

MARSH SA AU LUXEMBOURG – CONDITIONS GÉNÉRALES D’ENGAGEMENT

Sont reprises dans le présent document, l’ensemble des conditions sur base desquelles Marsh SA vous fournira les services convenus. Ces Conditions Générales d’Engagement s’appliquent à chaque fois que vous mandatez Marsh SA comme votre courtier d’assurances. Vous acceptez expressément les présentes Conditions Générales d’Engagement en votre nom propre et, le cas échéant, au nom et pour compte de chacune de vos filiales ou sociétés sœurs pour lesquelles vous avez désigné Marsh SA comme courtier d’assurances.

NOUS, MARSH SA

Marsh SA est un courtier d’assurances et un consultant en gestion de risques indépendant.

Pour toute prestation et service que nous vous fournissons en tant que courtier d’assurances, nous exercerons nos activités de manière honnête, équitable et professionnelle, agissant au mieux de vos intérêts.

Nous veillons à ce que toutes les informations que nous vous fournissons soient correctes, claires et non trompeuses.

Marsh attache une très grande importance à son indépendance. Nous ne sommes liés par aucun engagement contractuel nous imposant d’exercer notre activité d’intermédiation avec un assureur en particulier ou de placer une certaine partie de notre portefeuille auprès d’un assureur spécifique.

NOS SERVICES D’INTERMÉDIATION EN ASSURANCE

Du fait de son inscription en tant que courtier d’assurances auprès du CAA, l’organisme Luxembourgeois de contrôle du secteur de l’assurance, Marsh est autorisée à fournir des services d’intermédiation en assurances pour toutes les branches d’assurance.

Nos services d’intermédiation en assurance englobent toutes les prestations visées par la définition légale, à savoir :

- fournir des conseils portant sur votre police/vos polices d’assurance ;
- vous proposer des polices d’assurance ;
- réaliser des travaux préparatoires à la conclusion de votre police/vos polices d’assurance ;
- négocier la conclusion de votre police/vos polices d’assurance ;
- vous assister dans la gestion ou l’exécution de votre police/vos polices d’assurance, en particulier en cas de sinistre.

Compte tenu de la nature et de la diversité des produits d’assurances que nous négocions et dans le cadre desquels nous prestons nos services, nous pouvons être amenés à préciser de manière plus détaillée nos prestations dans un document approprié et adapté à la spécificité de ces produits d’assurance.

En vertu des présentes conditions, vous autorisez Marsh à établir et entretenir avec les assureurs tous les contacts indispensables à la prestation des services convenus avec vous. Pour ces mêmes raisons, vous autorisez également Marsh à communiquer et transférer aux assureurs toutes les informations nécessaires.

Dans le but d’optimiser la qualité et l’efficacité de nos services, nos prestations peuvent inclure des interventions et tâches administratives qui nous sont déléguées par un ou plusieurs assureurs (comme par exemple l’émission de cartes vertes, des interventions dans le cadre de la gestion de sinistres et de l’administration des polices d’assurance, etc.).

Nous prestons toujours ces tâches en tant que courtier d'assurance indépendant et au mieux de vos intérêts.

Marsh SA est une filiale à cent pour cent de Marsh and McLennan Companies.

Les bureaux de Marsh SA sont situés à l'adresse suivante: 5-7, rue Léon Laval, L-3372 Luxembourg - tel. +352 49 52 38 - fax +352 48 51 64.

Lorsque nous intervenons pour la négociation, le placement ou la gestion de polices d'assurance-vie, d'assurance-épargne, d'assurance-pension ou d'assurance d'avantages salariaux extra-légaux, nous avons recours à des documents distincts adaptés aux exigences légales et réglementaires spécifiques applicables à ces produits d'assurance et à leur gestion.

Dans le cadre de notre activité commerciale actuelle, nous ne fournissons pas de services pour des produits d'assurance d'investissement (assurances des branches 23 et 26).

Les missions de consultance en analyse/gestion de risques convenues au cas par cas entre vous et Marsh seront formalisées dans un contrat de service spécifique ou dans une lettre d'engagement spécifique qui prévaudront sur les présentes Conditions Générales d'Engagement en cas de litige.

NOUS PRENONS SOINS DE VOS INTÉRÊTS

Notre processus de gestion pour chacune de vos polices d'assurance comprend une phase au cours de laquelle nous collaborons étroitement avec vous afin d'identifier vos exigences et besoins en matière d'assurance. Après cette phase d'identification, nous veillons à ce que les polices d'assurance proposées répondent à vos exigences et vos besoins. Dans ce contexte, nous vous fournissons également nos conseils et nous vous précisons les éléments sur lesquels ils sont fondés.

