



Willis Towers Watson Luxembourg S.A.

# CONDITIONS GENERALES

Juillet 2024

## Objet et champ d'application

Dans le présent document, "WTW" désigne Willis Towers Watson Luxembourg S.A. et "le Client" désigne l'entité à laquelle WTW fournit ses services.

Le Client doit lire attentivement le présent document, car il définit les conditions et la base sur lesquelles les services de WTW sont fournis (à l'exclusion des services, le cas échéant, fournis dans le cadre d'un accord écrit distinct signé par le Client et WTW) et contient également des informations réglementaires et statutaires importantes.

Le fait pour le Client de demander une quotation, de souscrire une couverture et/ou d'effectuer une réclamation ou un paiement en rapport avec le placement d'assurance du Client sera considéré comme l'accord écrit et signé du Client d'être lié par les dispositions du présent document. Par conséquent, le Client doit contacter WTW s'il y a quelque chose dans ce document qu'il ne comprend pas ou avec lequel il n'est pas d'accord.

WTW attire particulièrement l'attention du Client sur les sections suivantes :

- Responsabilités du Client ;
- Rémunération de WTW ;
- Fonds du Client ;
- Conflits d'intérêts ;
- Réclamations ; et
- Limitation de responsabilité.

Le présent document prend effet dès sa réception et remplace tout accord commercial qui aurait pu être précédemment envoyé au Client par WTW.

## Présentation et informations légales

WTW est un intermédiaire d'assurance de premier plan et un cabinet de conseil en gestion des risques. WTW est agréé et régulé par le Commissariat aux Assurances ("CAA"). L'activité agréée de WTW est le courtage de contrats d'assurances.

L'agrément de WTW (numéro d'enregistrement 2001CM008) peut être vérifié sur le registre des intermédiaires du CAA à l'adresse <https://www.caa.lu/fr/operateurs/intermediaires/societe-de-courtage> ou en contactant le CAA au (+352) 22 69 11 - 1.

WTW offre ses services pour des risques situés au Grand-Duché de Luxembourg et bénéficie 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, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque.

La société mère de WTW est Willis Towers Watson PLC, une société constituée en République d'Irlande et cotée au NASDAQ. Willis Towers Watson PLC et ses filiales et coentreprises sont désignées chacune par le terme "société WTW" et collectivement par le terme "sociétés WTW".

WTW offre des services transactionnels et consultatifs pour les besoins d'assurance du Client sur une large gamme de produits d'assurance (dans le présent document, les références à l'assurance incluent la réassurance). WTW n'offre pas de conseils en matière de fiscalité, de comptabilité, de réglementation ou de droit (y compris les sanctions) et le Client doit prendre des conseils distincts s'il le juge nécessaire à cet égard.

WTW s'engage à agir dans le meilleur intérêt du Client en fournissant ses services. En tant qu'intermédiaire d'assurance, WTW agit normalement pour le compte du Client, et WTW recommande et organise des assurances en fonction de la nature de la couverture demandée par le Client. Toutefois, les assureurs peuvent avoir sous-traité à WTW certains travaux liés à l'administration d'un contrat.

WTW confirme ici :

- Que WTW ne détient 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 des droits de vote ou du capital de WTW;

Conformément à la loi du 7 décembre 2015 relative au secteur des assurances, lorsque WTW distribue un contrat d'assurance à un Client qui a sa résidence/établissement habituel au Grand-Duché de Luxembourg, WTW fournit toujours un conseil, sauf si le Client y renonce 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 permettre à WTW de faire une recommandation personnelle concernant le contrat d'assurance adéquat aux besoins du Client.

## **Prestations de services principales**

### ***Négociation et Placement***

WTW discutera avec le Client ou ses représentants des exigences du Client en matière d'assurance, y compris l'étendue et les limites de la couverture à rechercher et le coût pour permettre au Client de décider d'accepter ou non la couverture d'assurance recommandée par WTW.

Dès réception des instructions écrites ou orales du Client, WTW fera tout son possible pour mettre en œuvre le programme d'assurance du Client, sous réserve des assureurs disponibles et de leur volonté de fournir la couverture demandée, avant la date prévue pour la mise en place, le renouvellement ou l'extension de la couverture (selon ce qui est approprié). Pour ce faire, WTW peut utiliser des systèmes de placement électronique et accepter les conditions standard associées au nom du Client. WTW transmettra tous les documents contractuels, le cas échéant, et tous les amendements ou avenants au contrat du Client dès que cela sera raisonnablement possible.

Il incombe au Client de vérifier les informations fournies sur la couverture d'assurance. Si ces informations ne sont pas conformes aux instructions du Client ou si le Client a des questions concernant la couverture, les limites ou d'autres conditions, il doit en informer WTW immédiatement.

## **Assureurs**

WTW évalue la solidité financière des assureurs proposés qu'elle recommande en utilisant des informations publiques, y compris celles produites par des agences de notation reconnues. Cependant, WTW ne procède pas à de telles évaluations de la solidité financière en ce qui concerne les placements recommandés par des courtiers tiers. Sur demande, WTW fournira au Client l'analyse de WTW sur ces assureurs, si elle est disponible. WTW peut prendre en considération les demandes d'analyse de sécurité du marché sur une base ad hoc, ce qui peut être soumis à l'accord d'une rémunération supplémentaire.

La WTW n'agit en aucun cas en tant qu'assureur et ne garantit pas non plus la solvabilité d'un assureur. Ceci inclut tout assureur proposé par des courtiers tiers désignés. Par conséquent, la décision concernant l'adéquation de tout assureur incombe au Client. Le Client doit faire part à WTW de toute préoccupation concernant les assureurs proposés afin qu'elle puisse être discutée.

WTW produit également des mesures d'évaluation de la performance des assureurs qu'elle recommande sur la base d'un large éventail d'attributs de service, que WTW peut mettre à la disposition du Client sur demande.

## **Gestion des sinistres**

Sauf s'il a été convenu que le Client traitera les sinistres directement avec les assureurs, WTW fournira des services de gestion des sinistres pendant la durée de son mandat. Ces services peuvent être poursuivis au-delà de cette période d'un commun accord, mais ils feront l'objet d'une rémunération supplémentaire. Le service de gestion des sinistres de WTW comprend, dès réception des informations requises du Client, la notification du sinistre ou des circonstances aux assureurs. Il comprend également la fourniture continue d'informations et l'organisation du recouvrement et/ou du règlement du sinistre conformément aux pratiques du marché et aux termes et conditions de la police. Sauf accord contraire, les services de gestion des sinistres de WTW ne comprennent pas les services fournis par les avocats de WTW spécialisés dans les sinistres d'assurance (voir ci-dessous).

Lorsque la complexité de la couverture ou la nature technique de l'objet rend difficile la progression d'une réclamation, WTW dispose d'une équipe d'avocats spécialisés dans les réclamations d'assurance qui ont l'expérience de la négociation de réclamations complexes et de la gestion du processus de règlement. WTW se réserve le droit de facturer une rémunération supplémentaire si le Client fait appel aux services de ces avocats spécialisés dans les sinistres.

En ce qui concerne les sinistres maritimes, et conformément à la pratique de longue date du marché de l'assurance maritime, WTW peut percevoir une rémunération supplémentaire sous la forme d'une commission de recouvrement des sinistres pouvant aller jusqu'à 1 % de tous les montants que WTW perçoit auprès des assureurs en contrepartie du soutien supplémentaire apporté dans la négociation et le règlement d'un sinistre. WTW ne facturera pas de commission de recouvrement des sinistres lorsque le Client accepte de payer les services des avocats de WTW spécialisés dans les sinistres d'assurance.

Lorsque WTW perçoit des paiements de sinistres, ceux-ci sont remis au Client dès que possible. Cependant, WTW ne remettra pas les indemnités au Client avant que WTW ne les ait reçues des assureurs.

## Rémunération de WTW

La rémunération de WTW pour les services fournis au Client sera un ou plusieurs des éléments suivants: une commission de courtage, qui est un pourcentage de la prime d'assurance payée par le Client et accordée à WTW par l'assureur ; des honoraires convenus avec le Client ; et/ou le revenu dérivé du marché, comme expliqué plus en détail dans l'addendum lié au présent document.

Sauf si les parties ont expressément convenu du contraire par écrit, pour les contrats pluriannuels, la rémunération payable à WTW pour les services fournis au Client sera augmentée annuellement, à chaque anniversaire de la "**date d'entrée en vigueur**" (date à laquelle l'accord est censé prendre effet), chacune de ces dates d'anniversaire étant une "**date d'anniversaire pertinente**". Cette augmentation sera conforme à l'édition la plus récente, au moment de l'utilisation, de l'indice des prix à la consommation.

Les commissions et les honoraires sont perçus pour la période du contrat à l'entrée en vigueur et WTW conservera tous les honoraires et frais de courtage pour la période complète des contrats placés par WTW, y compris dans les cas où un contrat d'assurance a été résilié et où les assureurs du Client ont retourné la prime nette au prorata. Conformément à la pratique établie de longue date sur le marché, WTW déduira ses frais de courtage et autres commissions de la prime une fois qu'elle l'aura reçue.

WTW divulguera la forme de rémunération qu'elle percevra avant que l'assurance ne soit souscrite. Il peut parfois être approprié (et dans l'intérêt du Client) que WTW fasse appel à d'autres parties telles que des sous-courtiers, des courtiers en gros, des courtiers en assurance excédentaire, des responsables de la souscription, des agents généraux ou des intermédiaires en réassurance. Ces parties peuvent également percevoir et conserver des commissions pour leur rôle dans la fourniture de produits et de services au Client. Si l'une de ces parties est une société de WTW, WTW divulguera la forme de rémunération que ces sociétés de WTW percevront avant que l'assurance ne soit souscrite, sur demande.

WTW peut aussi parfois placer des réassurances pour le compte de Clients assureurs et dans ce cas, WTW recevra une rémunération dans le cours normal du placement et du service de cette réassurance. Le Client peut également choisir de faire appel à une société de financement de primes ou à un autre prestataire de services en relation avec l'assurance que WTW place pour lui ou avec les services que WTW fournit. Si WTW reçoit une rémunération de la part d'un tel prestataire de services en raison de l'utilisation de ses services par le Client, WTW communiquera au Client le montant de cette rémunération.

## Revenus dérivés du marché

WTW et d'autres sociétés du groupe WTW ont conclu des contrats avec divers assureurs en vertu desquels WTW fournit certains services, notamment dans le cadre d'autorisations contraignantes, d'accords de gestion d'agence générale et de lignes de conduite (par exemple, en fournissant des déclarations sur les affaires acceptées et en délivrant des certificats de couverture d'assurance).

WTW peut également conclure des accords de service avec certains assureurs afin d'aider au développement de produits d'assurance pour les Clients de WTW. WTW peut être payé par les assureurs pour les services que WTW leur fournit en plus des honoraires ou des commissions standard que WTW peut recevoir pour le placement de la couverture d'assurance du Client. WTW peut accepter certaines formes de rémunération conditionnelle ou supplémentaire dans les endroits où cela est légalement autorisé et répond aux normes et aux contrôles visant à résoudre les conflits d'intérêts.

Ces arrangements sont détaillés dans l'addendum "Revenus dérivés du marché".

## Recours à des courtiers tiers

WTW se consacre au service de Clients multinationaux et gère le réseau WTW dans le monde entier. Le réseau WTW comprend des partenaires correspondants qui sont des courtiers tiers indépendants avec lesquels WTW entretient une relation contractuelle formelle dans le but de servir des Clients ayant des activités dans des pays où WTW ne possède pas de bureau.

L'utilisation de correspondants locaux pour la prestation de services comporte des risques, notamment le risque d'un incident lié à la sécurité de l'information. L'instruction donnée par le Client à WTW de procéder à la nomination d'un correspondant partenaire en relation avec le compte du Client sera considérée par WTW comme la confirmation par le Client de l'acceptation et de la prise en charge de ces risques.

## Limite de responsabilité

La responsabilité globale des sociétés WTW en cas de rupture de contrat, de négligence, de manquement à une obligation légale ou de toute autre réclamation découlant du présent accord ou des services fournis dans le cadre de celui-ci est limitée comme suit :

- i. en ce qui concerne les dommages corporels ou le décès causés par la négligence de WTW, aucune limite ne s'applique ;
- ii. aucune limite ne s'applique aux actes frauduleux (y compris le vol ou la conversion) ou aux manquements délibérés de WTW ;
- iii. en ce qui concerne les autres réclamations, la responsabilité totale de WTW sera limitée à 10 millions de dollars américains ; et
- iv. sous réserve des clauses (i) et (ii) ci-dessus, en ce qui concerne les pertes suivantes : perte de revenus, perte d'opportunité, perte de réputation, perte de profits, perte d'économies anticipées, augmentation des coûts de fonctionnement, ou toute perte indirecte ou consécutive, WTW ne sera en aucun cas responsable.

WTW n'accepte aucune responsabilité en rapport avec les services à l'égard de quiconque autre que le Client, et le Client n'introduira aucune réclamation à l'encontre d'une quelconque société de WTW, à l'exception de WTW, en ce qui concerne le présent accord ou les services fournis en vertu du présent accord. Cette restriction n'a pas pour effet de limiter ou d'exclure la responsabilité qui incomberait à WTW en vertu de la loi pour les actes ou les omissions de toute société de WTW dans le cadre de la fourniture de services en vertu du présent accord.

## Responsabilité du Client

### Divulgence d'informations et fourniture d'instructions

Afin de permettre à WTW d'aider le Client à répondre à ses besoins en matière d'assurance, le Client doit fournir des informations et des instructions complètes et exactes, y compris remplir et fournir tout formulaire de proposition à WTW en temps opportun. Lorsque le Client demande à WTW d'organiser une assurance entièrement ou principalement pour sa propre entreprise (c'est-à-dire toute assurance autre qu'une "assurance des consommateurs"), le Client est tenu de divulguer toutes les circonstances

importantes et de faire cette divulgation d'une manière qui serait raisonnablement claire et accessible à un assureur prudent. Cette obligation s'applique également lors du placement, du renouvellement, de la modification et lorsque les conditions du contrat d'assurance le précisent. Un facteur ou une circonstance est "important" s'il est susceptible d'influencer le jugement d'un assureur prudent dans sa décision de souscrire ou non le risque et, le cas échéant, à quelle prime et à quelles conditions. Le fait de ne pas s'acquitter de cette obligation peut permettre aux assureurs d'annuler la police (c'est-à-dire de la traiter comme si elle n'avait jamais existé) ou de modifier les conditions applicables, ce qui peut entraîner le refus d'une demande d'indemnisation ou une réduction du montant payé en cas de demande d'indemnisation. Même lorsque le Client souscrit (ou se propose de souscrire) une "assurance du consommateur", pour laquelle cette obligation ne s'applique pas, il est toujours légalement tenu de prendre des précautions raisonnables pour ne pas faire de fausses déclarations à l'assureur.

Si le Client a des doutes sur ce qui est important, sur l'étendue de l'obligation de divulgation, ou s'il craint que WTW ne dispose pas de toutes les informations importantes, il doit soulever ces questions auprès de WTW. WTW partira du principe que le Client a toute autorité pour fournir à WTW toutes ces informations de la manière et aux fins prévues par le présent accord, mais le Client doit informer WTW immédiatement si ce n'est pas le cas.

WTW ne sera pas responsable des conséquences pouvant résulter d'informations ou d'instructions retardées, inexactes ou incomplètes de la part du Client ou de toute déclaration erronée de la part du Client.

### **Changements de Circonstances**

Le Client doit informer WTW dès que possible de tout changement dans sa situation susceptible d'affecter les services à fournir par WTW ou la couverture fournie par le contrat d'assurance du Client.

### **Contrat d'assurance du Client**

Bien que WTW vérifie les documents contractuels qu'elle envoie au Client, il incombe à ce dernier d'examiner le contrat d'assurance pour s'assurer qu'il reflète correctement la couverture, les conditions, les limites et les autres termes dont il a besoin et pour s'assurer qu'il comprend toutes les obligations permanentes qui lui incombent. Il convient d'accorder une attention particulière aux conditions contractuelles, aux garanties et aux dispositions relatives à la notification, car le non-respect de ces dispositions peut entraîner l'annulation de la couverture du Client. En cas de divergence, le Client doit consulter WTW immédiatement.

### **Déclaration de sinistre**

Le Client doit examiner attentivement les dispositions relatives à la notification des sinistres de la police et toute instruction relative à la déclaration des sinistres fournie par WTW. Le fait de ne pas déclarer un sinistre de manière appropriée et dans les délais impartis peut compromettre la couverture du sinistre. En outre, le Client doit conserver des copies de tous les contrats d'assurance et des documents de couverture, ainsi que des instructions relatives à la déclaration des sinistres, car il peut être amené à déclarer des sinistres après la résiliation d'un contrat, voire longtemps après sa date d'expiration.

