

WTW AG

Conditions générales de l'accord commercial

Julliet 2024

Champ d'application

Dans le présent document, "WTW" désigne WTW AG et "le client" désigne l'entité à laquelle WTW fournit ses services.

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

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

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

- Responsabilités du client;
- Rémunération WTW;
- L'argent des clients;
- Conflits d'intérêts;
- les plaintes; et
- Limitation de la responsabilité.

Le présent document prend effet à compter du 1er Juillet 2024 ou de sa réception (la date la plus tardive étant retenue) et remplace tout accord sur les conditions commerciales qui aurait pu être envoyé précédemment au client par WTW.

Introduction et divulgation du statut

WTW est un intermédiaire d'assurance de premier plan et un cabinet de conseil en gestion des risques. WTW est réglementé par l'Autorité des marchés financiers ("FINMA").

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

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

WTW s'engage à agir au mieux des intérêts du client dans la prestation de ses services. En tant qu'intermédiaire d'assurance, WTW agit normalement pour le compte du client, et WTW recommande et organise des assurances en fonction de la nature de la couverture demandée par le client. Cependant, WTW peut parfois agir en tant qu'agent des assureurs en ce qui concerne la couverture proposée, ou les assureurs peuvent avoir externalisé à WTW certains travaux liés à l'administration d'un contrat. Par exemple, WTW peut placer les affaires d'assurance du client sous une autorité contraignante, une agence générale de gestion, une feuille de route ou un mécanisme similaire exploité par WTW pour les assureurs lorsque WTW considère raisonnablement que cela correspond aux exigences d'assurance du client. WTW indiquera au client si WTW agit pour le compte d'assureurs lorsqu'elle lui fournira des informations sur la couverture proposée.

Services de base fournis

Négociation et placement

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

Dès réception des instructions écrites ou orales du client, WTW s'efforcera de mettre en œuvre le programme d'assurance du client, sous réserve de la disponibilité des assureurs, avant la date prévue d'entrée en vigueur, de renouvellement ou d'extension de la couverture (selon ce qui est approprié). Pour ce faire, WTW peut utiliser des systèmes de placement électronique et accepter les conditions standard associées au nom du client. WTW transmettra tous les documents contractuels, le cas échéant, et tous les amendements ou avenants au contrat du client dès que cela sera raisonnablement possible.

Le client est responsable de l'examen des informations fournies sur la couverture d'assurance. Si ces informations ne correspondent pas aux instructions du client ou si le client a des questions sur la couverture, les limites ou d'autres conditions, il doit en informer WTW immédiatement.

Assureurs

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

WTW n'agit en aucun cas en tant qu'assureur et ne garantit pas non plus la solvabilité d'un assureur. Cela inclut tout assureur proposé par des courtiers tiers désignés. Par conséquent, la décision concernant l'adéquation de tout assureur incombe au client. Le client doit faire part à WTW de ses préoccupations concernant les assureurs possibles afin que celles-ci puissent être discutées.

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

Traitement des demandes d'indemnisation

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

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

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

Lorsque WTW perçoit des indemnités de sinistre, celles-ci sont remises au client dès que possible. Toutefois, WTW ne remettra pas au client les sommes dues au titre des sinistres avant de les avoir reçues des assureurs. Lorsque WTW a été autorisé par les assureurs à régler les sinistres liés à l'assurance du client, par exemple dans le cadre d'une autorité contraignante, d'une agence générale de gestion ou d'un accord de ligne, WTW le fera dans les termes et conditions de l'autorité accordée et du contrat du client. La politique de WTW est de renvoyer les réclamations aux assureurs pour une décision de règlement lorsque WTW n'est pas en mesure de régler la réclamation à 100 %.

Rémunération de WTW

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

Sauf si les parties ont expressément convenu du contraire par écrit, pour les contrats pluriannuels, la rémunération payable à WTW pour les services fournis au client sera augmentée annuellement, à chaque anniversaire de la "**date d'entrée en vigueur**" (date à laquelle le contrat est censé prendre effet), chaque date d'anniversaire étant une "**date anniversaire pertinente**". Cette augmentation sera conforme à l'"**indice**" en vigueur à la date anniversaire concernée, **à savoir l'édition la plus récente**, au moment de l'utilisation, de l'indice pertinent publié dans le pays où se trouve le bureau de WTW principalement chargé de vous fournir les services prévus par le présent contrat. Pour les bureaux situés en Suisse, l'indice pertinent sera l'indice des prix à la consommation).

