

Conditions Générales de Prestations de Services

(applicables aux relations contractuelles entre Aon France et des personnes morales ou des personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale ou professionnelle)



Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (ci-après « **les Conditions Générales** »), ont pour objet de régir les relations contractuelles entre Aon France (ci-après « **Aon France** » ou « **le Courtier** ») et son client (ci-après le « **Client** ») (ci-après collectivement dénommées « **les Parties** » ou individuellement « **la Partie** »), dès lors que le Client, en qualité de mandant, confie à Aon France en qualité de mandataire et Courtier de sa/ ses police(s) d'assurance (ci-après les « **Polices** »), qui accepte, la réalisation des prestations suivantes :

ARTICLE 1 - PRESTATIONS DE COURTAGE D'AON FRANCE

Conformément aux règles régissant le courtage d'assurance et de réassurance, et notamment les articles L.511-1 et suivants, et R.511-1 et suivants du Code des Assurances, Aon France s'engage à toujours préserver les intérêts de son Client afin d'éviter tout conflit d'intérêts avec le(s) assureur(s) (ci-après le(s) « **Assureur(s)** »), auprès duquel/desquels Aon France place la/les Police(s) au nom et pour le compte du Client.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales, Aon France effectue les prestations suivantes :

- Recueillir les besoins et exigences du Client en matière de couvertures de risques ;
- Superviser le processus général de souscription, conformément à ces mêmes besoins et exigences;
- Négocier et placer la/les Police(s) auprès du/des Assureur(s) sélectionné(s), après accord du Client ;
- Organiser l'émission des conditions générales et conditions particulières, conformément aux instructions du Client, en ce compris, l'émission des cartes vertes pour les polices d'assurances automobile et les attestations d'assurance pour les polices multirisques habitation ;
- Transmettre au Client les avis d'appels de primes correspondant à la période d'assurance après avoir vérifié que les primes sont conformes aux stipulations contractuelles;
- Collecter les primes conformément aux modalités convenues avec le Client ;
- Faire émettre rapidement les attestations d'assurance chaque fois que requises par le Client;
- Enregistrer les déclarations de sinistres, les déclarer à l'/aux Assureur(s) concerné(s), et assurer le suivi de la gestion desdits sinistres dans le respect de l'intérêt du Client, ce pendant toute la durée de la relation contractuelle ;
- De manière générale, répondre à toute question d'assurance relative à la/aux Police(s) dont est chargée Aon France, étant entendu que les analyses faites par les équipes d'Aon relatives aux assurances s'inscrivent dans le cadre du strict respect des dispositions issues de la Loi du 31.12.1991. portant réforme de certaines professions juridiques et judiciaires. En application de ces mêmes dispositions, Aon France ne délivre pas de conseils juridiques autres que ceux liés à la/aux Polices intermédiée(s) ou au(x) risque(s) analysé(s). Il appartient aux clients d'Aon France de faire opérer ces conseils juridiques et fiscaux par leurs conseils usuels.

ARTICLE 2 - ENGAGEMENTS D'AON FRANCE

2.1 Immatriculation et Habilitation

Aon France, société commerciale inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 414 572 248, déclare :

- être habilitée à présenter des opérations d'assurance/distribuer des produits d'assurance, et à satisfaire à toutes les conditions exigées par les textes légaux et réglementaires en vigueur au titre de l'exercice de sa profession de courtier (notamment honorabilité, capacité professionnelle, assurance de responsabilité civile et garantie financière) ;

- être immatriculée à l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurances (ORIAS) sous le numéro 07 001 560 (accessible sur le site www.orias.fr) en qualité de courtier d'assurance (COA) conformément aux dispositions de l'article R.511-2, I.- 1° du Code des Assurances, et à ce titre, s'engage à renouveler son immatriculation annuellement, et à l'actualiser chaque fois que nécessaire. Aon France s'engage pour la durée de la relation contractuelle, à répondre à tout moment à ces exigences, à fournir à première demande, lors de la formalisation de la relation contractuelle, puis, annuellement, le justificatif d'immatriculation à l'ORIAS, et informer de toute modification pouvant en affecter l'existence et/ou le contenu ;

- que l'autorité chargée de superviser le secteur de l'assurance, dont Aon France fait partie, est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09, conformément à la législation en vigueur sur l'intermédiation d'assurance.

