

**Howden Belgium**  
**Specialist Insurance Broker**  
Belgicastraat 1  
B-1932 Zaventem (Brussels)  
Belgium  
[www.howdenbelgium.com](http://www.howdenbelgium.com)  
FSMA license n° 0745.664.635

# CONDITIONS GENERALES

## HOWDEN BELGIUM

Ref. 05-2020



## TABLE OF CONTENTS

---

1. QUI EST HOWDEN BELGIUM? .....	3
2. INTRODUCTION .....	3
3. SERVICES .....	3
4. TRAITEMENT CORRECT .....	3
5. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONELLES.....	3
6. PAIEMENT DES PRIMES .....	4
7. RÉMUNERATION DE HOWDEN BELGIUM.....	4
8. ASSUREURS.....	4
9. VOS OBLIGATIONS .....	4
10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....	4
11. IT .....	4
12. RESPONSABILITÉ .....	4
13. ASSURMIFID/IDD.....	4
14. PLAINTES.....	5
15. CONFLITS D'INTÉRÊTS.....	5
16. COMMUNICATION.....	5
17. DIVISIBILITÉ.....	5
18. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS.....	5

# CONDITIONS GENERALES

## HOWDEN BELGIUM NV (05.2020)

---

### 1. Qui est Howden Belgium?

Howden Belgium SA est une société anonyme créée en vertu du droit belge, dont le siège social est situé à 1932, Zaventem, Belgicastraat 1, Belgique, enregistrée auprès de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sous le numéro d'entreprise 0745.664.635 et enregistrée auprès de la FSMA sous le même numéro.

L'activité de Howden Belgium consiste à conseiller, négocier et à assister à la gestion ou à l'exécution de vos contrats d'assurance, et d'autres services de distribution d'assurance, le cas échéant via un site Web ou d'autres médias numériques. En outre, Howden Belgium fournit à l'occasion d'autres services de conseil.

Howden Belgium est une filiale de Howden Broking Group Limited (UK) qui fait elle-même partie de Howden Group Holdings Limited (UK). Howden Belgium est placée sous la supervision du régulateur indépendant belge FSMA.

Grâce à l'enregistrement de Howden Belgium en tant qu'intermédiaire d'assurance auprès de la FSMA, Howden Belgium est autorisée à agir en tant qu'intermédiaire pour tous les types de produits d'assurance, en Belgique et dans tous les États membres de l'Espace économique européen.

### 2. Introduction

Ces conditions générales font partie d'un accord entre vous-même, le client, et Howden Belgium, chaque fois que vous nous désignez comme votre intermédiaire d'assurance indépendant. Le cas échéant, les présentes conditions générales sont également applicables à toute société affiliée (au sens de l'article 1:20 du Code des sociétés et associations) pour laquelle vous avez désigné Howden Belgium comme votre intermédiaire en assurance.

Ces conditions générales de Howden Belgium prévaudront toujours sur vos conditions générales ou particulières, sauf si ces conditions générales ont été explicitement et préalablement acceptées par écrit par Howden Belgium.

Ces conditions générales peuvent également être invoquées par des personnes physiques et des personnes morales qui sont directement ou indirectement liées à Howden Belgium et/ou qui sont impliquées d'une manière ou d'une autre dans les services fournis par ou au nom de Howden Belgium.

### 3. Services

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les opérations que vous confiez à Howden Belgium, y compris en tout cas, mais sans s'y limiter:

- Conseiller en matière de contrats d'assurance;
- Proposer et/ou conclure des contrats d'assurance, y compris effectuer tous les travaux préparatoires et fournir des conseils utiles; et
- Assister à la gestion et à l'exécution de vos contrats d'assurance, et en particulier à la gestion d'un sinistre pendant la durée de notre mandat.

Nous ne sommes pas qualifiés pour fournir des conseils comptables, juridiques ou fiscaux. Si vous souhaitez obtenir des conseils sur ces aspects, nous vous conseillons de consulter un expert en la matière.

### 4. Traitement correct

Le traitement correct de votre dossier d'assurances est primordial pour nous. Ainsi, nous nous y efforçons d'(e):

- Remplir notre mandat avec la connaissance, le soin et l'intégrité nécessaires;
- Vous fournir à tout moment des informations correctes, claires et non trompeuses ;
- Agir d'une manière juste, impartiale et professionnelle et toujours dans votre intérêt;
- Respecter votre confiance;
- Faire preuve d'une transparence totale en ce qui concerne notre rémunération ; et
- Traiter toute plainte d'une manière correcte et indépendante.

Afin de représenter au mieux vos intérêts, vous nous autorisez à prendre tous les contacts nécessaires avec les assureurs et le marché des assurances et à mettre à disposition et à transmettre aux assureurs toutes les informations que nous jugeons nécessaires (y compris votre police d'assurance actuelle et/ou le devis d'un autre assureur).

