

FICHE D'INFORMATION relative à la société coopérative d'assurance AR-CO

La présente fiche d'information est établie en conformité avec la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Cette fiche vous fournit des informations générales relatives à la société coopérative d'assurance AR-CO, ci-après dénommée « la compagnie ». La compagnie vous recommande de lire ce document en vue de compléter votre connaissance à son égard, en votre qualité de preneur d'assurance (actuel ou futur) dans le cadre d'une relation contractuelle établie par la souscription d'une police d'assurance auprès de la compagnie. Le document contient des données précisant le profil de la compagnie et les différents services que celle-ci vous offre en sa qualité de partie contractante. Ces données ne revêtent pas un caractère promotionnel. Les mises à jour éventuelles peuvent être consultées sur le site internet www.ar-co.be, soit vous être communiquées sur demande en version papier ou par courrier électronique.

1. Coordonnées de la compagnie

- 1.1 AR-CO est une société coopérative d'assurances spécialisée dans la construction. Elle a pour rôle d'apporter des conseils à ses coopérateurs et clients, de proposer des solutions d'assurance en Belgique et à l'étranger pour tous les concepteurs et de défendre leurs intérêts. La coopérative n'a pas pour objectif de distribuer un rendement élevé aux actionnaires, mais notre mission est d'être aux côtés de nos assurés afin de les soutenir dans leurs activités. Du développement des produits au règlement des sinistres, notre philosophie consiste à trouver des solutions pour nos clients. Nos assurés, coopérateurs et administrateurs, veillent sur cette mission et déterminent notre politique.
- 1.2 AR-CO ou « Architectes-Coopérative » est une société coopérative inscrite au RPM Bruxelles sous le n° 0406.067.338.
- Siège social
Rue Tasson-Snel 22, B - 1060 Brussel
tel. +32 (0)2 538 66 33,
info@ar-co.be, www.ar-co.be
- Compagnie d'assurance et réassurance, agréée sous le numéro 0330 auprès de la Banque nationale de Belgique, sise Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, et la FSMA
N° TVA 0406.067.338
- Branches autorisées en Belgique :
9 - Autres dommages aux biens (risques divers)
13 – Responsabilité civile générale
16 – Pertes pécuniaires diverses
- à l'étranger :
Grand-Duché de Luxembourg : libre prestation de services pour les branches 13 & 16
- France : libre prestation de services pour la branche 13
- Coordonnées bancaires : ING Belgique S.A. - IBAN BE31 3100 4027 1355 - BIC BBRUBEBB

2. Gamme de produits et de services

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* | • coordinateur de sécurité et de santé | • organisme de contrôle | • recherche historique |
| • ingénieur-architecte | • urbaniste | • expert environnement | • géologue |
| • ingénieur de stabilité* | • spécialiste en énergie ou en ventilation | • quantity surveyor-économiste | • topographe |
| • ir technique spéciale | • dessinateur | • quality surveyor | • dessinateur-BIM |
| • architecte d'intérieur | • expert en construction | • expert en démolition | • BIM-managers |
| • architecte paysagiste | • consultant en construction | • tracimat | • expert de sol |
| • project-manager | | • certificateur | |
| • géomètre | | • archéologue | |

La responsabilité civile professionnelle d'AR-CO s'applique à toutes les activités professionnelles de conception et de contrôle. Cette assurance couvre :

- la responsabilité contractuelle et extracontractuelle professionnelle
- la responsabilité décennale pour les défauts graves mettant en péril la solidité et la stabilité de la construction, mais uniquement pour les professions pour lesquelles celle-ci est également obligatoire.

Cette garantie est disponible en deux formules

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

3. 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.

4. Modes de communication

Les modes de communication entre les parties sont l'information par account électronique, 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.

Ces diverses dispositions ne préjugent pas de la possibilité de communication par l'entremise de votre courtier en assurance.

5. 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 en assurance, de la compagnie elle-même ou d'un de ses collaborateurs. Il n'y a pas de rémunération par contrat pour les employés.

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 en 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 en assurance agréés. Ses relations avec ces intermédiaires en assurance 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 en assurance hormis des commissions sur primes.

6. 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-insurance.be, www.ombudsman-insurance.be, 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. »