En règle générale, les réclamations peuvent devenir inapplicables dans le cadre d'une procédure judiciaire (ou, dans certaines juridictions, s'éteindre complètement) si elles ne sont pas poursuivies dans le cadre d'une procédure judiciaire entamée dans le délai de prescription applicable dans la juridiction en question. WTW n'est pas un cabinet d'avocats et ne donne donc pas de conseils sur les délais de prescription applicables au Client ou à ses réclamations, et WTW n'entamera pas de procédures

judiciaires ou ne conclura pas d'accords de moratoire ou d'attente afin de suspendre l'application des délais de prescription pertinents pour le compte du Client. WTW recommande au Client de prendre un avis juridique sur ces questions et il incombe au Client de comprendre et de surveiller les délais de prescription applicables à ses réclamations et d'entamer une procédure judiciaire en temps utile si cela s'avère nécessaire.

### **Païement de la prime**

Le Client fournira le règlement en fonds compensés de toutes les sommes dues conformément à la (aux) date(s) de paiement spécifiée(s) dans la note de débit de WTW ou dans tout autre document de paiement pertinent ("date de paiement"). Le non-respect de la date de paiement peut conduire les assureurs à annuler la police du Client, en particulier lorsque le paiement est une condition ou une garantie de cette police. WTW n'a aucune obligation de payer la prime aux assureurs au nom du Client jusqu'à ce que WTW l'ait reçue du Client.

### **Taxes**

WTW s'efforcera d'identifier toutes les taxes sur les primes et autres charges parafiscales liées aux contrats d'assurance qu'elle place, en se basant uniquement sur ses connaissances et son expérience en tant que courtier d'assurance. WTW n'est pas responsable de la comptabilisation des taxes sur les primes ou des taxes parafiscales au nom du Client ou au nom de l'assureur, à moins qu'il n'y ait une obligation légale de le faire ou que cela ait été convenu par écrit à l'avance avec le Client ou l'assureur, selon le cas. WTW recommande au Client d'obtenir des conseils spécialisés auprès de ses propres conseillers fiscaux en ce qui concerne l'existence, le calcul et le paiement des taxes sur les primes et des charges parafiscales sur les contrats d'assurance que WTW place en son nom.

### **Clients intermédiaires**

Les responsabilités supplémentaires des Clients qui souscrivent une assurance pour le compte d'une autre personne ou entité ("Clients intermédiaires") sont exposées dans l'addendum "Intermédiaires" du présent document.

### **Fonds du Client**

WTW traitera tous les fonds qu'elle manipule dans le cadre de ses services au Client conformément à toute règle applicable au secteur de l'assurance locale visant à protéger les fonds du Client en cas de défaillance de WTW ("Règles relatives à l'argent du Client").

**Comptes en espèces.** WTW traitera tous les soldes en espèces qu'elle détient pour le compte du Client conformément aux règles relatives aux fonds des Clients. Cela signifie que de tels soldes sont protégés, détenus séparément de l'argent propre de WTW, et ne peuvent être utilisés à d'autres fins que leur détention pour le compte du Client dans le cadre de la prestation de services à ce dernier. WTW détiendra ces liquidités sur un compte bancaire Client auprès d'une banque agréée par une autorité de régulation appropriée (une "banque agréée"), qui sera un compte fiduciaire non statutaire tel que défini dans les Règles relatives aux fonds des Clients. Lorsqu'un tel compte est tenu en dehors du Luxembourg, le régime juridique et réglementaire applicable à la banque agréée qui tient le compte peut être différent de celui du Luxembourg et, en cas de faillite de la banque agréée, les fonds du Client détenus par une telle banque agréée peuvent être traités d'une manière différente de celle qui s'appliquerait s'ils étaient détenus par une banque agréée au Luxembourg. Le Client peut notifier à WTW qu'il ne souhaite pas que son argent soit détenu dans une juridiction particulière.

**Intermédiaires.** Les fonds du Client peuvent être transférés à une autre personne ou entité au Luxembourg (telle qu'un autre intermédiaire d'assurance) dans le but d'effectuer une transaction pour le Client.

**Intermédiaires étrangers.** Les fonds du Client peuvent être transférés à un autre intermédiaire d'assurance situé en dehors du Luxembourg, et le régime juridique et réglementaire applicable aux fonds du Client ainsi détenus peut être différent de celui du Luxembourg. En cas de faillite de l'intermédiaire d'assurance, les fonds du Client peuvent être traités différemment que s'ils étaient détenus par un intermédiaire d'assurance au Luxembourg. Le Client peut informer WTW s'il ne souhaite pas que l'argent du Client soit transmis à une personne dans une juridiction particulière.

**Intérêts.** WTW ne paiera pas d'intérêts au Client et ne lui rendra pas compte des bénéfices réalisés sur les fonds qu'elle gère dans le cadre de ses services.

**Investissements.** WTW peut investir les liquidités détenues sur le compte bancaire de son Client conformément aux règles relatives à l'argent du Client. Dans ce cas, WTW sera responsable de toute perte de valeur des investissements détenus au moment de la réalisation de ces investissements.

**Sommes versées par les assureurs.** Dans certains cas, WTW recevra des sommes payées en relation avec l'assurance du Client en tant qu'agent des assureurs. Cela peut être le cas lorsque WTW place l'assurance du Client sous une autorité contraignante ou lorsque l'assureur a accepté que le paiement de sommes à WTW soit un paiement à l'assureur. En d'autres termes, les fonds ont été versés à l'assureur dès qu'ils ont été reçus par WTW. Ainsi, si (pour quelque raison que ce soit) WTW ne paie pas ces sommes à l'assureur, le Client ne peut pas être obligé de payer à nouveau. Cet argent sera conservé sur le compte bancaire du Client conformément aux règles relatives à l'argent des Clients.

Si WTW, à son entière discrétion, effectue un paiement au nom du Client ou effectue un paiement au Client à partir de ses propres fonds avant que WTW n'ait reçu les fonds nécessaires du Client, des assureurs ou d'autres tiers, WTW aura le droit, sans préjudice de tout autre recours disponible, de récupérer ce montant en le déduisant de tout montant dû au Client, que ce soit sur l'assurance pour laquelle WTW a effectué le paiement, ou sur tout autre arrangement que WTW gère pour le Client. Comme l'argent est détenu sur un compte fiduciaire non statutaire, WTW est autorisé à utiliser l'argent du Client détenu pour financer les primes et les demandes d'indemnisation de ses autres Clients.