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

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

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

Revenu dérivé du marché spécifique au placement

WTW et d'autres sociétés du groupe WTW ont conclu avec divers assureurs des contrats en vertu desquels WTW fournit certains services, notamment dans le cadre d'accords d'autorité contraignante, d'agence générale de gestion et de lignes de conduite (par exemple, en fournissant des déclarations sur les affaires acceptées et en délivrant des certificats de couverture d'assurance). WTW peut également fournir des services de courtage en réassurance aux assureurs et/ou conclure des accords de service avec certains assureurs afin d'aider au développement de produits d'assurance pour les clients de WTW. WTW peut être payé par les assureurs pour les services que WTW leur fournit en plus de tous les frais ou commissions standards que WTW peut recevoir pour le placement de la couverture d'assurance du client. Ces arrangements sont détaillés dans l'addendum "Revenus dérivés du marché".

Rémunération conditionnelle

WTW peut accepter certaines formes de rémunération conditionnelle dans les endroits où cela est légalement autorisé et répond aux normes et aux contrôles visant à résoudre les conflits d'intérêts. Étant donné que les assureurs tiennent compte des paiements conditionnels lors de l'élaboration de la tarification générale, le prix que les clients de la WTW paient pour leurs polices n'est pas affecté par le fait que la WTW accepte ou non des paiements conditionnels. Si un client de WTW l'informe qu'il préfère que WTW n'accepte pas d'indemnités conditionnelles liées à son compte, WTW demandera à l'assureur ou aux assureurs du client d'exclure les affaires de ce client de leurs calculs d'indemnités conditionnelles.

Utilisation des courtiers tiers

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

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

Limite de responsabilité

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

- (i) en ce qui concerne les dommages corporels ou le décès causés par la négligence de WTW, aucune limite ne s'applique;
- (ii) en ce qui concerne les actes frauduleux (y compris le vol ou la conversion) ou les manquements délibérés de WTW, aucune limite ne s'applique;
- (iii) en ce qui concerne les autres réclamations, la responsabilité totale de WTW est limitée à un montant de 10 millions de francs suisses pour Corporate Risk & Broking et de 5 millions de francs suisses pour Health & Benefits et Pension Brokerage; et

- (iv) sous réserve des clauses (i) et (ii) ci-dessus, en ce qui concerne les pertes suivantes: perte de revenus, perte d'opportunité, perte de réputation, perte de profits, perte d'économies anticipées, augmentation des coûts de fonctionnement, ou toute perte indirecte ou consécutive, WTW ne sera en aucun cas responsable.

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

Responsabilités du client

Divulgence d'informations et fourniture d'instructions

Afin de permettre à WTW d'aider le client à répondre à ses besoins en matière d'assurance, le client doit fournir à WTW des informations et des instructions complètes et exactes, y compris en remplissant tout formulaire de proposition en temps opportun. Lorsque le client demande à WTW d'organiser une assurance entièrement ou principalement pour sa propre entreprise (c'est-à-dire toute assurance autre qu'une "assurance des consommateurs"), le client est tenu de divulguer toutes les circonstances importantes et de faire cette divulgation d'une manière qui serait raisonnablement claire et accessible à un assureur prudent. Cette obligation s'applique également lors du placement, du renouvellement, de la modification et lorsque les conditions du contrat d'assurance le précisent. Un facteur ou une circonstance est "important" s'il est susceptible d'influencer le jugement d'un assureur prudent dans sa décision de souscrire ou non le risque et, le cas échéant, à quelle prime et à quelles conditions. Le fait de ne pas s'acquitter de cette obligation peut permettre aux assureurs d'annuler la police (c'est-à-dire de la traiter comme si elle n'avait jamais existé) ou de modifier les conditions applicables, ce qui peut entraîner le refus d'une demande d'indemnisation ou une réduction du montant payé en cas de demande d'indemnisation. Même lorsque le client souscrit (ou se propose de souscrire) une "assurance du consommateur", pour laquelle cette obligation ne s'applique pas, il est toujours légalement tenu de prendre des précautions raisonnables pour ne pas faire de fausses déclarations à l'assureur.

