

CONSEILIA

LE CONSEIL AUX LIBÉRAUX

DOCUMENT PRÉCONTRACTUEL

Conditions générales de prestation de services

Cabinet Conseilia — conseil et courtage en assurances

Document établi en application du Code des assurances, notamment des articles L.521-1 et suivants relatifs à la distribution d'assurances, du Code de la consommation et du Code civil.

Il précise l'objet et l'étendue des prestations du cabinet, les conditions dans lesquelles la relation se noue, les obligations de chacune des parties, les modalités de rémunération du cabinet, le traitement des données personnelles ainsi que les voies de réclamation et de médiation ouvertes au client.

Il est remis avec la fiche d'information d'entrée en relation, préalablement à toute proposition d'assurance.

CONSEILIA — SASU au capital de 1 000 € · RCS Lille Métropole n° 828 886 986

Siège social : 34 place du Général de Gaulle, Bureau 3 — 59800 Lille · Bureau : Paris 12^e

ORIAS n° 17003109 — Courtier d'assurance ou de réassurance (COA) · Membre de l'association ENDYA

09 80 80 44 89 · contact@conseilia.pro · www.conseilia.pro

ARTICLE 1

Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales définissent les modalités selon lesquelles le cabinet CONSEILIA, courtier en assurances, fournit à ses clients ses prestations de conseil, de recherche de solutions d'assurance, d'intermédiation, de souscription et de suivi.

Elles s'appliquent à toute relation nouée avec le cabinet, quel que soit le canal utilisé (rendez-vous physique, téléphone, visioconférence, courriel, site internet ou messagerie professionnelle), et complètent la fiche d'information d'entrée en relation remise préalablement à toute proposition.

Elles ne se substituent pas aux documents contractuels des contrats d'assurance souscrits. Les garanties, exclusions, franchises, délais de carence et modalités d'indemnisation sont définis exclusivement par le document d'information sur le produit d'assurance, la notice d'information, les conditions générales et les conditions particulières remises par l'entreprise d'assurance.

En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les documents contractuels d'un contrat d'assurance, ces derniers prévalent pour tout ce qui concerne l'étendue des garanties.

ARTICLE 2

Statut du cabinet et cadre réglementaire

CONSEILIA — SASU au capital de 1 000 € — nom commercial : HORIZON ASSURANCES

Siège social : 34 place du Général de Gaulle, Bureau 3 — 59800 Lille · Bureau : Paris 12^e

RCS Lille Métropole n° 828 886 986 (n° de gestion 2026B02151) · Téléphone : 09 80 80 44 89

Courriel : contact@conseilia.pro · Site : www.conseilia.pro

Courtier d'assurance ou de réassurance (COA) — ORIAS n° 17003109 (www.orias.fr)

Association professionnelle agréée : ENDYA — 10 rue Auber, 75009 Paris (www.endya.fr)

Autorité de contrôle : ACPR — 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09

Le cabinet justifie d'une assurance de responsabilité civile professionnelle et d'une garantie financière conformes aux articles L.512-6 et L.512-7 du Code des assurances :

Assureur : Liberty Mutual Insurance Europe SE — RCS Paris 408 774 610, 42 rue Washington, 75008 Paris, représentée par Liberty Specialty Markets Europe Sàrl (RCS Paris 831 623 699)

Gestion : MATRISK Group — ORIAS n° 15 003 809, 16 cours du Danube, 77700 Serris

Police n° MRCSBRO201705FR00000000016547A00

Garantie financière : 115 000 € par sinistre et par période — période en cours : du 01/03/2026 au 28/02/2027

Le cabinet n'est lié par aucune obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Il ne détient aucune participation supérieure à 10 % dans une entreprise d'assurance et aucune entreprise d'assurance ne détient une telle participation dans son capital.

La liste des entreprises d'assurance et des intermédiaires grossistes avec lesquels le cabinet travaille est communiquée au client sur simple demande.