Lorsque WTW reçoit de l'argent en tant qu'agent d'un assureur, à partir du moment où l'argent est reçu, WTW ne peut transférer l'argent qu'à l'ordre de l'assureur. Par conséquent, dès réception, WTW n'est pas en mesure de restituer ces fonds au Client ou de les transférer à une autre partie sans le consentement exprès de l'assureur pour le compte duquel WTW a reçu les fonds.

## Protection des données

Lorsque la présente section utilise un terme qui est défini dans le Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement (UE) 2016/679) tel que modifié et incorporé dans la loi luxembourgeoise, alors la définition énoncée dans le Règlement s'applique.

Si le Client fournit à WTW, ou met à la disposition de WTW, toute information qui constitue des " données personnelles " (y compris toute " donnée personnelle sensible " ou toute donnée de " catégorie spéciale "), WTW traitera ces informations à tout moment conformément au Règlement de la manière décrite au sein de l'Avis de confidentialité de WTW, qui peut être trouvé en ligne <https://www.wtwco.com/fr-LU/Notices/politique-de-confidentialite-insurance-brokerage>.

Le Client s'assurera que ces données personnelles ont été collectées et fournies à WTW en conformité avec le Règlement et toutes les autres lois applicables et, si la loi l'exige, le Client obtiendra le consentement des personnes concernées et, le cas échéant, un consentement explicite avant de fournir des données personnelles à WTW. Le Client informera les personnes concernées du fait que leurs données à caractère personnel (y compris les données à caractère personnel sensibles et les données de catégorie spéciale) seront fournies à WTW et fournira à ces personnes concernées l'avis de confidentialité de WTW.

Le Client veillera à ce que toutes les données à caractère personnel fournies à WTW soient exactes et, le cas échéant, mises à jour, et informera WTW s'il se rend compte que ces données sont inexactes.

Le Client fournira à WTW une assistance raisonnable, sur demande, pour traiter toute demande, requête ou plainte que WTW reçoit de la part de personnes concernées et/ou d'autorités de contrôle en rapport avec les données à caractère personnel que le Client fournit à WTW dans le cadre du présent accord.

## Confidentialité

WTW traitera à tout moment toutes les informations confidentielles qu'elle détient sur le Client comme étant privées et confidentielles et les protégera de la même manière que WTW protégerait ses propres informations confidentielles. Les dispositions de la présente section remplacent et éteignent tout accord antérieur relatif à la protection des données et/ou à la confidentialité. Pour éviter toute ambiguïté, lorsque le Client n'a pas encore désigné WTW comme courtier, mais qu'en prévision d'une telle désignation éventuelle, le Client transmet à WTW des informations qui lui sont propres et/ou confidentielles, les dispositions de la présente section s'appliqueront à ces informations.

WTW ne divulguera aucune information confidentielle qu'elle détient sur le Client à d'autres personnes sans le consentement préalable du Client, sauf :

- i. dans la mesure où WTW est tenu de le faire en vertu de la loi ou lorsqu'un organisme de réglementation le demande ou l'exige ;
- ii. aux assureurs, experts, experts en sinistres, fournisseurs de services informatiques, fournisseurs de services de soutien administratif et autres, dans la mesure où cela est nécessaire pour que WTW puisse fournir ses services au Client en temps utile ;
- iii. aux évaluateurs de sinistres, avocats et autres personnes similaires, dans la mesure où cela est nécessaire pour permettre à ces tiers de fournir les informations ou les services demandés par le Client ;
- iv. aux sociétés de financement de primes, dans la mesure nécessaire pour leur permettre de fournir au Client un devis ou des services pour le paiement des primes ; et
- v. à d'autres sociétés de WTW pour faciliter la gestion, l'administration et/ou l'exploitation efficace de WTW et de ses services.

## Secret Professionnel

Le Client accepte expressément de lever l'obligation au secret professionnel de WTW pour permettre la communication de ses informations (par exemple, son nom/prénom ou sa raison sociale, son adresse, sa date de naissance, sa nationalité, sa profession, les informations relatives à son contrat d'assurance) à des tiers situés en dehors du Grand-Duché de Luxembourg tels que les sociétés du groupe WTW, les

assureurs et les fournisseurs d'outils informatiques de WTW lorsque cette communication est nécessaire ou utile à la fourniture des services de WTW à son égard. Cela inclut l'hébergement de ses données dans l'outil de gestion du courtage fourni par le fournisseur de services informatiques de WTW situé en Belgique, l'hébergement des données sur les serveurs et le cloud de notre prestataire de service fournisseur de software de gestion des sinistres Penbox en Belgique et en Allemagne, ou l'hébergement de vos données sur le Cloud de WTW dans l'UE.

Les données du Client ne seront pas traitées par ces fournisseurs de services informatiques, sauf si cela est nécessaire pour fournir les services de maintenance de ces outils.

