



CONTRAT de Prestation PRODEAS

Entre les soussignés :

La société
dont le siège social _____ à
BCE _____
Représentée par M. _____ [nom et qualité],

ci-après désignée « Le Client »,

d'une part,

et

La société PRODEAS SCRL
dont le siège social boulevard des archers 87 1400 Nlvelles
BCE 0719 440 783
BE93 7320 49646267

représentée par M. _____ [nom et qualité],

ci-après dénommée « Prodeas »,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Prodeas est une société de conseil en gestion de risque à savoir les risques liés au patrimoine, la personne et à la responsabilité.

Prodeas agit aussi pour compte de son client pour négocier des indemnités dans le cadre de recours contractuels ou extra-contractuels.

Dans ce cadre Prodeas, à la demande de son client peut lui présenter des solutions telles que proposées par des compagnies d'assurances, des banques ou des mutuelles ou toute autre organisme assureur.

L'intervention de Prodeas consiste donc à présenter au client différentes solutions pour couvrir ses risques et ceci indépendamment du canal de distribution des contrats.

Le client aura accès à toutes les informations que détiendrait prodeas à son sujet et aux contrats d'assurances pour mandat de représentation ou de négociation en cas de dommages a été donné.

Ainsi prodeas s'interdit toute rémunération autre que celles provenant du client. Cette rémunération prend la forme de carnet de Ticket.

Un ticket représente une durée forfaitaire de prestation.

Prodeas encourage le client à utiliser les nouvelles technologies et par ce biais à diminuer son budget liés aux contrats d'assurances. Ainsi Prodeas privilégie l'usage des mails, des photos ou fichier et tout courrier via internet.

De même Prodeas met à disposition du client une plateforme partagée et d'échange de documents et ceci au départ de la technologie Google Drive Myprodeas.

Prodeas met à disposition du client la formation suffisante pour l'usage de cette plateforme. Par ce contrat le client accepte le principe de la conversation qui peut être enregistrée , cela permet de tracer un échange entre parties en cas de contestation de l'une ou l'autre part.



article 1 : Le carnet de ticket

Chaque année le client et Prodeas fixent le budget annuel en ticket.

La paiement s'exécute par fractionnement mensuel.

La consommation de ticket se passe de la manière suivante :

1. Abonnement au forfait au service prodeas qui permet d'appeler tout collaborateur, de disposer de la plateforme Myprodeas , de lancer des requêtes et d'obtenir tout conseil lié à la gestion des risques soit oralement soit par écrit.

2. Mise au point annuelle : un deuxième forfait sera utilisé pour l'analyse de l'ensemble des risques du client. Il s'agira de refaire le point sur son dossier et de modifier si besoin les caractéristiques d'un contrat ou le contrat lui même en fonction des changements chez le client ou des opportunités de marché.

3 lancement des requêtes forfaitaire : Prodeas a tarifé une liste de requête considérée comme standards aussi bien en gestion de contrats qu'en négociation de sinistre. Chaque requête consomme un certains nombre de tickets. voir annexe

4 Lancement de requêtes en régie : Lorsque la requête ne peut être reprise dans le tarif, Prodeas propose un requête en régie et selon la complexité du dossier la consommation de ticket sera plus ou moins élevée à savoir 2 tickets de l'heure pour un dossier géré par un junior, 3 tickets pour un dossier géré par un confirmé et 4 tickets pour un dossier géré par un sénior.

Le client peut consulter son niveau de tickets via la plateforme.

Si en cours d'année le budget Ticket est consommé, Prodeas demandera au client de réalimenter le carnet pour ce qui concerne les tickets consommés en régie.

Si aucun ticket n'a été consommé en régie, le carnet de tickets peut devenir négatif (prodeas espérant que l'année suivante ne sera plus déficitaire).

Ce report ne se fera que sur une période de deux ans, lors de l'entretien annuel de fin de deuxième année restée déficitaire, il sera demandé au client d'augmenter le nombre de tickets.

Si en fin d'année le carnet de ticket n'est pas consommé, le nombre de ticket sera reporté sur l'année suivante et pourra servir de réserve pour des interventions en régie de type recours contractuel ou extracontractuel ou pour une consultation juridique auprès d'un bureau d'avocat agréé.

Les tickets peuvent également servir à la formation sur l'utilisation de Google drive (1 personne est prévue pour l'abonnement de base).

Le ticket vaut actuellement 30 € htva et suivra l'indexation des prix à la consommation (Index 31/12/2018).

L'article 40 du code de la TVA exonère les prestations de prodeas à la TVA.