ARTICLE 3

Prestations fournies

Le cabinet peut intervenir, selon la mission convenue, sur tout ou partie des prestations suivantes :

- le recueil de la situation, des exigences et des besoins du client ;
- l'audit des contrats existants et l'identification des carences, doublons ou insuffisances ;
- l'étude comparative des solutions disponibles auprès des porteurs référencés par le cabinet ;
- la formulation d'une recommandation motivée et sa formalisation écrite ;
- l'assistance à la souscription et la constitution du dossier auprès de l'assureur ;
- la résiliation des contrats antérieurs et la gestion des préavis, lorsque cela est convenu ;
- la déclaration et le suivi des sinistres, dans la limite du rôle d'intermédiaire ;
- la revue annuelle des garanties et l'actualisation du besoin.

Le cabinet fournit un conseil fondé sur une analyse d'un nombre suffisant de contrats disponibles au sein de son périmètre de partenariats. Il n'analyse pas l'intégralité des contrats offerts sur le marché et n'est pas tenu de le faire, sauf mission spécifique expressément convenue par écrit.

Le cabinet est tenu d'une **obligation de moyens**. Il ne garantit ni l'acceptation d'un risque par une entreprise d'assurance, ni le maintien d'un tarif, ni l'issue d'un sinistre.

ARTICLE 4

Devoir de conseil : fondement, contenu et traçabilité

Le devoir de conseil du cabinet s'exerce dans le cadre fixé par le livre V du Code des assurances, issu de la transposition de la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurances. Il ne se limite pas à la remise d'une documentation : il suppose une méthode, une motivation et une trace écrite.

1. Principe directeur

En application de l'article **L.521-1 du Code des assurances**, le cabinet agit de manière honnête, impartiale et professionnelle, au mieux des intérêts du souscripteur éventuel ou de l'adhérent. Toute information communiquée, y compris à caractère publicitaire, présente un contenu exact, clair et non trompeur, et son caractère publicitaire est clairement identifiable.

2. Informations préalables sur le distributeur

Avant la conclusion de tout contrat, l'article **L.521-2 du Code des assurances** impose au cabinet de communiquer son identité, son adresse, son immatriculation à l'ORIAS et les moyens de la vérifier, l'existence éventuelle de liens capitalistiques avec une entreprise d'assurance, la nature de sa rémunération ainsi que les procédures de réclamation et de médiation. Ces informations figurent dans la fiche d'information d'entrée en relation remise au client.

3. Recueil des exigences et des besoins

Conformément à l'article **L.521-4 du Code des assurances**, le cabinet précise, sur la base des informations obtenues auprès du client, les exigences et les besoins de celui-ci et lui fournit des informations objectives sur le produit proposé, sous une forme compréhensible, afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause. Le contrat proposé doit être cohérent avec les exigences et besoins ainsi identifiés.

Ce recueil est formalisé dans la **fiche de recueil des besoins et exigences** du cabinet, renseignée conjointement avec le client puis signée par les deux parties. Le refus du client de communiquer une information nécessaire est mentionné sur ce document : le conseil est alors délivré sur la base des seuls éléments effectivement communiqués.

4. Conseil et motivation de la recommandation

Lorsque le cabinet fournit un service de recommandation personnalisée, il indique au client les raisons qui motivent le conseil délivré au regard des exigences et besoins exprimés, précise les avantages du contrat recommandé et signale les points de vigilance : délais de carence, franchises, exclusions, plafonds d'indemnisation, définition de l'incapacité ou de l'invalidité, modalités de revalorisation et de résiliation.

Lorsque le cabinet se prévaut d'un conseil fondé sur une analyse impartiale et personnalisée, il analyse un nombre suffisant de contrats offerts sur le marché de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le contrat le plus adapté. À défaut, il indique au client l'étendue réelle du périmètre analysé.

ARTICLE 4

Devoir de conseil : fondement, contenu et traçabilité *(suite)*

5. Produits d'investissement fondés sur l'assurance

Pour les contrats d'assurance vie, de capitalisation et les plans d'épargne retraite assurantiels, les articles **L.522-1 à L.522-6 du Code des assurances** imposent des diligences renforcées : évaluation des connaissances et de l'expérience du client en matière financière, de sa situation financière, de sa capacité à subir des pertes, de ses objectifs d'investissement et de sa tolérance au risque, ainsi que le recueil de ses éventuelles préférences en matière de durabilité. Une évaluation du caractère adéquat de la solution proposée est remise au client.

