

## Conditions Générales d'Engagement

Les présentes Conditions Générales d'Engagement, ainsi que la Lettre d'Engagement, le *Statement of Work*, le Contrat de Service ou toute autre forme d'accord ou de lettre que nous vous envoyons, constituent l'accord entre nous et vous, notre client (l'"**Engagement**"). En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales d'Engagement et la Lettre d'Engagement, le *Statement of Work*, le Contrat de Service ou toute autre forme d'accord ou de lettre, la partie pertinente de la Lettre d'Engagement, le *Statement of Work*, le Contrat de Service ou de toute autre forme d'accord ou de lettre prévaudra.

Les présentes Conditions Générales d'Engagement contiennent des informations importantes, y compris, mais sans s'y limiter, les détails de nos obligations réglementaires et légales et les devoirs de Marsh et de vous-même en ce qui concerne ces services. Nous vous recommandons de conserver ce document avec soin, car vous souhaitez peut-être vous y référer à nouveau à une date ultérieure. **Si vous ne comprenez ou n'acceptez pas quoi que ce soit, veuillez en parler à votre contact habituel chez Marsh. En nous donnant des instructions, vous acceptez les présentes Conditions Générales d'Engagement.**

### 1 Qui nous sommes et comment nous sommes réglementés

- 1.1 Marsh SA est une société anonyme par actions, enregistrée en Belgique sous le numéro d'entreprise 0403.276.906 et dont le siège social est situé Avenue Herrmann-Debroux 2, B-1160 Bruxelles, Belgique. Marsh SA fait partie du groupe Marsh McLennan ("**MMC**"). Marsh SA peut être contactée par téléphone au +32 2 674 96 11 ou par e-mail : [communication.belgium@marsh.com](mailto:communication.belgium@marsh.com).

Dans les présentes Conditions Générales d'Engagement, les références à " Marsh ", " nous " ou " notre " désignent Marsh SA et toutes ses sociétés affiliées, le cas échéant. Les références à " vous " et " votre " incluent chacune de vos sociétés affiliées (telles que définies dans l'article 13).

Lorsque nous fournissons des services de réassurance, toutes les références à l'"assurance" ou aux "assureurs" doivent être lues comme des références à la "réassurance" ou aux "réassureurs".

- 1.2 Nous sommes autorisés et réglementés par l'Autorité des Services et Marchés Financiers ("**FSMA**") et enregistrés sous le numéro 14.192 A-R pour la conduite d'activités de distribution d'assurance, dont les détails peuvent être confirmés en visitant le site web de la FSMA [www.fsma.be](http://www.fsma.be).
- 1.3 Grâce à notre enregistrement en tant que courtier d'assurance auprès du régulateur belge FSMA, nous sommes autorisés à fournir des services dans toutes les branches d'assurance, en Belgique et dans tous les États membres de l'Espace Economique Européen.
- 1.4 Nous sommes également un courtier enregistré auprès de Lloyd's sous le numéro 1693 et un courtier suisse auprès de la FINMA sous le numéro 19396.
- 1.5 Nous cherchons à traiter nos clients de manière équitable et nous ne nous mettons pas délibérément dans une position où nos intérêts, ou nos devoirs envers quelqu'un d'autre, nous empêchent de remplir nos devoirs envers vous. Nous disposons de procédures et de contrôles pour identifier et gérer tout conflit d'intérêts potentiel.

- 1.6 Si les conflits d'intérêts potentiels sont particulièrement complexes ou difficiles à gérer, nous conviendrons avec vous de la meilleure façon de protéger vos intérêts, et nous pourrions vous demander de confirmer que vous êtes toujours d'accord pour que nous continuions à agir pour vous. Veuillez consulter notre site web à l'adresse <https://www.marsh.com/be/fr/about/about-marsh/transparency-and-disclosure.html> ou nous contacter pour obtenir de plus amples informations sur la manière dont nous gérons les conflits d'intérêts. Pour des informations plus détaillées sur le régime applicable aux conflits d'intérêts en Belgique, veuillez consulter le site web de l'Union Professionnelle de Courtiers d'Assurances à l'adresse <https://www.bvvm.be/fr/legislation/conduites-mifid>
- 1.7 Marsh & McLennan Companies Inc. et ses filiales détiennent des participations et ont conclu des accords contractuels avec certains assureurs et courtiers en gros. Les informations relatives à ces accords peuvent vous être fournies sous forme papier sur demande auprès d'un membre de votre équipe de service, ou sont disponibles à l'adresse Internet suivante : <https://www.marsh.com/content/dam/marsh/Documents/PDF/US-en/Disclosure%20Form%20A%20-3-31-18.pdf>.

## 2 Nos services

- 2.1 Nos services sont définis dans votre Lettre d'Engagement, votre *Statement of Work*, ou votre Contrat de Service, ou ils seront autrement convenus entre vous et nous par écrit (les "**services**").
- 2.2 Nous utiliserons les compétences et le soin raisonnables attendus d'un intermédiaire d'assurance et d'un consultant en risques compétents et professionnels fournissant des services similaires. Notre activité principale est de fournir des conseils et d'organiser des transactions pour le compte de clients en ce qui concerne les produits d'assurance générale.
- 2.3 Nous fournissons des conseils et une assistance pour la mise en place et le placement d'assurances générales. Nous offrons des services de conseil sur nos produits d'assurance générale (y compris, mais sans s'y limiter, le service à la clientèle, le conseil en matière de risques et d'assurance (couvrant les produits d'assurance de biens/risques/responsabilité, les lignes personnelles et financières), le placement, la gestion des risques, la gestion des sinistres et la défense des intérêts des sinistrés. En outre, nous fournissons des conseils en matière de gestion des risques liés à l'assurance et une assistance pour la négociation et le règlement des sinistres.
- 2.4 Nos services peuvent inclure des conseils ou des recommandations (ou les deux), comme indiqué dans votre contrat ou lettre de mission. Toutefois, c'est à vous de décider d'accepter ou non nos conseils ou recommandations.
- 2.5 Nous fournirons les services nous-mêmes ou, le cas échéant, par l'intermédiaire d'un ou plusieurs de nos affiliés ou sous-traitants.
- 2.6 Les services liés aux sinistres ne seront fournis que jusqu'à la fin de l'Engagement, sauf accord spécifique contraire.
- 2.7 Toutes les informations que nous fournissons sur les questions légales, réglementaires et fiscales en matière d'assurance sont basées sur les informations disponibles publiquement et sur notre expérience de travail concernant des questions similaires pour d'autres clients. Nous ne sommes pas qualifiés pour fournir, et ne fournissons pas, de conseils juridiques, comptables, réglementaires ou fiscaux. Nous vous recommandons d'obtenir votre propre avis sur ces questions auprès de conseillers juridiques et fiscaux professionnels.
- 2.8 Nous ne sommes pas responsables des actions ou des manquements survenus avant la date à laquelle vous entrez dans l'Engagement.

