

Le service à la clientèle de la compagnie est axé sur l'intégrité, la qualité et le devoir de diligence. L'acceptation des clients met non seulement l'accent sur la valeur du client mais également sur la valeur des produits et des services pour le client.

2.1 AR-CO offre des services aux professionnels concepteurs du secteur de la construction (personnes physiques ou morales inscrites à la BCE) :

- architecte et ingénieurs-architectes
- ingénieur de stabilité
- ingénieur techniques spéciales
- architecte d'intérieur
- architecte paysagistes
- chef de projet
- coordinateur de sécurité et de santé
- dessinateur
- géomètre
- promoteur non-entrepreneur
- spécialiste en énergie ou en ventilation
- urbaniste
- organisme de contrôle
- expert environnement
- expert en construction
- promoteur
- syndic
- facility manager
- consultant

Pour toutes ces activités professionnelles de conception, AR-CO couvre la **responsabilité civile professionnelle**, y compris la **responsabilité décennale**, et ce au travers de deux formules :

- Une **police « carrière »** qui couvre l'ensemble de la carrière.
- Une **police « édifice unique »** qui peut être souscrite par mission.

2.2 AR-CO offre également une police d'assurance spécifique destinée à couvrir les responsabilités et les risques des maîtres d'ouvrage particuliers et professionnels : la police « **Top Globale du Maître de l'Ouvrage** ».

2. Langues de communication

Vous pouvez communiquer avec la compagnie et recevoir des documents et autres informations de sa part en français, en néerlandais, et le cas échéant, en anglais si convenu contractuellement.

3. Modes de communication

Les modes de communication entre les parties sont le courrier électronique, le téléphone et le support papier.

- Le courrier à l'attention de la compagnie doit être adressé à son siège social indiqué au point 1. ci-avant, accompagné des références d'usage : n° de contrat et/ou n° de client.
- Pour les demandes téléphoniques auprès de la compagnie, vous pouvez utiliser le numéro général indiqué au point 1. ci-avant, ou tout autre numéro spécifique qui vous aura été communiqué dans le cadre de votre relation avec la compagnie.
- Pour les demandes par courrier électronique, vous pouvez utiliser l'adresse électronique spécifique qui vous aura été communiqué dans le cadre de votre relation avec la compagnie. Vous pouvez également utiliser le formulaire de contact accessible via le site Internet www.ar-co.be.

Compte tenu de l'évolution technologique et réglementaire en la matière, la compagnie s'engage à vous tenir au courant des moyens les plus adaptés de communication avec elle. Ces diverses dispositions ne préjugent pas de la possibilité de communication par l'entremise de votre courtier d'assurance.

4. Prévention des conflits d'intérêts

En conformité avec la législation en vigueur, AR-CO met tout en œuvre afin de commercialiser ses produits et ses services de façon honnête, équitable et professionnelle, dans l'intérêt de ses clients.

Dans ce but, la compagnie entend prévenir les conflits d'intérêts, et plus spécifiquement les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'autres clients, d'un intermédiaire d'assurance, de la compagnie elle-même ou d'un de ses collaborateurs.

En particulier, la compagnie prend les mesures appropriées pour prévenir la survenance de conflits d'intérêts dans les domaines suivants : la fourniture de conseils en assurance, la gestion des sinistres, la rémunération des intermédiaires d'assurance, la confidentialité des informations et les cadeaux d'affaires.

La politique de prévention des conflits de la compagnie est organisée en conformité avec la législation en vigueur suivant les axes énumérés ci-après :

- l'identification des conflits potentiels
- la procédure de gestion des conflits qui se sont produits ou susceptibles de se produire
- l'information aux clients quant aux conflits d'intérêts spécifiques
- la tenue d'un inventaire des conflits d'intérêts
- l'information aux clients au sujet la politique de gestion des conflits d'intérêts
- la formation des collaborateurs
- l'évaluation permanente de la politique.

Tout collaborateur de la compagnie doit éviter des situations qui pourraient mener à un conflit entre ses intérêts financiers ou personnels, de nature patrimoniale ou non, et ceux d'AR-CO.

Si un conflit d'intérêt devait se produire, le collaborateur ou toute personne concernée doit demander conseil au Compliance Officer.

La compagnie ne travaille qu'avec des intermédiaires agréés. Ses relations avec ces intermédiaires reposent sur ses valeurs-clés et l'ensemble des codes de bonne conduite du secteur. AR-CO n'octroie à aucun moment des avantages aux intermédiaires hormis des commissions sur primes.

5. Gestion des plaintes

Une plainte est définie comme l'expression de mécontentement envers la compagnie, qui nécessite implicitement ou explicitement une réponse ou suivi.

La clause contractuelle est formulée comme suit :

« En un premier temps vous pouvez contacter votre intermédiaire en assurance ou le gestionnaire de votre dossier. Si vous n'êtes pas satisfait de leur réponse, vous pouvez contacter le Services des plaintes de l'Assureur au siège social de la compagnie ou par courrier électronique à l'adresse complaint@ar-co.be. Ce service indépendant investiguera votre plainte et vous répondra dans un délai raisonnable.

Si vous estimez ne pas avoir obtenu auprès de la compagnie la solution adéquate à votre plainte, vous pouvez vous adresser au Service de l'« Ombudsman des assurances », square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as tél. +32 2 547 58 71.

La demande d'intervention auprès l'un de ces services ou institution ne préjuge pas de la possibilité pour le plaignant d'intenter une action en justice. »