NOUS VOUS CONSEILLONS

Avant de conclure une police d'assurance par notre intermédiaire, nous vous fournissons nos conseils au sujet de la police d'assurance que nous vous proposons.

Cela signifie que soit à votre demande, soit de notre propre initiative, nous vous fournissons une recommandation personnalisée concernant les contrats d'assurance que nous vous proposons.

Notre recommandation est personnalisée car nous la considérons comme appropriée pour vous en tant que client de Marsh sur base de l'examen de votre situation propre.

A chaque fois que nous vous fournissons une recommandation personnalisée, nous le précisons explicitement et par écrit.

En outre, nous formulons nos conseils concernant votre police/vos polices d'assurance sur base d'une analyse impartiale d'un nombre suffisant de contrats d'assurance disponibles sur le marché.

Comme l'exige la qualité de nos services, nous vous conseillons également aux moments opportuns et à chaque fois que vous nous en faites la demande au cours de la gestion de votre police/vos polices d'assurance.

NOUS VOUS INFORMONS

Au début de notre mandat, nous nommons un ou plusieurs de nos collaborateurs qui seront votre (vos) interlocuteurs privilégiés dans le cadre de la prestation de nos services.

Nos collaborateurs et nos responsables ont une parfaite connaissance des caractéristiques des polices d'assurance qu'ils vous proposent et qu'ils négocient pour vous. Leur expérience professionnelle leur permet de vous fournir des informations et conseils pertinents concernant ces caractéristiques.

Les informations que nous vous fournissons concernant chacune de vos polices d'assurance visent toujours à vous permettre de prendre une décision en toute connaissance de cause.

Nous vous demandons de toujours lire attentivement et intégralement tout document contenant, proposant ou détaillant les termes et conditions d'assurance et/ou nos services d'intermédiation en assurance, aussitôt après la réception d'un tel document. Nous vous invitons à ne pas hésiter à nous demander toute information complémentaire que vous jugeriez nécessaire après avoir lu ce document et avant de prendre votre décision.

Marsh peut communiquer avec vous en français ainsi qu'en anglais.

Lorsque l'usage d'une autre langue que les deux citées ci-avant s'avère nécessaire pour la prestation de nos services dans le cadre de programmes internationaux, nous pouvons convenir de solutions adéquates en faisant appel au réseau international de Marsh and McLennan.

Dans le cas où d'autres prestataires de service interviennent dans le cadre de l'exécution des prestations liées votre police/vos polices d'assurance (comme par exemple une entreprise de dépannage, un expert, un centre d'appels téléphoniques, etc.) avec lesquels vous devez communiquer directement, Marsh veille à ce que la police d'assurance et la documentation que vous recevez contiennent toute information utile pour vous permettre de contacter ces prestataires comme prévu aux conditions de la police d'assurance.

VOTRE COLLABORATION AVEC NOS SERVICES

Pendant la totalité de la durée de notre mandat concernant une ou plusieurs de vos polices d'assurance, l'ensemble des prestations relatives à cette police/ces polices d'assurance est confié en exclusivité à Marsh.

Vous devez communiquer avec diligence à Marsh tout document et toute information qui sont raisonnablement indispensables à l'exécution de nos prestations et/ou à la gestion vos polices d'assurance.

Nous veillons à convenir avec les assureurs des questionnaires à utiliser pour collecter les informations relatives aux risques et à leur analyse en vue de la conclusion de votre police/vos polices d'assurance.

Vous devez veiller à ce que les informations que vous nous communiquez soient précises (à jour) et complètes, tant avant la conclusion de votre police/vos polices d'assurance que pendant la durée de celle(s)-ci.

Si vous avez des doutes quant à la pertinence d'une information à transmettre à l'assureur en vue de l'acceptation ou du refus de la couverture de votre risque, vous devez transmettre cette information à Marsh qui vous conseillera.

Toute négligence ou omission dans la communication de ces informations pourrait conduire l'assureur à invoquer la nullité de la police d'assurance ou à refuser la couverture d'assurance.

Il est très important que vous preniez connaissance de tous les termes et conditions de la police d'assurance que nous négocions pour votre compte. Cette prise de connaissance concerne notamment (mais ne s'y limite pas) les clauses de la couverture proprement dite, les exclusions, les conditions de garantie ainsi que les subjectivités (conditions de validité).