2.2 Exigences professionnelles et Honorabilité

Aon France déclare que son personnel habilité à présenter/distribuer des produits d'assurance d'une part, possède les connaissances et aptitudes appropriées lui permettant de mener à bien ses missions et de satisfaire à ses obligations de manière adéquate, et d'autre part, respecte les exigences en matière de formation et de développement professionnels continus.

Aon France déclare également vérifier les conditions d'honorabilité requises auprès des membres de son personnel qui y sont légalement et réglementairement soumis.

2.3 Prévention des conflits d'intérêts

Conformément aux dispositions visées à l'article 1^{er} ci-dessus, Aon France s'emploie à éviter toute situation de conflits d'intérêts et à privilégier systématiquement les intérêts du Client.

Toutefois, en conformité avec les dispositions de l'article 1161 du Code Civil, le Client reconnaît que dans l'exercice de ses missions, en addition des présentes Conditions Générales, Aon France peut être mandatée par le/les Assureur(s) du/des Polices(s) au titre de l'accomplissement de différentes missions notamment de gestion, y compris de gestion de flux de primes. Au surplus, Aon France indique qu'elle peut être amenée à réaliser des opérations de production et de sinistres dans le cadre de tâches et missions déléguées par le/les Assureur(s).

En outre, Aon France déclare ne pas être rémunérée et/ou ne pas rémunérer ni évaluer les performances de son personnel d'une façon qui aille à l'encontre de ses obligations d'agir au mieux des intérêts du Client.

Aon France est aussi susceptible de conclure des accords avec différents prestataires et fournisseurs en lien avec l'exécution de ses opérations, et est susceptible de percevoir des rémunérations à ce titre.

2.4 Obligation d'information

Aon France s'engage à respecter les obligations générales d'information et de conseil mises à la charge des intermédiaires d'assurance envers leurs clients par la réglementation en vigueur, et notamment à expliquer au Client les diverses dispositions du droit des assurances et des présentes Conditions Générales, et à veiller à l'adéquation de la/des garantie(s) aux risques présentés.

Aon France est responsable du respect de ces obligations à l'égard des clients, que ce soit avant la conclusion de toute Police d'assurance intermédiée par ses soins, pendant la durée de celle-ci, ou à l'occasion de son renouvellement ou de sa modification.

Aon France déclare fournir au Client des informations sur son identité, son adresse professionnelle, son immatriculation ainsi que les modalités d'examen des réclamations et de saisine du Médiateur de l'Assurance et la nature de sa rémunération en lien avec les présentes Conditions Générales.

Aon France déclare à cet égard ne pas avoir de liens financiers avec un ou plusieurs Assureurs, conformément à l'article L.521-2 I. du Code des Assurances.

Sauf disposition(s) contraire(s) qui ne manqueront pas le cas échéant d'être portées à la connaissance du Client, Aon France précise qu'elle n'est pas soumise à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec un ou plusieurs Assureurs. Par ailleurs, Aon France fonde son analyse sur un nombre de contrats limités, plus particulièrement sélectionnés auprès d'assureurs répondant aux meilleurs critères de garanties et de prix. Aon informe le Client du nom des Assureurs avec lesquels elle peut travailler ou travaille¹, conformément à l'article L. 521-2 II. 1° b) du Code des Assurances.

