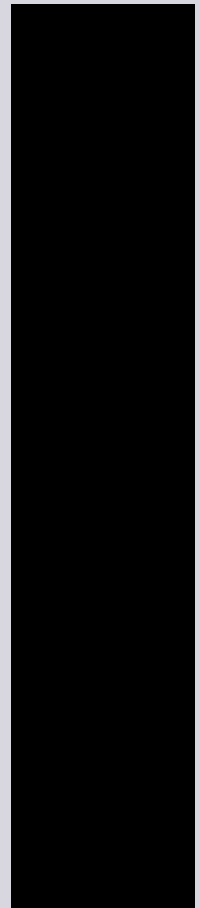
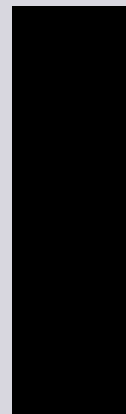
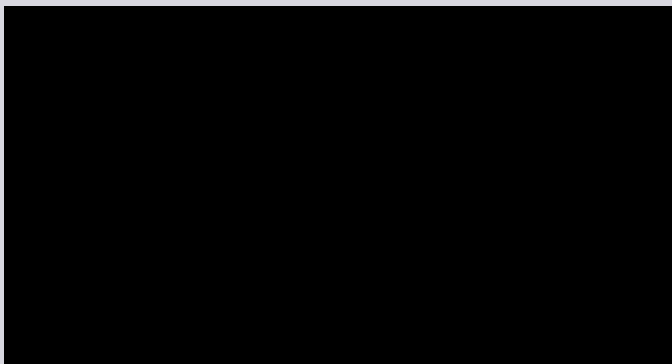


Willis Towers Watson Luxembourg SA

Conditions générales

Février 2024



Objet des présentes conditions générales et champ d'application

Le présent document a pour objet de décrire notre relation professionnelle et les services que nous vous fournirons (à l'exception des services, le cas échéant, que nous vous fournirions en vertu d'un accord écrit distinct signé par vous et par nous).

Par votre ordre de souscription du contrat d'assurance et/ou le paiement lié à votre placement d'assurance, vous vous engagez à respecter les dispositions du présent document, au même titre que si vous les aviez signées, ou y aviez consenti par écrit.

Dans le présent document les expressions « **Willis Towers Watson** », « **nous** », « **nos** » et « **nôtre(s)** » font référence à Willis Towers Watson Luxembourg S.A.. Par ailleurs, toute référence à l'assurance inclut la réassurance et toute référence à l'assureur inclut le réassureur.

Veuillez lire attentivement le présent document car il énonce non seulement les conditions de notre relation professionnelle, mais également nos droits et nos obligations en vertu des lois et des réglementations.

Nous attirons votre attention sur les rubriques suivantes :

- Vos Responsabilités ;
- Notre Rémunération ;
- Informations relatives aux fonds du Client ;
- Conflits d'intérêts ; et
- Réclamations.

N'hésitez pas à nous contacter en cas de doute ou de désaccord concernant une quelconque disposition du présent document.

Présentation et informations légales

Nous sommes une société de courtage en assurance. Nous sommes agréés et régis par le Commissariat aux Assurances.

Nous offrons nos services pour des risques situés au Grand-Duché de Luxembourg et bénéficions de l'agrément de Libre Prestation de Services dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Malte, Pays Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Grande-Bretagne, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque.

Notre société mère est Willis Towers Watson PLC, une société de droit irlandais cotée au NASDAQ. Dans le présent document, Willis Towers Watson PLC, ses filiales et coentreprises sont désignées individuellement « **Société Willis Towers Watson** » et collectivement « **Sociétés Willis Towers Watson** ».

Nous confirmons ici :

- Que nous ne détenons pas de participation, directe ou indirecte représentant 10% ou plus des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurances ;
- Qu'aucune entreprise d'assurances ou société mère d'une entreprise d'assurances ne détient de participation, directe ou indirecte, représentant 10% ou plus de nos droits de votre ou de notre capital ;

Nous vous proposons des services transactionnels et/ou de consultation en fonction de vos besoins en matière d'assurance sur une vaste gamme de produits d'assurance généraux.

Nous nous engageons, dans le cadre de notre prestation de services, à agir en toutes circonstances dans votre intérêt.

Conformément à la loi du 7 décembre 2015 relative au secteur des assurances, lorsque nous distribuons un contrat d'assurance à un client qui a sa résidence/établissement habituel au Grand-Duché de Luxembourg, nous fournissons toujours un conseil, sauf si

vous y renoncez expressément. Ce conseil est basé sur une analyse équitable et personnelle, c'est-à-dire basée sur l'analyse d'un nombre suffisamment important de contrats d'assurance disponibles sur le marché, pour nous permettre de faire une recommandation personnelle concernant le contrat d'assurance adéquat à vos besoins.

En tant que société de courtage d'assurances, nous agissons pour votre compte, et nous soumettons des propositions et négocions auprès d'un ou de plusieurs assureurs sélectionnés parmi un nombre d'assureurs ou un groupe déterminé d'experts en assurance, selon la nature du produit demandé. Il arrive cependant que des assureurs nous sous-traitent certaines tâches liées à la gestion de votre contrat comme la gestion des sinistres.

En règle générale, nous agissons en qualité de mandataire d'assureurs lorsque ces derniers nous accordent un mandat spécial ou un mandat d'agent général, qui nous permet d'accepter des opérations pour leur compte et de couvrir immédiatement un risque. Par ailleurs, nous pouvons délivrer des bordereaux de souscription, permettant à l'assureur de souscrire des opérations pour son propre compte et pour celui d'autres assureurs et nous pouvons gérer ces bordereaux de souscription pour ces assureurs. Nous pouvons placer vos opérations d'assurances sous mandat spécial, mandat d'agent général d'assurance, bordereau de souscription ou toute solution semblable dès lors que nous considérons qu'elles correspondent de manière raisonnable à vos besoins/demandes en matière d'assurance. Nous devons vous tenir informé sitôt que nous contractons une solution pour votre risque d'assurance.