6. Documents remis au client

- la fiche d'information d'entrée en relation (article L.521-2) ;
- les présentes conditions générales de prestation de services ;
- la fiche de recueil des besoins et exigences signée (article L.521-4) ;
- le document d'information normalisé sur le produit d'assurance — DIPA ou IPID — pour les produits d'assurance non-vie, établi conformément au règlement d'exécution (UE) 2017/1469 ;
- le document d'informations clés — DIC — pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance, établi conformément au règlement (UE) n° 1286/2014 dit PRIIPs ;
- la notice d'information ou les conditions générales et particulières du contrat, conformément à l'article L.112-2 du Code des assurances ;
- le rapport ou la préconisation écrite motivant la solution retenue et, le cas échéant, les alternatives écartées.

7. Support durable et traçabilité

Les informations sont fournies sur papier ou sur un autre support durable, dans les conditions prévues par le Code des assurances. Le client peut demander à tout moment, sans frais, la remise sur papier des documents transmis par voie électronique.

Chaque étape — recueil, analyse, préconisation, remise des documents, souscription, suivi — est horodatée et archivée dans le dossier client. Cette conservation vise à permettre au cabinet de justifier de l'exécution de son devoir de conseil, la charge de la preuve pesant sur le distributeur.

8. Un conseil qui se poursuit dans la durée

Le devoir de conseil ne s'épuise pas à la souscription. Le cabinet met en place une revue annuelle des garanties et actualise le besoin à chaque événement significatif porté à sa connaissance : évolution de l'activité ou des revenus, changement de statut, recrutement, déménagement du cabinet, mariage, naissance, acquisition immobilière ou départ en retraite. Le client est invité à signaler ces événements dès leur survenance.

9. Compétence et formation continue

Les collaborateurs participant à l'activité de distribution satisfont aux conditions de capacité professionnelle prévues par le Code des assurances et suivent la formation continue annuelle exigée des distributeurs, dont le contenu et la durée sont tracés pour chaque collaborateur du cabinet.

ARTICLE 5

Entrée en relation et formation de la relation contractuelle

Préalablement à toute proposition, le cabinet remet au client la fiche d'information d'entrée en relation et procède au recueil de ses exigences et besoins. Le client est informé de la nature du conseil fourni et des modalités de rémunération du cabinet.

La relation est réputée formée dès l'acceptation par le client de la mission, matérialisée selon les cas par la signature de la fiche de recueil des besoins, par la signature d'une proposition ou d'un mandat, par un accord exprès donné par courriel ou par la transmission des pièces nécessaires à l'étude.

Le cabinet se réserve la faculté de refuser une mission, notamment lorsque le risque n'entre pas dans son champ de compétence, lorsque les informations nécessaires ne lui sont pas communiquées ou lorsque les obligations de vigilance légales ne peuvent être satisfaites.

ARTICLE 6

Obligations du client

La qualité du conseil dépend directement de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations transmises. Le client s'engage à :

- communiquer des informations sincères, exactes et complètes sur sa situation personnelle, familiale, professionnelle, sociale, patrimoniale et médicale, lorsque celle-ci est requise ;
- remettre les pièces justificatives nécessaires à l'étude et à la souscription ;
- signaler sans délai tout changement significatif de sa situation ou de son activité ;
- prendre connaissance des documents contractuels avant signature et solliciter toute explication utile en cas de doute ;
- vérifier la cohérence des documents émis par l'assureur à leur réception.

Le client est informé qu'une fausse déclaration ou une omission peut entraîner, selon les cas, la nullité du contrat (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du même code).

ARTICLE 7

Rémunération du cabinet

1. Commissions

Pour les contrats d'assurance, le cabinet est principalement rémunéré par des commissions versées par les entreprises d'assurance ou les intermédiaires grossistes. Ces commissions sont incluses dans la prime d'assurance et ne donnent lieu à aucun versement supplémentaire de la part du client.