ARTICLE 3 - ENGAGEMENTS DU CLIENT

En contrepartie, le Client s'engage à :

- Communiquer, à première demande, les informations requises par la législation applicable au Courtier en matière de connaissance du client et notamment en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de connaissance de la relation d'affaires (loi Sapin II) et le cas échéant, de toutes autres réglementations applicables, notamment (i) américaines FATCA et (ii) anglaises (FSA) ;
- Répondre de manière fidèle, loyale et honnête au(x) questionnaire(s) d'assurance qui lui sera/seront fourni(s). Le Courtier souligne l'importance attachée au respect des règles formulées aux articles L.113-8² et L.113-9 du Code des Assurances³ ;
- Vérifier que la/les Police(s) soumise(s) à sa signature ou portée(s) à sa connaissance sont conformes aux instructions qu'il a données à Aon France ;
- Fournir à Aon France, tout au long de la relation contractuelle, de façon complète et précise, si besoin en est, toute information sur les risques assurés et la modification de l'exposition aux risques assurés, et toute autre information permettant à Aon France de veiller à l'adéquation permanente des garanties souscrites ;
- Fournir à Aon France les informations, renseignements et documents nécessaires à l'exercice de ses missions chaque fois que demandé ;

1-Automobile : Axa France IARD, Allianz IARD, l'Équité, La Parisienne Assurances, Serenis Assurances, Hiscox Insurance Company;

- MRH : Axa France IARD, l'Équité, Allianz France IARD, Hiscox Insurance Company, Generali IARD, MMA ;

- Assistance et Risques divers : Axa Assistance France, Europ Assistance, Mondial Assistance, Opteven, MMA, Allianz IARD, l'Équité ;

- Protection juridique et Défense-recours : Juridica, D.A.S, Protexia France, l'Équité ;

- Assurances de personnes et Assurances Emprunteurs : l'Équité, SwissLife, ASAF, Malakoff Médéric Quatrem ;

- Clientèle privée: Albingia, Axa Art, Chubb, Helvetia, Tokio Marine Kiln, XL Catlin.

² « Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L. 132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de **réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré**, quand cette réticence ou cette fausse déclaration **change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur**, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre. Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts. Les dispositions du second alinéa du présent article ne sont pas applicables aux assurances sur la vie ».

³ « **L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré** dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance. Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus. Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés ».

- Prévenir dans les meilleurs délais Aon France de tout changement dans les risques assurés susceptibles de modifier l'appréciation de l'/des Assureur(s) sur les risques couverts, notamment en matière automobile s'agissant de l'utilisation qui est faite du véhicule assuré ;
- Payer les primes appelées par Aon France dans les délais requis.

ARTICLE 4 - REMUNERATION D'AON FRANCE

En contrepartie des prestations visées à l'article 1 des présentes Conditions Générales, Aon France perçoit une commission de courtage appliquée sur les primes d'assurance annuelles hors taxes de la/des Polices souscrite(s) par le Client. Cette commission, incluse dans les factures de primes d'assurances, supporte les taxes sur les conventions d'assurances.

Aon France est, par ailleurs, susceptible d'appeler des frais de quittancement et/ou frais de gestion et/ou frais accessoires, lesquels frais sont indissociables de la/ des Police(s) d'assurance souscrite(s). Ces mêmes frais sont réputés perçus au titre de l'activité de courtage en opérations d'assurance, activité réglementée.

De manière générale, Aon France est, aussi, susceptible de percevoir des rémunérations additionnelles de la part de ses fournisseurs et partenaires.

Sauf disposition(s) contraire(s) exceptionnelle(s) dont le Client est informé avant la souscription de la/les Polices, Aon France n'appelle pas d'honoraires soumis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) auprès du Client.

ARTICLE 5 - PRISE D'EFFET, DURÉE, DROIT DE RENONCIATION ET PRESCRIPTION

5.1 Prise d'effet et Durée

Les présentes Conditions Générales sont applicables à la date à laquelle le Client, après avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales, a expressément manifesté son consentement à la souscription de la/des Police(s), et cesseront de s'appliquer à la date de résiliation à l'initiative du Client, qui peut intervenir à tout moment à sa demande après la première (1^{ère}) année d'engagement au titre de la/des Police(s) concernée(s).