Nous n'offrons pas de service de consultation en matière de fiscalité, comptabilité ou questions réglementaires ou légales (notamment les sanctions) et, le cas échéant, mieux vaut vous adresser à d'autres conseillers quant à ces questions.

Prestations de services principales

Négociation et placement

Nous traiterons avec vous ou vos représentants de vos besoins en matière d'assurance, notamment en ce qui concerne la portée de la couverture envisagée, les limites de garantie et la tarification. A réception de vos demandes, qu'elles soient écrites ou orales, nous nous efforcerons de satisfaire à vos besoins en matière d'assurance.

Nous vous communiquerons l'information relative à la garantie d'assurance que nous vous recommandons afin que vous puissiez décider si vous acceptez la couverture proposée. Nous vous conseillerons sur les structures de marché disponibles qui répondraient à vos exigences et à vos besoins et, le cas échéant, sur les mérites respectifs d'un placement auprès d'un assureur unique ou de plusieurs assureurs. En qualité d'intermédiaire d'assurance pour votre compte, nous répondrons à toutes les questions que vous pourriez vous poser quant à la couverture proposée, ses bénéfices, la structure de placement, et les limites, exclusions et conditions de garantie. Il vous incombe de vérifier l'information relative à la garantie d'assurance que nous vous recommandons. Si la garantie et les conditions y afférentes ne correspondent pas à vos exigences, vous devez nous en aviser immédiatement. Nous devons vous fournir automatiquement les informations relatives à l'ensemble des propositions d'assurance que nous recommandons.

Pendant la durée du placement de votre opération d'assurance, nous nous efforcerons de vous tenir informés des progrès de nos négociations et vous aviserons en cas de difficulté pour l'obtention la couverture souhaitée. Nous ferons notre possible pour mettre en place votre programme d'assurance, sous réserve de la disponibilité des assureurs, avant la date prévue de prise d'effet, de renouvellement ou d'extension de la couverture (le cas échéant).

Il vous incombe de vérifier que la documentation que nous vous envoyons pour vous confirmer que vous êtes couvert par les assureurs est conforme à vos exigences. Si vous avez la moindre question à propos de la couverture, des limites ou conditions de garantie, ou des doutes quant à notre respect de vos exigences, veuillez nous contacter immédiatement.

Par ailleurs, il vous est conseillé d'examiner les conditions de paiement des primes d'assurance que nous vous recommandons. En cas de non-respect de l'ensemble des conditions de paiement des primes dans les délais impartis, vos assureurs peuvent se réserver le droit d'émettre une notification de résiliation pour défaut de paiement. Nous devons également vous tenir informé de tous frais additionnels à la prime d'assurance.

Nous vous transférerons tout document contractuel, le cas échéant, et toute modification ou tout avenant à votre contrat dans les plus brefs délais.

Solutions logicielles en matière de commerce

Sur certains marchés et pour certains types de risques, des solutions logicielles en matière de commerce sont disponibles, à la fois pour le placement et la gestion (notamment la gestion des sinistres) des risques placés en votre nom. De manière générale, pour pouvoir utiliser ces solutions, nous sommes obligés d'accepter les conditions requises par le fournisseur de la solution logicielle, comme le sont tous les utilisateurs du système. Notre acceptation desdites conditions lie également tout client pour le compte duquel nous agissons lorsque nous utilisons ladite solution. Il arrive parfois que lesdites conditions entraînent des changements de la situation juridique habituelle en ce qui concerne la propriété et l'utilisation autorisée des informations et des documents entrés dans la solution ou générés par elle. Veuillez-vous adresser à votre Responsable du budget Willis Towers Watson pour de plus amples informations pour connaître l'utilisation éventuelle d'une solution électronique de ce type en votre nom pour le placement ou la gestion de votre opération.

Assureurs

Nous vérifions la solvabilité financière des assureurs que nous pensons adaptés à vos besoins en utilisant les informations accessibles au public, notamment celles publiées par des agences de notations reconnues. Néanmoins, nous n'agissons en aucun cas en qualité d'assureur ni ne pouvons garantir de quelque manière que ce soit la solvabilité d'un assureur. Par conséquent, il vous incombe de déterminer si

un quelconque assureur est convenable et nous restons à votre disposition pour échanger en cas de doute.

A votre demande, nous pouvons vous communiquer une analyse factuelle, préparée par le Département de la Sécurité du Marché Willis Towers Watson, des assureurs auxquels vous envisagez de faire appel en fonction de vos exigences. Par ailleurs, nous pouvons examiner les enquêtes de sécurité sur le marché selon les cas, sous réserve de l'acceptation d'une rémunération additionnelle.

Nous publions également l'indice de qualité Willis Towers Watson (« IQW »), un indice qui permet de sélectionner, d'analyser et de noter de nombreux assureurs en fonction d'un grand nombre de critères de service. A votre demande, nous vous communiquerons les notes IQW relatives à votre placement.

Sinistres

Nous fournissons des services de gestion des sinistres pendant la durée de notre mandat. Ces services peuvent être prorogés par un accord mutuel, mais ils seront soumis à une rémunération additionnelle. Nos services de gestion des sinistres comprennent, à réception des informations que nous vous demandons, la déclaration du sinistre ou de ses circonstances aux assureurs, la communication des rapports et la correspondance liés au sinistre entre les parties concernées, et le recouvrement et/ou l'indemnisation du sinistre en fonction des pratiques du marché et de votre police d'assurance. Nous ne vous fournissons pas de services de gestion des sinistres lorsque ces derniers doivent être traités directement par vous et vos assureurs et par ailleurs, à moins qu'il en ait été convenu autrement, nos services de gestion des sinistres n'incluent pas la prestation de services de nos avocats en la matière (voir ci-dessous). Nous pouvons solliciter les services de tiers en matière de gestion des sinistres, cependant, pour ce faire, nous devons vous informer avant la prise d'effet du contrat d'assurance.

Lorsque les sinistres ne sont pas simples ou lorsque la garantie est complexe ou si le caractère technique du problème pose des difficultés pour la gestion du sinistre, nous disposons d'une équipe d'avocats chevronnée en négociation des sinistres

contentieux ou complexes, et en gestion de la procédure de règlement du sinistre. Si vous souhaitez bénéficier des services de nos avocats en matière de gestion des sinistres, veuillez noter que nous nous réservons le droit de vous facturer une rémunération supplémentaire.