Article 2 - Nature des obligations

Pour l'accomplissement des diligences et prestations prévues Prodeas s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation, n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyen.

Prodeas mettra tout en oeuvre pour atteindre le maximum d'indemnité pour le client. Sans reconnaissance préjudiciable de responsabilité Prodeas n'hésitera pas à déclarer un sinistre à sa compagnie d'assurance de RC professionnelle ou inviter le client à déposer une plainte auprès de l'ombudsman des assurances (FSMA).

Article 3 - Obligation de confidentialité



Prodeas considérera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, Prodeas répond de ses salariés comme de lui-même. Prodeas, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait déjà connaissance antérieurement à la date de signature du présent contrat, ou s'il les obtenait de tiers par des moyens légitimes. Prodeas suit bien évidemment la législation RGPD (Règlement General pour la protection des données)

Article 4 - Sous-traitance

Les tâches précisées à l'Article premier ne seront pour ce qui concerne les phases 1, 2 et 3, peuvent être prises en charge par un représentant indépendant mais dont les compétences ont été dûment vérifiées par Prodeas..

Article 6 MIFID

Sont repris en annexe la fiche d'entreprise ainsi que la fiche relative en matière de conflit d'intérêt. La signature du présent contrat fait également office d'accusé de réception de ces documents. Annexe 2 et Annexe 3

Article 6 Durée

Le contrat a une durée de 3 ans renouvelable tacitement pour une durée équivalente. Le client a la possibilité de résilier le contrat avec un préavis de 3 mois et par lettre recommandée au siège de Prodeas.

Prodeas mettra à disposition toutes les informations nécessaires à la bonne fin de la gestion des sinistres ou des contrats confiés mais cessera toute prestation à la fin du préavis.

En cas de non paiement des avances mensuelles et suite à rappel par mail, Prodeas arrête toute démarche au bénéfice du client et ceci même en cas de ticket de réserve et ceci dans la quinzaine qui suit le rappel.

Article 7 Litige

En cas de litige les parties conviennent de procéder d'abord par arbitrage. En cas d'échec, le tribunal sera celui de Charleroi.

Fait le _____ à _____ en 2 exemplaires.

Prodeas SCRL
Etienne LANGE
Administrateur délégué

Le Client

annexe 1 : Tarif forfaitaire

Annexe 2 : devoir d'information et gestion des conflits d'intérêts (Mifid)



Annexe 1 : Tarification forfaitaire

appel à l'info centre pour demande d'info demande de duplicata de carte verte demande d'attestation d'assurances	socle
changement de véhicule sans tarification	2
changement de véhicule avec re tarification	3
tarification suite à renon par compagnie	5
tarification suite à augmentation tarifaire	1
Changement d'adresse sans ass incendie	2
Changement d'adresse avec ass incendie	3
Changement d'adresse avec déplacement	5
Suppression de garantie	1
Immatriculation seule	1
ajout d'un assuré en hospitalisation	1
demande de Medi-card	1
Vérification de décompte AT/RC	3
Sinistre auto RDR	2
SInistre auto recours non rdr	3
Sinistre incendie sans déplacement	3
Sinistre incendie avec déplacement	5
vérification qu'un contrat est en cours	1
recours contre tiers hors auto	5
par vacation d'expertise	5



ANNEXE 2

Devoir d'information

Produits et services offerts

Informations relatives aux types de services et de contrats PRODEAS peut proposer

Prodeas est une entreprise innovante en matière de courtage et de conseils en assurances. Nous proposons des solutions spécifiques pour les indépendants, les professions libérales, les ASBL et les PME en recherchant les meilleures couvertures disponibles sur le marché.

Prodeas n'a qu'une seule devise : assurer les risques que vous ne pouvez pas prendre.

Prodeas est rémunéré par le client et non par des commissions versées par les compagnies d'assurances.

Nous vous accompagnons dans les domaines suivants :

Liste des branches NON-VIE:

- Accidents
- Maladie
- Corps de véhicules terrestres, autres que ferroviaires
- Corps de véhicules ferroviaires
- Corps de véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
- Marchandises transportées, y compris les marchandises, bagages et tous autres biens
- Incendie et éléments naturels
- Autres dommages aux biens
- R.C. véhicules terrestres automoteurs
- R.C. véhicules aériens
- R.C. véhicules maritimes, lacustres et fluviaux
- R.C. général
- Pertes pécuniaires diverses
- Protection juridique
- Assistance

Liste des branches VIE:

- Assurances sur la vie non liées à des fonds d'investissement.
- Assurances sur la vie, assurances de nuptialité et de natalité liées à des fonds d'investissement



Politique en matière de conflits d'intérêts

Cadre général

Prodeas agit sur base d'une rémunération versée par le client. Ainsi Prodeas évite tout conflit d'intérêt entre ceux du client et ceux des compagnies d'assurances.