- 2.9 Nous n'assumons aucune responsabilité pour tout autre service qui pourrait vous être fourni en relation avec ces placements par un autre intermédiaire, y compris, mais sans s'y limiter, d'autres intermédiaires faisant partie du groupe MMC.
- 2.10 Dans le cadre des négociations que nous menons en votre nom avec les assureurs, nous pouvons parfois être en mesure d'obtenir des conditions plus favorables pour votre placement en fournissant aux assureurs certains types d'informations. Si nous pensons que cela peut servir vos intérêts, vous nous autorisez à faire ce qui suit :
- dès le début des négociations, fournir aux assureurs les conditions de la police arrivant à échéance, y compris la tarification, et/ou un objectif de tarification pour votre placement ;
  - pendant les négociations, fournir à un ou plusieurs assureurs les conditions d'un devis reçu d'un autre assureur, lorsque, selon notre jugement, cela peut conduire à des conditions améliorées pour vous ; et
  - à la fin des négociations, donner à un ou plusieurs assureurs la possibilité de soumettre une meilleure offre après avoir reçu toutes les autres offres.
- 2.11 Nous pouvons vous informer sur un produit sans vous conseiller (nous vous donnerons suffisamment d'informations pour que vous puissiez prendre une décision éclairée en fonction de vos besoins en matière d'assurance, mais nous ne vous recommanderons pas personnellement le produit). Dans ce cas, nous vous le ferons savoir.
- 2.12 Nos produits d'assurance sont proposés sur la base d'une analyse équitable et personnelle, ce qui signifie que nous étudierons le marché et les fournisseurs (ou sélectionnerons parmi un panel d'assureurs) et recommanderons le meilleur produit d'assurance pour répondre à vos besoins individuels.
- 2.13 Dans certains cas, nous pouvons offrir des produits d'assurance qui font partie de programmes d'assurance, de facilités ou d'autres arrangements avec des assureurs où, en regroupant les risques, nous avons obtenu une couverture moins chère et plus efficace et/ou nous avons pu placer certains types de risques pour lesquels la couverture n'est pas disponible sur le marché. Nous pouvons toujours réaliser une étude de marché individuelle sur demande.
- 2.14 Dans les cas où nous obtenons des devis auprès d'un nombre limité d'assureurs, voire d'un seul assureur, nous n'avons pas d'obligation contractuelle de nous engager exclusivement avec un assureur particulier. Dans ce cas, nous approcherons les assureurs en fonction de notre connaissance et de notre expertise du marché.
- 2.15 Toutes les offres fournies seront valables pendant 30 jours ou comme indiqué sur l'offre écrite. La prime définitive ne peut être confirmée qu'après réception des formulaires de proposition et des documents pertinents.
- 2.16 Nous n'avons pas de relation "liée" avec une institution qui compromettrait notre capacité à vous offrir des conseils impartiaux.
- 2.17 Nous ne plaçons des assurances qu'auprès d'assureurs qui répondent à nos normes financières minimales, à moins que le client ne donne des instructions spécifiques contraires. Nous ne garantissons pas la solvabilité ou le maintien de la solvabilité d'un assureur et vous devez savoir que la situation financière d'un assureur peut changer. Si un assureur cesse ses activités, nous ferons de notre mieux pour aider nos clients, mais vous devez noter que dans les cas d'insolvabilité d'un assureur où l'assureur nous a accordé un transfert de risque, les primes que nous détenons seront considérées comme ayant été payées à cet assureur insolvable et ne pourront donc pas être restituées aux clients.

En outre, lorsque nous avons une délégation de pouvoir pour détenir les indemnités de sinistre au nom des assureurs, ces sommes peuvent être restituées aux assureurs insolubles ou à leurs liquidateurs, plutôt qu'à nos clients.

### 3 Comment nous sommes payés

3.1 Nous sommes soit payés :

- un pourcentage de la prime due à l'assureur pour vos contrats d'assurance (une commission ou un courtage) ;
- une somme forfaitaire (un "fee") ; ou
- une combinaison des deux

Nous pouvons vous divulguer (et nous le ferons sur demande) le montant de la rémunération qui nous est versée ou son mode de calcul, conformément à nos obligations réglementaires.

3.2 Nous pouvons recevoir des paiements de la part des assureurs pour le travail qui nous est transféré et que nous effectuons en leur nom, tel que l'établissement de la couverture, la production et l'émission des documents de police et le règlement des sinistres. Nous pouvons également recevoir des paiements des assureurs pour le marketing, la distribution et les systèmes informatiques. Nous pouvons vous divulguer (et nous le ferons sur demande) ces paiements s'ils sont spécifiquement liés à vos polices.

3.3 Nous pouvons recevoir des paiements de tiers dans le cadre d'accords tels que des facilités de financement des primes. Nous pouvons vous divulguer (et nous le ferons sur demande) ces paiements s'ils sont spécifiquement liés à vos polices.

3.4 Nous pouvons recevoir des paiements de la part des assureurs pour la fourniture de services de conseil, d'analyse de données et autres.

Ces services sont conçus pour :

- améliorer la gamme de produits que nous pouvons offrir à nos clients ;
- aider les assureurs à identifier de nouvelles opportunités
- rendre les assureurs plus efficaces.

L'étendue et la nature de ces services varient.

3.5 Nous gérons certains panels, facilités, quotes-parts et autres arrangements de placement avec les assureurs. Nous recevons des paiements distincts des assureurs pour l'administration de ces arrangements.

3.6 Si nous ne pouvons pas placer votre police d'assurance, nous pouvons vous adresser à un autre intermédiaire d'assurance. Si nous recevons un paiement pour ce faire, nous pouvons vous divulguer (et nous le ferons sur demande) ce paiement.