A réception d'indemnités au titre d'un sinistre, nous vous les transférerons dans les plus brefs délais. Néanmoins, nous ne vous transférerons aucune somme liée à un sinistre tant que nous ne l'avons pas reçue de la part des assureurs. Cependant certains assureurs nous confient certains services en relations avec votre contrat d'assurance telle que la gestion ou le traitement des sinistres.

Services supplémentaires

A votre demande, s'ils sont disponibles et adaptés, nous pouvons accepter de vous fournir un certain nombre de services supplémentaires ne relevant pas de nos prestations de services principales. Lesdits services, qu'ils soient ou non listés dans un quelconque Plan de Service Client, peuvent être soumis à l'acceptation d'une rémunération additionnelle.

Communications électroniques

A partir du moment où vous nous communiquez votre adresse email, nous communiquerons principalement avec vous par ce moyen électronique, sauf si vous avez expressément opté pour l'envoi de documents papier.

Nous pouvons communiquer avec vous, et avec d'autres parties avec lesquelles vous auriez besoin de communiquer aux fins de notre prestation de services, par courrier électronique, incluant parfois l'envoi, en pièce jointe, d'autres données électroniques. En utilisant ce mode de communication, vous et nous en acceptons les risques inhérents (notamment les risques d'interception des communications ou d'accès non autorisé aux dites communications, le risque que les dites communications soient corrompues et les risques de virus ou autres dispositifs dangereux). Indépendamment des procédures de vérifications antivirus raisonnables de notre système, il vous incombe de vérifier que l'ensemble des communications électroniques que nous vous envoyons ne contiennent pas de virus. Vous

êtes également tenu de vérifier que les messages sont reçus en intégralité. En cas de litige, ni vous ni nous ne pouvons remettre en question l'admissibilité en tant que preuve d'un document électronique et le système de Willis Towers Watson doit être considéré comme la base d'enregistrement définitive des communications et de la documentation électroniques.

Vous devez également savoir que les dispositifs de sécurité des systèmes de Willis Towers Watson bloquent certaines extensions de fichier, notamment et de manière non exhaustive : .rar, .text, .vbs, .mpeg, .mp3, .cmd, .cpl, .wav, .exe, .bat, .scr, .mpq, .avi, .com, .pif, .wma, .mpa, et .mpg. Les courriers électroniques comportant des fichiers joints de ce type ne nous parviendront pas, et vous ne recevrez aucun message vous prévenant qu'ils ont été bloqués.

Notre Rémunération

La rémunération au titre des services que nous vous fournissons sera soit sous forme de commissionnement, un pourcentage de la prime d'assurance que vous versez et qui nous est attribuée par l'assureur auprès duquel votre opération d'assurance est placée, soit sous forme d'honoraires, selon ce que nous convenons avec vous. Le cas échéant, et avec votre consentement, nous pouvons recevoir des honoraires et un commissionnement.

Le commissionnement et les honoraires sont habituellement perçus pour la durée du contrat à compter de sa prise d'effet, et, à moins que nous n'en ayons convenu autrement avec vous, nous retiendrons l'ensemble des honoraires et du commissionnement relatifs à l'intégralité de la durée du contrat en ce qui concerne les opérations que nous avons placées, notamment lorsque votre contrat d'assurance a été résilié et que vos assureurs ont restitué la prime pure calculée au prorata. Conformément à la pratique du marché établie de longue date, nous déduisons notre commissionnement de courtage et les autres commissions de la prime à sa réception.

Nous vous indiquerons le mode de rémunération choisi avant la souscription de l'assurance.

Il est possible qu'il convienne parfois (dans votre intérêt également) que nous fassions appel à d'autres parties, tels que des courtiers-grossistes, des courtiers de type spécifique (Excess Lines Brokers ou Surplus Lines Brokers), des mandataires d'assurances, ou des intermédiaires de réassurances. Lesdites parties peuvent également percevoir et conserver des commissions pour les produits et les services qu'elles vous fournissent. Si l'une quelconque des parties susmentionnées est l'une des Sociétés Willis Towers Watson, nous vous indiquerons le mode de rémunération choisi avant la souscription de l'assurance.

Vous pouvez également choisir de solliciter une société de financement de premier ordre ou un autre prestataire de services aux fins de l'opération que nous plaçons pour vous ou des services que nous vous fournissons. Sitôt reçue une quelconque rémunération de la part de l'un des prestataires de services précités en cas de sollicitation de leurs services de votre part, nous vous communiquerons le montant de cette rémunération avant que vous ne preniez la décision définitive de solliciter ce prestataire de service.

Dans le cadre des activités courantes, nous pouvons également percevoir un intérêt sur les sommes du client et de l'assureur à compter de la date de réception des fonds jusqu'à ce que nous décidions de leurs destinataires. Nous confirmons que nous conserverons ledit intérêt plutôt que de vous le verser ou de le verser à l'assureur (selon le cas).

Résultat issu du marché spécifique au placement

Nous pouvons fournir des services de courtage de réassurance pour les assureurs. Nous pouvons aussi conclure des accords de services avec certains assureurs en vue d'aider au développement de produits d'assurance pour nos clients.

En vertu de ces accords, nous pouvons être rémunérés par les assureurs pour les services que nous leur fournissons en sus de tous honoraires ou commissionnements que vous pouvez nous verser pour le placement de votre opération d'assurance. Lesdits accords sont décrits de manière plus

approfondie dans l'addenda « **Résultat issu du marché** » ci-joint.

Commission conditionnelle

Willis Towers Watson peut accepter certaines formes d'indemnisation conditionnelle dans les régions où elles sont légalement acceptables, et lorsqu'elles sont conformes aux normes et aux réglementations pour le règlement de conflits d'intérêts. Puisque les assureurs comptabilisent les commissions conditionnelles lorsqu'ils calculent la tarification globale, le prix que nos clients paient pour leurs polices ne subit aucun effet si Willis Towers Watson accepte ou non les commissions conditionnelles. Dès lors qu'un client de Willis Towers Watson préfère que nous n'acceptions pas la commission conditionnelle liée à leur compte, nous demanderons au(x) assureur(s) du client qu'il(s) exclue(nt) les opérations dudit client de leurs calculs de paiement conditionnel.