Vous devez traiter toute condition de garantie et toute subjectivité (condition de validité) avec la plus grande

attention et vous y conformer strictement. A défaut de quoi, l'assureur est en droit de résilier votre contrat d'assurance. Si vous avez des doutes ou des réserves à ce sujet, vous devez nous en informer.

A titre d'exemple, certaines polices d'assurance imposent comme condition de garantie que la prime soit payée avant que la couverture ne puisse prendre effet ou être effective.

Une subjectivité (ou condition de validité) est une condition de votre police d'assurance que vous devez respecter pour que la couverture soit acquise. A titre d'exemple, une assurance automobile peut imposer comme condition de couverture que votre véhicule soit équipé d'un système d'alarme spécifique; ou votre assurance incendie peut imposer comme condition d'assurance que votre bâtiment soit équipé d'une installation sprinkler ; ou encore une assurance couvrant votre flotte de navires peut imposer certaines conditions techniques ou certaines classifications pour les navires de votre flotte, etc.

Lorsqu'une subjectivité (une condition de validité) n'est pas remplie, cela peut entraîner l'invalidation de votre police d'assurance ou la suspension de la couverture. Il est donc très important que vous donniez suite le plus rapidement possible à la subjectivité afin que celle-ci puisse être supprimée de votre police d'assurance.

Vous devez vérifier tous les documents qui vous sont envoyés par Marsh ou par l'assureur dès réception afin de vous rassurer qu'ils ne comportent ni erreur ni malentendu. Marsh doit être informé immédiatement de toute erreur ou de tout élément que vous estimez ne pas être conforme à vos instructions ou à vos besoins.

Vous devez conserver un exemplaire complet de toute police d'assurance négociée par l'intermédiaire de Marsh aussi longtemps qu'il est possible de déclarer un sinistre dans le cadre de cette police d'assurance ou aussi longtemps qu'un sinistre est ouvert dans le cadre de celle-ci.

Nous prenons en charge la gestion des sinistres déclarés dans le cadre d'une police d'assurance aussi longtemps que vous êtes client de Marsh pour cette police d'assurance. Après la fin de notre mandat pour une police d'assurance, et ce sauf convention contraire, nous ne sommes plus tenus de gérer (ou de continuer à gérer) les sinistres déclarés dans le cadre de cette police d'assurance spécifique. Si vous cessez d'être notre client pour une police d'assurance mais que vous nous demandez de continuer à gérer les sinistres déclarés dans le cadre de cette police d'assurance pour votre compte, nous nous

réserveons le droit de facturer des honoraires pour ces services complémentaires.

LE PAIEMENT DES PRIMES

Vous avez l'obligation, en tant que preneur d'assurance, de payer intégralement votre prime/vos primes d'assurance endéans les délais prévus.

Tout défaut ou tout retard de paiement d'une prime peut conduire à une absence de couverture d'assurance ou à la suspension ou la résiliation de la police d'assurance par l'assureur.

La date ultime pour laquelle la prime doit être payée est toujours indiquée clairement sur la facture.

Dans les cas où la couverture ne prend cours qu'après le paiement de la prime, nous le mentionnons dans la correspondance accompagnant notre facture ou sur la facture elle-même.

NOUS VOUS RENDONS COMPTE

Nous considérons que vous faire rapport de nos activités est un élément essentiel de nos services et de notre collaboration dans le cadre de la gestion de votre police/vos polices d'assurance. Au début de nos prestations de services, nous convenons clairement de la périodicité et la manière dont nous vous ferons rapport. Outre le respect des obligations légales en la matière, nous tiendrons compte de nos propres standards.

L'UTILISATION DE L'INFORMATIQUE DANS LE CADRE DE NOS SERVICES

Marsh est propriétaire ou détient une licence spécifique pour différentes applications internet ou informatiques ainsi que pour différents services en ligne.

Pour autant que cela ait été convenu avec vous, nous pouvons vous proposer ces applications et services en ligne dans le cadre de l'exécution des services liés à vos polices d'assurance.

Si une application informatique/internet ou un service en ligne de Marsh est utilisé pour la gestion de vos polices d'assurance, vous vous engagez à approuver et à accepter tous les termes et conditions applicables à ces applications informatiques/internet ou ces services en ligne, en votre propre et au nom de vos employés, représentants ou agents. Afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données, de l'application informatique ou des services en ligne de Marsh, vous veillez à informer Marsh dès que

l'un de vos employés, représentants ou agents quitte votre société ou n'est plus impliqué dans les processus d'activités concernés.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site internet : www.marsh.lu

PROCESSUS DE COMMUNICATION ENTRE VOUS ET MARSH

Vous pouvez communiquer avec Marsh par courrier électronique (e-mail), par lettre, par téléphone ou par télécopie.