Un conflit d'intérêt existe lorsqu'il s'agit de défendre un client contre un autre client. Tenant compte de ce qui précède et des caractéristiques de nos activités, Prodeas a élaboré une politique de gestion en matière de conflits d'intérêts dont le présent document est un résumé. Sur demande, vous pouvez obtenir un complément d'information qui vous sera fourni sur un support durable.

Définition :

Un conflit d'intérêt est un conflit qui surgit lorsque deux ou plusieurs personnes ou entités ont des intérêts contradictoires qui pourraient déboucher sur une perte potentielle pour le client.

Identification des cas de conflits d'intérêts potentiels

Prodeas a identifié les conflits d'intérêts potentiels dans l'ensemble de ses activités, dans le but de pouvoir prendre des mesures nécessaires pour les prévenir et les gérer efficacement. Il peut s'agir notamment des conflits suivants :

- Assurer plusieurs clients dans un même sinistre
- Utiliser de manière impropre des informations confidentielles qui concernent un client dans le cadre d'une relation clientèle
- Accepter des cadeaux ou avantages susceptibles d'avoir une influence réelle ou apparente sur l'objectivité et l'impartialité du collaborateur

Vous trouverez ci-joint un document reprenant des exemples illustrant une série de conflits d'intérêts possibles que vous pouvez rencontrer.

Politique de gestion en matière de conflits d'intérêts

Conformément à la législation AssurMifid, Prodeas a pris des mesures organisationnelles et administratives adéquates afin de prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels identifiés. Nous considérons ces mesures comme des réponses appropriées à notre obligation, pour chaque conflit d'intérêts potentiel identifié, de prendre toutes les mesures voulues pour prévenir tout préjudice ou risque matériel qui affecterait l'intérêts de nos clients

Prévention d'influence inappropriée



Les collaborateurs de Prodeas doivent s'assurer qu'ils adoptent une attitude totalement indépendante dans les relations avec les clients, l'obligation de protection de l'information de même qu'un devoir de discrétion, et impose au collaborateur d'agir avec intégrité et transparence et de respecter des mesures concrètes destinées à prévenir les risques d'influence.

Impartialité

En fonction des besoins et exigences des clients nous interrogeons différentes compagnies d'assurances. Prodeas aide le client à comparer les différentes offres selon les critères des clients et se fait fort de négocier le meilleur tarif.

Dans nos recherches nous interrogeons généralement les mêmes compagnies d'assurances, même si nous n'hésitons pas à sortir de nos habitudes. Nous considérons que ceci n'est pas générateur d'un conflit d'intérêt au détriment du client pour les raisons suivantes :

- Ayant un portefeuille plus important dans certaines compagnies, nous sommes en mesure d'y obtenir des réductions plus élevées que dans d'autres compagnies
- Régulièrement, les collaborateurs sont formés sur des nouveaux produits. Si la compagnie nous semble sérieuse et que le produit est compétitif, nous n'hésitons pas à collaborer avec cette compagnie.
- Nous recherchons aussi des compagnies efficaces dans leur organisation.
- Par le choix d'une compagnie, le Prodeas défend toujours les intérêts des clients jamais ceux d'une compagnie.
- Nous n'hésitons pas à comparer les garanties d'un produit dans différentes compagnies d'assurances. Cela nous permet de diriger plus facilement le client en fonction de ses besoins et ses exigences.

Formation et accompagnement

Prodeas veille à former correctement ses collaborateurs de manière à ce qu'ils soient totalement au courant de leurs responsabilités et obligations et en mesure de maîtriser de manière adéquate les conflits d'intérêts.

Confidentialité des informations

Les collaborateurs de prodeas sont tenus au strict respect de la confidentialité des informations des clients, et ne peuvent communiquer ses informations ni les utiliser de manière inappropriée.s.

Cadeaux

Les collaborateurs ne peuvent accepter ou offrir des cadeaux ou invitations que sous certaines conditions et pour autant que leur valeur commercial et leur fréquence soient proportionnées par



rapport aux relations d'affaires habituelles. Si le cadeau ou l'invitation en faveur du collaborateur ne satisfait pas aux conditions, celui-ci ne pourra pas l'accepter. Par ailleurs, tout cadeau est obligatoirement renseigné dans un registre.

