

Conditions Générales

Dernière révision : janvier 2020

Ces conditions s'appliquent à tous les conseils ou demandes de conseils, devis, précontrat, contrat et toute autre relation commerciale établie entre Nacora (Luxembourg) S.à r.l. (« le Courtier ») dans son activité d'intermédiaire d'assurance, et son client (« le Client »), où les deux parties sont appelées "Parties".

Les Conditions sont basées sur l'information, la collecte, la présentation et le placement pour le Client de solutions d'assurance auprès d'un ou plusieurs assureurs, conformément à la loi luxembourgeoise du 7 décembre 2015 sur le secteur de l'assurance.

1. Etendue des services et obligations du Courtier

Le Client confie au Courtier la gestion des questions d'assurance du Client régies par le droit commercial ou privé. La surveillance s'étend aux relations d'assurance qui existent au moment où le client conclut une entente contractuelle avec le courtier ainsi que celles arrangées par le Courtier par la suite.

L'objet de la relation entre le Courtier et le Client est le courtage et l'administration de toutes les assurances opérationnelles et privées qui doivent être définies et énoncées dans la convention de courtage respective.

Le courtier d'assurances est libre et indépendant en ce qui concerne la sélection des compagnies d'assurances et agit uniquement dans l'intérêt du Client. À cet égard, le choix d'une compagnie d'assurances pour le compte du Client dépend de plusieurs facteurs qui sont décidés par le courtier au cas par cas.

Notre engagement de transparence comprend le fait de présenter au Client en termes complets tous les faits pertinents liés au maintien en poste d'une entreprise. Ces termes comprennent :

- Que nous travaillions pour un Client en tant que courtier ou que nous représentions l'assureur en tant qu'agent pour des secteurs d'activité spécifiques ou un projet spécial;
- Divulguer si nous détenons des participations - ou d'autres avantages financiers - qui pourraient nous amener à recommander un assureur ou un produit particulier.

À la demande du Client, le courtier doit à tout moment aviser les noms des assureurs auprès desquels des offres ont été obtenues ou avec lesquels le placement ou le renouvellement du contrat d'assurance est effectué.

Le Courtier s'engage à superviser les questions d'assurance du Client et à fournir des conseils au Client dans ce cadre. Le Courtier est notamment responsable des tâches suivantes :

- Évaluer les exigences en matière d'assurances, en tenant compte des besoins du client;
- Obtenir des offres d'assurances pertinentes auprès des marchés et/ou des assureurs sélectionnés, en organisant une série d'appels d'offres complets ou restreints, ou un placement/renouvellement unilatéral, selon ce qui est souhaitable ou convenu avec le Client;
- L'administration, le suivi et la supervision continue des assurances et, après consultation avec le Client, l'ajustement des couvertures d'assurance en fonction de l'évolution du rapport risque-avantage et des conditions du marché;
- Veiller à ce que le contrat d'assurance puisse prendre effet et commencer au moment convenu pour le placement ou le renouvellement;
- Prendre des dispositions pour la documentation requise afin que le contrat d'assurance entre en vigueur auprès de l'assureur et, avant sa création, confirmer au Client que le placement a été effectué, en conseillant alternativement sur ce qui reste en suspens pour le placement;

- En cas de réclamation, soutenir le Client en matière de règlements, depuis les négociations avec l'assureur jusqu'à la réception d'une indemnisation;
- Fournir des conseils en ce qui concerne l'interprétation des questions liées au contrat d'assurance placé;
- Fournir une assistance au Client dans les questions de nature technique, juridique et d'assurance dans le cadre du placement/renouvellement de l'assurance et au cours de la période d'assurance, dans la mesure où cela peut être jugé nécessaire ou naturel dans le cadre des attributions du Courtier;
- Prendre des dispositions pour que tous les renseignements pertinents reçus des assureurs concernant la couverture d'assurance soient transmis sans délai au Client.

Nous sommes par la présente autorisés à mettre fin aux contrats d'assurance existants ainsi que de trouver et de conclure de nouveaux contrats d'assurance, soumettre et accepter toutes les déclarations d'intention et les avis à et de l'assureur respectif, émettre des réclamations auprès des services d'assurance, coopérer dans le règlement des réclamations et accepter les sommes relatives aux réclamations au nom du Client. Nous avons également le droit d'accorder une sous-autorisation à un autre courtier d'assurance.

2. Devoirs du Client

Le Client ne doit correspondre avec l'assureur (respectif) sur des questions contractuelles que par l'intermédiaire du Courtier.

Si le Client ne s'acquitte pas de cette obligation contractuelle, il fournit au Courtier des copies de toute correspondance avec l'assureur ou cède immédiatement au Courtier toute correspondance liée au contrat avec l'assureur.

Si le Client viole cette obligation contractuelle qui lui est imposée, le Courtier ne sera pas responsable des dommages-intérêts qui en découlent.