3.7 Nous pouvons faire appel à une société affiliée ou à un sous-traitant pour nous aider à répondre à vos besoins en matière d'assurance ; dans ce cas, ils peuvent être payés par les assureurs ou par nous. Si les assureurs auprès desquels nous plaçons vos affaires choisissent d'utiliser nos services ou ceux

d'une de nos sociétés affiliées à des fins de réassurance, nous pouvons également recevoir un paiement supplémentaire.

- 3.8 Les accords que nous avons conclus avec vous pour le remboursement des rémunérations ne s'appliqueront pas aux paiements mentionnés dans les clauses 3.2. à 3.7. ci-dessus ; elles ne seront pas créditées sur la rémunération qui nous est due et ne seront pas soumises à un plafond sur les commissions qui nous sont dues.
- 3.9 Pour les services de courtage d'assurance, nous serons considérés comme ayant gagné nos honoraires ou commissions (ou les deux) relatifs à notre service de courtage d'assurance lorsque votre police est placée. Nous conserverons nos gains même si une police d'assurance est modifiée, résiliée ou annulée. Cela n'affecte pas les droits de résiliation légaux dont vous disposez. Pour les services autres que les services de courtage d'assurance, notre droit à la rémunération n'est pas subordonné à l'établissement d'une police d'assurance.
- 3.10 Le cas échéant, nous facturons des frais raisonnables de déplacement, d'hébergement et de repas lorsque nous travaillons pour votre compte en dehors de notre bureau habituel.
- 3.11 Tous les frais et dépenses que nous citons ne comprennent pas la TVA (qui sera ajoutée le cas échéant). Pour notre service de courtage en assurance uniquement, les frais que nous citons ne comprennent pas les taxes et/ou les frais similaires que vous devez payer en rapport avec vos polices d'assurance.

A compter du 8 janvier 2024, une nouvelle loi est entrée en vigueur qui impose une taxe sur les primes d'assurance sur tous les frais de courtage associés aux services de courtage d'assurance. Une taxe sur les primes d'assurance peut être ajoutée et due dans votre Engagement, le cas échéant.

- 3.12 Tous les honoraires déterminés dans l'Engagement (y compris les honoraires pour les Services liés aux Sinistres, le cas échéant) (les "Honoraires de base") resteront les mêmes pendant la première année de l'Engagement. Sous réserve des lois applicables, les Honoraires de base seront automatiquement révisés à chaque date anniversaire de l'Engagement. La révision des Honoraires sera basée sur l'évolution des barèmes de rémunération applicables au Comité Paritaire ("CP") 307 pour les entreprises de courtage et agences d'assurance, avec un plafond de 80% imposé à la révision par rapport à l'évolution des barèmes de rémunération (les "Honoraires révisés").

Les "Honoraires révisés" sont calculés selon la formule suivante:

$$F' = F \times (0.8 \times (PS' / PS) + 0.2) \text{ où}$$

F' = Honoraires révisés

F = Honoraires de base

PS' = les barèmes de rémunération applicables à la CP 307 au moment de la révision

PS = les barèmes de rémunération applicables à la CP 307 un an avant la date d'entrée en vigueur de l'Engagement

- 3.13 Pour plus de détails sur les paiements que nous recevons, veuillez consulter notre site Internet à l'adresse <https://www.marsh.com/be/fr/about/about-marsh/transparency-and-disclosure.html> ou vous adresser à votre contact habituel chez Marsh. Vous pouvez également consulter le site Internet de l'Union Professionnelle de Courtiers d'Assurances sur <https://www.bvvm.be/fr/legislation/conduites-mifid> pour de plus amples informations.

#### 4 Gestion des primes

- 4.1 Les primes sont dues au plus tard à la date de renouvellement ou d'entrée en vigueur. Les régulateurs appliquent des règles très strictes en ce qui concerne le paiement des primes aux compagnies d'assurance. Nous ne serons pas en mesure de payer aux assureurs des primes qui n'ont pas été reçues des clients. Par conséquent, pour éviter la résiliation de la police, les primes doivent être payées strictement dans les délais de crédit ou, s'il en a été convenu autrement, au plus tard à l'entrée en vigueur de la couverture ou à la date de renouvellement de la police.
- 4.2 Les primes reçues de nos clients sont détenues par nous en tant qu'agents d'assureurs et sont conservées séparément de notre propre argent dans des comptes de primes clients qui répondent à toutes les exigences des lois et règlements applicables.
- 4.3 Dans certains cas, nous pouvons transmettre les primes à un autre intermédiaire, y compris en dehors de la Belgique où des conditions légales et réglementaires différentes s'appliquent et où les primes peuvent être traitées différemment en cas de défaillance d'un intermédiaire.

## 5 Vos obligations

- 5.1 L'obligation de divulgation et de bonne foi du plus haut niveau
  - 5.1.1 Vous êtes tenu d'agir à tout moment avec la plus grande bonne foi envers votre ou vos assureurs. En outre, vous êtes tenu de révéler aux assureurs, avant la conclusion de votre contrat d'assurance, toutes les circonstances dont vous avez connaissance et que vous pouvez raisonnablement considérer comme compromettant, pour les assureurs, les facteurs de détermination des risques.
  - 5.1.2 Si vous manquez à l'obligation de faire preuve de la plus grande bonne foi ou si vous ne divulguez pas certaines circonstances aux assureurs, ces derniers peuvent invalider votre demande d'indemnisation et déclarer votre police nulle. Cela signifie qu'ils seraient en droit d'agir comme si la police n'avait jamais existé et de demander le recouvrement de toutes les indemnités déjà versées au titre de cette police, bien qu'ils soient obligés de rembourser la prime dans la plupart des cas.
  - 5.1.3 Les obligations de bonne foi et de divulgation s'appliquent également au processus de réclamation et à toute situation pendant la durée de la police dans laquelle vous êtes tenu, en vertu des conditions de votre police ou autrement, de fournir des informations aux assureurs, y compris la prolongation, la modification ou le renouvellement de toute police.
  - 5.1.4 En remplissant un formulaire de proposition ou de demande de règlement, ou tout autre document relatif à une police d'assurance, l'exactitude de toutes les réponses, déclarations et/ou informations relève de votre seule responsabilité.
  - 5.1.5 Si la (ou les) police(s) d'assurance que vous nous chargez de placer en votre nom est (sont) régie(s) par une loi autre que la loi belge, nous vous recommandons d'obtenir des conseils quant à vos obligations en vertu de la loi applicable. Si vous n'êtes pas sûr de la loi applicable à la police d'assurance que vous avez choisie, nous vous conseillons d'en discuter avec votre interlocuteur Marsh habituel.
  - 5.1.6 Les dispositions suivantes s'appliquent à nos services de conseil :
    - Vous devez faire en sorte que nous ayons accès à tous les registres, documents, dossiers et autres informations pertinentes, au personnel et/ou à la direction. Si nous avons besoin de plus d'informations, ou si nous devons visiter l'un des locaux du projet, nous nous arrangerons avec vous.