Loi FATCA

La loi américaine FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) vise les institutions financières étrangères et autres intermédiaires financiers (notamment les compagnies d'assurance et les intermédiaires tels que les courtiers) afin de lutter contre l'évasion fiscale des contribuables américains moyennant des comptes offshore. La loi FATCA est applicable uniquement si vous êtes une société américaine ou un ressortissant de nationalité américaine ou une société non américaine versant des primes par l'intermédiaire d'un courtier d'assurance américain à un assureur non américain. Afin de respecter la FATCA, les compagnies et les intermédiaires d'assurances doivent satisfaire à certaines exigences légales. Une opération d'assurance placée auprès d'une compagnie d'assurance qui ne respecte pas la FATCA peut entraîner une retenue fiscale de 30 % sur votre prime. Lorsque la FATCA est applicable à votre cas, afin d'éviter cette retenue fiscale, Willis Towers Watson placera votre opération d'assurance uniquement auprès d'assureurs et d'intermédiaires respectant la FATCA, ainsi aucune retenue ne sera requise, à moins que vous ne nous demandiez d'agir autrement, et ne nous fournissiez une autorisation écrite préalable pour ce faire. En effet, dès lors que vous demandez à Willis Towers Watson de placer

vosre opération d'assurance auprès d'un assureur ou d'un intermédiaire ne respectant pas la FATCA, cela peut entraîner des frais supplémentaires équivalents à 30 % de la prime couvrant les risques pouvant provenir des États-Unis, pour couvrir la retenue fiscale. Si vous nous demandez de placer votre risque auprès d'un assureur ne respectant pas la FATCA, mais refusez de payer la retenue de 30 % supplémentaire si elle est requise, nous ne le ferons pas. Veuillez-vous adresser à votre conseiller fiscal pour obtenir l'ensemble des informations concernant la FATCA.

Limite de Responsabilité

La responsabilité totale de Willis Towers Watson et/ou de ses filiales en cas de manquement contractuel, négligence, infraction aux obligations réglementaires ou autre sinistre découlant des ou relatif aux présentes ou des services fournis en vertu des présentes ou y relatifs, est limitée comme suit :

- (i) en cas de préjudice corporel ou de décès causé par la négligence de Willis Towers Watson, aucune limite ne peut être appliquée ;
- (ii) en cas d'actes frauduleux (notamment le vol ou le vol par conversion) ou d'omission volontaire ou faute grave de la part de Willis Towers Watson, ou pour toute autre responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée en application de la loi, aucune limite ne peut être appliquée ;
- (iii) la responsabilité totale de Willis Towers Watson n'excèdera pas au total le montant de 10 millions USD ; et
- (iv) sous réserve de l'application des clauses (i) et (ii) ci-dessus, en ce qui concerne les préjudices suivants : perte de revenus, manque à gagner ; perte de réputation ; perte de marge brute ; perte d'économies prévisionnelles ; augmentation des frais d'exploitation ; ou toute autre perte indirecte ou connexe, la responsabilité de Willis Towers Watson ne peut être engagée en aucun cas.

Nos obligations

Sauf s'il est expressément précisé autrement dans le présent document, nos obligations sont des obligations de moyen, en particulier par rapport à tout conseil que nous vous fournirons.

Nous avons souscrit une assurance couvrant notre responsabilité professionnelle.

Vos Responsabilités

Propositions d'assurance

Pour certaines catégories d'assurance, il peut vous être demandé de remplir une proposition d'assurance ou un document semblable. Nous pourrions vous fournir des indications, mais nous ne pouvons pas remplir le document pour vous.

Devoir d'information

Notre objectif est d'obtenir le meilleur produit disponible pour répondre à vos besoins en matière d'assurance. Pour que notre relation professionnelle soit efficace, vous devez nous fournir des informations complètes et précises et vos exigences, dans les temps, afin que nous puissions vous aider au mieux. Gardez à l'esprit que les assureurs ne sont pas toujours obligés de se renseigner sur vous. En effet, il est souvent de votre devoir de communiquer l'ensemble des faits essentiels, notamment toute information essentielle, liés à vos exigences en matière de couverture, ou qui peuvent avoir un effet sur la décision des assureurs d'accepter ou non votre opération, la finalisation des conditions de la garantie et/ou la communication de la tarification de la couverture, et il vous faut également répondre de manière intégrée et franche aux demandes d'informations que vous adressent les assureurs.

Une communication partielle des faits essentiels peut permettre à l'assureur de se soustraire à une responsabilité pour un sinistre particulier ou de rendre nul le contrat. Le cas échéant, ce devoir d'information s'applique également au renouvellement des contrats et à la souscription de nouveaux contrats d'assurance. Nous excluons toute responsabilité pour les conséquences d'une information tardive, inexacte ou incomplète, ou de toute fausse déclaration de votre part (ou de celle de vos salariés ou de leurs ayants droit).

Veillez-vous adresser à nous si vous avez le moindre doute sur les informations qui doivent être considérées comme essentielles ou si vous pensez qu'il est possible que nous n'en disposions pas, ou encore, si vous avez le moindre doute sur la définition du devoir d'information.

Nous ne pourrions pas être tenu responsables si les conseils que nous vous avons fournis s'avèrent a posteriori inadéquates ou erronés, en raison d'éléments, de circonstances ou d'événements qui n'étaient pas connus de nous ou n'étaient pas raisonnablement prévisibles.

Choix des Assureurs

Si vous avez le moindre doute concernant l'un quelconque des assureurs choisis pour vos besoins en matière d'assurance, vous devez nous en aviser dans les plus brefs délais.

Votre contrat d'assurance

Bien que nous vérifions les documents contractuels que nous vous envoyons, il vous faudra réexaminer le contrat pour vous assurer qu'il est dûment conforme à la portée de la couverture, aux conditions et aux limites de garantie et aux autres modalités exigées par vous. Une attention particulière doit être portée à chacune des conditions du contrat, garanties, et dispositions de déclaration de sinistre, puisqu'un manquement à l'une d'elles peut compromettre la validité de votre garantie. S'il existe un quelconque désaccord, vous devez nous contacter immédiatement.