2. Honoraires de conseil

Une mission d'audit, d'étude ou d'accompagnement ne débouchant pas nécessairement sur la souscription d'un contrat peut faire l'objet d'honoraires. Leur montant, leur assiette et leurs modalités de règlement sont portés à la connaissance du client et acceptés par écrit **avant** le début de la mission.

3. Frais de dossier et frais de gestion

Des frais de dossier ou de gestion peuvent être appliqués selon les modalités de gestion retenues. Ils sont, le cas échéant, indiqués au client avant toute souscription ou engagement, ainsi que leur caractère remboursable ou non.

4. Régime de TVA

Les commissions et honoraires perçus au titre de l'intermédiation en assurance sont exonérés de taxe sur la valeur ajoutée en application du **2° de l'article 261 C du Code général des impôts**. Les documents de rémunération portent la mention « TVA non applicable — article 261 C, 2° du CGI ». Le cabinet dispose d'un numéro de TVA intracommunautaire (FR10828886986) utilisé pour ses opérations intracommunautaires.

Une prestation dissociable d'une opération d'assurance, notamment un audit ou une mission de conseil sans lien avec la présentation, la proposition ou l'aide à la conclusion d'un contrat, peut relever du régime de droit commun de la TVA. Le traitement fiscal applicable est porté à la connaissance du client avant le début de la mission.

5. Information sur la rémunération

Le client peut, à tout moment et sur simple demande, obtenir communication de la nature de la rémunération perçue par le cabinet au titre du contrat concerné.

Grille tarifaire des honoraires et des frais : [à compléter et à annexer si le cabinet en pratique].

ARTICLE 8

Prévention des conflits d'intérêts

Le cabinet agit de manière honnête, impartiale et professionnelle, au mieux des intérêts du client. Il a mis en place une politique interne d'identification, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts visant notamment à encadrer les incitations reçues, à prévenir les biais de recommandation et à faire primer l'intérêt du client sur tout avantage accessoire.

Lorsqu'une situation de conflit d'intérêts significative ne peut être évitée avec un degré raisonnable de certitude, le cabinet en informe le client de manière claire et sur support durable avant la conclusion de l'opération.

ARTICLE 9

Lutte contre le blanchiment et vigilance

En application du Code monétaire et financier, le cabinet est assujéti à des obligations de vigilance. Il peut être conduit à vérifier l'identité du client et, le cas échéant, du bénéficiaire effectif, à s'assurer de la cohérence économique de l'opération et à demander des justificatifs sur l'origine des fonds, en particulier pour les opérations d'assurance vie, de capitalisation ou de retraite.

En cas d'impossibilité de satisfaire à ces obligations, le cabinet peut suspendre, différer ou refuser l'opération. Cette démarche est une obligation légale et ne constitue pas une appréciation portée sur le client.

ARTICLE 10

Droit de renonciation et vente à distance

Selon la nature du contrat souscrit et les conditions de sa commercialisation, le client peut bénéficier d'un droit de renonciation ou de rétractation. Les modalités et le point de départ du délai figurent dans la documentation contractuelle du produit et doivent être vérifiés au cas par cas.

- un délai de renonciation de quatorze jours calendaires est fréquemment prévu pour les contrats souscrits à distance ;
- l'assurance vie et certains produits d'épargne obéissent à des régimes propres, souvent plus favorables au souscripteur ;
- l'assurance emprunteur ouvre des facultés spécifiques de résiliation et de substitution.

Les prestations de conseil et d'intermédiation fournies par le cabinet ne donnent lieu à aucune facturation au client lorsqu'elles sont rémunérées par commission ; en cas d'honoraires, l'exécution de la mission avant l'expiration d'un éventuel délai de rétractation ne peut intervenir qu'à la demande expresse du client.

ARTICLE 11

Responsabilité

La responsabilité du cabinet s'apprécie au regard de son obligation de moyens et de son périmètre de mission. Elle est couverte par le contrat de responsabilité civile professionnelle mentionné à l'article 2.