- Nos services sont basés sur les conditions que nous observons et les informations que vous nous fournissez.

## 5.2 Documents

5.2.1 Vous devez vérifier rapidement tous les documents que vous recevez de nous ou des assureurs afin de vous assurer qu'il n'y a pas d'erreurs ou de malentendus. Vous devez immédiatement signaler à votre contact habituel chez Marsh ou à l'assureur toute erreur ou tout élément qui, selon vous, ne correspond pas à vos instructions.

5.2.2 Vous devez conserver vos documents de police en lieu sûr aussi longtemps qu'il vous sera possible d'introduire une demande d'indemnisation.

Il se peut que nous ne publiions pas de nouveaux documents chaque année ou que nous ne conservions pas de copies (en fonction des exigences réglementaires).

5.2.3 Si vous nous demandez une copie de vos fichiers, nous pouvons vous facturer le temps passé et les coûts raisonnablement encourus pour traiter une telle demande.

## 5.3 Paiement

5.3.1 Vous devez payer vos primes d'assurance et nos factures en temps voulu. Lorsque la police comporte une garantie ou une condition de paiement des primes, vous reconnaissez que le défaut de paiement des primes à l'assureur en temps utile peut entraîner l'annulation de votre assurance.

5.3.2 Vous acceptez de payer nos factures dans les 30 jours suivant la date de la facture ou la date de paiement spécifiée dans la facture. Nous pouvons suspendre ou résilier entièrement les services jusqu'à ce que toutes les factures soient payées.

5.3.3 Vous devez payer tous les montants dans la devise indiquée sur la facture.

5.3.4 Si, en cas de non-paiement de la facture par vous, nous sommes contraints de faire appel à un tiers pour l'encaissement de la prime, vous pouvez être soumis à des frais supplémentaires conformément aux dispositions du Code de droit économique, Livre XIX "Dettes du consommateur », *le cas échéant*.

Ces dispositions prévoient que les factures doivent être payées dans le délai indiqué sur la facture. Si les factures ne sont pas payées à temps, un premier rappel vous sera envoyé gratuitement. Si vous ne payez pas à nouveau dans le délai de paiement indiqué dans le premier rappel, vous devrez payer des intérêts de retard conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi qu'une indemnité forfaitaire comme suit :

a) 20 euros si le solde dû est inférieur ou égal à 150 euros ;

b) 30 euros plus 10 % du montant dû entre 150,01 et 500 euros si le solde dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;

c) 65 euros plus 5 % du montant dû sur la partie supérieure à 500 euros, avec un maximum de 2.000 euros si le solde dû est supérieur à 500 euros.

## 5.4 Faire une demande d'indemnisation sur base de votre police d'assurance



La plupart des polices d'assurance comportent des conditions strictes sur ce que vous devez faire si vous avez un sinistre ou si vous avez connaissance de quelque chose qui pourrait entraîner un sinistre à l'avenir. Il vous incombe de comprendre ces conditions et tout délai de prescription pertinent pour entamer des procédures judiciaires ou d'autres formes de règlement des litiges contre les assureurs, le cas échéant.

## 5.5 Garanties

Certaines polices d'assurance peuvent comporter une échéance de règlement ou une garantie aux termes de laquelle la prime doit leur être payée avant une ou plusieurs dates déterminées. Nous vous informerons de ces exigences et de la ou des dates concernées en temps utile pour vous permettre de respecter les conditions de paiement.

Si vous ne respectez pas les conditions exactes d'une garantie, cela peut signifier que les obligations de l'assureur au titre de la police seront automatiquement résiliées. Si vous ne respectez pas vos paiements, votre police peut être annulée. Vous devez vérifier les conditions complètes de votre police.

## 6 Produit du Travail

6.1 Nous déclinons toute responsabilité pour toute conséquence, quelle qu'elle soit, dans le cas où un tiers s'appuierait sur un rapport, une lettre, une information ou un conseil que nous vous fournissons sans que nous ayons préalablement donné notre accord écrit pour que ce tiers puisse le faire.

6.2 Les dispositions suivantes s'appliquent à nos services de conseil et d'analyse des risques.

6.2.1 Vous ne devez pas utiliser le matériel que nous ou nos représentants créons, utilisons ou développons dans le cadre de l'Engagement, ainsi que les droits de propriété intellectuelle qui y sont associés (le "**Produit du Travail**"), à d'autres fins que vos objectifs internes.

Vous ne devez pas :

- divulguer le produit du travail à tout tiers ;
- l'utiliser à d'autres fins ;
- reproduire, diffuser, citer ou faire référence, en tout ou en partie, à tout moment, et aucune référence publique ne doit être faite concernant Marsh ou le produit du travail ou la divulgation du rôle de Marsh dans le cadre de cet Engagement, ou une référence publique à cet Engagement sans notre autorisation écrite préalable.

6.2.2 Nous convenons que vous pouvez fournir le produit de travail à vos régulateurs, à vos banques de financement ou banques de financement proposées, à vos assureurs ou assureurs proposés, à titre d'information uniquement et étant entendu qu'ils ne peuvent pas se fier au produit de travail.