Sinistres

Il arrive généralement que les sinistres ne puissent plus être invoqués lors d'une procédure judiciaire (ou que les réclamations soient complètement irrecevables dans certaines juridictions) si elles ne font pas l'objet d'une action en justice intentée dans le délai de prescription imparti applicable audit sinistre dans la juridiction concernée. Puisque nous ne sommes pas avocats, nous ne fournissons pas de services de consultation sur les conséquences juridiques du défaut de réclamation et nous n'entamerons pas de poursuites, ni ne conclurons d'accord de prorogation/d'interruption de prescription dans le but de suspendre pour votre compte l'application du délai de prescription

correspondant. En ce qui concerne ces questions, nous vous recommandons de faire appel à des services juridiques pour votre propre compte. Il est donc de votre devoir de suivre l'évolution des délais de prescriptions correspondant à vos sinistres et d'entamer les procédures judiciaires nécessaires le cas échéant.

Par conséquent, veuillez attentivement prendre en compte toutes les instructions que nous vous fournissons en matière de déclaration des sinistres, car le défaut de déclaration d'un sinistre dans les conditions et les temps prévus peut compromettre votre couverture dudit sinistre. En outre, il vous est conseillé de conserver des exemplaires de l'ensemble de vos contrats d'assurance et de vos documents de couverture ainsi que les instructions relatives à la déclaration des sinistres, puisque vous pourriez avoir besoin de déclarer un sinistre après la résiliation d'un contrat, voire longtemps après qu'il a expiré. En conséquence, il est important de conserver les documents relatifs à votre contrat en lieu sûr.

Changement de circonstances

Vous devez nous communiquer dans les plus brefs délais tout changement de circonstances vous concernant pouvant avoir une incidence sur les services que nous devons vous fournir ou sur la couverture fournie par votre contrat d'assurance.

Informations exclusives

Toutes les activités que nous entreprenons aux fins du présent document sont des prestations qui vous sont exclusivement destinées et l'ensemble des données, recommandations, propositions, rapports et autres informations fournis par nous et afférents à nos services vous sont exclusivement réservés. Vous vous engagez à interdire l'accès auxdites informations à un quelconque tiers sans notre autorisation expresse et écrite. Nous nous réservons le droit d'engager une procédure judiciaire pour protéger les informations confidentielles.

Paiement de la Prime

Vous devez régler au moyen des fonds disponibles l'ensemble des sommes dont vous êtes redevable en respectant la/les date(s) de paiement indiquée(s) dans notre

bordereau de débit ou tout autre document de paiement retenu (« **Date de Paiement** »). En cas de non-respect de la Date de Paiement, les assureurs peuvent être amenés à résilier votre contrat, en particulier lorsque le paiement de la prime constitue l'une des conditions ou garanties de votre contrat. Il est impératif que vous respectiez l'ensemble des dates de paiement. Nous ne sommes pas tenus de verser une quelconque prime aux assureurs pour votre compte si vous n'avez pas payé cette prime.

Informations relatives aux fonds du Client

Nous ne versons aucune prime aux assureurs en votre nom tant que nous ne l'avons pas reçue de votre part, ni ne versons d'indemnités ou d'autres sommes qui vous sont dues avant de les avoir reçues de la part des assureurs (ou des tiers concernés). Néanmoins, dès lors que nous effectuons un paiement en votre nom ou un paiement en votre faveur avant d'avoir perçu les fonds correspondants, soit de votre part, soit de celle des assureurs ou des tiers, nous devons disposer du droit, sans préjudice d'une quelconque autre solution disponible, de recouvrer ledit montant en le déduisant de tout montant vous étant dû, soit au titre de la garantie en vertu de laquelle nous vous avons versé le paiement, soit au titre d'une quelconque autre assurance que nous gérons pour votre compte.

Nous traiterons tous les soldes que nous détenons pour votre compte conformément à nos pratiques. En d'autres termes, les fonds du client seront détenus séparément de nos propres fonds. Veuillez noter que vos fonds peuvent être transférés à un tiers ou à une autre partie dans une autre juridiction (par exemple, à un autre intermédiaire ou une autre Société Willis Towers Watson) lorsque ledit transfert est requis par la prestation de services en votre faveur.

Protection des données et confidentialité

Lorsqu'un terme utilisé dans cette clause est défini dans le règlement général sur la protection des données (règlement (UE) 2016/679) ("Règlement"), la définition énoncée dans le Règlement s'applique.

Nous considérerons, à tout moment, l'ensemble des informations confidentielles que nous détenons sur vous comme privées et confidentielles et nous les protégerons de la même manière que nous protégeons les nôtres. Nous ne divulguerons aucune information confidentielle vous concernant à des tiers sans votre consentement préalable, sauf : (i) dans la mesure où nous sommes contraints de le faire en vertu de la loi ou par un organisme de régulation ; (ii) aux assureurs, experts en assurance, fournisseurs de services TI, fournisseurs de service de support administratif, et autres personnes semblables, dans la mesure nécessaire à permettre à ces tiers de fournir les informations ou services que vous avez demandés ; (iii) aux estimateurs/évaluateurs de sinistres, avocats et autres personnes autorisées de manière à leur permettre de vous fournir les informations ou les services que vous avez sollicités ; (iv) aux sociétés de financement des primes afin qu'elles puissent vous fournir un choix plus vaste en matière de paiements de prime ; et (v) aux autres sociétés du groupe Willis Towers Watson dans la mesure nécessaire pour favoriser la gestion, l'administration et le traitement efficaces de ces opérations.

A titre d'exception à ce qui précède, vous consentez à ce que nous : (i) utilisions toute information fournie par vous pour créer des statistiques anonymisées d'industrie ou de secteur qui peuvent être communiquées à des tiers, sous réserve que tant que nous n'avons pas obtenu votre consentement, les informations qui vous sont spécifiques ne seront pas révélées autrement que de manière anonyme et dans le cadre d'une comparaison à l'échelle industrielle ou sectorielle ; et (ii) partageons des informations relatives à votre contrat d'assurance avec les assureurs si cela est nécessaire pour permettre aux assureurs de choisir de participer à un quelconque accord de Willis Towers Watson, en vertu duquel les assureurs parties audit accord conviennent de garantir automatiquement (en tout ou partie) un portefeuille de risques sans devoir décider de la souscription au cas par cas des risques individuels au sein dudit portefeuille.