## Utilisation des Informations Client

En plus de toute autre condition régissant l'utilisation des informations du Client telle que prévue dans le présent document, le Client accepte que WTW utilise les informations du Client de la manière décrite ci-dessous. WTW peut :

- i. utiliser toute information fournie par le Client (qu'il s'agisse de données personnelles ou autres) pour créer des statistiques anonymes à l'échelle de l'industrie ou du secteur qui peuvent être partagées avec des tiers, à condition que, sauf si WTW a obtenu le consentement du Client, les informations confidentielles du Client ne soient pas révélées autrement que sur une base anonyme ;
- ii. partager des informations concernant le placement d'assurance du Client avec des assureurs ou leurs agents lorsque cela est nécessaire pour permettre aux assureurs de décider de participer ou non à l'assurance du risque du Client ou de participer à tout accord conclu par WTW par lequel les assureurs participants acceptent d'assurer (entièrement ou partiellement) un portefeuille de risques sans nécessairement prendre des décisions de souscription au cas par cas pour les risques individuels au sein de ce portefeuille ;
- iii. recueillir et utiliser les données relatives aux risques, aux pertes, aux réserves et aux sinistres du Client pour la création, la commercialisation et l'exploitation commerciale de bases de données sur les pertes, de rapports analytiques ou statistiques, de modèles et d'outils, de produits d'assurance et de marchés financiers (qui peuvent ou non être utilisés dans le cadre des services fournis au Client ou de services fournis à des tiers) ; et
- iv. utiliser toute information fournie par le Client, sans autre avis, dans le but de : (1) prospecter des affaires de réassurance facultative auprès d'assureurs Clients potentiels ; (2) placer de la réassurance facultative pour le compte d'assureurs Clients ; et (3) commercialiser de la réassurance facultative auprès de réassureurs potentiels pour le compte d'assureurs Clients.

Le Client accepte que WTW utilise le nom et le logo de sa société dans ses documents de marketing et dans les documents internes de WTW.

## Propriété intellectuelle et utilisation du Produit du Travail de WTW

On entend par "Produit du Travail" toute communication écrite ou documentation produite par WTW dans le cadre de la prestation de services au Client.

La propriété intellectuelle du Produit du Travail du Client ou de WTW (s'il a été créé avant la date du présent accord) n'est pas modifiée par le présent Accord ou par la prestation de services de WTW.

WTW conservera les droits de propriété intellectuelle sur le Produit du Travail, ainsi que les compétences, le savoir-faire et les méthodologies utilisés ou acquis par WTW au cours de la prestation de l'un des services.

Le Client aura le droit d'utiliser, de reproduire et d'adapter les copies du Produit du Travail à des fins internes au sein de son organisation. Les documents de travail produits par WTW appartiennent à WTW et celui-ci n'a aucune obligation de les fournir au Client. Le Client reconnaît que WTW peut détruire les documents de travail, les rapports et autres documents relatifs aux services conformément à ses procédures de conservation des documents.

Les services, y compris le Produit du Travail, sont fournis uniquement aux fins prévues et ne peuvent être référencés ou distribués à une autre partie sans l'accord écrit préalable de WTW.

Le Client ne fera pas référence à WTW et n'inclura pas le Produit du Travail dans une communication aux actionnaires ou dans tout document d'offre (ou avis d'équité fourni par les conseillers professionnels du Client) préparé dans le cadre de l'offre publique ou du placement privé d'un titre, sauf accord écrit contraire.

## Communications électroniques

Les parties peuvent communiquer entre elles et avec d'autres personnes en relation avec les services par courrier électronique ou par l'internet, en reconnaissant les risques inhérents à cette pratique, notamment le risque d'interception ou d'altération de ces communications ou d'accès non autorisé à celles-ci, les risques de virus et le fait que ces communications ne sont pas toujours livrées rapidement, voire pas du tout. Il incombe au Client de vérifier la présence de virus dans toutes les communications électroniques qui lui sont envoyées et de s'assurer que les messages reçus sont complets. En cas de litige, aucune des parties ne contestera la force probante d'un document électronique.

## Cybersécurité

Le Client doit maintenir des contrôles de sécurité commercialement raisonnables en conformité avec toutes les exigences légales applicables. En cas de tentative, de suspicion ou de compromission réelle de l'intégrité ou de la confidentialité des systèmes informatiques du Client, ce dernier doit en informer WTW.

WTW ne sera pas responsable de toute perte liée à, découlant de, ou liée à, en tout ou en partie, toute violation par le Client des termes de ce paragraphe, sauf dans la mesure où une telle perte résulte directement de la fraude, de l'omission volontaire ou de la négligence de WTW.

## Sanctions et contrôle des exportations

L'application des sanctions et des contrôles à l'exportation varie en fonction d'un certain nombre de facteurs complexes. WTW n'est en aucun cas en mesure de donner des conseils sur l'applicabilité des régimes et législations de sanctions ou de contrôle des exportations ("Sanctions") ou de garantir la position d'un assureur dans le cadre de sanctions existantes ou futures. Le Client doit informer WTW de toutes ses exigences en matière d'assurance qui concernent ou sont liées à des territoires, des individus ou des entités sanctionnés.

WTW se conformera à toutes les sanctions applicables (qu'elles existent actuellement ou qu'elles soient mises en œuvre à l'avenir). WTW ne peut être tenu responsable de l'adoption de certaines mesures visant à maintenir la conformité avec les sanctions applicables, ou des actions de tiers qui peuvent avoir

leurs propres restrictions et contraintes en matière de politique de sanctions. Sur demande, le Client fournira les informations demandées par WTW afin de se conformer aux sanctions applicables. Si le Client apprend qu'il est détenu ou contrôlé par une entité figurant sur une liste de sanctions, il doit en informer immédiatement WTW.

## Blanchiment d'argent

Pour se conformer aux réglementations applicables en matière de blanchiment d'argent, il peut arriver que WTW demande au Client de confirmer (ou de reconfirmer) son identité. WTW peut avoir besoin de le faire au moment où le Client devient un Client ou l'a été pendant un certain temps, par exemple lors de la vérification des détails sur les formulaires de proposition et le transfert des paiements de sinistres. WTW vérifiera les informations fournies par le Client en ce qui concerne son identité (qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale) et, dans certaines circonstances, WTW pourra demander au Client de fournir des informations supplémentaires pour l'aider dans ce processus de vérification. Ces informations peuvent être partagées avec d'autres sociétés de WTW et, lorsque WTW le juge approprié, avec des organismes de réglementation ou d'application de la loi. Veuillez noter qu'il est interdit à WTW de divulguer au Client toute déclaration que WTW pourrait faire sur la base d'une connaissance ou d'une suspicion de blanchiment d'argent, y compris le fait qu'une telle déclaration a été faite.