En ce qui concerne la signature de polices d'assurance ou d'autres documents, il vous est loisible de communiquer avec Marsh par lettre, par e-mail ou par télécopie.

Il est également possible de nous communiquer vos documents sur un CD ROM ou sur une clé USB. Dans ce cas, nous vous demandons de nous contacter préalablement par e-mail afin de convenir d'une communication sécurisée et confidentielle de ce CD ROM ou de cette clé USB.

Vous devez conserver une copie électronique identique et non modifiée de tous les documents, lettres et informations que vous communiquez à Marsh.

Lorsque vous nous communiquez votre adresse e-mail, vous acceptez explicitement que Marsh puisse vous transférer toute lettre, toute information et tout document par courrier électronique et que Marsh SA puisse être autorisée à mettre des informations à votre disposition via son site internet (pour plus d'information, nous vous renvoyons à la section suivante).

Nos règles en matière de Communication Electronique sont précisées en détail dans la section suivante.

Nos règles en matière de Communication Electronique s'appliquent lorsque nous communiquons par e-mail et par télécopie. Dans le cas où Marsh met des informations à votre disposition via son site internet, nous vous communiquons toujours préalablement l'endroit où et la manière dont ces informations peuvent être consultées et nous précisons la nature des informations concernées.

Nous vous rappelons que les termes et conditions de vos polices d'assurance et/ou la législation en vigueur peuvent imposer des procédures et forme de communication spécifiques pour certains types de communication, comme par exemple en cas de résiliation de votre police d'assurance, vous devez vous adresser directement à l'assureur et vous devez envoyer votre lettre de résiliation par recommandé.

LA COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE

MARSH COMMUNIQUE AVEC VOUS PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE (E-MAIL) – COURRIER ORDINAIRE ET LEURS ANNEXES

- Marsh peut vous envoyer tout courrier ordinaire au moyen d'un courrier électronique(e-mail) ou par le biais d'un document PDF joint à un e-mail lorsque la loi impose cette condition formelle. Marsh envoie ce courrier électronique à votre adresse e-mail (en cas de personne physique) ou à l'adresse e-mail de la personne de contact/des personnes de contact auprès de votre société (en cas de personne morale). Marsh joint à ce courrier électronique tout document (police, avenant, facture, etc.) sous format PDF.
- Toute information ou tout document pour lesquels la loi impose la communication sous forme de support durable vous sont transmis ou mis à votre disposition sous format PDF.
- Tout comme dans le cas de courriers et documents papier, vous devez conserver tout e-mail et/ou tout document PDF sous une forme non modifiée (sur ordinateur et/ou en imprimant ces e-mails et documents PDF).

Marsh envoie ces messages et documents PDF à l'adresse e-mail que vous nous communiquez. Marsh enregistre ces adresses e-mail dans sa base de données client. Vous devez nous communiquer immédiatement toute modification de l'une de ces adresses e-mail.

VOUS POUVEZ COMMUNIQUER AVEC MARSH PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE – LETTRES ORDINAIRES ET LEURS ANNEXES

De la même manière, vous pouvez envoyer à Marsh tout courrier ordinaire ou tout document annexé (une police signée, un avenant signé etc.) par e-mail et/ou sous format PDF. Pour cette communication électronique, vous utilisez l'adresse e-mail de votre personne de contact/de vos personnes de contact chez Marsh.

Tout comme dans le cas de lettres et de documents sur papier, le client doit conserver ces e-mails et documents PDF sous forme non modifiée (sur son ordinateur et/ou en imprimant ces messages et documents PDF).

VOTRE COURRIER ORDINAIRE ENVOYÉ À MARSH ET INCLUANT ÉVENTUELLEMENT UNE OU PLUSIEURS ANNEXES DEVIENT UN DOCUMENT PDF

Lorsque vous nous envoyez un courrier ordinaire auquel est(sont) éventuellement joint(s) un ou plusieurs documents papier, Marsh scanne l'entièreté du document

non modifié sous format PDF. Ce document scanné est ensuite utilisé par Marsh comme document original en interne. Ce même document PDF est également utilisé par Marsh pour envoi éventuel à l'assureur, à l'expert ainsi qu'à toute autre partie impliquée dans la gestion de votre police d'assurance.

VOTRE PROPRE OBLIGATION D'ARCHIVAGE

Marsh ne vous fournit pas de services d'archivage. Il en va de même pour toute autre partie. Dès lors, vous devez toujours conserver un original ou une copie de tout document ou de toute lettre que vous recevez de Marsh ou que vous envoyez à Marsh.

