

CHARTE DEONTOLOGIQUE DU SECTEUR

Préambule

L'ouverture des activités d'assurances économiques aux opérateurs privés nationaux et étrangers ainsi que la réintroduction des intermédiaires et des experts d'assurances indépendants ont apporté des changements tant dans l'organisation que dans le fonctionnement du marché des assurances.

Néanmoins, ces mutations qui visent à assurer un développement plus important du marché et un ancrage socio-économique plus ferme, ont engendré des comportements négatifs que les professionnels n'ont pas manqué de dénoncer. Des situations observées depuis ces changements permettent de croire que l'éthique et la déontologie, qui sont aussi des paramètres d'évaluation d'un secteur, sont souvent bafouées devant les exigences de la performance commerciale.

La nécessité de mettre en place des outils de surveillance et de régulation des comportements dans le secteur a donc très vite constitué un souci des professionnels du secteur.

En effet, pour favoriser la stabilisation harmonieuse du marché, la mise en place d'un champ concurrentiel sain, loyal et transparent ; mais aussi pour préserver et promouvoir la bonne image, la réputation et la crédibilité du secteur, la présente charte, tout en s'inspirant de la législation générale et spécifique applicable en la matière, projette de rappeler à tout intervenant du secteur ses devoirs en tant que professionnel envers les assurés, ses pairs et l'environnement général.

Il demeure entendu que l'amélioration des comportements attendue par la mise en place de cette charte ne pourrait être atteinte que si les professionnels s'organisent en associations et se dotent d'organes disciplinaires à même de sanctionner les atteintes à la déontologie.

Titre I - Dispositions préliminaires

Objet :

La présente charte déontologique des assurances a pour objet de définir les règles de bonne conduite que les professionnels du secteur s'engagent à respecter dans leurs relations avec les assurés et dans leurs rapports réciproques.

Professionnels concernés :

Sont soumis à la présente Charte les intervenants suivants du secteur:

- Les compagnies d'assurances quelles soient commerciales, mutuelles ou à forme mutuelle, agréées pour pratiquer toute opération d'assurance figurant dans la nomenclature du secteur
- Les courtiers d'assurances
- Les agents généraux d'assurances

- Tout autre intermédiaire qui pourrait être introduit par la loi

Dans la présente Charte chaque catégorie d'intervenant est réputée constituer une corporation et chacun d'eux est dénommé « professionnel »

Par professionnel on entend, non seulement, l'intervenant lui-même, tel que défini ci-dessus, mais aussi les personnes de leurs dirigeants, les préposés directs ou les représentants permanents ou occasionnels dûment mandatés en rapport avec le public en général et les assurés en particulier.

Domaine d'application :

Les dispositions de la présente charte s'imposent aux professionnels dans le domaine respectif dévolu à chacun d'eux par l'ordonnance 95/07 relative aux assurances et notamment les opérations d'assurances et de réassurance au niveau de la phase précontractuelle, de la distribution, du traitement de la production et de la gestion des sinistres.

Contexte juridique :

Les présentes dispositions sont établies en cohérence avec les dispositions légales, réglementaires et conventionnelles régissant le secteur des assurances dont notamment:

Les textes de portée générale :

- Le code civil
- Le code pénal
- Le code de commerce
- Le code de la concurrence
- La loi portant protection du consommateur

Les textes spécifiques :

- L'ordonnance 95/07 relative aux assurances, ses décrets d'application et notamment ceux relatifs aux intermédiaires d'assurance et aux experts
- Les statuts de l'Union des Assureurs et des Réassureurs
- Les Conventions interentreprises du secteur
- Le Protocole d'accord des courtiers d'assurance avec les assureurs
- Le Cahier des charges des experts
- Mise en œuvre
- Les dispositions de la présente charte doivent être considérées comme des règles déontologiques minimales constitutives du cadre global dans lequel devront s'inscrire les codes déontologiques des diverses corporations citées.

Chaque corporation s'assure du respect de la présente charte en se dotant d'un code déontologique propre.

Titre II - Des devoirs des professionnels envers les assurés

Du devoir général de comportement envers l'assuré

Le professionnel doit avoir le souci permanent d'établir une relation de confiance mutuelle avec sa clientèle, sur la base du respect du contrat et des engagements qui y sont rattachés.

A ce titre, il doit répondre à l'attente de l'assuré par une prestation juste, efficiente et adaptée à ses besoins.

Il doit en outre éviter tout comportement qui pourrait nuire ou porter préjudice aux intérêts des assurés.

De l'attitude à l'égard des assurés non avertis

Le professionnel doit veiller à ce qu'aucun de ses préposés et/ou représentants ne puisse exploiter ni abuser de l'ignorance des assurés et bénéficiaires de contrats. Il doit veiller à la bonne compréhension par l'assuré de toutes les clauses contractuelles, en particulier de celles qui limitent les engagements des assureurs.