WTW dispose de systèmes qui protègent les Clients de WTW et WTW contre la fraude et d'autres délits. WTW peut faire appel aux services de tiers pour identifier et vérifier les Clients. Les informations relatives aux Clients peuvent être utilisées pour prévenir la criminalité et retrouver les responsables. WTW peut vérifier les coordonnées du Client dans des banques de données sur la criminalité financière. Si des informations fausses ou inexacts sont fournies, WTW peut être obligé de transmettre ces informations aux autorités compétentes.

## Pratiques commerciales éthiques

WTW ne tolère aucun comportement contraire à l'éthique, que ce soit dans ses propres activités ou dans celles des personnes avec lesquelles elle cherche à faire des affaires. WTW se conformera à toutes les lois, règles, réglementations et normes comptables applicables. WTW s'abstiendra également de toute action qui faciliterait l'évasion fiscale dans le monde entier ou qui serait contraire à la législation applicable en matière de facilitation de l'évasion fiscale.

WTW se réserve le droit de résilier immédiatement le présent accord si le Client enfreint ou, de l'avis raisonnable de WTW, risque d'enfreindre la législation ou la réglementation applicable, y compris les sanctions ou les réglementations en matière de blanchiment d'argent.

## Conflits d'intérêts

Le marché de l'assurance est complexe et des circonstances peuvent survenir où WTW peut constater qu'il a un conflit d'intérêts ou qu'il a un intérêt matériel dans ou lié à une affaire pour laquelle WTW agit. WTW a mis en place des procédures de gestion des conflits et s'efforcera d'éviter les conflits d'intérêts, mais lorsqu'un conflit est inévitable, WTW expliquera pleinement la situation et la gèrera de manière à éviter tout préjudice à l'une ou l'autre des parties.

Quelles que soient les circonstances, WTW agira au mieux des intérêts du Client. En cas de conflit pour lequel il n'existe pas de solution pratique, WTW se retirera, à moins que le Client ne souhaite que WTW continue à agir pour lui et qu'il donne son accord écrit à cet effet.

## Réclamations

Si le Client a des raisons de se plaindre des services de WTW, il doit en premier lieu s'adresser à la personne de WTW qui s'occupe de son compte. Le Client peut également contacter le Compliance Officer de WTW au 145 rue du Kiem, L-8030 Strassen. WTW informera le Client de la personne chargée de traiter sa plainte et lui enverra une copie de la procédure de plainte de WTW.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa plainte et s'il est un plaignant éligible, le Client a le droit de soumettre sa plainte pour décision au **Commissariat aux Assurances**, l'organisme habilité à recevoir et à examiner les plaintes des consommateurs conformément à l'article 2, paragraphe 1, point g), de la loi du 7 décembre 2015 relative au secteur de l'assurance :

- Par courriel : [caa@caa.lu](mailto: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.

Les Clients peuvent également faire part de leurs commentaires sur le service de WTW via la section "Contact Us" du site web de WTW : <https://www.wtwco.com/fr-lu> .

## Résiliation

Les services de WTW peuvent être résiliés par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit d'un mois à l'autre partie ou selon un autre accord. En cas de résiliation des services de WTW, WTW aura le droit de recevoir tous les frais ou courtages payables (qu'ils aient été reçus ou non par WTW) en relation avec les polices placées par WTW.

## Modifications

Le Client accepte que WTW ait le droit de modifier le présent document en envoyant au Client soit un avis de modification par écrit, soit un accord révisé sur les conditions de vente. Toute modification s'appliquera avec effet immédiat à tout placement d'assurance ultérieur et, en ce qui concerne les services fournis par WTW en relation avec les placements existants, à partir du vingtième jour ouvrable suivant l'envoi au Client de l'avis de modification ou à toute date ultérieure spécifiée dans l'avis.

## Intégralité de l'accord

Le présent document et tout amendement constituent l'intégralité des conditions dans lesquelles WTW fournira ses services au Client et aucune alternative n'aura d'effet à moins d'être émise ou acceptée par WTW par écrit.

## Cession

Aucune des parties ne peut céder ou déléguer l'un de ses droits ou obligations à un tiers sans le consentement écrit préalable de l'autre partie. Nonobstant ce qui précède, chaque partie peut céder ou déléguer ses droits et obligations à une société affiliée.

## Droits des tiers

Sauf accord écrit entre WTW et le Client, aucune condition du présent accord n'est censée être applicable par un tiers, à l'exception des sociétés WTW.

## **Droit applicable et juridiction**

Le présent contrat, qui définit les conditions de la relation entre WTW et le Client, ainsi que toutes les relations non contractuelles qui en découlent ou qui y sont liées, sera régi et interprété conformément au droit luxembourgeois et tout litige, contractuel ou non contractuel, découlant du présent contrat ou en rapport avec celui-ci, son objet ou sa formation, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

Date: 1 Juillet 2024

Willis Towers Watson Luxembourg S.A.  
Siège social: 145 rue du Kiem, L-8030 Strassen.  
Tel: +352 469601  
Fax: +352 469601333

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

Registre du Commerce et des Société: B24558  
Agrée par le Commissariat aux Assurances 2001CM008

# Annexe Intermédiaires

Le présent addendum énonce les obligations et exigences supplémentaires applicables aux Clients qui souscrivent une assurance pour le compte d'une autre personne ou entité ("Clients Intermédiaires").

Dans le présent addendum, le terme "assuré" désigne l'assuré ou le Client du Client intermédiaire qui cherche à obtenir une couverture d'assurance.

