



## Conditions générales

### Qui sommes-nous ?

Test Achats Assurances SCRL est une société coopérative (numéro d'entreprise BE 0537.251.425) qui dépend de l'ASBL Association des consommateurs Test Achats.

Test Achats ASBL a pour objet social de :

- promouvoir, défendre et représenter les intérêts des consommateurs, en réalisant à cet effet notamment des études et des recherches dans le domaine de la consommation.
- stimuler et soutenir la création, le développement ou l'activité des personnes morales qui ont comme but essentiel la promotion et la défense des intérêts des consommateurs.

### Agrément par la FSMA comme courtier

Test Achats Assurances est agréé par la FSMA en tant que courtier d'assurance sous le n° 112441 A. La FSMA est l'autorité des marchés financiers qui contrôle notamment les intermédiaires d'assurances. Ses coordonnées : Rue du Congrès n°12 – 14 à 1000 Bruxelles, tel. n° 02/220.52.11. Vous pouvez consulter son site à l'adresse suivante : [www.fsma.be](http://www.fsma.be)

### Nous contacter

Vous pouvez nous contacter par courrier, via le formulaire « Contactez-nous » sur le site [www.test-achats-assurances.be](http://www.test-achats-assurances.be) et par téléphone.

Nous vous accueillons tant en français qu'en néerlandais.

Nos coordonnées :

Test Achats Assurances SCRL

Rue de Hollande 13

1060 Bruxelles

Tél : 02/290.34.87

Site internet : [www.test-achats-assurances.be](http://www.test-achats-assurances.be)

Nous contacter via le formulaire « [Contactez-nous](#) » sur le site.

### Quel service proposons-nous ?

En tant que courtier d'assurance, Test Achats Assurances vous aide à trouver et conclure le contrat d'assurance de qualité qui correspond à vos besoins et cela pour un prix compétitif.

Dans un premier temps, Test Achats Assurances limite son intervention à aider les consommateurs à choisir et souscrire des contrats d'assurance auto et d'assistance voyage. Dans le monde des assurances, on parle de « branche 3 » (dommages aux véhicules), « branche 10 » (responsabilité civile véhicules) et de « branche 18 » (assistance).

## **Assurance auto**

Dans le tableau comportant les contrats sélectionnés et classés en fonction de leur qualité et de votre profil, vous pouvez sélectionner jusqu'à 3 contrats pour lesquels vous souhaitez obtenir une offre de la part des compagnies d'assurance.

Lorsque nous vous aurons transmis les offres avec notre appréciation de celles-ci, vous nous communiquerez quel est le contrat que vous aurez choisi.

Par la suite, vous recevrez le contrat et l'invitation à payer la prime d'assurance directement de la part de la compagnie d'assurance ou d'un courtier d'assurance proche de votre domicile et qui prendra le relais de Test Achats Assurances.

Test Achats Assurances ne conclura pas de contrat d'assurances en votre nom, de même que Test Achats Assurances ne représente pas de compagnie d'assurance, par exemple en acceptant un risque, ne fût-ce que provisoirement, au nom ou pour le compte d'une compagnie d'assurance.

En fonction des particularités de votre situation, le montant de la prime exacte à payer à la compagnie d'assurance pourrait varier quelque peu du montant annoncé par Test Achats Assurances. Les primes à verser, les services prévus au contrat, de même que les indemnités ou capitaux à percevoir ne passent pas par l'intermédiaire de Test Achats Assurances.

En cas de sinistre, vous devrez contacter immédiatement votre compagnie selon les instructions qu'elle vous aura communiquées ou le courtier qui aura pris le relais de Test Achats Assurances. Vous pourrez continuer à faire appel aux services de Test Achats Assurances en cas de difficulté avec ce courtier ou avec la compagnie d'assurance.

## **Assistance voyage**

Lorsque, sur base des conseils et du tableau comparatif se trouvant sur notre site, vous aurez choisi le contrat qui vous convient, vous cliquez sur le lien qui vous mènera directement vers le site de la compagnie concernée. L'intervention de Test Achats Assurances s'arrête à ce stade, à l'exception d'une aide ponctuelle en cas de difficulté avec la compagnie d'assurance.

Test Achats Assurances ne conclura pas de contrat d'assurances en votre nom, de même que Test Achats Assurances ne représente pas de compagnie d'assurance, par exemple en acceptant un risque, ne fût-ce que provisoirement, au nom ou pour le compte d'une compagnie d'assurance.

En fonction des particularités de votre situation, le montant de la prime exacte à payer à la compagnie d'assurance pourrait varier quelque peu du montant annoncé par Test Achats Assurances. Les primes à verser, les services prévus au contrat, de même que les indemnités ou capitaux à percevoir ne passent pas par l'intermédiaire de Test Achats Assurances.