5.2 Droit de renonciation

Conformément aux dispositions de l'article L.112-2-1 du Code des Assurances, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de renonciation d'un contrat conclu à distance s'agissant de produits non-vie, sans avoir à en motiver la décision, ni à en supporter les pénalités. Le Courtier met à disposition du Client un modèle de lettre de rétractation inséré dans la Charte de l'Intermédiaire accessible sur son site internet.

5.3. Prescription

La prescription des actions dont les Parties disposent l'une à l'encontre de l'autre, au titre de litiges liés à la validité, l'interprétation ou l'application des présentes Conditions Générales et à toute violation des dispositions légales ou réglementaires auxquelles elles sont tenues l'une envers l'autre,

est d'une durée de cinq (5) ans, conformément et selon les modalités prévues aux articles 2224 et suivants du Code Civil.

ARTICLE 6 - LOI APPLICABLE, RECLAMATIONS - MEDIATION, ET LITIGES

6.1. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies exclusivement par le droit français.

6.2. Réclamations – Médiation

Pour toute réclamation éventuelle, Aon France met à la disposition du Client un service dédié :

Aon France
Service Réclamations
31-35, rue de la Fédération
75717 Paris Cedex 15
service.reclamation@aon.fr
+ 33(0)173102024

En cas de réclamation, Aon France mettra tout en œuvre pour apporter une réponse au Client dans les plus brefs délais.

Les réclamations seront traitées, dans le cadre d'un règlement amiable, selon le calendrier suivant :

- Aon France apportera au Client une réponse sous un délai de huit (8) jours ouvrables, que la réclamation soit fondée ou non.
- Dans le cas où la réponse ne peut être apportée sous huit (8) jours ouvrables, Aon France transmettra un accusé de réception au Client dans ce même délai.
- Dans le cas où la réponse ne peut être apportée sous deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation, le Client sera informé par Aon France du traitement du déroulement de sa réclamation.

Si la réponse apportée par Aon France à ladite réclamation n'apporte pas satisfaction, et si le différend persiste, le Client peut saisir gratuitement le *Médiateur de l'Assurance* par l'un des moyens suivants :

- adresse postale : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 75441 Paris cedex 09
- formulaire en ligne : <http://www.mediation-assurance.org/Saisir+le+mediateur>
- site internet : www.mediation-assurance.org.

Après la clôture de l'instruction du dossier du Client, pendant laquelle le Médiateur peut demander des informations ou des documents complémentaires à Aon France ou au Client, ce dernier rend un avis écrit motivé, en droit ou en équité, dans les trois (3) mois, en recommandant une solution au différend. Cet avis ne s'impose pas aux Parties et celles-ci restent libres de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu. Les constatations faites et les déclarations recueillies par le Médiateur ne peuvent être ni produites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des Parties.

6.3. Litiges

Sauf règle(s) spéciale(s) dérogatoire(s), tout différend qui ne serait pas réglé entre les Parties à l'amiable sera porté devant le tribunal compétent.

ARTICLE 7 - CONFIDENTIALITE & PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

7.1 Confidentialité

Pendant la durée de la relation contractuelle et pendant les deux (2) ans suivants son terme, Aon France convient de garder les termes et spécificités de la relation contractuelle strictement confidentiels et de n'en révéler les détails à aucun tiers, hormis aux intervenants professionnels notamment aux Assureurs pour le bon accomplissement de leurs missions, ainsi qu'en cas de réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire.

7.2 Protection des données personnelles

Aon France invite le Client à consulter la politique applicable à la protection des données personnelles, disponible sur le site d'Aon France dans la rubrique suivante :

<http://www.aon.com/france/aon-france/donneespersonnelles.jsp>.

