

**RÈGLES DE CONDUITE
DE L'INTERMEDIAIRE
EN ASSURANCES**

Une initiative conjointe de:



Beroepsvereniging van Verzekeringmakelaars
BVVM / UPCA
Union Professionnelle de Courtiers d'Assurance

Federatie van Verzekeringmakelaars
wettig erkende beroepsvereniging

RÈGLES DE CONDUITE
DE L'INTERMEDIAIRE
EN ASSURANCES

AVANT-PROPOS

Le présent code de bonne conduite définit les règles auxquelles les intermédiaires d'assurances ont souscrit à l'égard de leurs nombreux interlocuteurs: les consommateurs, les entreprises d'assurances, les concurrents, les membres du personnel, les actionnaires et les pouvoirs publics. En s'engageant à faire preuve d'intégrité, de loyauté et d'honnêteté dans ses relations avec les autres, l'intermédiaire d'assurances valorise l'image d'une profession particulièrement impliquée dans des problèmes de société et donc d'intérêt général.

La structure du présent code trouve son origine dans les recommandations formulées par la Fédération des entreprises de Belgique (FEB), en octobre 1995, en matière d'éthique de l'entreprise». Il s'agissait dès lors de les adapter aux spécificités de l'intermédiation en assurances. FEPRABEL, l'UPCA et la Federatie van Verzekeringsmakelaars s'y sont employées en engageant parallèlement le dialogue avec l'Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances (UPEA).

Les règles de conduite de l'intermédiaire d'assurances reprises dans cette brochure constituent le second volet d'un véritable «code de bonne conduite du secteur de l'assurance» dont le premier maillon intitulé «règles de conduite propres aux entreprises d'assurances» a vu le jour en février 1999.

L'essentiel de cette initiative réside dans la réflexion en profondeur menée ensemble par les intermédiaires et entreprises d'assurances, avec la volonté affirmée d'être plus attentifs à l'éthique des affaires,

dans un environnement où les rapports concurrentiels sont constamment bousculés. Vis-à-vis du monde extérieur, la crédibilité de chacun en dépend.

La présente brochure connaît une large distribution auprès de l'ensemble des intermédiaires ainsi que dans les entreprises d'assurances. Pour accroître son impact, FEPRABEL, l'UPCA et la Federatie van Verzekeringsmakelaars invitent formellement leurs membres à poser un acte d'adhésion. Cette brochure peut être obtenue auprès des trois Unions Professionnelles des Courtiers en Assurances ainsi qu'auprès de l'UPEA.

Réginald VAN INGELGEM
Président FEPRABEL

André VAN VARENBERG
Président UPCA

Julien VAN MOLLE
Président Federatie

FEPRABEL, Fédération des Professionnels
de l'Assurance de Belgique
Avenue Albert-Elisabeth 40 – 1200 Bruxelles
info@feprabel.be
Tél: 02.743.25.60 – Fax: 02.735.44.58

UPCA,
Union Professionnelle des Courtiers d'Assurances
Plantin & Moretuslei 295 – 2140 Antwerpen
Tél: 03.217.54.00 – Fax: 03.271.06.84

Federatie van Verzekeringsmakelaars
Tolstraat 9 – 2000 Antwerpen
info@fvv.be
Tél: 03.244.12.80 – Fax: 03.216.97.45

CODE DE BONNE CONDUITE DU SECTEUR DE L'ASSURANCE

RÈGLES DE CONDUITE DE L'INTERMÉDIAIRE

I. Dispositions générales

1.1. L'intermédiaire (*) s'engage à valoriser l'image de la profession.

() Par intermédiaire, il faut entendre, conformément à l'article 2 § 1 de la loi du 27 mars 1995 (modifiée par la loi du 11 avril 99) relative à l'intermédiation en assurances et à la distribution d'assurances, toute personne morale ou toute personne physique, ayant la qualité de travailleur indépendant au sens de la législation sociale.*

1.2. L'intermédiaire s'engage à faire preuve d'intégrité, de loyauté et d'honnêteté dans ses relations avec les autres, dont les consommateurs (*), les entreprises d'assurances, les autres intermédiaires.

() Par consommateur, au sens du présent code, on entend l'ensemble des assurés, preneurs d'assurance et bénéficiaires qu'il s'agisse de personnes physiques ou de personnes morales.*

1.3. L'intermédiaire doit disposer de la compétence nécessaire pour informer avec pertinence les consommateurs. Dès lors, il entretiendra et développera tant ses connaissances professionnelles que celles de ses collaborateurs.

1.4. L'intermédiaire s'engage à combattre toute fraude et toute tentative de fraude. Il coopère entre autres aux accords sectoriels qui y ont trait.

2. Obligations de l'intermédiaire à l'égard des consommateurs

2.1. Toute communication ou information diffusée par l'intermédiaire doit être appropriée, correcte et honnête. Elle ne peut induire en erreur. Toute exagération ou dissimulation est à proscrire.