Si vous devez faire appel au service d'assistance prévu dans votre contrat d'assurance, vous devrez contacter immédiatement votre compagnie selon les instructions qu'elle vous aura communiquées.

### **Nos tableaux de comparaison**

Les tableaux de comparaison que nous affichons sur notre site sont établis en fonction de vos besoins et sur base d'une analyse détaillée des contrats proposés par les compagnies d'assurances. Nous incorporons dans notre analyse et dans nos tableaux la plupart des contrats du marché, y compris ceux de compagnies avec lesquels Test Achats Assurances n'a pas d'accord de distribution.

Dans notre appréciation des contrats auto, nous tenons également compte du score de satisfaction des clients. Le score de satisfaction des clients est basé sur les recherches menées par Test Achats Assurances auprès de ses utilisateurs et par Test Achats auprès de ses affiliés.

## **Comment réduisons-nous les conflits d'intérêts**

### **Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêt ?**

On parle de conflit d'intérêts chaque fois qu'un intermédiaire a plus à gagner en vous recommandant tel contrat de telle compagnie d'assurance plutôt que de vous conseiller le contrat qui vous conviendrait le mieux. Si les conflits d'intérêts sont importants dans le secteur des assurances, c'est principalement en raison du mode de rémunération des intermédiaires par les compagnies.

Pour un même contrat, une compagnie rémunèrera souvent davantage le courtier si celui-ci lui a amené beaucoup de clients ou beaucoup de primes. Souvent, au plus un courtier apporte de clients à une compagnie, au mieux le courtier est rémunéré pour chacun des contrats. Le courtier aura donc tendance à recommander les contrats de cette compagnie même si ce n'est pas l'idéal pour son client. C'est également ce qui peut se produire lorsque la compagnie offre des avantages en nature tels que des voyages ou des équipements informatiques à ses « bons » courtiers.

Une autre source de conflits d'intérêt se rencontre lorsqu'une compagnie rémunère les intermédiaires au-delà de ce qui est habituel pour qu'ils proposent plutôt ses contrats que les autres. Ou encore lorsqu'elle diminue la rémunération d'un intermédiaire si les clients qu'il a apportés déclarent trop de sinistres (ce qui amènerait l'intermédiaire à déconseiller à ses clients de demander l'intervention de la compagnie).

D'autres conflits d'intérêts peuvent être liés à l'organisation du courtier lui-même : en imposant des objectifs de vente à ses employés (qui pourraient alors recommander un contrat à un consommateur qui n'en a pas besoin), en favorisant certains clients par rapport d'autres, etc.

### **Notre politique pour les réduire**

Test Achats a toujours œuvré au niveau belge et européen pour que la loi impose de réduire les conflits d'intérêt et que les consommateurs soient correctement informés des conflits restants.

Test Achats Assurances, qui appartient au groupe Test Achats, œuvre dans la même direction. C'est pourquoi, Test Achats Assurances a identifié les différents éléments qui pourraient générer de tels conflits d'intérêt et nous avons pris les mesures qui annulent le risque de conflit d'intérêt ou en réduisent l'impact éventuel.

## Les mesures mises en place

- La mise en place d'une politique de rémunération de Test Achats Assurances
  - qui limite l'intérêt de recommander une compagnie plutôt qu'une autre (aucune compagnie ne nous rémunère pour être reprise dans nos tableaux comparatifs ou pour y figurer en bonne position) ;
  - qui est similaire, que le consommateur soit ou non un abonné de Test Achats ;
- La mise en place d'une politique de rémunération des collaborateurs et du management de Test Achats Assurances qui limite les risques de conflits d'intérêts entre ces collaborateurs et les clients ;
- L'imposition d'un devoir de confidentialité strict entre les personnes exerçant des fonctions clés au sein de Test Achats Assurances et entre employés/collaborateurs de différents départements ou d'autres entités du Groupe Test Achats ;
- La mise en œuvre au sein de Test Achats Assurances des règles strictes contenues dans le code de déontologie du Groupe Test Achats qui vise à garantir l'indépendance de ses collaborateurs vis-à-vis de l'industrie, dont les compagnies d'assurances ou intermédiaires d'assurance, en interdisant notamment d'accepter des cadeaux ou avantages personnels de la part de l'industrie ou de prêter des services, rémunérés ou non pour des compagnies d'assurances ou d'autres intermédiaires en assurance.
- Le respect strict de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel

Vous voulez en savoir plus ? Vous pouvez obtenir sur demande une information plus détaillée sur notre politique de prévention des conflits d'intérêts.