ENVOI D'UNE LETTRE RECOMMANDÉE

Lorsque Marsh vous envoie une lettre recommandée, cet envoi se fait par courrier papier ou sous forme électronique, conformément aux dispositions prévues par la loi.

L'UTILISATION D'UNE BASE DE DONNÉES DE MARSH POUR LA COMMUNICATION OU LA MISE À DISPOSITION DES DONNÉES DE VOTRE DOSSIER

Si vous convenez avec Marsh d'utiliser une base de données spécifique appartenant à Marsh pour la création, le transfert, la mise à disposition et/ou l'envoi de documents, de données de votre dossier ou d'autres données, les modalités de communication électronique telles que précisées dans cette base de données et/ou les modalités dont vous auriez convenu avec Marsh le cas échéant, complémentaires à ces conditions, seront d'application pour cette communication électronique.

LA RÉMUNÉRATION DE NOS SERVICES

Pour ses services d'intermédiation en assurance tels que prévus dans la définition légale, Marsh est rémunérée sous l'une de formes suivantes:

- une commission incluse dans la prime de la police d'assurance concernée, ou
- un honoraire spécifique payé par vous, conformément à la convention d'honoraires conclue entre vous et Marsh, ou
- une combinaison d'honoraire et de commission.

En outre, la rémunération de Marsh peut comprendre d'autres éléments.

Vous trouverez ci-après un aperçu de notre Politique de Rémunération.

Les principes généraux suivants sont d'application, sauf lorsqu'une autre pratique de marché établie et contraignante s'applique :

- Pour chaque police d'assurance placée par l'intermédiaire de Marsh, la commission est entièrement acquise à Marsh. Ceci comprend non seulement la commission due sur la prime initiale, mais également la commission due sur toute prime subséquente en vertu des clauses de la police d'assurance concernée.
- Marsh a droit à la commission sur chaque police d'assurance tant que celle-ci est en vigueur, y compris lorsque la police d'assurance est tacitement ou explicitement prolongée, renouvelée ou modifiée, et même lorsque la police est reconduite par le preneur d'assurance ou l'assuré lui-même directement auprès de l'assureur.
- Cette commission est due à Marsh, même si la facturation, le paiement des primes ou des commissions est effectué après la date d'expiration de la police d'assurance.

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION DE MARSH SA (INDUCEMENTS POLICY)

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Marsh respecte chacun des principes généraux suivants pour toute rémunération négociée, gagnée ou payée par Marsh dans le cadre des services d'intermédiation en assurance qui sont fournis à ses clients :

1. Marsh met toujours l'intérêt de ses clients au premier plan. Marsh veille à toujours agir de manière honnête, équitable et professionnelle au mieux des intérêts de ses clients.
2. Marsh négocie, reçoit et verse une rémunération exclusivement pour les services prestés ou à prester, en tenant compte de la qualité de ses services. Marsh détermine clairement la nature de ses services de manière à exclure toute double rémunération de ceux-ci.
3. Marsh ne négocie, ne reçoit et ne verse aucune commission ou rémunération « contingent », c'est-à-dire aucune rémunération basée sur un volume de polices d'assurance ou de clients qui serait apporté ou maintenu par Marsh auprès d'un assureur.
4. Marsh collabore en toute transparence avec ses clients et répond à la première demande d'information complémentaire de ses clients. Marsh respecte toutes les dispositions légales en matière de transparence des rémunérations.

5. Marsh suit une politique stricte en matière de conflits d'intérêts (voir à ce sujet notre Politique de Conflits d'Intérêts). Le code de conduite de Marsh comprend également une stricte politique d'entreprise en matière de Cadeaux et Divertissements, visant à exclure tout conflit d'intérêt au niveau des services fournis à ses clients.

6. La politique de rémunération de Marsh tient compte de la diversité de sa clientèle et de ses services ainsi que de l'importance de fournir des services de qualité et durables à ses clients, que ce soit à court, à moyen et à long terme. Dans l'intérêt de ses clients, la politique d'entreprise de Marsh prévoit également des investissements permanents en termes de progrès technologique, de développement professionnel de ses employés et de ses managers ainsi qu'en termes de développement de la connaissance dans la société.

PRINCIPES DE RÉMUNÉRATION

La rémunération de Marsh peut comprendre un ou plusieurs des éléments suivants, chacun de ces éléments correspondant à un service distinct.