6.2.3 Sauf accord contraire exprès et écrit de notre part, nous n'accepterons aucune responsabilité à l'égard d'un tiers (y compris vos banques de financement ou les banques de financement proposées, les assureurs ou les assureurs proposés) à qui le produit du travail est divulgué, mis à disposition ou en possession duquel il peut arriver. Si nous acceptons d'assumer cette responsabilité envers un tiers, ce sera par le biais d'une lettre de notre part aux destinataires définis dans cette lettre (généralement appelée "lettre de décharge"), dans laquelle les destinataires acceptent et donnent leur accord :

- qu'ils sont entrés dans une relation contractuelle avec nous ;



- que le rapport contenant le Produit de Travail vous a été adressé et a été préparé sur, vos instructions et qu'il ne traitera pas nécessairement de leurs intérêts ou de leur situation, ni ne les reflétera ; et
  - que notre responsabilité envers eux est limitée et cumulée avec notre responsabilité envers vous.
- 6.2.4 Tout Produit de Travail oral ou provisoire que nous pourrions fournir ne constituera pas nos opinions et conclusions finales. Celles-ci seront contenues dans notre produit de travail final écrit, qui sera exprimé comme tel. Tout Produit de Travail sera considéré comme un projet à moins que et jusqu'à ce que toute Lettre d'Engagement, *Statement of Work*, Convention de Service ou toute autre forme d'accord ou de lettre avec les Conditions Générales d'Engagement soient signées par vous.
- 6.2.5 Lorsque vous apportez une quelconque altération ou modification à l'un des Produits de Travail, toutes les références à Marsh doivent en être retirées.

## 7 Période et résiliation

- 7.1 L'Engagement prend effet à la date indiquée dans votre Lettre d'Engagement, *Statement of Work*, Convention de Service ou toute autre forme d'accord ou de lettre, ou, en l'absence d'un tel contrat ou d'une telle lettre, lorsque vous recevez les présentes Conditions Générales d'Engagement, et restera en vigueur jusqu'à l'achèvement des services ou jusqu'à la résiliation de l'engagement conformément aux dispositions de votre Lettre d'Engagement, *Statement of Work*, Convention de Service ou toute autre forme d'accord ou de lettre ou, en l'absence d'un tel contrat ou d'une telle lettre, en donnant à l'autre partie un préavis écrit d'au moins 90 jours.
- L'Engagement prend fin avec effet immédiat à la réception d'une lettre de courtier (of record) en faveur d'un autre intermédiaire d'assurance ou de tout autre avis désignant un distributeur d'assurance différent en considération des exigences légales et réglementaires applicables en Belgique.
- 7.2 Nonobstant la résiliation de l'Engagement, nous aurons toujours le droit de
- la commission ; et/ou
  - les honoraires convenus.
- 7.3 Chaque partie peut mettre fin à l'Engagement immédiatement par écrit si l'autre partie :
- commet un manquement substantiel et, dans le cas d'un manquement auquel il est possible de remédier, n'y remédie pas dans les 30 jours suivant la réception d'un avis exposant les détails du manquement ; ou
  - devient insolvable ou en faillite, est mis en liquidation, conclut un accord volontaire avec ses créanciers, fait l'objet d'une ordonnance d'administration ou d'un séquestre nommé sur ses actifs, ou fait l'objet de toute procédure étrangère équivalente.
- 7.4 Nous pouvons mettre fin à l'Engagement immédiatement par écrit si vous commettez un manquement et, dans le cas d'un manquement auquel il est possible de remédier, si vous ne le faites pas dans les 30 jours suivant la réception d'un avis exposant les détails du manquement ou si votre comportement a pour conséquence que nous ne sommes plus en mesure de respecter notre code de conduite, *The Greater Good*.

- 7.5 Lorsque l'Engagement prend fin, nous coopérerons au transfert de votre entreprise si nécessaire, en contrepartie du paiement de toutes les sommes qui nous sont dues.

## 8 Limite de notre responsabilité et de notre indemnisation

- 8.1 La responsabilité globale maximale de Marsh et de ses sociétés affiliées envers vous, quelle que soit l'origine de l'incident, dans le cadre de l'Engagement, sera limitée au total au montant fixé dans toute Lettre d'Engagement, *Statement of Work*, Convention de Service ou toute autre forme d'accord ou de lettre ou toute autre forme d'accord ou de lettre ou, en l'absence d'un tel montant, au montant de :
- 8.1.1 Pour les services de courtage d'assurance, 5 000 000 €.
- 8.1.2 Pour les Services de conseil et les services d'analyse des risques (y compris l'optimisation du financement des risques, le provisionnement des fonds, la modélisation des catastrophes, la modélisation financière et les solutions structurées/légales), la rémunération totale versée à Marsh pour les Services de conseil. Dans le cas où nous acceptons de mettre le Produit du travail à la disposition d'un ou de plusieurs tiers conformément à la clause 6 ci-dessus, la responsabilité globale décrite dans la présente clause 8.1.2 sera la responsabilité globale envers vous et/ou tous les tiers.
- 8.2 Nonobstant la clause 8.1, Marsh et ses affiliés ne pourront être tenus responsables envers vous de toute perte de profit ou de toute perte spéciale, indirecte ou consécutive, quelle que soit la manière dont elle survient dans le cadre de l'Engagement ou en relation avec celui-ci.
- 8.3 En aucun cas, nous ne serons responsables de toute perte, de tout dommage ou de toute dépense dans la mesure où ils résultent d'actes ou d'omissions frauduleux, de fausses déclarations, de manquements volontaires ou de négligence de la part de vos administrateurs, de vos employés, de vos sociétés affiliées ou de toute autre partie au projet ou de la fourniture à Marsh d'informations ou de documents faux, trompeurs, inexacts ou incomplets.
- 8.4 Vous reconnaissez que nous et nos sociétés affiliées avons intérêt à limiter l'exposition de nos administrateurs, employés et consultants et de ceux de nos sociétés affiliées à des litiges, et vous acceptez de ne pas intenter ou aider à intenter une action contre l'un de nos administrateurs, employés ou consultants personnellement, en rapport avec l'Engagement.
- 8.5 En ce qui concerne toute perte subie par vous, pour laquelle nous et tout autre tiers sommes responsables, notre responsabilité sera proportionnelle à notre contribution relative à la faute globale ayant donné lieu à la perte en question.
- 8.6 Les exclusions et limitations de responsabilité du présent article 8 ne s'appliqueront pas à : (i) toute responsabilité qui a été définitivement déterminée par un tribunal comme ayant été causée par une fraude ou une défaillance volontaire de Marsh ou de nos affiliés' (ii) toute responsabilité qui ne peut être légalement exclue ou limitée.
- 8.7 Pour éviter toute ambiguïté, le présent article 8 s'applique à notre bénéficiaire et à celui de nos sociétés affiliées, ainsi qu'à celui de nos administrateurs, employés ou consultants impliqués dans la fourniture des services. Toute personne de ce type sera en droit de se fonder sur ses termes et de les faire appliquer.
- 8.8 Nos obligations envers vous sont uniquement de nature contractuelle.
- 8.9 En ce qui concerne les services de conseil et/ou d'analyse des risques :

Vous vous engagez (sauf en ce qui concerne vos propres réclamations au titre du présent Engagement) à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité Marsh, ses administrateurs, dirigeants, actionnaires, affiliés et employés (collectivement les " Personnes indemnisées ") contre toute réclamation (y compris les réclamations pour des frais juridiques raisonnables) introduite en rapport avec l'Engagement. Vous ne serez pas responsable en vertu de cette indemnisation dans la mesure où il est déterminé, par un jugement définitif d'un tribunal de la juridiction compétente, non susceptible d'appel, qu'une telle réclamation résulte d'une fraude ou d'une faute intentionnelle de toute personne indemnisée.