En cas d'abus, le professionnel doit œuvrer dans le sens du rétablissement rapide de l'assuré dans ses droits.

Du devoir général d'information et de conseil

Sur tout professionnel du secteur pèse une obligation générale d'information et de conseil des assurés et bénéficiaires de contrats d'assurance.

Le professionnel doit accorder une attention particulière au grand public pour lequel il tient à jour et en quantité suffisante la documentation nécessaire à la bonne compréhension des contrats d'assurance (conditions générales, prospectus, lexiques ...)

Du devoir général en matière de publicité

Le professionnel doit mettre à la disposition du public des supports publicitaires destinés à la présentation des produits, du réseau de distribution, des procédures d'indemnisation et de recours, etc.

Il doit, en particulier, s'abstenir de pratiquer toute publicité mensongère.

Du devoir de courtoisie à l'égard de la clientèle

Le professionnel s'engage à veiller en permanence à instaurer une relation empreinte de courtoisie à l'égard du public, en général et de la clientèle, en particulier et ce, à tous les niveaux de l'organisation de la profession.

A ce titre, il s'oblige, en particulier, à soigner l'accueil du public en mettant à sa disposition des espaces appropriés et un personnel présentable et avenant.

Du devoir d'équité et d'objectivité du professionnel

Le professionnel du secteur doit faire preuve d'objectivité et d'équité envers tous les assurés.

Il doit en outre s'interdire toute préférence, tout favoritisme ou toute discrimination arbitraire.

Est considérée comme discrimination arbitraire, tout traitement qui ne soit pas fondé sur une analyse technique du risque à assurer et sur les grilles officielles de référence, notamment en matière de tarif et d'indemnisation.

Du devoir général en matière de rédaction des contrats

Le professionnel doit, lors de l'élaboration des contrats, s'attacher à éviter toute clause ambiguë, non apparente ou abusive et toute rédaction susceptible d'induire en erreur le contractant, en particulier lorsqu'il s'agit des clauses d'exclusion et de déchéance.

Du devoir général d'écoute de la clientèle

Le professionnel s'oblige à renforcer la protection des assurés et à améliorer la qualité de service rendu en instituant une écoute permanente de la clientèle.

Il s'engage à mettre en place un « service clientèle » qui a pour mission de traiter et de répondre systématiquement, à toutes les réclamations et doléances émanant des assurés et bénéficiaires de contrats.

Il doit veiller à porter à la connaissance du public les modalités de saisine de ces services.

Du devoir général en matière d'exécution des contrats

Le professionnel doit veiller à la bonne exécution des contrats dans le temps en facilitant aux assurés, au moyen de visites, de lettres de rappels, d'avis d'échéance et autres, le respect de leurs engagements, notamment en matière d'adaptation, d'actualisation, de mise à jour et de reconduction.

Du devoir de respect de l'impartialité dans l'expertise des sinistres

Le professionnel a le devoir de veiller à ce que les experts désignés fassent montre d'équité, de neutralité, d'impartialité et d'objectivité vis à vis des assurés lors de l'accomplissement de leurs missions.

Du devoir en matière d'évaluation des sinistres

Le professionnel et ses représentants doivent prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à une évaluation correcte des sinistres garantis.

Ils doivent par ailleurs veiller à assurer des réparations équitables, déterminées conformément aux conditions contractuelles et sur la base d'évaluations justes, en référence à des nomenclatures de prix régulièrement mises à jour et portées à la connaissance du public.

Du devoir en matière de règlement des sinistres

Le professionnel et ses représentants doivent prendre toutes les dispositions utiles pour procéder au règlement des sinistres garantis dans les meilleurs délais.

A ce titre, ils doivent tenir leurs engagements contractuels et s'interdire toute manœuvre dilatoire visant, par des arguments injustifiés ou fallacieux, à retarder ou refuser de régler des sinistres garantis.

Titre III - Des devoirs des professionnels entre eux.

Du devoir général de solidarité et de confraternité

Tout professionnel doit, par engagement et fidélité au secteur, faire preuve à tout moment et en toutes circonstances de confraternité, de solidarité, de confiance, d'estime et de courtoisie à l'égard de ses confrères de corps et de secteur.

Du devoir général de contribution aux travaux d'intérêts communs

Le professionnel a le devoir absolu de concourir au mieux de ses capacités, à la réalisation des missions assignées à sa corporation. Il doit donner suite à toute sollicitation pour la contribution aux travaux d'intérêts communs.

A ce titre, il doit participer à l'amélioration de l'activité technique, de l'organisation et de la modernisation du secteur. De même, il doit contribuer à toute action visant la sauvegarde des intérêts de la profession, la promotion et la préservation de la bonne réputation du secteur.