HONORAIRE:

L'honoraire constitue la rémunération de Marsh pour les services d'intermédiation d'assurances liés à votre police/aux polices d'assurance. Le montant de l'honoraire ainsi que les modalités de paiement de celui-ci sont convenus entre Marsh et vous et font l'objet d'une convention d'honoraire.

COMMISSION DE BASE:

La commission de base est incluse dans la prime qui vous est facturée. La commission de base correspond à un pourcentage de la prime et est versée par l'assureur à Marsh, après que vous ayez payé votre prime.

COMMISSION RÉDUITE:

Lorsque nous parvenons à négocier une commission réduite pour les services d'intermédiation en assurances que nous prestons pour votre compte, nous nous assurerons toujours que ceci n'affecte en rien la qualité de nos services ou de votre police d'assurance et nous veillons toujours à agir au mieux des intérêts de nos clients.

COMMISSION PLUS ÉLEVÉE QUE LA COMMISSION DE BASE

Il est possible qu'après négociation, Marsh vous propose une ou plusieurs offres d'assurance dont certaines comprennent une commission plus élevée que la commission de base. Dans ce cas, Marsh veille à ce que votre intérêt prime toujours en faisant en sorte que : (1) la

prime de cette offre d'assurance/de ces offres d'assurance ne soit pas plus élevée que celle des offres d'assurance avec une commission de base et (2) les conditions de ces offres d'assurance soient au moins aussi avantageuses ou de même qualité que les conditions des offres comprenant une commission de base.

COMBINAISON D'UN HONORAIRE ET D'UNE COMMISSION DE BASE :

En accord avec vous, Marsh peut être rémunérée d'une part sous forme d'un honoraire pour une partie de ses services d'intermédiation en assurances et, d'autre part, sous forme d'une commission de base pour une autre partie de ses services d'intermédiation en assurances. Une telle combinaison de rémunération fait toujours l'objet d'un accord écrit et préalable entre Marsh et vous.

COMMISSION POUR DÉLÉGATION DE SERVICES ET DE TÂCHES LIÉES À UNE POLICE D'ASSURANCE:

Cette commission rémunère les services et tâches prestés par Marsh dans le cadre de la gestion de votre police/vos polices d'assurance, qui sont délégués par l'assureur à Marsh (comme par exemple, l'émission d'attestations d'assurance). Cette rémunération est calculée soit sur base d'un montant forfaitaire par dossier administratif géré, soit sur base d'un pourcentage de la prime perçue. Elle est payée de manière distincte à Marsh par l'assureur.

RÉTROCESSION DE COMMISSION :

Marsh peut rétrocéder une partie de sa commission de base à un prestataire de services qui introduit Marsh auprès de vous ou qui (comme dans le cas d'un co-courtier par exemple) preste conjointement à Marsh des services d'intermédiation en assurances pour votre police/vos polices d'assurance.

RÉMUNÉRATION POUR SERVICES SUPPLÉMENTAIRES:

La conception de programmes d'assurances nécessite d'importantes prestations préparatoires avant que ces programmes ne puissent être négociés ou mis en place pour un client en particulier ou pour les risques spécifiques d'un client.

Il en est de même en ce qui concerne l'actualisation des programmes d'assurances ou des services d'intermédiation liés à ces programmes avant que ceux-ci ne puissent être proposés à un client.

De plus, en vue d'assurer un processus d'intermédiation d'assurance efficace et de qualité, des démarches plus globales de Marsh auprès de l'assureur s'imposent afin notamment d'éviter les doubles emplois (comme par exemple dans le cadre de l'administration et de la gestion des flux de données et d'informations entre l'assureur et Marsh).

Le développement et l'implémentation de prestation de services par le biais de programmes informatiques performants et conviviaux font également partie de ce processus.

L'efficacité, la qualité et la distribution des services sont également largement améliorées grâce à l'accès au réseau de Marsh and McLennan Companies.

Pour l'ensemble de ces services et de ces démarches, ainsi que pour la qualité de ceux-ci, Marsh peut recevoir une rémunération supplémentaire de l'assureur. Cette rémunération supplémentaire correspond soit à un montant fixe soit à un pourcentage calculé sur le montant de la prime d'assurance.

Si la rémunération supplémentaire se rapporte à la gestion de votre police/vos polices d'assurance, nous veillons à ce que cette rémunération vous soit communiquée à votre demande dans le cadre de l'offre d'assurance que nous vous proposons.

POLITIQUE DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

Marsh suit des règles et procédures administratives et organisationnelles très strictes afin de prévenir la survenance de tout conflit d'intérêts dans le cadre de la prestation de ses services.