Le Client doit obtenir et divulguer les renseignements dont le Courtier a besoin afin que l'assureur puisse recevoir une description appropriée et objective des objets et des risques à assurer. Le Client doit donc fournir des réponses correctes et complètes aux questions posées par le Courtier afin d'évaluer son risque et faire la meilleure analyse de ses besoins et de sa responsabilité. Si le Client se rend compte que des renseignements faux ou incomplets ont été fournis, il doit immédiatement en aviser le Courtier. Le contrat d'assurance n'oblige pas les assureurs dans le cas où le preneur d'assurance (le Client) a agi frauduleusement lors de la transmission de renseignements. Dans ce cas, la responsabilité du Courtier pour absence ou de refus de couverture ne peut pas et ne sera pas engagée.

Le Client doit corriger et/ou compléter les renseignements déjà divulgués dès lors qu'il prend connaissance que ces renseignements ont changé d'une telle façon qu'on puisse présumer qu'il est important pour l'assureur d'en être informé. En particulier, le Client doit communiquer les détails de tout changement qui se produit en ce qui concerne le risque et les objets assurés, ou qui peuvent être demandés concernant l'étendue et conditions de la couverture, tant lors du renouvellement que pendant la période d'assurance.

Le Client doit fournir des détails sur les contrats d'assurance antérieurs, les courtiers avec lesquels il était en relation et l'historique des réclamations si ces informations sont pertinentes pour la ligne d'assurance spécifique en discussion.

Le Client doit vérifier que les documents d'assurance qu'il a reçus sont conformes aux informations et instructions qu'il a données précédemment au Courtier et qu'il n'y a pas d'erreurs ou de malentendus dans les informations ou documents fournis.

Comme condition de couverture, le Client s'engage à payer la prime selon le taux convenu et dans les délais fixés dans les factures/contrats de police respectifs, directement au Courtier ou à l'assureur en fonction des modalités du contrat de police. Le défaut de payer la prime à temps peut entraîner l'absence de couverture.

Le Client doit informer le Courtier des accidents qui se produisent, et fournir au Courtier les informations et les documents demandés. Le Client doit se conformer aux mises à jour nécessaires.

3. Obligation de Confidentialité

Les Parties sont soumises à une obligation de confidentialité quant à tout travail effectué par le Courtier. Le Courtier est également tenu par le secret professionnel tel qu'il est organisé et appliqué en vertu de la loi luxembourgeoise du 7 Décembre 2015 sur le secteur des assurances. Le Courtier ne peut dévoiler les renseignements confiés par le Client sauf dans le cadre des exceptions prévues par la loi, les réglementations professionnelles ou sur instruction du client. L'obligation au secret n'existe toutefois pas à l'égard notamment des compagnies d'assurance, des établissements bancaires, des professionnels du secteur de l'assurance (PSA) ou des professionnels du secteur financier (PSF), si les informations sont communiquées par le Courtier dans le cadre d'un contrat de services.

4. Code de déontologie et mesures de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Notre bureau est tenu de se conformer au code de déontologie visant à renforcer la protection des utilisateurs de produits et services financiers ainsi que des autorités compétentes des services financiers et des marchés, et nous sommes régulièrement formés sur les mesures de prévention de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

Avec la volonté de participer à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et en vertu de la loi sur la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme, vous acceptez de répondre aux questions que notre bureau doit vous poser dans ce contexte et de nous fournir les documents requis dès la première demande.

5. Rémunérations, frais, impôts

La commission pour les activités de courtage est un pourcentage fixe décidé par les assureurs et qui fait partie de la prime. La commission est versée directement au Courtier par les assureurs en question.

Dans certains cas, il y a aussi des « frais d'intermédiaire » ou des « frais d'administration » qui viennent s'ajouter à la prime brute de la police d'assurance. Ces frais dépendent de la taille et de la complexité de la police d'assurance souscrite et sont utilisés comme rémunération additionnelle pour le Courtier pour ses recherches, ses conseils, et le temps pris pour effectuer un devis. Les frais de courtage, s'ils s'appliquent, seront toujours indiqués séparément sur la facture au Client, ce qui rend l'ensemble du processus très transparent.

Alternativement, les parties peuvent convenir que le Courtier sera payé par des honoraires négociés sur une base individuelle, dans le cas de besoins ou d'un projet spécifiques:

Les parties peuvent également convenir que le courtier sera rémunéré par des honoraires négociés sur une base individuelle, par besoin spécifique ou par projet spécifique :

- Dans le cas où le client demande un examen ou une délibération de questions de nature technique, juridique et d'assurance dans une mesure plus importante que ce qui est raisonnable compte tenu de la nature et de l'ampleur de la mission, cela fera l'objet d'un accord et d'un paiement d'honoraires distincts.
- Si le Client demande au Courtier des tâches spéciales ou étendues, des services et/ou des conseils en matière de sinistres, de formation, de présentation ou de séminaire, d'analyse, de rapports, ou d'autres aspects liés au traitement des assurances par le Client, dans une mesure plus importante que les tâches et les fonctions du Courtier, cela fera l'objet d'un accord séparé, précisant les tâches et le paiement d'honoraires ou sera d'une autre manière appropriée, inclus dans le contrat en ce qui concerne la rémunération du Courtier.
- Si le Courtier fournit des conseils au Client sur la base d'une analyse du plus grand nombre possible de solutions d'assurance disponibles sur le marché, cela fera l'objet d'un accord séparé et d'un paiement d'honoraires ou sera d'une autre manière appropriée, inclus dans le contrat en ce qui concerne la rémunération du Courtier.