Pour les programmes d'AIR Worldwide, le rapport et les analyses, modèles, recommandations, prédictions et conseils fournis par AIR Worldwide et/ou Marsh (collectivement, l'" Analyse ") sont destinés à fonctionner comme l'une des nombreuses sources d'information que vous utiliserez pour analyser (a) les pertes prévues et potentielles estimées de certains risques naturels ; (b) l'estimation des risques et des pertes potentielles comporte des incertitudes et dépend de facteurs environnementaux, démographiques et réglementaires qui échappent au contrôle d'AIR Worldwide ou de Marsh ; (c) l'analyse dépend de données et d'intrants fournis par vous, sur lesquels ni nous ni AIR Worldwide n'exerçons de contrôle ; (d) les hypothèses et les méthodologies utilisées par AIR Worldwide et nous-mêmes dans la création de l'analyse peuvent ne pas constituer l'ensemble exclusif d'hypothèses et de méthodologies raisonnables, et l'utilisation d'autres hypothèses et méthodologies pourrait donner des résultats sensiblement différents ; et (e) les probabilités de pertes générées par l'analyse sont des estimations de l'ampleur des pertes qui pourraient survenir en cas de tels risques naturels ; elles ne sont pas factuelles et ne prédisent pas les événements futurs. Les pertes réelles peuvent différer de façon importante. Vous convenez que ni AIR Worldwide, ni ses concédants de licence, ni Marsh ne peuvent être tenus responsables envers vous ou un tiers des résultats ou des estimations faites par les programmes d'AIR Worldwide.

En ce qui concerne le modèle Risklink de RMS, le rapport et les analyses, modèles et prédictions ("Information"), sont basés sur des données fournies par nous et compilées à l'aide de la technologie d'évaluation des risques informatiques exclusive de Risk Management Solutions, Inc. ("RMS"). La technologie et les données utilisées pour fournir ces Informations sont basées sur les données scientifiques, les modèles mathématiques et empiriques et l'expérience codée de scientifiques et de spécialistes (y compris, sans s'y limiter : ingénieurs sismiques, ingénieurs éoliens, ingénieurs structurels, géologues, sismologues, météorologues, spécialistes géotechniques et mathématiciens). Comme pour tout modèle de systèmes physiques, en particulier ceux dont la fréquence d'occurrence est faible et dont les résultats peuvent être très graves, les pertes réelles liées aux événements catastrophiques peuvent différer des résultats des analyses de simulation. En outre, l'exactitude des prédictions dépend largement de l'exactitude et de la qualité des données que nous utilisons. Les Informations sont fournies sous licence à Marsh LLC et constituent des informations exclusives et confidentielles de RMS et ne peuvent être partagées avec un tiers sans le consentement écrit préalable de Marsh et de RMS. En outre, ces Informations ne peuvent être utilisées qu'aux fins commerciales spécifiées par nous et à aucune autre fin, et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre du développement ou du calibrage de toute offre de produits ou de services concurrents de RMS.

Vous êtes également informé que RMS n'est pas engagé dans l'assurance, la réassurance ou les industries connexes, et que les Informations fournies ne sont pas destinées à constituer des conseils professionnels. RMS et MARSH déclinent spécifiquement toute responsabilité et obligation à l'égard de toute décision ou conseil pris ou donné à la suite des informations ou de leur utilisation, y compris toutes les garanties, qu'elles soient expresse ou implicite, notamment les garanties de non-violation, de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier. En aucun cas, RMS ou MARSH LLC (ou leurs sociétés mères, filiales ou autres sociétés affiliées) ne peuvent être tenus responsables des dommages directs, indirects, spéciaux, accidentels ou consécutifs liés à toute décision ou conseil pris ou donné à la suite du contenu de ces informations ou de leur utilisation.