Du devoir de loyauté en matière de concurrence

Le professionnel doit prendre toutes les dispositions utiles pour développer chez les personnels et les agents en charge de la distribution, des comportements empreints de loyauté et de professionnalisme dans l'exercice de la concurrence, notamment en matière de démarchage, de présentation de produits et de tarification.

Le professionnel doit, en outre, interdire, s'opposer et dénoncer l'usage de tous procédés à caractère déloyal dans la conquête de la clientèle tels le dénigrement, l'avilissement, le mensonge ou la ristourne frauduleuse.

Du devoir d'équité dans la souscription des affaires

Les compagnies d'assurance s'engagent à l'application d'une politique d'égalité de traitement des intermédiaires en matière de souscription et ce, tant pour les conditions de couverture que pour la rémunération à accorder.

Du devoir de lutte contre l'escroquerie et la fraude à l'assurance

Le professionnel a le devoir de prendre toutes les dispositions d'audit et de contrôle visant à éviter et à se prémunir de la fraude et de l'escroquerie à l'assurance.

A ce titre, il ne doit ni cautionner, ni favoriser, ni taire, ni se rendre complice d'escroquerie ou de fraude avec l'assuré, un confrère de corps ou de secteur. Il doit au contraire les combattre,

les dénoncer et les sanctionner ou les faire sanctionner, en faisant usage des prérogatives que lui confère le droit en la matière.

Du devoir de moralisation des mouvements de personnel

Le professionnel d'assurance s'oblige à s'enquérir et à s'informer des engagements professionnels de tout agent, objet d'un éventuel recrutement.

Il s'engage à informer, à toutes fins utiles, à l'occasion de toute décision de recrutement de candidats issus du secteur, les organismes d'origine respectifs. De même, il s'interdit de soustraire à ces recrues toutes informations liées au secret professionnel.

Titre IV – Dispositions communes

Du devoir général de respect des textes spécifiques au secteur

Tout professionnel, quel que soit le corps auquel il se rattache, a le devoir de se conformer scrupuleusement, à la lettre et à l'esprit, des dispositions législatives et réglementaires régissant l'activité d'assurance.

Il doit en outre veiller au respect des dispositions issues des différentes conventions interentreprises telles que la convention IDA, ainsi que les différents protocoles d'accord et cahiers des charges applicables en matière de courtage d'assurance, d'expertise d'assurance, etc.

Du devoir général d'auto surveillance

Les organisations de corporation du secteur ont un devoir général de surveillance des agissements de leurs membres respectifs.

Tout acte portant atteinte à la réputation et à la crédibilité de la profession, porté à la connaissance de l'association corporative concernée, oblige cette dernière à prendre les mesures qui s'imposent.

Du devoir de collaboration avec l'environnement institutionnel

Le professionnel s'engage à apporter sa collaboration et son assistance aux différentes institutions de contrôle et d'encadrement du secteur, notamment la Direction des Assurances du Ministère, le Conseil National des Assurances, etc., dans l'exercice de leurs missions respectives.

Il s'oblige également à prêter aide et assistance aux prescripteurs d'assurance tels que les banquiers, les notaires, etc., à l'effet de faire respecter les obligations légales et/ou contractuelles d'assurance en les informant régulièrement de l'état de la réglementation et des produits.

Il est tenu en outre de répondre aux sollicitations émanant des administrations, des associations, et des secteurs impliqués directement ou indirectement dans les questions relatives aux assurances.

Du devoir général de formation du personnel

Le professionnel d'assurance a le devoir de contribuer, directement ou indirectement, au relèvement du niveau de ses personnels et représentants en favorisant la formation sous toutes ses formes, qu'elle soit qualifiante, diplômante, interne ou externe.

Il s'engage à mettre en œuvre une politique de formation qui tienne compte de l'actualisation des programmes, de la qualification et de la formation des formateurs, de l'utilisation d'outils pédagogiques modernes, etc.

Du pouvoir disciplinaire

Les violations et manquements aux devoirs édictés, relèvent des instances disciplinaires propres à chaque corps d'intervenants.

Les décisions prononcées par l'organe disciplinaire d'une corporation et qui auront pris un caractère définitif sont applicables au niveau de tout le secteur quelle que soit la corporation d'origine du fautif.

Sur toute affaire portée en justice impliquant un organisme du secteur ou un de ses préposés ou représentant ayant commis un manquement grave aux règles déontologiques, la corporation d'appartenance du ou des fautifs doit s'en désolidariser et se porter partie civile et ce, nonobstant les actions engagées par la corporation ayant subi le préjudice.

Du devoir de recours préalable à l'arbitrage

Les professionnels d'assurance s'obligent, dans tous les cas de mésentente, de conflit ou de litige, à recourir aux procédures d'arbitrage avant toute action judiciaire.

**Adoptée le 19 Février 2001
par la COMMISSION JURIDIQUE
du CONSEIL NATIONAL DES ASSURANCES**