Aon France indique également au Client que le Groupe Aon traite les informations de ses clients et leurs placements d'assurances, y compris les données à caractère personnel (dont les données d'identification), types de polices d'assurances, dates d'expiration, de même que des informations sur les compagnies d'assurances fournisseurs. Aon France précise que ces informations sont conservées dans une ou plusieurs bases de données et Aon France peut être amenée à divulguer certaines de ces informations en application de la loi, des politiques d'Aon, dans le cadre d'un processus légal ou pour répondre à une demande émanant d'une autorité gouvernementale ou judiciaire. Ces bases de données établies et maintenues au bénéfice des clients d'Aon permettent également au Groupe Aon de proposer d'autres prestations notamment de conseil ou d'autres services à destination des Assureurs, pour lesquels le Groupe Aon peut être amené à percevoir une rémunération.

ARTICLE 8 - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Au titre des obligations légales liées à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, Aon France est tenue de connaître ses clients et, le cas échéant, d'identifier le bénéficiaire effectif, par la présentation a minima d'un document officiel en cours de validité comportant une photographie.

Pendant toute la durée de la relation contractuelle, Aon France se doit de mettre à jour et analyser les éléments d'information qui permettent de conserver une connaissance appropriée de ses clients, en fonction du risque de blanchiment identifié. A ce titre, le Client s'engage à produire, à première demande, tout document requis en application de la législation relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux, et, notamment, les dispositions du Titre VI du Livre V du Code Monétaire et Financier.

ARTICLE 9 - REGLEMENTATIONS ANTI-CORRUPTION, FRAUDE ET SANCTIONS INTERNATIONALES

En sa qualité de filiale française d'Aon Plc, société de droit anglais cotée à la bourse de New York, Aon France est soumise aux réglementations anti-corruption et fraude relevant (i) des législations américaines (OFAC), (ii) anglaises (FSA) et (iii) françaises (loi Sapin II).

De même dans le cadre de ses activités, Aon France est soumise à l'application des sanctions commerciales et économiques, ou d'embargo, prises par la Communauté Internationale, dont les résolutions des Nations-Unies, les lois et règlements de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique. A ce titre, Aon France est amenée à prendre des mesures de détection et de contrôle des données de ses clients, partenaires et bénéficiaires, dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, et ce, au regard des listes françaises, européennes et américaines de sanctions et de gel des avoirs.

En application de la loi Sapin II, Aon France prend les mesures destinées à prévenir et à détecter la commission, en France ou à l'étranger, de faits de corruption ou de trafic d'influence, notamment en mettant en place un code de bonne conduite accompagné de politiques spécifiques, parmi lesquelles un programme de sensibilisation des salariés. En aucun cas, les Parties ne devront, directement ou indirectement, donner, promettre, accepter de recevoir, accepter ou solliciter de l'argent, des avantages financiers, des cadeaux, ou quoique ce soit ayant une valeur réelle ou implicite pouvant être considéré comme une incitation à commettre un acte, ou s'abstenir de commettre tout acte, qui serait constitutif d'une action ou omission malhonnête, illégale ou d'un abus de confiance, que ce soit en son nom et/ou au nom de l'autre Partie, en vue d'obtenir ou de conserver un marché ou un avantage dans la conduite des affaires, pour lui-même ou pour l'autre Partie, de la part de tout tiers, en particulier des autorités publiques et/ou des fonctionnaires.

De manière générale, Aon France s'engage à exercer ses activités en conformité avec les dispositions de la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite Sapin II. En application de ces principes, Aon France ne délivrera pas, directement ou indirectement, (i) de services d'intermédiation en assurances et/ou réassurances, (ii) d'analyses, (iii) de prestations de conseil, (iv) de prestations de gestion y compris en matière de sinistres, (v) et plus généralement n'apportera pas son concours dès lors que son/ses intervention(s) mènerai(en)t à une violation des règles susvisées.

ARTICLE 10 - DEMARCHAGE COMMERCIAL TELEPHONIQUE

Aon France informe le Client que ce dernier peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone.

En cas d'inscription sur cette liste, Aon France sera dans l'interdiction de procéder à du démarchage, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes ou si le Client communique ponctuellement son numéro afin d'être recontacté par Aon France.