Ces règles et procédures s'appliquent à tous les administrateurs, directeurs, managers, employés et prestataires de services de Marsh ainsi qu'à toutes les filiales et toutes les sociétés-sœurs du groupe Marsh and McLennan Companies qui seraient éventuellement impliquées dans le cadre de prestations de service lié à votre police/vos polices d'assurance.

Au cas où, exceptionnellement, un conflit d'intérêts pourrait survenir au cours de l'exécution de ses services, Marsh prendra toutes les mesures nécessaires afin de le prévenir et de l'éviter.

Marsh communiquera avec vous de manière appropriée concernant cette problématique.

Notre politique de conflits d'intérêts fait partie intégrante du code de conduite de Marsh & McLennan Companies (« The Greater Good »). Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons à consulter les pages 40 à 47 de notre code de conduite sur la page internet suivante : www.mmc.com/about/code.php

Dans le cadre de notre code de conduite et de nos procédures internes, tous les employés, managers et dirigeants de Marsh SA reçoivent des formations régulières en matière de conflits d'intérêts.

CONFIDENTIALITÉ ET DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Marsh ne demande et n'utilise que des informations qui sont strictement nécessaires à la négociation et à la gestion de vos polices d'assurance et/ou à l'exécution d'autres services convenus. Ces informations seront gardées strictement confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre de la prestation de nos services. Ceci vise les informations, y compris les données à caractère personnel, qui conformément aux pratiques habituelles de l'intermédiation en assurance, peuvent être communiquées aux assureurs, à leurs agents ainsi qu'à d'autres prestataires de services en vue de remplir nos obligations envers vous.

Marsh respecte votre vie privée. Vos données à caractère personnel ne seront traitées et utilisées que dans le cadre de la prestation de nos services d'intermédiation en assurances. Lors du traitement de vos données à caractère personnel, nous veillerons à respecter toute législation et réglementation luxembourgeoise et européenne.

Conformément à toute législation ou réglementation applicable en la matière, Marsh respecte le droit de toute personne concernée à consulter et à demander la rectification de ses données à caractère personnel traitées par Marsh.

Marsh prendra toutes les mesures raisonnables en vue de toujours conserver de manière sécurisée toutes les données à caractère personnel ainsi que toutes les autres informations que vous lui communiquez. Marsh veillera également à ce que toutes ses procédures de sécurité des données soient adéquates et fiables afin de prévenir le risque de perte des données à caractère personnel et des autres informations que vous lui communiquez et éviter le risque de criminalité financière, en particulier dans le cadre des procédures quotidiennes de travail qui peuvent affecter la protection et la sécurité des données.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Toute propriété intellectuelle liée à ou découlant du texte d'une police/de polices d'assurance négociée(s) par Marsh ainsi que de tout texte utilisé ou communiqué par Marsh en préparation ou en exécution d'une de vos polices/de vos polices d'assurance reste la propriété exclusive de Marsh. Ceci inclut également tout texte reflétant ou exprimant le savoir-faire et/ou les méthodologies de Marsh.

Par conséquent, ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers en dehors de votre organisation, en ce compris tout concurrent direct ou indirect de Marsh, sauf si cette communication s'avère indispensable en vue :

1. de l'exécution de vos droits en vertu de la police d'assurance placée par notre intermédiaire, ou
2. du respect de l'une de vos obligations légales ou de l'exercice de l'un de vos droits légaux, contractuels ou extracontractuels, ou
3. du respect de l'une de vos exigences de gouvernance d'entreprise ou d'une règle d'un marché réglementé, ou
4. de l'exécution des prestations de services convenus avec vous par vos conseils et prestataires de services autres que nos concurrents.

Nous vous invitons à nous contacter si vous avez besoin d'une solution ou d'un document ad hoc en vue de respecter les droits de propriété intellectuelle visés dans la présente clause.

Tout taux de prime, toute prime ou toute commission ainsi que toute limite et/ou toute franchise qui a été négociée par Marsh pour votre compte constitue également un élément à haute valeur commerciale pour Marsh. Par conséquent, vous devez traiter ces informations de manière strictement confidentielle et ne les divulguer en aucun cas à un concurrent direct ou indirect de Marsh. En outre, vous devez les traiter comme la propriété intellectuelle de Marsh conformément aux dispositions de la présente clause.