L'acceptation de cadeaux n'est autorisée que si ceux-ci :

- Ont une valeur minimale ou modeste
- S'inscrivent dans les règles normales de courtoisie et d'hospitalité
- Ne compromettent pas ou semblent ne pas compromettre votre éthique de travail

L'acceptation d'argent sous quelque forme que ce soit est toujours proscrite, quel qu'en soit le montant. (Argent en espèces, bons de valeur, etc)

Activités externes des collaborateurs

Tout collaborateur peut exercer ou participer à des activités à l'extérieur de l'entreprise conformément à son contrat de travail, à la condition que cet emploi ou ces activités ne risquent pas d'entraîner un conflit d'intérêts ou de compromettre la neutralité de sa fonction dans l'entreprise, de quelque manière que ce soit. Même une apparence de conflits doit être évitée en permanence.

Charte de conformité

Cette charte définit les obligations auxquelles le personnel est tenu afin de se conformer aux principes visant à éviter les conflits d'intérêts ou à les régler.

- Donner aux consommateurs, des informations correctes, pertinentes et qui ne peuvent induire en erreur
- Faire preuve d'intégrité, de loyauté et d'honnête
- Respect strict de la réglementation en matière bancaire et d'assurances
- Interdiction de l'exploitation de situation de faiblesse chez le client

Information au client

Si, en dépit des mesures prises, un risque d'atteinte aux intérêts du client subsiste, l'existence de ce conflit d'intérêts potentiel sera porté à votre connaissance afin que vous puissiez prendre une décision en connaissance de cause. Si un conflit d'intérêt spécifique ne peut être résolu, notre bureau se réserve le droit de refuser la demande du client concerné et ce, dans le seul but de protéger ses intérêts.

Prodeas a pris des mesures organisationnelles et administratives adéquates afin de prévenir et gérer les conflits d'intérêts potentiels identifiés. Nous considérons ces mesures comme des réponses appropriées à notre obligation, pour chaque conflit d'intérêts potentiel identifié, de prendre toutes les mesures voulues pour prévenir tout préjudice ou risque matériel qui affecterait l'intérêts de nos clients



Enregistrement des conflits d'intérêts constatés

Les conflits d'intérêts constatés, survenus ou susceptibles de survenir, et de nature à vraisemblablement nuire aux intérêts des clients, doivent être signalés par les personnes concernées à leur hiérarchie et au responsable qualité.

Les conflits d'intérêts signalés sont consignés dans le « Registre des conflits d'intérêts », géré et tenu à jour régulièrement par le responsable qualité.

3. Rémunération

Chez Prodeas aucune commission n'est versée par les compagnies. Prodeas vous souscrivez à notre Carnet de Tickets Service et vous décidez de son utilisation. Grâce à notre plateforme informatique vous connaissez à tout moment le nombre de tickets consommés.

Objectifs commerciaux :

Chez Prodeas les collaborateurs qui le désirent peuvent participer au capital. Leur rémunération est également liée à la prestation effectuée.

Les taxes en assurances : [Les taxes en assurances.pdf](#)

Notre bureau est inscrit dans la catégorie des courtiers d'assurances dans le registre des intermédiaires d'assurances tenu par la FSMA dont le siège est situé Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles et qui consultable sur le site www.fsma.be. Notre bureau fait de son mieux pour vous satisfaire. En cas de problème ou de question, nous sommes toujours joignables par téléphone, e-mail ou fax.

Si vous avez une plainte concernant notre prestation de service que nous n'avons pas pu régler ensemble, vous pouvez contacter le Service Ombudsman Assurances dont le siège est situé Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles – Tél. 02/547.58.71 – Fax. 02/547.59.75 – info@ombudsman.as – www.ombudsman.as.

** Loi du 30 Juillet 2013 au renforcement de la protection des consommateurs de produits et services financiers ainsi que les pouvoirs de la FSMA et diverses dispositions financières et l'arrêté royal du 21 Février, 2014 concernant les modalités d'application des articles 27 à 28 bis de la loi du 2 Août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et aux services financiers dans l'assurance et le décret royal du 21 Février, 2014 relatif au code de conduite établi par la loi et les règlements sur la gestion des conflits d'intérêts concernant le secteur de l'assurance*



4. Informations complémentaires

La communication entre le client et Prodeas se fait par défaut en français. Pour communiquer en anglais ou néerlandais, le client doit, préalablement, en faire la demande.

Prodeas privilégie le mail mais la communication peut aussi se faire par

- Par courrier
- Par téléphone et Gsm
- Par sms
- Par communications via le site web