En vertu de la loi luxembourgeoise de 1937 sur la taxe sur les assurances, combinée à la loi luxembourgeoise du 27 juillet 1997 et à la loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances, les contrats d'assurance sont soumis à des taxes sur les primes d'assurance (4 % pour toutes les assurances générales, 0 % pour l'assurance-vie, 6 % pour l'assurance incendie). Le courtier appliquera donc les taxes respectives sur les primes d'assurance, à condition que le risque assuré ou le preneur d'assurance (le client) soit situé au Luxembourg.

6. Responsabilité du courtier

En cas d'erreur ou d'omission mineure de la part du Courtier, la responsabilité du Courtier est limitée aux seuls dommages directs résultant d'une faute du Courtier dans l'exécution de ses services de courtage et il n'y aura aucune responsabilité pour toute perte de profit, perte indirecte ou consécutive, dommages spéciaux ou punitifs. La responsabilité du Courtier est en tout état de cause limitée à un montant maximum de 1 310 000,00 EUR (soit un million trois cent dix mille euros) par sinistre avec le Client. Le Courtier a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle pour couvrir ce montant, comme l'exige la loi.

7. Transfert de données et enregistrement des données

Le Client/preneur d'assurance donne son accord pour que les assureurs contactés par le Courtier transfèrent des données, dans la mesure requise par les documents d'entrée en relation ou l'exécution du contrat d'assurance (primes, sinistres, risques, modifications contractuelles), tant aux réassureurs qu'à leur association professionnelle. Indépendamment de la conclusion du contrat, ce consentement s'applique également aux évaluations correspondantes requises dans le cadre des demandes d'autres contrats (d'assurance) et des demandes futures.

Le preneur d'assurance donne également son consentement pour que ces assureurs enregistrent les informations générales relatives au contrat, à la comptabilité et aux services dans des registres de données communs et qu'ils transmettent ces informations au Courtier, à condition que cela soit nécessaire à la bonne administration de leurs affaires d'assurance.

8. Divisibilité

Dans le cas où une ou plusieurs dispositions du présent accord seraient ou deviendraient sans effet, les parties remplaceront les dispositions sans effet par des dispositions aussi équivalentes que possible sur le plan commercial et juridiquement valables.

9. Juridiction compétente et lois applicables

Les services fournis sont régis et interprétés conformément au droit luxembourgeois et tous les litiges et réclamations découlant de ces services et/ou des activités du courtier d'assurance sont soumis aux tribunaux luxembourgeois qui les tranchent.

Le Contrat de Courtage et les activités du Courtier seront régis par la loi et la juridiction du Luxembourg, ci-après :

- La loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances (version coordonnée du 5 mars 2018)
- La loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance (version coordonnée du 1er janvier 2016)
- Règlement grand-ducal modifié du 8 octobre 2014 relatif aux procédures d'agrément et d'exercice des intermédiaires et des professionnels du secteur de l'assurance et de la réassurance.

10. Confidentialité et données personnelles

Voir Déclaration de Confidentialité

11. Clause d'arbitrage

En cas de litige entre les parties, le Client comprend qu'il faut d'abord tenter de résoudre le litige à l'amiable par des négociations, et ce dans un délai de 2 mois. Si les négociations n'aboutissent pas dans le délai indiqué, le Client peut demander que le litige soit résolu par arbitrage et a la possibilité de s'adresser au Médiateur en Assurances ("Médiateur") auprès de l'ACA (Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances du Grand-Duché de Luxembourg) et de l'ULC (Union Luxembourgeoise des Consommateurs) afin de trouver des solutions extrajudiciaires.

Les parties impliquées dans un litige extrajudiciaire doivent communiquer au Médiateur tous les documents et informations pertinents relatifs à leur demande.

Chaque partie a la possibilité, dans un délai raisonnable fixé à 2 semaines, d'exprimer librement ses vues et arguments, de recevoir du Médiateur les arguments, preuves, documents et pièces produits par l'autre partie ainsi que tout avis éventuel rendu par des experts.

Les conclusions motivées du Médiateur, ainsi que les solutions proposées par lui ou les accords à l'amiable peuvent servir de support dans les tribunaux, sauf accord contraire des parties concernées.

La demande de médiation accompagnée des pièces justificatives doit être adressée par courrier électronique : mediateur@aca.lu, ou par courrier postal : ACA, 12 rue Erasme, L - 1468 Luxembourg (Tél. : 44 21 44 1) ou par fax (44-02-89).