

## FICHE SIGNALITIQUE ET DE PRESENTATION

Vous avez choisi de vous faire assister par notre Cabinet de courtage et nous vous remercions de votre confiance. Complément de sa plaquette commerciale, la présente fiche résume toutes les informations légales qui doivent avoir été communiquées au client dès le début de la relation. Aussi, il est important pour vous de garder en mémoire les éléments suivants.

Document d'entrée en première relation à remettre au client lors de la première rencontre *fournie préalablement à la conclusion d'un contrat d'assurance, en application du Code des Assurances (Articles L.520-1 et R.520-1)*

## PRESENTATION DU CABINET

Le Cabinet AGB COURTAGE est un courtier en assurance. Il exerce son activité en proposant, après avoir analysé les besoins de son client, un ou plusieurs contrats d'assurances sélectionnés parmi les offres et produits provenant d'une ou plusieurs compagnies d'assurances partenaires de notre cabinet. En ce qui concerne ces contrats, nous vous informons que notre société n'est soumise à aucune obligation contractuelle d'exclusivité et que nous pouvons, si vous le souhaitez, vous communiquer le nom des compagnies avec lesquelles nous travaillons habituellement.

Nous vous informons que AGB COURTAGE n'a aucun lien capitalistique, même minoritaire, ne détient aucun droit de vote ni participation, direct ou indirect, au capital d'une entreprise et/ou groupe d'assurance, une mutuelle ou un institut de prévoyance. De même, aucune entreprise et/ou groupe d'assurance, aucune mutuelle ou institut de prévoyance ne détient de droit de vote ou participation, direct ou indirect, au capital de chaque Cabinet. Le Cabinet AGB COURTAGE est la propriété de ses dirigeants.

## PROTECTION DE LA CLIENTELE / TRAITEMENT DES RECLAMATIONS CLIENTS

Le cabinet s'engage à apporter de manière permanente au client un service de qualité. Si toutefois le client rencontre des difficultés au niveau de la prestation délivrée et qu'il souhaite faire part de son mécontentement, il peut s'adresser successivement dans le cadre d'un processus d'escalade :

### **a) 1er Niveau de réclamation :**

Quel que soit le canal d'arrivée de la réclamation formulée par le client, elle sera transférée à la personne qui est l'interlocuteur habituel du client. La réponse à la réclamation sera adressée par courrier, par email ou éventuellement par téléphone. Il sera précisé au client comment, le cas échéant, saisir le second niveau de réclamation si le mécontentement devait persister en dépit de la réponse apportée. Le cabinet s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception (sauf si la réponse à la réclamation est apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 (deux) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont le client sera alors tenu informé).

### **b) 2ème Niveau de réclamation :**

Si la réponse apportée par l'interlocuteur habituel du client au sein du cabinet n'est pas jugée satisfaisante, le client peut – s'il le souhaite - demander à ce que sa réclamation soit étudiée de nouveau. Dans ce cas, c'est le responsable du processus de traitement des réclamations clients au sein du cabinet qui pourra être contacté et apportera une réponse écrite au client. Ce responsable pourra être contacté par email ([r.passot@agb-assurances.fr](mailto:r.passot@agb-assurances.fr)) ou par courrier.

### **c) 3ème Niveau de réclamation :**

En l'absence de réponse dans les deux mois de sa réclamation initiale ou si le client n'est toujours pas satisfait de la suite donnée à sa réclamation par le niveau précédent, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur par courrier (La Médiation de l'Assurance – Pôle CSCA – TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09), par Email ([le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)) ou directement via le site internet ([www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)). Le cabinet s'engage à vous informer du déroulement du traitement de votre réclamation notamment, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels nous sommes engagés ne peuvent pas être respectés.

## AUTORITE DE TUTELLE

AGB ASSURANCES SARL au capital de 62.670€ – 17, rue Denfert Rochereau – 38000 GRENOBLE

RCS GRENOBLE 477 649 768 – APE 6622Z - ORIAS 11 062 667- [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Garanties financières et assurances de Responsabilité Civile Professionnelle conformes aux articles L512-6 et L512-7 du code des assurances



L'assurance est une activité réglementée sous le contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR). L'ACPR est une autorité indépendante qui veille à ce que les assurés disposent d'une bonne information et que les pratiques commerciales des organismes d'assurance soient régulières. Elle peut être saisie à l'initiative du client par courrier ou internet, si ce dernier considère que les pratiques du courtier présentent des anomalies ou des dysfonctionnements significatifs. ACPR – DCPC-SIR – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09

#### **REMUNERATION**

Le client est informé que pour tout acte d'intermédiation, le courtier est rémunéré par une commission versée par chaque compagnie d'assurance qui l'autorise à commercialiser le ou les produits d'assurance proposés au client, auxquels peuvent éventuellement s'ajouter des frais de gestion lorsqu'une ou plusieurs délégations sont confiées par l'assureur. De surcroît, des frais annexes de courtage et/ou honoraires, dont le montant réel aura été communiqué au client préalablement à la signature du ou des contrats d'assurance, peuvent également être facturés.

#### **LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

Conformément à la dernière Directive Européenne sur la lutte anti blanchiment et lutte anti terrorisme transposée en l'ordonnance du 30/12/2016, vous vous engagez à répondre aux questions que nous sommes susceptibles de vous poser et à nous fournir les éléments réclamés notamment une copie de la pièce d'identité et des justificatifs des pouvoirs de la personne signataire des contrats (extrait Kbis...)

#### **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les informations recueillies par le Cabinet AGB COURTAGE, en qualité de responsable de traitement, à partir de ce formulaire font l'objet d'un traitement informatique destiné à utiliser vos données pour la passation, pour la gestion (y compris commerciale) et l'exécution du contrat d'assurance. Tout ou partie des données collectées sont également susceptibles d'être utilisées (i) dans le cadre de contentieux éventuel (judiciaire ou arbitral), (ii) pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT), (iii) pour le traitement des réclamations clients, (iv) plus largement afin de permettre au Cabinet AGB COURTAGE de se conformer à une réglementation applicable ou encore (v) pour l'analyse de tout ou partie de vos données vous concernant afin d'améliorer, le cas échéant, le(s) produit(s) d'assurance, d'évaluer votre situation au regard de vos besoins d'assurance.

Ces données sont hébergées en France et conservées durant une période maximale correspondant au temps nécessaire aux différentes opérations ci-dessus listées ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou encore par la loi (prescriptions légales).

Tout ou partie des données collectées seront communiquées aux assureurs (quel que soit leur statut juridique), aux courtiers grossistes ou gestionnaires, aux réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de tout ou partie des opérations listées ci-dessus.

Lors de la souscription de votre contrat d'assurance, certaines questions sont obligatoires et sont signalées par un marquage visuel approprié.

Conformément à la loi sur la protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression et de portabilité des données vous concernant en vous adressant à l'adresse email suivante : [info@agb-assurances.fr](mailto:info@agb-assurances.fr) ou à l'adresse postale ci-dessous. Pour toute demande, merci de préciser vos noms, prénom et email et de joindre une copie recto-verso d'un justificatif d'identité en cours de validité. En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier (3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07), par téléphone (01 53 73 22 22) ou via le site web : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct>