

PRÉSENTATION DU CABINET

Le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE est un courtier en assurance. Il exerce son activité en proposant, après analyse des besoins de son client, un ou plusieurs contrats d'assurances sélectionnés parmi les offres et produits provenant d'une ou plusieurs compagnies d'assurance 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. En application de l'article L.522-5-1 du Code des assurances, le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE précise par écrit les exigences et les besoins exprimés par le client, ainsi que les raisons justifiant le caractère approprié du contrat proposé afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause. Le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE ne fournit pas de service de recommandation personnalisée.

<u>Dénomination sociale / Commercial :</u>	ASSUR-CONSEILS SARL / L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE
<u>Forme de la société :</u>	SAS au capital de 12 000 € immatriculée au RCS de LYON sous le n°390 769 685 00020
<u>Siège social :</u>	131 Cours Émile Zola à VILLEURBANNE (69100)
<u>Établissement secondaire :</u>	Centre de gestion : Domaine d'entreprises – BAT 7013 – 29 rue Antoine Condorcet à VILLEFONTAINE (38 090)
<u>Tél. / Fax :</u>	04 26 38 95 03 / Néant
<u>Email :</u>	contact@europeenneassurance.fr
<u>ORIAS :</u>	immatriculé à ce registre sous le n° 07 002 212 vérifiable ici : www.orias.fr en qualité de courtier en assurance
<u>Assurances :</u>	Garantie Financière et Responsabilité Civile Professionnelle conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des Assurances.

Nous vous informons que le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE 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 du Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE. Le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE est la propriété de ses dirigeants.

PROTECTION DE LA CLIENTÈLE / TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS :

Le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE 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, il peut nous faire part de sa réclamation, dans le cadre d'un processus d'escalade ci-après décrit. Le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE 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 nous sommes engagés ne peuvent pas être respectés.

a) Traitement :

Toute réclamation, définie comme tout mécontentement à l'égard du professionnel, peut être adressée :

- Par courrier à l'adresse postale suivante : L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE - Centre de gestion - Domaine d'entreprises - BAT 7013 - 29 rue Antoine Condorcet à VILLEFONTAINE (39090)
- Par email : reclamation@europeenneassurance.fr
- Par téléphone : 04 26 38 95 03

Quel que soit le canal d'arrivée de la réclamation formulée, 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. Le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE s'engage à accusé 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). Si la réponse apportée par l'interlocuteur habituel du client au sein du Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE 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 L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE qui pourra être contacté et apportera une réponse écrite au client. À défaut, le réclamant peut saisir le médiateur.

b) Médiation :

Conformément aux [articles L.612-1](#) et [L.111-1 6° du code de la consommation](#), le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE propose un dispositif de médiation de la consommation. En sa qualité d'adhérent à l'association professionnelle agréée par l'ACPR, ENDYA, l'entité de médiation retenue est LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE. En l'absence de réponse dans les deux mois de sa réclamation initiale ou si le client n'est pas satisfait de réponse apportée à sa réclamation, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur :

- par courrier à l'adresse postale suivante : La Médiation de l'Assurance - Pôle CSCA - TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09,
- par email à l'adresse email suivante : le.mediateur@mediation-assurance.org
- ou directement via le site internet (www.mediation-assurance.org).

Les frais de la Médiation sont intégralement à la charge du professionnel. La Médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur (Art. [R.612-1 2° C. Cons.](#)).

Régie notamment par les dispositions du Code de procédure civile et du Code de la consommation, les parties sont libres d'entrer, ou non, en médiation, de quitter le processus, puis d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur. La médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ([art.R.612-4 2° C. Cons.](#)).

AUTORITÉ DE TUTELLE :

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 - 4 place de Budapest - 75009 PARIS](#).

RÉMUNÉRATION :

Le client est informé que pour la distribution de tout contrat d'assurance, le courtier est rémunéré par une commission (dont le montant est inclus dans la prime d'assurance) octroyée par la compagnie d'assurance ou le courtier grossiste qui l'autorise à commercialiser le ou les produits d'assurance proposés au client, et/ou tout autre avantage économique lié à la distribution dudit contrat d'assurance, soit une combinaison des rémunérations précitées, auxquels peuvent éventuellement s'ajouter des frais de gestion lorsqu'une ou plusieurs délégations sont confiées par l'assureur ou le courtier grossiste. Pour information, aucun frais et/ou honoraire (au forfait, au temps passé) ne seront facturés au client.

Quelle que soit la modalité de sa rémunération, le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE s'engage à ce qu'elle n'ait aucun effet négatif sur la qualité du service qui vous est fourni et qu'elle ne nuise pas au respect de notre obligation d'agir d'une manière honnête, impartiale et professionnelle au mieux de vos intérêts.

GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS :

Le Cabinet a formalisé une politique de gestion des conflits d'intérêts et mis en place des dispositions spécifiques en termes d'organisation (moyens et procédures) et de contrôle afin de prévenir, identifier et gérer les situations de conflits d'intérêts pouvant porter atteinte aux intérêts de ses clients. À ce titre, il est rappelé que le Cabinet accorde la plus grande importance aux intérêts de ses clients. À tout moment, sur première demande de votre part, vous pouvez obtenir gratuitement un résumé de la politique de gestion des conflits d'intérêts.

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB/FT) :

Conformément à la dernière Directive Européenne sur la lutte anti-blanchiment et lutte anti-terrorisme transposée en l'ordonnance du 13/02/2020, 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 DONNÉES PERSONNELLES :

Les informations recueillies par le Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE, en qualité de responsable de traitement 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 dans le cadre de contentieux éventuel (judiciaire ou arbitral), pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCBFT), pour le traitement des réclamations clients, plus largement afin de permettre au Cabinet L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE de se conformer à une réglementation applicable ou encore 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. 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 : reclamation@europeenneassurance.fr ou à l'adresse postale ci-dessus. Pour toute demande, merci de préciser vos nom, 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 direction de L'EUROPÉENNE D'ASSURANCE ou 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/cnil-direct>