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

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

Changement de circonstances

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

Contrat d'assurance du client

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

Déclaration des sinistres

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

En règle générale, les réclamations peuvent devenir inapplicables dans le cadre d'une procédure judiciaire (ou, dans certaines juridictions, s'éteindre complètement) si elles ne sont pas poursuivies dans le cadre d'une procédure judiciaire entamée dans le délai de prescription applicable dans la juridiction en question. WTW n'est pas un cabinet d'avocats et ne donne donc pas de conseils sur les délais de prescription applicables au client ou à ses réclamations, et WTW n'entamera pas de procédures judiciaires ou ne conclura pas d'accords de moratoire ou d'attente afin de suspendre l'application des délais de prescription pertinents pour le compte du client. WTW recommande au client de prendre un avis juridique sur ces questions et il incombe au client de comprendre et de surveiller les délais de prescription applicables à ses réclamations et d'entamer une procédure judiciaire en temps utile si cela s'avère nécessaire.

Païement de la prime

Le client fournira le règlement en fonds compensés de toutes les sommes dues conformément à la (aux) date(s) de paiement spécifiée(s) dans la note de débit de WTW ou dans tout autre document de paiement pertinent ("date de paiement"). Le non-respect de la date de paiement peut conduire les assureurs à annuler la police du client, en particulier lorsque le paiement est une condition ou une garantie de cette police. WTW n'est pas tenu de payer les primes aux assureurs au nom du client tant que WTW ne les a pas reçues du client.

Clients intermédiaires

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

Argent des clients

WTW traitera tout l'argent qu'elle manipule dans le cadre de ses services au client conformément aux règles applicables qui visent à protéger l'argent du client en cas de défaillance de WTW ("Règles relatives à l'argent du client").

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

Intermédiaires. L'argent du client peut être transféré à une autre personne ou entité en Suisse (telle qu'un autre intermédiaire d'assurance) dans le but d'effectuer une transaction pour le client.

Intermédiaires étrangers. L'argent des clients peut être transféré à un autre intermédiaire d'assurance situé en dehors de la Suisse, et le régime juridique et réglementaire applicable à l'argent des clients ainsi détenu peut être différent de celui de la Suisse. En cas de faillite de l'intermédiaire d'assurance, l'argent du client peut être traité différemment que si l'argent était détenu par un intermédiaire d'assurance en Suisse. Le Client peut notifier à WTW qu'il ne souhaite pas que son argent soit transmis à une personne relevant d'une juridiction particulière.

Intérêts. WTW ne paiera pas d'intérêts au client et ne lui rendra pas compte des bénéfices réalisés sur l'argent qu'il manipule dans le cadre de ses services.

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

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

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

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

Protection des données

Lorsque la présente section utilise un terme défini dans la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD), c'est la définition de la LPD qui s'applique.

Si le client fournit à WTW, ou met à la disposition de WTW, des informations qui constituent des "données personnelles" (y compris des "données personnelles sensibles" ou des données de "catégorie spéciale"), WTW traitera ces informations à tout moment conformément au RGPD, de la manière décrite dans l'accord sur la protection des données et/ou l'avis de confidentialité de WTW, qui peut être consulté en ligne sur la page d'accueil suisse de WTW (actuellementment <https://www.wtwco.com>).

Le Client s'assurera que ces données personnelles ont été collectées et fournies à WTW en conformité avec le RGPD et toutes les autres lois applicables et, si la loi l'exige, le Client obtiendra le consentement des personnes concernées et, le cas échéant, un consentement explicite avant de fournir des données personnelles à WTW. Le client informe en temps utile (si nécessaire) les personnes concernées du transfert de données à caractère personnel à WTW et du traitement de WTW d'une manière conforme aux obligations d'information en vertu de la directive sur la protection des données.

