

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'AFFAIRES (CGA) POUR LA FOURNITURE DE PRESTATIONS DE SERVICE EN TANT QUE COURTIER EN ASSURANCES

Édition 06/2024

### 1. A+R – VOTRE COURTIER EN ASSURANCES

Arbenz RVT AG Frauenfeld (intermédiaire d'assurance enregistré sous le n° F01059645) et Arbenz RVT AG SG (intermédiaire d'assurance enregistré sous le n° F01041923) sont, sous la marque ombrelle A+R, des intermédiaires d'assurance non liés pour toutes les branches d'assurance conformément à l'art. 40 al. 2 LSA. A+R se trouve dans une relation de loyauté avec le client et agit dans l'intérêt de ce dernier.

### 2. CHAMP D'APPLICATION ET MODIFICATION DES CGA

Les présentes CGA sont considérées comme faisant partie intégrante du mandat de courtier en assurances et du contrat de courtier en assurances signés par le client. En signant ces documents, le client confirme avoir pris connaissance des CGA et les avoir comprises.

A+R se réserve le droit de modifier les CGA à tout moment. Le client en sera informé de manière appropriée. Sans contestation écrite dans les 30 jours suivant la communication, les modifications sont considérées comme acceptées. La version en vigueur des CGA peut être consultée sur le site internet de A+R à l'adresse [www.aplusr.ch/fr/informations-juridiques](http://www.aplusr.ch/fr/informations-juridiques).

### 3. CONTENU DU MANDAT DE COURTIER EN ASSURANCES

En confiant le mandat de courtier en assurances à A+R, celui-ci prend en charge la gestion de tous les contrats d'assurances ou – dans la mesure où cela a été spécialement convenu – de certaines polices d'assurances nommément désignées du mandant.

En acceptant le mandat de courtier, A+R est habilitée à fournir les prestations suivantes: analyse des contrats d'assurance existante avec le profil de risque effectif du mandant; mise en oeuvre, en accord avec le mandant, d'un concept d'assurance adapté à ses besoins en matière de risque; orientation et conseil du mandant en ce qui concerne les tendances et les évolutions du marché de l'assurance; gestion des contrats d'assurance (administration et suivi courants); demande d'offres d'assurances; collecte de toutes les informations et de tous les documents nécessaires à l'exécution du mandat; accompagnement en cas de sinistre et de prestation.

Des accords spéciaux avec le mandant peuvent être consignés par écrit dans le contrat de courtage en assurances. Ceux-ci priment sur les CGA.

Les renseignements et recommandations de A+R reposent sur sa vaste et longue expérience de courtier en assurances. Néanmoins cette circonstance, le recours à un avocat, un expert financier ou fiscal peut être recommandé, voire indispensable dans certains cas.

### 4. COLLABORATION AVEC DES COURTIER EN ASSURANCES À L'ÉTRANGER

Dans la mesure où des polices d'assurance à l'étranger ou un programme d'assurance international sont nécessaires à la mise en oeuvre des besoins d'assurance du client, A+R est autorisé à collaborer avec des partenaires courtiers étrangers et à échanger des données avec eux dans le cadre des législations en vigueur.

### 5. INDEMNISATION

Pour la fourniture des services visés aux points 3. et 4., A+R est rémunérée par un courtage conforme aux usages du marché, qui est versé directement à A+R par les assureurs.

Le courtage est calculé en pourcentage des primes d'assurance payées par le donneur d'ordre. Il est inclus dans les primes facturées par l'assureur. Dans la prévoyance professionnelle, le montant du

## Risikomanagement + Personalvorsorge

courtage se situe, selon l'institution de prévoyance, entre 6 et 12 % de la prime du risque et des frais, ce qui représente jusqu'à 2 % de la prime totale.

Pour les assurances collectives d'indemnités journalières en cas de maladie, les courtages sont compris entre 5 et 10 % de la prime nette, pour les assurances-accidents entre 3 et 5 % et pour les assurances dommages (dommages naturels, responsabilité civile, véhicules à moteur, protection juridique, assurance de biens, assurances spéciales, assurances de transport et assurances techniques) sont indemnisées à la hauteur de 8 à 18 %. Pour les assurances vie individuelles, l'indemnisation est comprise entre le 2 et le 4 % du montant de la production (prime annuelle multipliée par le nombre d'années du contrat).

Le client accepte que les assureurs versent des courtages à A+R et renonce à réclamer le remboursement de tels versements de courtage. Demeurent réservées les conventions d'indemnisation qui s'écartent du modèle de courtage usuel sur le marché et que les parties contactants ont réglées dans une convention séparée.

Les prestations supplémentaires (en plus des points 3. Et 4.) fournies par A+R en accord avec le client et à sa demande expresse sont facturées au client au tarif horaire convenu. A+R se réserve le droit d'adapter le tarif horaire avec un préavis correspondant.

Les courtages résultant de l'activité de courtier en assurances (cf. Point 3.) ne sont pas soumis à la TVA (art. 21 chiffre 18 LTVA). En cas de changement éventuel de la pratique de l'Administration fédérale des contributions à cet égard, une demande de remboursement de la TVA perçue par A+R vis à vis du client demeure expressément réservée.

## 6. COLLABORATION AVEC LES ASSUREURS

A+R dispose de conventions de collaboration avec tous les principaux assureurs enregistrés en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein (y compris les caisses-maladie et les fonds de pension) mais n'est liée à aucune entreprise d'assurance, ni juridiquement, ni économiquement, ni d'aucune autre manière, au sens de la législation respective en matière de surveillance des assurances.