LA LIMITATION DE NOTRE RESPONSABILITÉ EN RAPPORT AVEC NOS SERVICES

L'objectif de la présente clause ne vise en aucune manière à avoir une répercussion sur la qualité et la nature des services prestés par Marsh pour votre compte mais vise à établir un équilibre raisonnable entre le risque professionnel de Marsh en tant que prestataire de services d'une part, et la rémunération perçue par Marsh pour la prestation de ces services d'autre part.

Pour cette raison, les principes suivants s'appliquent à toute mission que vous confiez à Marsh en tant que votre courtier d'assurance ou prestataire de services :

- Toute responsabilité de Marsh sera strictement limitée au dommage qui a été clairement établi et qui est la

conséquence directe d'une faute commise par Marsh dans l'exécution de ses services.

- En aucun cas Marsh ne sera responsable pour toute perte de bénéfice ou tout autre dommage/perte indirect(e), spécial(e), consécutif(tive) ou accessoire ainsi que toute pénalité à caractère punitif.
- La responsabilité totale et cumulée de Marsh, en ce compris la responsabilité de ses filiales, de ses succursales, de ses dirigeants, de ses employés et de ses représentants, à votre égard, à l'égard de vos filiales et succursales ainsi qu'à l'égard du preneur d'assurance et des assurés de la police/des polices d'assurance négociées par Marsh sera limitée, pour l'entièreté de la mission, à un montant qui sera convenu conformément aux dispositions de la présente clause.
- Le montant de cette limitation de responsabilité sera négocié et convenu par écrit au moment de notre désignation en tant que votre courtier d'assurance. Ce montant sera déterminé de la manière suivante:
 - soit, il s'agira d'un multiple du montant de la rémunération annuelle perçue par Marsh pour l'entièreté de la mission;
 - soit, il s'agira d'un montant fixe.

Dans les deux cas, la responsabilité de Marsh ne sera pas limitée à un montant inférieur à 5.000.000 d'euros pour toutes les réclamations par année d'assurance.

Si aucun autre montant n'a été convenu, la responsabilité de Marsh sera limitée à un montant maximum de 5.000.000 d'euros pour toutes les réclamations par année d'assurance.

Cette limitation de responsabilité n'est pas applicable en cas de faute intentionnelle, de fraude ou de faute grave de Marsh.

La présente clause ainsi que toute clause de courtage proposée, négociée et/ou convenue sur base de cette clause sont strictement confidentielles entre Marsh et vous et restent la propriété intellectuelle de Marsh.

LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

Les présentes Conditions Générales d'Engagement ainsi que les services que nous fournissons sont régis par le droit luxembourgeois. Tout litige éventuel concernant ces conditions ou nos services sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

Toute disposition des présentes Conditions Générales d'Engagement qui est interdite ou qui ne peut pas avoir de

force exécutoire dans le cadre d'une autre juridiction sera inefficace dans le cadre de cette juridiction et ce dans la limite de l'interdiction ou du caractère non exécutoire qui y sont applicables. Ceci n'affecte en rien la validité ou le caractère exécutoire de cette disposition dans toute autre juridiction.

COMMISSARIAT AUX ASSURANCES (CAA)

Le CAA est l'organisme de contrôle indépendant compétent pour le secteur des intermédiaires d'assurance et de réassurance en Luxembourg.

Marsh SA est inscrite auprès du CAA (n° 1994 CM 003) et exerce ses services sous la supervision de celle-ci.

Cette inscription peut être vérifiée en consultant le site internet du CAA ou, en prenant contact avec le CAA au + 352 22 69 111.

Le numéro d'entreprise de Marsh SA est le suivant:
RC Lux B19002-LU 1981 2201 428

PLAINTES

Si vous souhaitez introduire une plainte, vous pouvez prendre directement contact avec votre personne de contact habituelle chez Marsh ou nous contacter/écrire à l'adresse suivante : Marsh SA at 5-7, rue Léon Laval, L-3372 Luxembourg.

Pour toute information de contact complémentaire, nous vous invitons à consulter notre site internet : www.marsh.lu.

Une plainte peut également être déposée auprès du Commissariat aux Assurances (CAA) <http://www.caa.lu>.

MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENGAGEMENT

Dans le cas où les présentes Conditions Générales d'Engagement applicables à nos services seraient sujettes à des modifications dans le futur, par exemple à la suite d'une modification de la législation, nous vous en informerons clairement à l'avance et nous vous indiquerons à partir de quelle date ces modifications seront d'application.

Les présentes Conditions Générales d'Engagement sont confidentielles.

Elles ne peuvent en aucune manière être reproduites ou divulguées à un tiers sans l'accord écrit préalable de Marsh.

Copyright © Marsh sa – 30-04-2014. Tous les droits sont réservés.