2.2. L'intermédiaire informe clairement le consommateur du statut dont il relève conformément à l'article 2 §1 de la loi du 27 mars 1995 relative à l'intermédiation en assurances et la distribution d'assurances. Il communique au consommateur qui en fait la demande, le nom de la (des) compagnie(s) auprès de laquelle (desquelles) il a le pouvoir de placer ses contrats.

2.3. L'intermédiaire assiste son interlocuteur dans l'analyse de ses besoins. Il lui propose par la suite, les garanties les mieux adaptées. Selon son statut légal et ses engagements contractuels, il choisit l'entreprise d'assurances dans l'intérêt du consommateur et en tenant compte des préférences de ce dernier.

2.4. L'intermédiaire s'abstient de toute pression déloyale sur le consommateur de nature à limiter son libre choix d'une entreprise d'assurances.

2.5. Dans l'exercice de sa profession, l'intermédiaire s'engage à servir au mieux et en toute objec-

tivité les intérêts qui lui sont confiés. Les intérêts du consommateur doivent toujours prévaloir sur les siens.

2.6. L'intermédiaire utilise avec discrétion les informations dont il dispose sur le consommateur.

2.7. Conformément à son statut légal et ses engagements contractuels, l'intermédiaire a un devoir général d'assistance de sa clientèle tant lors de la souscription que lors de la gestion des assurances et du règlement des sinistres. Il incitera le consommateur à la prévention.

3. Obligations de l'intermédiaire à l'égard des entreprises d'assurances

3.1. L'intermédiaire s'engage dans toute la mesure du possible à obtenir du consommateur toutes les informations habituellement nécessaires à la fourniture du service demandé.

3.2. L'intermédiaire s'engage à réduire les doubles emplois dans le traitement administratif des contrats. A cet effet, et en collaboration avec l'entreprise d'assurances, il recherche les moyens les plus adéquats pour améliorer la gestion en général.

3.3. L'intermédiaire s'interdit tout usage abusif du nom de l'entreprise d'assurances, de même que toute calomnie à son égard.

3.4. L'intermédiaire s'engage à transmettre aux entreprises d'assurances les sommes qui leur sont dues dans les délais convenus.

4. Obligations des intermédiaires entre eux

4.1. L'intermédiaire s'engage à se comporter loyalement et correctement avec les autres intermédiaires. Il s'abstient de récolter des informations sur ses concurrents par des moyens illicites.

4.2. L'intermédiaire s'interdit d'inciter une personne à rompre de manière illicite une relation contractuelle avec un concurrent ou à ne pas exécuter ses obligations envers celui-ci.

4.3. L'intermédiaire respecte le travail de ses collègues. Il évite à l'encontre de ses concurrents toute attitude dénigrante ou susceptible de nuire à leur réputation.

5. Obligations de l'intermédiaire à l'égard des membres de son personnel

5.1. En qualité d'employeur, l'intermédiaire respecte rigoureusement l'ensemble du cadre légal régissant ses relations avec les membres de son personnel.

5.2. L'intermédiaire encourage l'esprit d'initiative et le sens des responsabilités de ses collaborateurs et stagiaires; il les aide à développer leurs aptitudes, notamment par une formation appropriée.

6. Obligations de l'intermédiaire à l'égard des actionnaires

6.1. L'intermédiaire veille à ce que ses activités contribuent à son développement et à créer de la valeur ajoutée au profit des actionnaires.

6.2. L'intermédiaire respecte l'égalité entre les actionnaires.

6.3. L'intermédiaire les informe de manière appropriée et en temps utile de tout facteur ou décision susceptible d'influencer significativement leur situation; en particulier les documents comptables sont établis dans les délais prescrits et reflètent la réalité de l'entreprise.

7. Obligations de l'intermédiaire à l'égard des pouvoirs publics

7.1. L'intermédiaire observe les lois et réglementations régissant son activité et collabore avec les autorités de tutelle en vue de leur bonne application.

7.2. L'intermédiaire est particulièrement attentif à déjouer toute tentative d'utilisation de ses services et réseaux aux fins de blanchiment de l'argent du crime. Le cas échéant, il communique les fraudes relatives au blanchiment des fonds aux autorités concernées et mentionne les noms des personnes concernées.

7.3. Tout don d'entreprise non conforme à la loi ou aux usages en faveur de partis politiques, de candidats à une élection ou de fonctionnaires est proscrit.

8. Règlement des litiges

8.1. L'intermédiaire privilégie en cas de litige, le recours à une solution amiable.

8.2. En règle générale, le recours au juge étatique ou arbitral est signalé préalablement à la partie adverse.

8.3. Un litige se règle en évitant toute pratique qui affecte la sérénité des débats.