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

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

Confidentialité

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

WTW ne divulguera pas les informations confidentielles qu'elle détient sur le client à d'autres personnes sans le consentement préalable du client, sauf dans les cas suivants :

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

Utilisation des informations relatives aux clients

En plus de toutes les autres conditions régissant l'utilisation des informations du client telles que prévues dans le présent document, le client accepte que WTW utilise les informations du client comme décrit ci-dessous. WTW peut :

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

- (iv) utiliser toute information fournie par le client, sans autre avis, dans le but de: (1) prospecter des affaires de réassurance facultative auprès d'assureurs clients potentiels; (2) placer de la réassurance facultative pour le compte d'assureurs clients; (3) commercialiser de la réassurance facultative auprès de réassureurs potentiels pour le compte d'assureurs clients.

Le client accepte que WTW utilise le nom et le logo de l'entreprise du client dans les documents de marketing et les documents internes de WTW.

Propriété intellectuelle et utilisation du produit du travail du WTW

On entend par "produit du travail" toute communication écrite ou documentation produite par WTW dans le cadre de la prestation de services au client.

La propriété intellectuelle du produit du travail du client ou de WTW (s'il a été créé avant la date du présent accord) n'est pas modifiée par le présent accord ou par la fourniture des services de WTW.

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

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

Les services, y compris le produit du travail, sont fournis uniquement dans le but prévu et ne peuvent être référencés ou distribués à une autre partie sans l'accord écrit préalable de WTW.

Le client ne fera pas référence à WTW et n'inclura pas le produit du travail dans une communication aux actionnaires ou dans des documents d'offre (ou un avis d'équité fourni par les conseillers professionnels du client) préparés dans le cadre d'une offre publique ou d'un placement privé d'un titre, sauf accord contraire par écrit.

Communications électroniques

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

La cybersécurité

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

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

Sanctions et contrôle des exportations

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

WTW se conformera à toutes les sanctions applicables (qu'elles existent actuellement ou qu'elles soient mises en œuvre à l'avenir). WTW ne peut être tenu responsable de l'adoption de certaines mesures visant à assurer le respect des sanctions applicables, ni des mesures prises par des tiers qui peuvent avoir leurs propres restrictions et contraintes en matière de politique de sanctions. Sur demande, le client fournira les informations demandées par WTW afin de se conformer aux sanctions applicables. Si le client apprend qu'il est détenu ou contrôlé par une entité figurant sur une liste de sanctions, il doit en informer WTW.

Blanchiment d'argent

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

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

Pratiques commerciales éthiques

WTW ne tolère aucun comportement contraire à l'éthique, que ce soit dans ses propres activités ou dans celles des personnes avec lesquelles WTW cherche à faire des affaires. WTW se conformera à toutes les lois, règles, réglementations et normes comptables applicables. WTW ne prendra pas non plus de mesures qui facilitent l'évasion fiscale partout dans le monde ou qui sont contraires à toute législation applicable en matière de facilitation de l'évasion fiscale.

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

Conflits d'intérêts

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

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

Plaintes

Si le client a des raisons de se plaindre des services de WTW, il doit en premier lieu s'adresser à la personne de WTW qui s'occupe de son compte. Le client peut également contacter le Compliance Officer de WTW à l'adresse suivante: Talstr. 62, 8021 Zurich. WTW informera le client de la personne qui s'occupe de la plainte du client et WTW enverra au client une copie de la procédure de plainte de WTW.

Le client peut également appeler WTW pour faire part de ses commentaires sur le service de WTW. Le numéro de téléphone correspondant permettant au client de le faire se trouve sur le site internet de WTW <http://www.wtwco.com>.

Cessation d'activité

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

Amendements

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

Intégralité de l'accord

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

Affectation

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

Droits des tiers

Sauf accord écrit contraire entre WTW, aucune condition du présent accord n'est censée être applicable par un tiers autre que les sociétés WTW.

Droit applicable et juridiction

Le présent accord, qui définit les conditions de la relation entre WTW et le client, et toutes les relations non contractuelles qui en découlent ou qui y sont liées, seront régies et interprétées conformément au droit anglais et tout litige, contractuel ou non contractuel, découlant de cet accord ou en rapport avec lui, son objet ou sa formation, relèvera de la compétence exclusive des tribunaux de Zurich, en Suisse.