## Négociation et placement

Le Client intermédiaire doit s'assurer que les exigences de l'assuré en matière d'assurance et toutes les autres informations pertinentes ont été communiquées à WTW dans leur intégralité. Le Client intermédiaire est chargé, au nom de l'assuré, d'examiner les informations relatives à la couverture d'assurance recommandée par WTW et de conseiller l'assuré sur l'adéquation de la couverture proposée.

Le Client intermédiaire est chargé de transmettre à l'assuré les documents contractuels ou les résumés, le cas échéant, ainsi que les modifications ou les avenants au contrat dans les meilleurs délais.

## Assureurs

La décision concernant l'adéquation d'un assureur appartient à l'assuré. Il incombe au Client intermédiaire de s'assurer qu'il a obtenu l'accord écrit de l'assuré avant d'accepter le placement d'un contrat d'assurance auprès d'un (ré)assureur.

## Autorisation et agrément

Le Client Intermédiaire est tenu de s'assurer qu'il dispose de toutes les autorisations réglementaires ou autres nécessaires pour jouer son rôle auprès de l'assuré. Le Client Intermédiaire est également responsable du respect de toutes les obligations qu'il a envers les régulateurs compétents, les organismes professionnels et l'assuré, y compris, mais sans s'y limiter, la communication de toute information nécessaire à l'assuré. WTW compte sur le Client intermédiaire pour comprendre et respecter ces obligations. Un manquement à ces obligations peut, entre autres, affecter la capacité de WTW à traiter avec le Client intermédiaire en ce qui concerne les accords d'assurance de l'assuré.

## Pratiques commerciales éthiques

Ni le Client Intermédiaire ni WTW ne doivent être impliqués dans l'offre, la promesse ou l'octroi d'un avantage financier ou autre à une personne en violation de la loi. WTW et le Client Intermédiaire doivent, dans la mesure où cela est nécessaire, se conformer à toutes les lois, règles, réglementations et normes comptables applicables et maintenir en permanence leurs propres politiques et procédures de lutte contre la corruption, afin de prévenir les délits de corruption et de les faire appliquer le cas échéant.

# Revenus dérivés du marché - Addendum

Comme indiqué dans les Conditions Générales, dans le cadre de ses activités de courtage, WTW et d'autres sociétés de WTW peuvent recevoir des revenus des assureurs qui s'ajoutent aux frais ou commissions que WTW peut recevoir pour le placement de la couverture d'assurance du Client. Ces revenus sont connus sous le nom de revenus dérivés du marché ("MDI"). Les accords avec les assureurs qui génèrent des revenus dérivés du marché pour WTW couvrent une gamme de services fournis par WTW aux assureurs, tels que ceux relevant de délégations, de la gestion d'agence générale et des feuilles de route. Ils comprennent également des accords de service avec certains assureurs afin d'aider au développement de produits d'assurance au profit de nos Clients, et d'autres formes de compensation contingente ou supplémentaire. Tous les MDI font l'objet d'un examen indépendant au sein de WTW afin de s'assurer qu'ils respectent les normes et les contrôles visant à résoudre les conflits d'intérêts. Les principales formes de MDI sont les suivantes :

## Courtage sur les affaires à honoraires

Dans certains territoires en dehors de l'Amérique du Nord, WTW obtient un courtage sur des affaires pour lesquelles WTW reçoit des honoraires de la part du Client. L'intention de WTW est de chercher à obtenir une rémunération pour le travail qu'elle effectue pour toutes les parties à la transaction d'assurance, mais pour lequel elle n'est pas suffisamment rémunérée par ailleurs. Il s'agit par exemple de l'augmentation considérable du coût de la réglementation, de la distribution et de l'infrastructure. Ce commissionnement que WTW reçoit est un pourcentage fixe et n'est pas subordonné à la réalisation d'un quelconque niveau de croissance, de rétention ou de profit sur l'activité concernée. Le Client peut choisir d'exclure les placements actuels et futurs de cette forme d'accord avec l'assureur.

## Commission conditionnelle

WTW peut accepter certaines formes de rémunérations conditionnelles ou supplémentaires dans les endroits où elles sont légalement autorisées et où elles respectent les normes et les contrôles visant à résoudre les conflits d'intérêts. Étant donné que les assureurs tiennent compte des paiements conditionnels lors de l'élaboration de la tarification générale, le prix que les Clients paient pour leurs polices n'est pas affecté par le fait que la WTW accepte ou non des paiements conditionnels. Si le Client préfère que WTW n'accepte pas de paiements conditionnels liés à son compte, WTW demandera aux assureurs du Client d'exclure les affaires actuelles et futures du Client de tout calcul de paiement conditionnel pour WTW.

## Frais d'administration des solutions « Facilities » et commissions sur les bénéfices

WTW exploite un certain nombre de "Facilities" (classeurs, feuilles de lignes, programmes, agences générales de gestion et autres arrangements) dans le cadre desquelles WTW entreprend un certain nombre de tâches pour les assureurs. Certaines de ces tâches sont purement au bénéfice des Clients de WTW, d'autres sont des services qu'un assureur serait censé effectuer, et d'autres encore concernent la fourniture d'informations et d'analyses non spécifiques pour soutenir la souscription et/ou la gestion des affaires par les assureurs. Dans la pratique, la rémunération de WTW reflétera cette approche multi-bénéficiaire et il est plus que probable que WTW recevra de l'assureur ce que l'on appelle des frais d'administration de l'établissement qui couvrent le coût de ces activités pour l'assureur. Ces frais s'ajoutent à la commission ou au courtage que WTW reçoit pour le placement et les autres services fournis aux Clients.

Dans un nombre très limité de cas, une partie de la rémunération de WTW peut être déterminée par la rentabilité de la souscription d'une « Facility », ce que l'on appelle une "commission sur bénéfices réalisés". Toutefois, comme les activités liées aux commissions de profit sont regroupées, il n'est pas possible de déterminer dans quelle mesure la rentabilité d'un portefeuille est affectée par un seul Client.