter qu'il est interdit à WTW de divulguer à Client tout rapport produit par WTW à l'égard d'un blanchiment d'argent constaté ou soupçonné, y compris le fait qu'un tel rapport ait été fait.

WTW dispose de systèmes qui protègent ses clients et elle-même contre la fraude et d'autres crimes, et WTW peut recourir aux services de tiers pour vérifier l'identité et la légitimité des clients. Les renseignements sur les clients peuvent servir à empêcher des crimes et à retrouver les auteurs d'actes criminels. Il est possible que WTW compare les renseignements de Client aux données contenues dans des banques de données sur les crimes financiers. Si WTW reçoit des renseignements faux ou inexacts, WTW pourrait être dans l'obligation d'en informer des organismes de réglementation compétents.

- 3.12. WTW négocie des taux de commission avec certains assureurs pour l'ensemble de ses sociétés. Si le taux à l'égard du placement de produits pour Client est inférieur au taux négocié, WTW percevra la différence directement auprès de l'assureur. Ces paiements n'augmenteront pas le coût de l'assurance de Client et n'auront aucune incidence sur ses primes ou ses taux de prime. Pour obtenir des renseignements détaillés sur les ententes conclues à cet égard, WTW invite Client à consulter le site Web à l'adresse suivante : <https://www.wtwco.com/fr-ca/notices/personal-lines-national-commission-rates>.
- 3.13. Une unité fonctionnelle distincte au sein du groupe Willis Towers Watson, FINMAR Market Services, fournit un large éventail de services à certains assureurs qui placent des affaires pour les clients de FINEX Global. Ces assureurs paient des frais distincts à FINMAR Market Services pour la prestation des services en question. Ces frais se situent dans une fourchette allant de 2,75 % à 7,5 % (plus la TVA, s'il y a lieu) des primes totales placées, selon l'importance des services fournis. Sauf indication contraire, ces frais ne sont pas répercutés sur les primes payées par les clients de FINEX Global.
- 3.14. Si WTW présente à Client un devis d'un assureur non agréé (c.-à-d. non autorisé à exercer ses activités dans le pays ou le territoire concerné), il faut savoir que ses tarifs, ses conditions d'assurance et ses libellés de contrat ne sont pas soumis à la réglementation de l'État, de la province ou du territoire de Client et qu'une taxe supplémentaire payable par Client s'ajoute à la prime d'assurance indiquée. Par ailleurs, en cas d'insolvabilité de l'assureur, Client ne serait couvert par aucun fonds de garantie gouvernemental pour les indemnités impayées.

4. Langue

- 4.1. Les parties souhaitent expressément que cette entente et tous les documents s'y rapportant soient rédigés et signés en anglais.

5. Demandes de renseignements et plaintes

- 5.1. La satisfaction de Client est importante pour WTW. Si Client a des questions ou des plaintes à formuler, Client doit en faire part à la personne chargée de son compte ou à la personne qui dirige le bureau de WTW. Client peut également communiquer sans frais avec WTW en composant le 1 800 461-9330, aux États-Unis, ou le 1 800 235-6302, au Canada.
- 5.2. La Direction des assurances du Texas (*Texas Department of Insurance*) a un numéro de téléphone sans



frais (1 800 252-3439) auquel Client peut téléphoner pour se plaindre des honoraires d'un producteur d'assurance. Client peut aussi communiquer avec cet organisme à ConsumerProtection@tdi.state.tx.us. L'adresse de son site Web est le www.tdi.state.tx.us. Et voici son adresse postale : P.O. Box 149104, Austin, TX 78714-9104.