WTW AG
Talstr. 62, 8021 Zurich
Tél.: +41 43 488 44 00

Addendum - Intermédiaire

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

Dans le présent avenant, le terme "assuré" désigne l'assuré ou votre client qui cherche à obtenir une couverture d'assurance.

Négociation et placement

Le client intermédiaire est tenu de s'assurer que les exigences en matière d'assurance de l'assuré et toutes les autres informations pertinentes ont été communiquées à WTW dans leur intégralité. Le client intermédiaire est responsable, au nom de l'assuré, de l'examen des informations relatives à la couverture d'assurance recommandée par WTW. Le client intermédiaire est responsable de la transmission à l'assuré des documents contractuels ou des résumés, le cas échéant, et de toute modification ou de tout avenant au contrat dans les plus brefs délais.

Les assureurs

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

Autorisation et licence

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

Pratiques commerciales éthiques

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

Addendum - Revenus dérivés du marché

Nous attirons votre attention sur le fait que les éléments décrits ci-après concernent uniquement certaines activités, certains pays et/ou certains types de clients. Nous vous invitons à vous rapprocher de votre contact habituel si vous souhaitez obtenir plus de précisions sur ces différents sujets.

Que ce soit au sein de WTW ou d'autres Sociétés WTW, des accords peuvent être mis en place avec divers assureurs aux termes desquels certains services sont fournis à ces derniers: délégation de gestion, agences de souscription, *lineslips*, mise à disposition d'outils informatiques, reporting, etc.

Des services de courtage en réassurance peuvent également être proposés aux assureurs en vertu de notre activité de courtier en réassurance.

Enfin, des contrats de prestations de services sont mis en place avec certains assureurs afin de contribuer au développement de produits d'assurance pour nos clients, d'aider les assureurs à identifier de nouvelles opportunités, ou d'améliorer l'efficacité opérationnelle des assureurs. La portée et la nature des services varient selon l'assureur et selon le pays.

En vertu de ces différents accords, les assureurs peuvent rémunérer les Sociétés du Groupe WTW pour les services fournis, cette rémunération étant distincte des honoraires ou commissions perçus au titre du Mandat.

FINMAR – FINEX: réservés aux clients internationaux

L'entité FINMAR Market Services de WTW propose une large gamme de services à certains partenaires assureurs avec lesquels WTW travaille dans le cadre des programmes FINEX Global. A ce titre, FINMAR Market Services perçoit une rémunération des assureurs. Ces assureurs se sont cependant engagés à inclure cette rémunération dans leurs frais d'exploitation, sans conséquence aucune sur les primes payables par les clients de WTW.

Rémunération conditionnelle

Dans les juridictions où elles sont autorisées par la loi et répondent aux normes et contrôles applicables en matière de gestion des conflits d'intérêts, WTW et/ou d'autres Sociétés WTW peuvent être amenées à percevoir certaines formes de rémunération conditionnelle.

Les assureurs tenant compte des rémunérations conditionnelles dans leur tarification générale, la prime payée par nos clients au titre de leurs polices d'assurance n'est pas affectée par le fait que WTW et/ou d'autres Sociétés WTW acceptent, ou non, de telles rémunérations conditionnelles. Lorsque l'un de nos clients ne souhaite pas que ses programmes d'assurance entrent indirectement dans le périmètre de calcul des rémunérations conditionnelles, nous demandons alors à ce que l'assureur ou les assureurs concernés excluent le programme concerné desdits calculs.

Panels

WTW propose des panels d'assureurs sur certains segments de marché. Les taux de commission perçus au titre des contrats souscrits par le biais de ces panels sont parfois plus élevés que les taux appliqués à des contrats souscrits hors panel. WTW communique à ses clients ses taux de commission sur les offres obtenues par le biais du panel avant la mise en place de la couverture. Sur simple demande de votre part, WTW vous fournira toute information complémentaire sur les panels d'assureurs WTW.

Solutions WTW

WTW développe des solutions d'assurance dédiées à certains segments de marché et/ou à certains

types de clients. L'objectif de ces solutions est d'améliorer la couverture d'assurance des clients, de réduire les coûts généraux et de rationaliser les procédures administratives de gestion desdits contrats. Ces solutions sont négociées avec des assureurs de premier plan. Votre contact WTW vous fournira des informations supplémentaires sur les solutions WTW sur demande.