Lorsque vous nous fournissez ou donnez accès à une quelconque information constituant une « donnée à caractère personnel » (incluant toute « donnée à caractère personnel sensible »), nous la traiterons à tout moment en conformité avec

la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et vous acceptez que nous, et les autres Sociétés Willis Towers Watson puissions détenir et traiter ces données aux fins : (i) de vous fournir nos services (ii) de favoriser la gestion, le développement et l'exploitation efficaces des sociétés du groupe Willis Towers Watson ; et (iii) de nous conformer aux lois applicables, de prévenir et détecter une fraude, ou de coopérer avec un organisme de régulation quand cela est nécessaire, comme mentionné dans la *Politique sur les Données Personnelles* de Willis Towers Watson : <https://www.wtwco.com/fr-LU/Notices/politique-de-confidentialite-insurance-brokerage> .

Vous vous assurez que les données à caractère personnel ont été collectées et nous ont été communiquées conformément au Règlement et à toute autre loi applicable et, lorsque cela est requis par une loi, vous devez obtenir le consentement de la personne concernée avant de nous communiquer les données à caractère personnel. Vous devez informer les personnes concernées du fait que leurs données nous seront communiquées ainsi et la raison pour laquelle ces données à caractère nous sont communiquées.

Vous nous assurez que toutes les données à caractère personnel que vous nous fournirez sont exactes et, le cas échéant, tenues à jour et vous vous engagez à nous informer si vous constatez que ces données ne sont pas ou plus exactes et/ou tenue à jour.

A notre demande, vous nous fournirez une assistance raisonnable afin de répondre à toutes demandes, enquêtes et/ou réclamations que nous recevrons de la part des personnes concernées ou d'une autorité de régulation concernant tout traitement des données à caractère personnel dans le cadre des présentes.

Secret Professionnel

Vous acceptez expressément de lever l'obligation de secret professionnel de Willis Towers Watson pour permettre la communication de vos informations (par exemple, votre nom/prénom ou raison sociale, adresse, date de naissance, nationalité, profession, informations relatives à votre contrat d'assurance) à des tiers situés en dehors du Grand-Duché de Luxembourg tels que les sociétés du groupe Willis Towers Watson, les assureurs et les fournisseurs d'outils informatiques de Willis Towers Watson lorsque cette communication est nécessaire ou utile pour vous fournir nos services. Ceci inclut l'hébergement de vos données dans l'outil de gestion de courtage fourni par notre prestataire de services informatiques situé en Belgique. Vos données ne seront pas traitées par ce prestataire de services informatiques, sauf si cela est nécessaire pour la maintenance de l'outil de gestion de courtage.

Déontologie

Nous n'acceptons aucun comportement contraire à l'éthique, que ce soit dans le cadre de nos propres activités ou des activités de ceux avec qui nous cherchons à travailler. Nous nous engageons à respecter l'ensemble des lois, règles, réglementations et normes comptables applicables.

Sanctions

Le caractère des sanctions de différentes opérations peut varier en fonction d'un grand nombre de facteurs complexes, pouvant comprendre la propriété, la structure, la direction, la localisation, la nationalité des salariés. Nous ne sommes aucunement en mesure de donner un quelconque conseil sur l'applicabilité des régimes de sanctions, qu'il s'adresse à vous ou aux assureurs, ni ne pouvons garantir ou assurer la position d'un quelconque assureur quant aux régimes de sanctions existants ou futurs. Par

conséquent, nous vous rappelons que les sanctions applicables constituent une question qui vous concerne et nous vous recommandons de chercher les conseils juridiques qui vous sembleront adaptés à cet égard. Vous devez nous indiquer tous les besoins en matière d'assurance qui sont liés ou relatifs aux domaines autorisés.

Nous respecterons l'ensemble des régimes de sanctions et des législations applicables (réels ou futurs) et vous êtes averti que dès lors que nous sommes liés par la législation applicable en matière de sanctions nous pouvons entreprendre certaines actions, notamment et de manière non exhaustive, le gel des fonds détenus pour le compte des parties et des personnes faisant l'objet de sanctions applicables. Notre responsabilité ne peut pas être engagée pour les actions de tiers (notamment, de manière non exhaustive, les banques et les institutions de change) pouvant avoir leurs propres limites et restrictions en matière de politique de sanctions.

Le caractère applicable de la législation en matière de contrôle des exportations pour certaines opérations peut varier en fonction d'un grand nombre de facteurs complexes et nos obligations peuvent être différentes des vôtres selon la nature de l'assurance, la structure du produit et le lieu de l'enregistrement de l'assuré ou la portée géographique de la couverture fournie. La nature des risques couverts peut aussi avoir une incidence sur notre position et sur la position des autres parties au sein du marché. Nous ne pouvons pas vous fournir de conseil juridique, cependant nous vous prévenons que s'il nous est demandé de demander des autorisations ou de donner des notifications ou d'entreprendre une quelconque autre activité de nature juridique, Willis Towers Watson respectera la loi applicable.

Conflits d'intérêts

Il peut arriver que nous ayons un conflit d'intérêts ou que nous ayons un intérêt important concernant un sujet par rapport auquel nous agissons. Par exemple, il peut nous être demandé de désigner, pour le compte d'un assureur, un expert en matière de règlement de sinistre, ou, nous pouvons nous rendre compte que les intérêts de deux clients pour le compte desquels nous agissons sont en conflit.

Nous disposons de procédures de gestion des conflits et nous essayons d'éviter les conflits d'intérêts, toutefois, dès lors qu'un conflit d'intérêts sera inévitable, nous expliquerons la situation de manière approfondie et gérons le problème de sorte qu'aucune des parties ne subisse de préjudice.