## 9 Protection des données et propriété intellectuelle

- 9.1 Nous conservons tous les droits de propriété intellectuelle sur tous les matériaux développés, conçus ou créés par nous (ou l'une de nos sociétés affiliées) avant ou pendant l'Engagement, mais nous vous accordons une licence perpétuelle et libre de redevance pour utiliser ces matériaux, mais uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été créés dans le cadre de l'Engagement.
- 9.2 Les parties garantissent qu'elles se conformeront aux dispositions du droit applicable (y compris la loi sur la protection des données), du droit de l'UE (y compris le règlement général sur la protection des données (règlement UE 2016/679)) et de toute autre loi sur la protection des données applicable à l'Engagement.
- 9.3 Pour fournir nos services, nous collecterons et utiliserons des informations sur les personnes, telles que leur nom et leurs coordonnées, qui peuvent également inclure des catégories spéciales de données personnelles (par exemple sur la santé) et des informations relatives aux condamnations pénales et aux infractions. L'objectif pour lequel nous utilisons les données personnelles peut inclure des objectifs d'assurance tels que l'organisation de la couverture d'assurance ou le traitement des réclamations et la prévention des crimes.
- 9.4 La fourniture des services peut impliquer la divulgation de données personnelles à des tiers tels que des assureurs, des réassureurs, des experts en sinistres, des sous-traitants, nos sociétés affiliées et certains organismes de réglementation qui peuvent eux-mêmes avoir besoin de données personnelles aux fins décrites dans notre politique de confidentialité.
- 9.5 Pour plus d'informations sur la manière dont nous traitons vos informations et sur la manière dont vous ou les personnes concernées dont vous fournissez les données pouvez exercer vos droits à l'égard de ces informations, veuillez consulter notre Politique de confidentialité qui se trouve à l'adresse <https://www.marsh.com/be/fr/privacy-notice.html> ou envoyer un courriel à [privacy.belgium@marsh.com](mailto:privacy.belgium@marsh.com) ou écrire à Marsh SA, représentant légal du délégué à la protection des données, Avenue Herrmann-Debroux 2, B-1160 Bruxelles, Belgique. Nous vous recommandons de consulter cette Politique de Protection des données.
- 9.6 Selon les circonstances, l'utilisation des données à caractère personnel décrite dans la présente politique de protection des données peut impliquer un transfert de données vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen et dont les lois sur la protection des données sont moins strictes. Tout transfert de ce type sera effectué avec des garanties appropriées en place.
- 9.7 Dans certaines circonstances, nous pouvons avoir besoin de collecter et d'utiliser des catégories spéciales de données personnelles et/ou des informations relatives à des condamnations pénales et des infractions et, à moins qu'un autre motif de traitement ne s'applique, votre consentement peut être requis. Lorsque votre consentement à ce traitement est nécessaire pour que nous puissions vous fournir les services pertinents, ce consentement peut être retiré à tout moment mais, dans ce cas, nous pouvons être dans l'incapacité de continuer à fournir nos services et cela peut signifier que nous ne pouvons pas traiter une demande de renseignements ou une demande d'indemnisation ou que la couverture d'assurance concernée s'arrêtera.
- 9.8 Lorsque vous nous fournissez des données personnelles concernant une personne autre que vous-même, vous acceptez de l'informer de notre utilisation de ses données personnelles et, le cas échéant, d'obtenir son consentement à notre utilisation de certaines catégories spécifiques de données personnelles et d'informations relatives à des condamnations pénales et à des infractions. Vous convenez que notre prestation des Services à votre égard est conditionnée par la fourniture de ces avis et l'obtention de ces consentements. Tout tiers dont nous utilisons les données personnelles peut retirer ce consentement à tout moment, mais si le consentement est retiré, nous pourrions être dans l'incapacité de continuer à leur fournir des services (et éventuellement à vous), ce qui pourrait signifier que nous ne sommes pas en mesure de traiter les demandes de renseignements ou les demandes d'indemnisation ou que la couverture d'assurance concernée cessera.

- 9.9 Nous maintiendrons des procédures appropriées de sécurité des données conçues pour protéger contre la perte ou la compromission des données personnelles.

## 10 Confidentialité et utilisation des informations sur les clients

- 10.1 Nous nous engageons à préserver la confidentialité de vos informations. Toutefois, dans le cours normal de nos activités et en agissant en votre nom, nous pouvons divulguer vos informations à nos employés, agents, sous-traitants, fournisseurs de financement de primes, sociétés affiliées ou sous-traitants ou aux assureurs et à leurs agents. Nous pouvons également être amenés à divulguer vos informations en vertu d'exigences légales ou réglementaires. Toute divulgation à un autre tiers ne sera effectuée qu'avec votre consentement écrit préalable.

Cet engagement de confidentialité envers vous ne s'applique pas aux informations qui sont légalement en notre possession ou dans le domaine public.

- 10.2 Nous pouvons, sur une base dépersonnalisée et/ou agrégée :

10.2.1 utiliser vos informations pour créer des bases de données et des enquêtes à usage exclusif de nous, de nos clients et de nos assureurs ; et

10.2.2 inclure des informations relatives à votre programme d'assurance et à la gestion des risques dans des analyses comparatives, des modélisations et d'autres offres analytiques.

Nous offrons une gamme avancée de possibilités d'analyse aux clients, assureurs et autres parties. Les clients ont la possibilité de consulter des bases de données de référence, des analyses, des questionnaires et d'autres types de modèles et de sources d'information. Ces produits sont conçus pour aider les clients à évaluer plus efficacement les risques et à prendre des décisions plus éclairées en ce qui concerne les programmes d'assurance à suivre et le choix d'autres stratégies de limitation des risques. Marsh et ses sociétés affiliées peuvent recevoir une rémunération pour ces services de la part de clients, d'assureurs et d'autres parties.

- 10.3 Nous pouvons partager avec des assureurs potentiels des informations sur vos prochains renouvellements d'assurance afin d'aider les assureurs à identifier des opportunités de concurrence pour les risques. Nous partageons ces informations dans le cadre de notre offre de conseil aux assureurs, qui est conçue pour aider les assureurs à élargir leurs propres offres et à créer des solutions supérieures pour nos clients.

- 10.4 MarketConnect est un site technologique de pointe développé par Marsh, qui nous permet d'aider les assureurs dans leurs efforts pour améliorer leurs performances et créer des solutions supérieures pour nos clients. Au sein de MarketConnect, Market Match est un outil proactif qui permet aux assureurs d'identifier des opportunités commerciales au moment du renouvellement, leur permettant de couvrir des risques pour lesquels ils n'étaient pas éligibles à l'origine. Dans MarketConnect, lors de la consultation des renouvellements à venir, les noms des clients commerciaux et certaines autres informations sont fournis aux assureurs qui correspondent à leur propension au risque. MarketConnect fait partie de notre offre de conseil aux assureurs, pour laquelle nous recevons une compensation des assureurs.

- 10.5 Vous acceptez que nous puissions utiliser, publier ou reproduire votre nom, votre nom commercial, votre marque de service, votre marque déposée ou votre logo sur notre site Internet, sur les médias sociaux, dans la presse ou les communiqués de presse, dans les documents marketing et promotionnels, ou autrement, uniquement pour vous identifier en tant que client de Marsh et/ou de ses affiliés. Nous pouvons également décrire brièvement votre entreprise ou utiliser vos expériences et vos commentaires dans des publicités, des annonces ou autres. Pour la durée de cet Engagement, vous nous accordez par la présente une licence mondiale, non-exclusive et libre de redevance pour publier

ou reproduire votre nom, votre nom commercial, votre marque de service, votre marque déposée ou votre logo, uniquement en vertu de cette clause de commercialisation.

## 11 Pots-de-vin et corruption

- 11.1 En ce qui concerne leurs obligations en vertu de l'Engagement, chaque partie doit se conformer à toutes les lois, statuts et/ou règlements applicables en matière de corruption.