A+R gère les contrats d'assurance du client en accord avec les assureurs compétents et fournit également des services qui permettent de décharger l'assureur concerné. Le traitement et le règlement des sinistres sont effectués par l'assureur concerné. A+R accompagne ce processus et intervient si nécessaire directement auprès des assureurs pour défendre les intérêts du client. L'encaissement des primes est effectué directement par l'assureur. Si, à la demande du client, le traitement des sinistres et des prestations et/ou l'encaissement des primes sont pris en charge par A+R, cela fait l'objet d'une convention séparée.

## 7. RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

A+R ou ses collaborateurs accomplissent leurs tâches consciencieusement et avec le plus grand soin possible. A+R n'est responsable des erreurs, des négligences ou des renseignements erronés que dans la mesure où d'éventuels manquements aux obligations sont dus à une négligence grave ou à un comportement intentionnellement préjudiciable. Toute responsabilité pour négligence légère est expressément exclue.

A+R dispose des garanties financières prescrites par l'autorité de surveillance compétente selon l'art. 189 OdS au moyen d'une assurance responsabilité civile professionnelle pour couvrir les dommages qui pourraient résulter d'une violation de ses obligations de diligence.

## 8. PROTECTION DE DONNÉS / SÉCURITÉ DE DONNÉS / CONFIDENTIALITÉ

Toutes les données (y compris les données personnelles sensibles telles que les données relatives à la santé) mises à disposition par le client et/ou des parties tierces (telles que les compagnies d'assurance, les caisses-maladie, les institutions de prévoyance professionnelle, les services informatiques ou autres prestataires de services, partenaires contractuels, sociétés du groupe, d'autres personnes ou services impliqués, etc.) sont traitées de manière confidentielle par A+R. L'utilisation et le traitement des données s'effectuent dans le respect du droit suisse sur la protection des données (LPD) et se limitent au but de l'exercice et de l'exécution du mandat de courtier en assurances ainsi que, sous forme anonymisée, à l'amélioration des prestations de services de A+R. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exercice et à l'exécution du mandat de courtier en assurances, le client donne son accord à un échange de données entre des tiers et A+R.

## Risikomanagement + Personalvorsorge

A+R prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour conserver en toute sécurité les données de ses clients et n'en autoriser l'accès qu'aux personnes autorisées de l'organisation dans le cadre de l'exercice de leur activité. Les données des clients sont conservées exclusivement en Suisse. Les données personnelles sont conservées aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des obligations contractuelles et légales des A+R. Les clients ont le droit d'obtenir des informations sur les données qui sont enregistrées et traitées par A+R.

De son côté, le client confirme à A+R que seules les données personnelles collectées légalement sont transmises à A+R, qu'il a informé les personnes concernées de la mise à disposition ou de la livraison des données à A+R et/ou à des tiers et que ces personnes ont donné leur consentement à la transmission des données à A+R et/ou à des tiers.

Lorsque, dans l'intérêt du donneur d'ordre, une transmission de données à l'étranger est nécessaire à la bonne exécution du service de courtage, le client consent à la transmission de ses données à l'étranger.

Le client consent à un traitement des données au moyen d'applications Internet proposées par les assureurs. Ces interfaces web servent à un échange de données et d'informations simple et efficace entre A+R et l'assureur concerné.

### **9. COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE**

Le client prend acte du fait que la communication via les médias électroniques courants tels que le courrier électronique ou les services de messagerie peut comporter un risque de sécurité.

En principe, la communication générale n'est pas cryptée. Du point de vue technique, il ne peut donc pas être exclu que des tiers non autorisés puissent prendre connaissance de l'expéditeur, du destinataire ou des données transmises.

L'envoi par e-mail de données sensibles (p. ex. données personnelles, données relatives à la santé, etc.) est crypté par A+R via Secure-Mail. Bien que Secure-Mail soit plus sûr que les e-mails traditionnels, il existe toujours un risque d'attaques telles que le phishing, les logiciels malveillants ou les ransomwares. Il incombe au destinataire de mettre en œuvre des mesures de protection appropriées.

A+R permet et soutient l'utilisation du portail client en ligne pour la déclaration de sinistres/de prestations et/ou d'autres communications contenant des données sensibles. Si le donneur d'ordre communique de son côté de telles données à A+R via un e-mail non crypté, toute responsabilité de la part de A+R en rapport avec les risques susmentionnés est explicitement exclue.

### **10. RESPECT DES PRESCRIPTIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES**

Le client est responsable du respect des prescriptions légales et réglementaires (y compris les lois fiscales) qui lui sont applicables dans chaque pays. Il se conforme à tout moment aux dispositions légales et réglementaires qui lui sont applicables.

### **11. DURÉE DU MANDAT DE COURTIER EN ASSURANCES**

Le mandat de courtier en assurances et le contrat de courtage en assurances entrent en vigueur dès leur signature par les deux parties. Ils peuvent être révoqués ou résiliés mutuellement à tout moment.

La résiliation du mandat de courtier en assurances ou du contrat de courtage en assurances entraîne l'extinction de tous les droits et obligations des deux parties. Les deux parties sont toutefois tenues de continuer à traiter de manière confidentielle les données reçues et traitées conformément au point 8.

### **12. DROIT APPLICABLE ET FOR JURIDIQUE**

Le mandat de courtier en assurances et le contrat de courtage en assurances sont soumis au droit suisse, à l'exclusion de tout conflit de lois. Le for juridique est le siège de A+R.

### **13. CONTRAINTÉ JURIDIQUE**

La version française de cette information est mise à disposition en tant que service à la clientèle. En cas de désaccord la version allemande des CGA est juridiquement contraignante.