### 5. Confidentialité et protection des données personnelles

Les informations que vous nous fournissez resteront confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre de la fourniture de nos services (y compris les informations qui peuvent être communiquées aux assureurs, à leurs agents et autres fournisseurs de services) conformément aux pratiques normales de courtage pour nous permettre de remplir nos obligations envers vous.

Lors du traitement de données personnelles, Howden Belgium se conforme aux dispositions légales applicable en matière de protection de la vie privée. Howden Belgium traite vos données, y compris les données de la police d'assurance, le nom et l'adresse et d'autres données (personnelles) nécessaires pour la conclusion de la police d'assurance ou à l'exécution d'autres services par Howden Belgium. Ces informations sont stockées dans une ou plusieurs bases de données.

Compte tenu de la structure globale du groupe auquel appartient Howden Belgium, les données personnelles fournies par le client peuvent être envoyées ou utilisées, stockées ou traitées dans un autre pays que celui dans lequel les informations sont fournies. Dans ce cas, le groupe assure un niveau de protection adéquat.

## 6. Paiement des primes

Le paiement ponctuel et intégral de la prime est une obligation importante pour chaque client.

Le non-paiement ou le paiement tardif de votre prime peut entraîner un refus de couverture, une suspension de la couverture et/ou la résiliation de la police d'assurance.

## 7. Rémunération de Howden Belgium

La rémunération de Howden Belgium est constituée d'un honoraire, ou d'une commission calculée sur la base de la prime du contrat d'assurance. Les autres composants de rémunération peuvent inclure: le courtage de règlement de sinistre, les indemnités de recours, les revenus d'intérêts et les compensations additionnelles des assureurs pour des services rendus à leur profit.

En outre, Howden Belgium facture à ses clients des frais de police et d'administration qui dépendent du montant de la prime et/ou de la commission.

## 8. Assureurs

Howden Belgium vérifie la capacité financière des assureurs lors du placement et du renouvellement des polices d'assurance mais n'est pas responsable si un assureur s'avère être, ou est devenu, insolvable par la suite.

Howden Belgium est un intermédiaire d'assurances indépendant, ce qui signifie que nous ne sommes liés par aucune obligation contractuelle de placer une certaine quantité minimale des assurances à souscrire auprès d'un certain assureur.

## 9. Vos obligations

Pour notre service Howden Belgium dépend des informations que vous nous fournissez.

C'est pourquoi il est important que vous nous fournissiez les informations et documents corrects et complets qui sont raisonnablement nécessaires pour nos services et pour l'intermédiation de votre(vos) police(s), tant au début qu'au cours de la durée de nos services. Howden Belgium n'est pas responsable des conséquences si vous avez fourni des informations incomplètes ou incorrectes. Dans le cadre de nos services, vous recevrez divers documents, que vous devez toujours réviser attentivement. Si ces documents ne sont pas conformes à vos désirs et besoins, ces irrégularités doivent être signalées immédiatement.

Dans le cadre de votre collaboration avec Howden Belgium et les assureurs, il est toujours important que vous agissiez comme un bon père de famille. Cela signifie également que vous remplissez tous les questionnaires d'assurance de façon complète et sincère.

Vous devez respecter strictement toutes les conditions de validité figurant dans votre (vos) document(s) d'assurance. Si vous ne respectez pas une condition de validité, votre couverture d'assurance peut être sans effet et/ou l'assureur peut avoir le droit de résilier la police d'assurance.

## 10. Propriété intellectuelle

Tous les conseils, documents, polices d'assurance, etc. émanant de Howden Belgium (y compris notre know-how) sont protégés par le droit de propriété intellectuelle applicable et ne peuvent être utilisés ou reproduits sans notre accord écrit

préalable.

## 11. IT

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous proposer l'utilisation de diverses applications web ou informatiques et de services en ligne dans le cadre des services relatifs à vos contrats d'assurance. En cas d'utilisation de ces applications ou services en ligne, vous reconnaissez expressément que vous avez approuvé toutes les conditions applicables à ces applications ou services en ligne.

## 12. Responsabilité

Les dispositions relatives à la responsabilité mentionnées dans le présent article 12 s'appliquent : (1) à Howden Belgium, y compris les sociétés liées et tous leurs collaborateurs, y compris les administrateurs, les agents et les employés, et (2) aux réclamations que vous, y compris les sociétés liées à vous ainsi que leurs collaborateurs, y compris les administrateurs, les agents et les employés, avez introduites contre Howden Belgium.

La responsabilité de Howden Belgium est strictement limitée aux dommages qui ont été estimés et pour autant qu'il soit prouvé que ces dommages résultent directement d'une faute certaine commise par nous dans l'exécution de nos services.