## 12 Sanctions et embargos

- 12.1 Dans le climat commercial actuel, nous constatons de plus en plus souvent que les gouvernements imposent des sanctions et/ou des embargos, et/ou que les banques choisissent de ne pas traiter les fonds des transactions d'assurance ("Mesures") à l'égard de divers pays ou personnes dans ces pays en relation avec la fourniture de biens et de services, y compris l'assurance. Ces mesures peuvent restreindre la fourniture d'une couverture d'assurance ou de réassurance ou les mouvements de fonds et de services dans le cadre de cette couverture.
- 12.2 Ces mesures peuvent nous obliger à :
- enquêter non seulement sur l'assuré ou le réassuré ou sur les biens, les propriétés et/ou les intérêts qu'ils assurent ou réassurent, mais aussi sur toute propriété bénéficiaire indirecte des parties ou des biens concernés ;
  - suspendre tout mouvement de fonds jusqu'à ce qu'un organisme gouvernemental compétent confirme qu'aucune mesure n'est enfreinte et/ou qu'une licence peut être délivrée ; et/ou
  - vous informer que notre (nos) banque(s) a (ont) choisi de ne pas traiter les fonds relatifs à votre transaction, ce qui empêchera la fourniture de la couverture et des services connexes.
- 12.3 En outre, certains assureurs ou réassureurs peuvent chercher à annuler la couverture s'ils estiment qu'elle est devenue illégale en raison de l'imposition d'une mesure particulière.
- 12.4 Bien entendu, nous nous efforcerons de vous avertir si nous avons connaissance de mesures susceptibles d'avoir un impact sur les assurances que nous souscrivons en votre nom ou de restreindre le paiement des primes ou des sinistres.
- 12.5 Nonobstant les clauses 5.3. et 7, Marsh ne sera pas tenu de fournir des services au titre de l'Engagement dans la mesure où la fourniture de ces services exposerait Marsh ou l'une de nos sociétés affiliées à une pénalité au titre des résolutions du Conseil de sécurité des Nations Unies, des sanctions de l'OFAC américain, des sanctions de l'UE ou d'autres sanctions, lois ou réglementations commerciales ou économiques applicables.

## 13 Affiliés

- 13.1 Vous acceptez l'Engagement en votre nom et au nom de chacun de vos affiliés (s'ils reçoivent ou sont bénéficiaires des services). Vous devez vous assurer que chacun de vos affiliés agira sur la base du fait qu'il est partie à l'Engagement et qu'il est lié par celui-ci. Toutes les références à " vous " (et à ses dérivés) dans l'Engagement s'entendent de vous et de chacun de vos affiliés.
- 13.2 Aux fins du présent Engagement, le terme " affiliés " désigne, en ce qui concerne une société, ses filiales et entreprises subsidiaires et toute société holding qu'elle peut avoir, ainsi que toutes les autres filiales et entreprises subsidiaires d'une telle société holding (tels que ces termes sont définis dans le Code des sociétés et associations). Outre ce qui précède, en référence à Marsh, le terme "affiliés" inclut Marsh and McLennan Companies, Inc, et toutes ses filiales. Dans la mesure où ce terme



s'applique à vous, le terme " affilié " inclut également vos partenaires, co-venturers et/ou autres coassurés envers lesquels nous ou l'un de nos affiliés pouvons assumer une responsabilité qui découle de la fourniture des Services ou de tout service supplémentaire.

## 14 Général

- 14.1 Nous nous réservons le droit de modifier les Conditions Générales d'Engagement à tout moment et sans préavis. Si des modifications substantielles sont apportées à ces conditions, nous vous en informerons toutefois. Votre utilisation continue de nos services après que de telles modifications ont été apportées aux Conditions Générales d'Engagement constitue votre consentement à ces modifications.
- 14.2 A l'exception de ce qui est prévu dans l'Engagement, une personne qui n'est pas partie à l'Engagement, n'a pas le droit de faire valoir ou de bénéficier d'une quelconque clause de l'Engagement en vertu de l'article 1165 du Code civil.
- 14.3 Aucune des parties ne sera responsable d'un manquement ou d'un retard d'exécution dû à un cas de force majeure. Par force majeure, on entend un événement qui échappe au contrôle raisonnable d'une partie.
- 14.4 Si une disposition de l'Engagement est interdite ou inapplicable ou est jugée invalide, illégale ou inapplicable par un tribunal ou toute autre autorité compétente, cette disposition sera, dans la mesure requise, considérée comme supprimée et la validité et l'applicabilité des autres dispositions de l'Engagement ne seront pas affectées.
- 14.5 L'Engagement expose l'intégralité de l'accord des parties en ce qui concerne les questions qu'il traite et remplace et invalide toutes les lettres, accords et arrangements antérieurs (oraux ou écrits) en rapport avec ces questions.

## 15 Droit applicable et juridiction

- 15.1 L'Engagement et toutes les obligations contractuelles et/ou non contractuelles qui en découlent ou qui y sont liées sont régis et interprétés conformément au droit belge et les tribunaux de Bruxelles (Belgique) sont seuls compétents pour régler tout litige découlant de l'Engagement ou y étant lié.

## 16 Plaintes et droits d'accès

- 16.1 Si vous souhaitez déposer une plainte, vous pouvez contacter votre interlocuteur habituel ou nous écrire à Marsh SA, Avenue Herrmann-Debroux 2, B-1160 Bruxelles, Belgique ou [complaints.belux@marsh.com](mailto:complaints.belux@marsh.com). Pour toute autre coordonnée, nous vous renvoyons à notre site Internet : [www.marsh.be](http://www.marsh.be).
- 16.2 Vous pouvez également vous adresser gratuitement à l'Ombudsman belge des assurances. Son adresse est la suivante Ombudsman des Assurances - Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Belgique. Tel. +32 (0) 2 547 58 71. Courriel : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as). Vous trouverez de plus amples informations sur le site Internet du Médiateur des assurances <https://www.ombudsman.as/fr/accueil>.

Pour un litige transfrontalier, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des assurances dans le cadre de FIN-NET: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net\\_fr](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_fr).



- 16.3 Si vous avez un problème avec des produits ou des services que vous avez achetés en ligne, vous pouvez utiliser le site web suivant pour tenter de parvenir à un règlement extrajudiciaire : <http://ec.europa.eu/odr/> .

**17 Langue**

- 17.1 Nous communiquerons avec vous en néerlandais, français et anglais.

Copyright © Marsh NV/SA - Version Octobre 2024 - Tous droits réservés