Le marché de l'assurance est complexe et il peut exister d'autres relations non énoncées dans le présent document pouvant créer des conflits d'intérêts. Quelles que soient les circonstances, nous agirons dans votre intérêt ; et, en cas de survenance d'un conflit pour lequel aucune solution pratique ne peut être trouvée, nous nous retirerons, à moins que vous ne souhaitiez que nous continuions à agir pour vous et que vous ne nous fournissiez votre consentement écrit à cet effet.

Comment nous contacter et comment communiquons-nous avec vous?

Vous pouvez utiliser les moyens de communication suivants :

- Email: wtw-lu.gslux@wtwco.com
- Téléphone : +352 4696 01
- Fax : +352 4696 01 209
- Adresse : 145 rue du Kiem, à L-8030 Strassen, GD de Luxembourg.

Vous pouvez nous contacter en utilisant les langues suivantes : Français et Anglais.

A partir du moment où vous nous fournissez votre adresse email, nous communiquerons principalement par ce biais avec vous, en vous envoyant tout document et information sous forme de support durable. Nous attirons néanmoins votre attention sur le fait que vous pouvez requérir gratuitement les documents sous forme papier en contactant votre interlocuteur WTW.

Réclamations

Si vous aviez la moindre raison d'effectuer une réclamation concernant nos services, veuillez-vous adresser en premier lieu à la personne qui gère votre compte. Autrement, il vous est possible de joindre votre personne de contact habituelle ou de nous contacter au +352-469601. Nous vous indiquerons la personne qui s'occupe de votre réclamation et vous enverrons un exemplaire de notre procédure en matière de réclamation. Si vous êtes mécontents avec la façon dont votre réclamation a été traitée vous pouvez aussi demander à être mis en contact avec notre Senior Management.

Sans préjudice de votre droit d'agir en justice, en cas de problème, de question, de réclamation ou de contestation éventuels, vous pouvez prendre contact directement et en priorité avec nous via l'un des moyens de communication repris ci-dessus. Afin que les réclamations puissent être traitées dans les meilleurs délais, veuillez à mentionner au moins les informations suivantes :

- nom et prénom
- adresse postale complète
- numéro de téléphone et/ou adresse email;
- numéro de référence du contrat d'assurance concerné(ou au moins le type de contrat et/ou la compagnie d'assurance).

Si, malgré nos efforts pour résoudre le problème, aucune solution ne devait être trouvée, ou si de manière générale vous souhaitez déposer une réclamation concernant la prestation de service fournie, vous pouvez vous adresser au Commissariat aux Assurances, organe habilité à recevoir et à examiner les réclamations émanant des consommateurs conformément à l'article 2, (1), littéra g de la loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances :

- par email: caa@caa.lu
- par téléphone: (+352) 22 69 11-1 ou par fax: (+352) 22 69 10

- par courrier: 11 rue Robert Stumper, L-2557 LUXEMBOURG, Grand Duché de Luxembourg

Vous pouvez également contacter l'organisme de gestion des plaintes compétent en fonction de votre pays de résidence/d'établissement.

Vous pouvez également appeler Willis Towers Watson pour nous donner votre avis sur nos services. Le numéro vert vous permettant de le faire se trouve sur notre site Internet : <https://www.wtwco.com/fr-lu>.

Résiliation

Nos services peuvent être résiliés à votre initiative ou à la nôtre, par notification écrite de l'autre partie un mois au préalable, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement. En cas de résiliation de nos services de votre part, nous aurons le droit de percevoir l'ensemble des honoraires ou commissions exigibles (qu'ils aient été ou non reçus par nous) au titre des opérations d'assurances placées par nous.

Modifications

Vous convenez que nous disposons du droit de modifier le présent document en vous envoyant soit un avis de modification par écrit soit des conditions générales révisées. Toute modification devra s'appliquer à chacune des prestations de services conclues par nous après que la modification a été notifiée, et elle peut prendre effet, soit immédiatement, soit au plus tard à la date indiquée dans la notification. Nous vous notifierons cependant toute modification au moins dix jours ouvrables au préalable.

Indivisibilité des présentes

Le présent document et toute modification constituent l'intégralité des conditions dans lesquelles nous fournirons des opérations générales d'assurance et aucune variante ne peut avoir d'effet à moins que nous l'ayons émise ou acceptée par écrit.

Blanchiment d'argent et Produit du crime

Afin de respecter les réglementations applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, nous pouvons être amenés à demander aux clients de confirmer (ou de reconfirmer) leur identité. Nous pouvons avoir besoin de le faire lorsque vous devenez un client ou lorsque vous l'êtes depuis un moment, ou par exemple, au moment de vérifier les informations sur les propositions d'assurances et de transférer les indemnités des sinistres. Cette information peut être partagée avec les autres Sociétés Willis Towers Watson et lorsque cela est considéré comme nécessaire avec les organismes de réglementation ou de maintien de l'ordre. Veuillez noter que nous n'avons pas la permission de vous informer d'un quelconque rapport fait par nous et fondé sur la connaissance ou le soupçon d'une activité de blanchiment d'argent, notamment celle de vous informer du fait que ce rapport a été fait.

Nous disposons de systèmes qui protègent nos clients et nous protègent contre la fraude et d'autres infractions et nous pouvons solliciter les services d'un tiers afin de vérifier l'identité de nos clients. Les informations des clients peuvent être utilisées pour prévenir des infractions et poursuivre les responsables. Nous pouvons comparer vos informations à celles des banques de données relatives à la délinquance financière. Si des informations mensongères ou inexactes nous sont fournies, nous pouvons être contraints de transférer lesdites informations aux services de réglementation compétents qui peuvent les utiliser.

Droits des Tiers

A moins que nous n'en ayons convenu autrement par écrit, aucune stipulation du présent document n'est destinée à être invoquée par un quelconque tiers à l'exception des Sociétés Willis Towers Watson.

Loi applicable

Le présent document, qui précise les conditions de notre relation avec vous, doit être régi et interprété en vertu du droit Luxembourgeois et tout litige pouvant survenir en conséquence du présent document doit être soumis à la compétence

exclusive des cours et tribunaux du Luxembourg.