Dans la mesure où la loi le permet, et à l'exception des dommages qui résultent exclusivement et directement d'un acte intentionnelle ou d'une faute grave, la responsabilité cumulée de Howden Belgium (y compris la responsabilité de nos sociétés liées et de nos collaborateurs, y compris les directeurs, les agents et les employés) envers vous-même pour tous les dommages, frais et dépenses (y compris, mais non limité aux honoraires d'avocat) relatifs ou liés aux services de Howden Belgium est limitée à EUR 3 000 000 par réclamation et par année calendrier.

Howden Belgium n'est en aucun cas responsable pour des dommages consécutifs ou indirects (y compris le manque à gagner et/ou la perte de revenu), ni pour les indemnités imposées à titre d'amende.

Howden Belgium n'est pas tenue de garantir un certain résultat et ne peut être tenue responsable à cet égard.

Toutes les réclamations contre Howden Belgium ou ses sociétés liées et tous leurs collaborateurs susmentionnés, à l'égard ou liées aux services fournis par Howden Belgium, doivent être déposées au plus tard un an après la date à laquelle vous avez pris connaissance des motifs de la réclamation et/ou auriez pu ou dû être au courant des motifs de cette réclamation.

Howden Belgium n'est pas responsable des erreurs commises par des tiers.

Howden Belgium n'est pas responsable des dommages subis par le client en raison d'un calcul ou d'une estimation incorrecte de la prime et des prélèvements légaux qui s'appliquent à l'assurance.

## 13. AssurMiFID/IDD

Howden Belgium est tenue de se conformer aux "règles de conduite dites AssurMiFID/IDD" comme prévu par la loi du 6 décembre 2018 mettant en œuvre la directive européenne (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances ("IDD-Directive"), remplaçant à

partir du 28 décembre 2018 dans la loi sur les assurances du 4 avril 2014 les chapitres relatifs (1) aux ventes par des intermédiaires d'assurance et (2) aux règles de conduite de l'arrêté royal AssurMiFID du 21 février 2014.

## 14. Plaintes

Si vous souhaitez enregistrer une plainte, vous pouvez contacter votre personne de contact habituelle chez Howden Belgium ou vous pouvez nous écrire ou nous contacter à l'adresse indiquée à l'article 1.

Une plainte peut également être enregistrée auprès de l'Ombudsman des Assurances dont les coordonnées peuvent être trouvés au site Web suivant:

<http://www.ombudsman.as/>.

Si vous avez un problème avec les produits ou services que vous avez procurés en ligne, vous pouvez faire appel à un autre règlement des différends via le site Web suivant:

<http://ec.europa.eu/odr/>.

## 15. Conflits d'intérêts

Nous suivons des procédures et des règles strictes pour éviter tout conflit d'intérêts direct ou indirect dans les services que nous offrons à nos clients.

Si, exceptionnellement, un conflit d'intérêts devait néanmoins survenir lors de l'exécution de nos services, nous appliquons des règles strictes pour identifier préventivement tout conflit d'intérêts et toutes les mesures seront prises pour prévenir ou éviter un conflit d'intérêts. Nous communiquerons avec vous de manière appropriée et maintiendrons un registre actualisé des conflits d'intérêts potentiels.

## 16. Communication

Vous pouvez communiquer avec nous en Néerlandais, Français et en Anglais, soit par courriel, par courrier postal ou par téléphone.

Pour la signature de polices d'assurance ou pour d'autres documents, vous pouvez communiquer avec nous par courrier postal ou par courriel.

Si vous nous avez donné votre adresse courriel, vous avez expressément accepté que nous puissions vous fournir toutes les lettres, informations et documents par communication électronique et que nous pouvons vous rendre des informations disponibles par courriel ou via notre site Web (à condition que nous ayons précisé à l'avance comment et où ces informations sont disponibles et quelles sont les informations concernées).

## 17. Divisibilité

Si une disposition des présentes conditions générales est inapplicable ou en conflit avec une disposition de droit impératif, cette inapplicabilité ou invalidité n'affectera pas la validité et l'applicabilité de toute autre disposition des présentes conditions générales, ou de la partie de la disposition en question qui n'est pas contraire au droit impératif. Dans ce cas, vous négocierez de bonne foi avec Howden Belgium afin de remplacer la disposition invalide par une disposition exécutoire qui se rapproche le plus que possible à l'objectif initial.

## 18. Droit applicable et tribunaux compétents

La relation juridique entre Howden Belgium et vous-même est régie par le droit belge. Sans préjudice de votre droit de faire appel à la médiation de l'Ombudsman des assurances, en cas de litige, les tribunaux de Bruxelles sont exclusivement compétents, à condition que Howden Belgium ait le droit de porter le litige devant les tribunaux du lieu de votre siège social.

oOo

Howden Belgium se réserve le droit de modifier ces conditions générales unilatéralement et à tout moment. Dans ce cas, nous vous informerons clairement et préalablement et nous vous indiquerons également à partir de quelle date une modification sera applicable.