Subscription Market Brokerage

Certaines Sociétés WTW sont amenées à percevoir une commission appelée « Subscription Market Brokerage » dans certaines de leurs activités spécialisées concernant des risques placés sur le marché de la souscription, essentiellement à Londres. Les principes sur lesquels reposent ces commissions « Subscription Market Brokerage » sont:

- (i) WTW doit prendre en charge des coûts d'infrastructure en constante augmentation, tels que les coûts liés aux négociations avec de multiples entités sur le marché de la souscription;
- (ii) WTW assure des fonctions complémentaires telles qu'administration, réglementation, comptabilité et assistance technique pour soutenir son activité commerciale sur le marché de la souscription. Ces fonctions profitent à nos clients comme aux assureurs;
- (iii) les différents assureurs opérant sur ce marché de la souscription, reconnaissent le bien-fondé de ces coûts supplémentaires et acceptent de prendre en charge un pourcentage négocié de la prime afin d'intégrer ces coûts et d'assurer un accès compétitif à ce marché.

WTW estime que la meilleure façon de couvrir ces coûts est d'appliquer cette commission «Subscription Market Brokerage».

Frais d'administration de facilités et participation aux bénéfices

Le Groupe WTW a mis en place un certain nombre de facilités (délégations de souscription, agences de souscription, programmes et accords divers) dans le cadre desquelles un certain nombre de tâches sont réalisées. Certaines de ces tâches sont réalisées au bénéfice des clients, d'autres sont relatives à des services dédiés aux assureurs.

S'agissant d'une pratique standard, la rémunération de WTW inclut donc la perception de frais d'administration destinés à couvrir le coût de ces tâches. Les frais d'administration de facilités sont perçus en sus des honoraires ou commissions de courtage versés à WTW pour sa prestation de courtier en assurance ou réassurance.

Ces facilités sont généralement mises en place sur des branches de marché non complexes, ou sur des marchés de niche.

Les facilités visent des activités avec de gros volumes de contrats et de faibles primes, pour lesquelles les assureurs n'ont généralement que peu d'intérêt. En mettant en place une facilité, WTW permet à ses clients de bénéficier d'un produit qui répond à leurs besoins à un niveau de prix plus compétitif. Les types de prestations que WTW peut être amené à réaliser au nom et pour le compte des assureurs sont:

- (i) émission de cotations;
- (ii) validation de souscriptions ou de modifications de risques;
- (iii) validation et émission de contrats d'assurance;
- (iv) encaissement de primes, gestion des impayés, remboursement de cotisations ou règlement de sinistres;
- (v) réalisation d'études statistiques quant aux risques acceptés ou refusés par les assureurs.

La fourniture d'informations aux assureurs peut également être rendue nécessaire par la mise en œuvre de certaines de leurs obligations réglementaires.

Enfin, dans un nombre de cas très limités, une partie de la rémunération de WTW peut être dictée par un souci de rentabilité de la facilité. Il est donc possible que WTW perçoive des commissions de participation aux bénéfices.

Délégation de gestion

WTW a conclu avec certains assureurs des accords de délégation de gestion afin de réaliser des prestations au nom et pour le compte de ces assureurs. Dans le cadre de cette externalisation, l'assureur peut être amené à verser à WTW des commissions de gestion. En externalisant certaines de ses activités vers WTW, l'assureur accroît ainsi l'efficacité de sa gestion, au bénéfice des clients.

WTW AG, Talstrasse 62, 8001 Zurich, inscrite au registre du commerce du canton de Zurich sous le numéro d'entreprise CHE-106.173.303 et au portail des intermédiaires de la FINMA sous le numéro F01167106.

Tél.: +41 43 488 44 00

wtwco.com

About WTW

At WTW (NASDAQ: WTW), we provide data-driven, insight-led solutions in the areas of people, risk and capital. Leveraging the global view and local expertise of our colleagues serving 140 countries and markets, we help you sharpen your strategy, enhance organisational resilience, motivate your workforce and maximise performance. Working shoulder to shoulder with you, we uncover opportunities for sustainable success — and provide perspective that moves you. Learn more at [wtwco.com](https://www.wtwco.com).