## Comment sommes-nous rémunérés ?

- Pour les compagnies avec lesquelles Test Achats Assurances a conclu un accord de distribution, la commission perçue est de l'ordre de 5 à 10% de la prime pour les contrats auto et de 20% de la prime pour les contrats assistance. Test Achats Assurances rétrocède une grosse partie de la commission aux abonnés de Test Achats.
- Nous ne percevons pas de surcommissions liées au volume ou à des seuils de chiffre d'affaires auprès de l'une ou l'autre compagnie d'assurance.
- Ces rémunérations contribuent à couvrir les frais généraux et les frais de personnel de Test Achats Assurances.
- Test Achats Assurances pourrait également être rémunérée par Test Achats SCRL pour des services qui lui seraient prestés.
- Nous ne faisons pas de publicité pour les compagnies d'assurance, aucune compagnie ne nous rémunère pour être reprise dans nos tableaux comparatifs ou pour y figurer en bonne position.

## **Votre vie privée**

Nous respectons et protégeons scrupuleusement votre vie privée. Nous apprécions la confiance que vous nous accordez et nous vous garantissons que toutes les données que vous nous communiquerez seront traitées avec le plus grand soin et la plus grande discrétion. Nous respectons la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée ainsi que le livre VI « Pratiques du marché et protection du Consommateur » du Code de droit économique dans ses dispositions relatives aux communications non sollicitées (chapitre 3, art. VI, 110 et svt), en accord avec la Directive européenne du 12 juillet 2002.

Les données personnelles vous concernant sont conservées dans nos fichiers et utilisées pour vous fournir le service d'intermédiation en assurance demandé. Elles peuvent être consultées par ou communiquées aux compagnies d'assurance ou autres intermédiaires en assurance dans la mesure où c'est nécessaire à l'émission des offres d'assurance que vous demandez et, le cas échéant, de l'émission de votre contrat d'assurance.

Si vous avez marqué votre accord, les données communiquées pourront être communiquées à l'Association des consommateurs Test Achats pour lui permettre de vous faire connaître ses services et les avantages dont bénéficient ses membres.

Le responsable du traitement des données est la SCRL Test Achats Assurances, Rue de Hollande, 13 à 1060 Bruxelles. Vous avez accès à vos données personnelles afin d'opérer des rectifications, de les faire supprimer ou de modifier vos choix concernant l'utilisation de vos données et ceci gratuitement. Pour cela, et pour toute réclamation à propos de la protection de vos données détenues par Test Achats Assurances, il vous suffit de nous informer par écrit à l'adresse reprise ci-dessus ou via la [page contact](#) de notre site [www.test-achats-assurances.be](http://www.test-achats-assurances.be). Des renseignements complémentaires concernant la protection de la vie privée peuvent être obtenus auprès du registre public, tenu par la Commission de la Protection de la vie privée, Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles, tél : 02 274 48 00, e-mail : [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

## **Plaintes et traitement des litiges**

Test Achats Assurances fait de son mieux pour vous offrir le meilleur service et vous donner accès aux meilleures assurances. En cas de problèmes, nous sommes à votre disposition, n'hésitez pas à nous faire part de vos difficultés.

Vous pouvez nous faire part de vos difficultés, [contactez-nous](#) sur notre site [www.test-achats-assurances.be](http://www.test-achats-assurances.be).

Si nous ne pouvons vous donner satisfaction, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des Assurances à l'adresse suivante :

Ombudsman des Assurances, Square de Meeus n°35 à 1000 Bruxelles – tél : 02/547.58.71 – Fax : 02/547.59.75 email : [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) – site internet : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

## **Conditions d'utilisation du site internet de Test Achats Assurances**

Test Achats Assurances n'est en aucun cas responsable des interruptions des services proposés par son site ni des conséquences qui peuvent en découler pour l'utilisateur ou tout tiers.

Test Achats Assurances n'est pas responsable de tout dommage ou incident temporaire ou permanent qui serait causé aux données ou au matériel informatique de l'utilisateur lors de son accès au site, lors de sa circulation au sein de ses pages ou généralement lors de la transmission des fichiers et programmes informatiques qui composent le site sur son matériel de réception. En particulier, Test Achats Assurances n'est pas responsable de la transmission éventuelle de virus par le biais de son site.

Test Achats Assurances met en œuvre les moyens utiles afin de prévenir les intrusions illicites dans ses systèmes informatiques et l'éventuelle utilisation frauduleuse de ses moyens de diffusion. Toutefois, Test Achats Assurances ne serait pas responsable des dommages qui pourraient résulter de telles fraudes. Elle décline toute responsabilité notamment en cas de pillage de données suite à une intrusion dans ses systèmes informatiques.

Aucun dysfonctionnement ne peut donner lieu à une quelconque compensation financière.

[www.test-achats-assurances.be](http://www.test-achats-assurances.be) publie des liens vers d'autres sites internet utiles pour l'utilisateur. Test Achats Assurances n'est pas responsable du contenu de ces sites ni de l'usage qui pourrait en être fait.