Le cabinet ne saurait être tenu responsable des conséquences résultant :

- d'une déclaration inexacte, incomplète ou tardive du client ;
- de l'absence de transmission d'un document nécessaire à l'étude ou à la souscription ;
- d'une décision de refus, de résiliation ou de tarification prise par une entreprise d'assurance ;
- d'un usage du contrat non conforme à sa nature ou à sa destination ;
- d'un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Les informations d'ordre fiscal, social ou patrimonial délivrées à l'occasion d'une étude constituent, sauf mission spécifique formalisée, des indications générales d'orientation. Elles ne se substituent pas au conseil d'un avocat, d'un notaire, d'un expert-comptable ou d'un médecin.

ARTICLE 12

Données personnelles et confidentialité

Le cabinet traite les données personnelles du client en qualité de responsable de traitement, dans les conditions détaillées dans sa politique de protection des données et dans les mentions légales du site www.conseilia.pro.

Les données sont collectées pour l'entrée en relation, l'étude du besoin, la souscription, la gestion des contrats, le respect des obligations légales et la conservation de la preuve du conseil. Elles ne sont transmises qu'aux destinataires nécessaires à l'opération.

Le client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, exerçables à contact@conseilia.pro, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le cabinet, ses collaborateurs et ses prestataires sont tenus à une obligation de discrétion professionnelle sur les informations relatives à la situation du client.

ARTICLE 13

Support durable, signature électronique et preuve

Les documents précontractuels et contractuels peuvent être remis sur support papier ou sur support durable électronique, avec l'accord du client. Le client peut à tout moment demander la remise sur papier, sans frais.

Le cabinet peut recourir à la signature électronique. Les parties reconnaissent la validité et la force probante des documents signés par voie électronique dans les conditions prévues par la réglementation applicable et par le prestataire technique retenu.

Les échanges, documents et actes de gestion sont tracés et archivés dans l'outil de gestion du cabinet ; ils font foi entre les parties, sauf preuve contraire.

ARTICLE 14

Durée, modification et fin de la relation

La relation est conclue pour la durée de la mission convenue et, en cas de souscription, pour la durée du suivi des contrats placés par le cabinet.

Chaque partie peut mettre fin à la relation à tout moment, par écrit, sous réserve du règlement des honoraires éventuellement dus au titre des prestations déjà exécutées. La fin de la relation avec le cabinet n'emporte pas résiliation des contrats d'assurance souscrits, qui se poursuivent selon leurs propres conditions.

Le cabinet peut modifier les présentes conditions générales, notamment pour tenir compte des évolutions réglementaires. La version applicable est celle en vigueur au jour de la formation de la relation ou, pour les contrats en cours, celle communiquée au client sur support durable.

ARTICLE 15

Réclamations et médiation

Toute réclamation doit d'abord être adressée à l'interlocuteur habituel du client au sein du cabinet. À défaut de réponse satisfaisante, elle peut être adressée par écrit au service dédié :

CONSEILIA — Service Réclamation

34 place du Général de Gaulle, Bureau 3 — 59800 Lille

Courriel : reclamation@conseilia.pro

Un accusé de réception est adressé dans un délai de dix jours ouvrables et une réponse est apportée au plus tard dans les deux mois, sauf circonstances particulières dûment justifiées. Le traitement des réclamations est gratuit.

Lorsque la réclamation met exclusivement en cause l'entreprise d'assurance, elle est transmise à celle-ci, le client en étant informé.

À défaut de solution amiable, le client consommateur peut saisir gratuitement :

La Médiation de l'Assurance — activité de courtage d'assurance

TSA 50110 — 75441 Paris Cedex 09 · le.mediateur@mediation-assurance.org

ANM Conso — activité de courtage en opérations de banque et services de paiement

2 rue de Colmar — 94300 Vincennes · contact@anmconso.com

ARTICLE 16

Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. La langue de la relation est le français.

En cas de litige, les parties recherchent en priorité une solution amiable, par la voie de la réclamation puis, le cas échéant, de la médiation. À défaut, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun, le client consommateur conservant le bénéfice des dispositions protectrices qui lui sont applicables.

Version applicable à compter du : [date] — remplace toute version antérieure.