Si vous êtes une personne privée, vous pourrez tenter toute éventuelle action contre nous, à votre choix, devant les juridictions de votre lieu de résidence ou devant celles de Luxembourg ville, alors que nous devons tenter toute éventuelle action contre vous devant les juridictions de votre lieu de résidence.

Date: Février 2024

Willis Towers Watson Luxembourg SA une société dont le siège social se trouve au numéro 145 rue de Kiem, L-8030 Strassen, Luxembourg et immatriculée sous au RCS du Luxembourg le numéro B24558, inscrite auprès du Commissariat aux Assurances (ce registre est disponible en ligne à l'adresse web suivante : www.caa.lu).

<https://www.wtwco.com/fr-lu>

Addenda – Résultat issu du marché

Nous, ou les autres Sociétés Willis Towers Watson, sommes liés par des obligations contractuelles avec plusieurs assureurs, en vertu desquelles nous fournissons certains services de développement des affaires. .

En vertu de ces accords, nous pouvons être rémunérés par les assureurs pour les services que nous leur fournissons en sus de tous honoraires ou commissionnements que vous pouvez nous verser pour le placement de votre opération d'assurance. Lesdits accords incluent :

Commission conditionnelle

Willis Towers Watson peut accepter certaines formes d'indemnisation conditionnelle dans les régions où elles sont légalement acceptables, et lorsqu'elles sont conformes aux normes et aux réglementations pour le règlement de conflits d'intérêts. Puisque les assureurs comptabilisent les commissions conditionnelles lorsqu'ils calculent la tarification globale, le prix que nos clients paient pour leurs polices ne subit aucun effet si Willis Towers Watson accepte ou non les commissions conditionnelles. Dès lors qu'un client de Willis Towers Watson préfère que nous n'acceptons pas la commission conditionnelle liée à leur compte, nous demanderons au(x) assureur(s) du client qu'il(s) exclue(nt) les opérations dudit client de leurs calculs de paiement conditionnel.

Courtage sur les affaires en honoraires

Willis Towers Watson peut percevoir de la commission de courtage sur des opérations pour lesquelles les clients nous rémunèrent sur base d'honoraires. Notre but est d'obtenir la rémunération pour le travail que Willis Towers Watson effectue pour l'ensemble des parties à l'opération d'assurance, mais pour lequel Willis Towers Watson n'est par ailleurs pas suffisamment indemnisée. Par exemple, en raison de l'augmentation importante du coût de la réglementation, de la distribution et

des frais d'infrastructure. Ledit courtage que Willis Towers Watson perçoit est un pourcentage fixe et il ne dépend pas de l'atteinte d'un quelconque niveau de croissance, de la rétention ou du bénéfice sur l'opération concernée. Vous pouvez refuser l'intégration de vos placements à l'un quelconque des accords de services à distance susmentionnés.

Transfert de services de gestion

Dans certaines circonstances, Willis Towers Watson, aura conclu des accords pour engager des travaux au nom des assureurs pour lesquels WTW percevra une rémunération de l'assureur. Le travail entrepris par Willis Towers Watson dans le cadre de ces accords est habituellement effectué par l'assureur, mais le transfert de ces activités à Willis Towers Watson entraîne des gains d'efficacité administrative pour l'assureur. Nous vous aviserons si nous recevons ce type de rémunération dans le cadre de la prestation de services à votre entreprise.

Courtage

Dans d'autres régions que l'Amérique du Nord, Willis Towers Watson obtient un courtage sur les opérations lorsque les clients nous versent une commission. Notre but est d'obtenir la rémunération pour le travail que Willis Towers Watson effectue pour l'ensemble des parties à l'opération d'assurance, mais pour lequel Willis Towers Watson n'est par ailleurs pas suffisamment indemnisée. Par exemple, en raison de l'augmentation importante du coût de la réglementation, de la distribution et des frais d'infrastructure. Ledit courtage que Willis Towers Watson perçoit est un pourcentage fixe et il ne dépend pas de l'atteinte d'un quelconque niveau de croissance, de la rétention ou du bénéfice sur l'opération concernée. Vous pouvez refuser l'intégration de vos placements à l'un quelconque des accords de services à distance susmentionnés.

Frais de gestion de la solution et Commissions sur bénéfices réalisés

Willis Towers Watson opère un grand nombre de « solutions » (mandats, bordereaux de souscription, programmes, agent général, et

accords) en fonction desquelles nous entreprenons un certain nombre de tâches. Certaines de ces tâches sont intégralement destinées au bénéfice de nos clients, d'autres consistent en la prestation des services qui seraient attendus d'un assureur.

<https://www.wtwco.com/fr-lu>

La rémunération de Willis Towers Watson peut refléter cette perspective multibénéficiaire, avec les dénommés frais de gestion de solution, couvrant le coût de ces activités. Les frais de gestion de solution s'ajoutent au commissionnement ou au courtage que Willis Towers Watson perçoit pour le placement et les autres services destinés aux clients. Nous vous communiquerons ces frais éventuels.

Ces solutions s'appliquent généralement aux entreprises individuelles et aux petites entreprises ou à des produits spécifiques, par exemple les contrats d'assurance automobile à usage personnel et professionnel, les assurances accidents corporels et la couverture des actes liés au terrorisme.

Le type d'opérations souscrites en vertu de ces solutions représente généralement un volume important d'opérations à faible prime dont la souscription individuelle ne serait pas rentable pour les assureurs sur le marché libre. En regroupant ces opérations, les clients bénéficient des avantages d'un produit étendu, adapté à leurs besoins et des économies liées au pouvoir d'achat collectif.

Dans un nombre de cas très limités, une partie de notre rémunération peut provenir des bénéfices de souscription de la solution. Il est possible pour nous de percevoir lesdites « commissions sur bénéfices réalisés », mais, étant donné que les opérations sont groupées, il est impossible de déterminer à quel point la rentabilité comptable peut varier en fonction d'un seul client.

Willis Towers Watson Luxembourg SA

une société dont le siège social se trouve au numéro 145 rue de Kiem, L- 8030 Strassen, Luxembourg et immatriculée sous au RCS du Luxembourg le numéro B24558, inscrite auprès du Commissariat aux Assurances (ce registre est disponible en ligne à l'adresse web suivante : www.caa.lu).

