



ASSOCIATION DES COMPAGNIES D'ASSURANCES
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

CODE DE DEONTOLOGIE

Mai 2005

Code approuvé par l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle du 30 mai 2005



Adresse : 75, rue de Mamer
L-8081 Bertrange

Adresse postale : Boîte postale 29
L-8005 Bertrange

Tel : 44 21 44 -1
Fax : 44 02 89
e-mail : aca@aca.lu

www.aca.lu

Préface

Le service d'assurance est incontestablement plus immatériel que beaucoup d'autres. Il se concrétise par le versement d'une prime en contrepartie d'une promesse de prestation différée. Cette relation nécessite une grande confiance du preneur d'assurance dans la compagnie d'assurances. Dès lors, rien d'étonnant à ce que ce service soit l'un des plus réglementés et contrôlés par les pouvoirs publics.

Le métier d'assureur implique le respect de principes exigeants de qualité et d'intégrité. A côté des obligations qui leur incombent, en vertu des dispositions légales et réglementaires et des prescriptions de l'autorité de contrôle, les compagnies d'assurances se sont, par tradition, imposé des principes de déontologie professionnelle destinés à mettre en œuvre ces exigences. Les règles de déontologie professionnelle relèvent exclusivement de la bonne conduite et ne peuvent être invoquées en justice.

C'est ainsi que, témoignant de leur volonté d'œuvrer au mieux dans l'intérêt des consommateurs et de tous les autres intervenants concernés par l'activité d'assurance, les compagnies d'assurances membres de l'ACA ont élaboré le présent Code. Celui-ci se veut garant d'une stricte déontologie professionnelle et traduit le souci de veiller constamment à la qualité des produits d'assurance.

Table des matières

1. Obligations de la compagnie d'assurances à l'égard de ses clients.....	1
1. 1. Qualité du service.....	1
1. 2. Informations pré-contractuelles et rédaction du contrat d'assurance	1
1. 3. Autres informations destinées aux clients	1
1. 4. Prévention.....	1
1. 5. Fiscalité	1
1. 6. Réclamations	2
1. 7. Litiges.....	2
1. 8. Secret professionnel et respect de la vie privée.....	2
1. 9. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	3
2. Obligations de la compagnie d'assurances à l'égard de ses collaborateurs.....	4
2. 1. Compétence.....	4
2. 2. Conduite personnelle.....	4
2. 3. Conflits d'intérêts.....	4
2. 4. Fraude et tentative de fraude	5
2. 5. Secret professionnel et respect de la vie privée.....	5
2. 6. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	5
3. Obligations de la compagnie d'assurances à l'égard de ses intermédiaires.....	6
3. 1. Conditions d'acceptation.....	6
3. 2. Convention d'intermédiation.....	6
3. 3. Déontologie professionnelle et pratiques loyales.....	6
3. 4. Cessation de la collaboration.....	7
3. 5. Litiges.....	7
3. 6. Secret professionnel et respect de la vie privée.....	7
3. 7. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	7
4. Obligations de la compagnie d'assurances à l'égard de ses concurrents.....	8
4. 1. Pratiques loyales de marché et de concurrence	8
4. 2. Changement d'assureur	8
5. Force du Code.....	9
5. 1. Opposabilité	9
5. 2. Diffusion.....	9
5. 3. Contrôle du respect.....	9
5. 4. Commission de Déontologie	9
5. 5. Sanctions	10
5. 6. Evolution	10

1. Obligations de la compagnie d'assurances à l'égard de ses clients

1. 1. *Qualité du service*

La compagnie d'assurances veille à ce que tout le soin qui s'impose soit consacré aux dossiers de ses clients, et à ce que ceux-ci soient servis avec diligence et loyauté au mieux de leurs intérêts et de ceux de la place financière.

1. 2. *Informations pré-contractuelles et rédaction du contrat d'assurance*

- 1.2.1. La compagnie d'assurances met toutes les informations utiles à la disposition des personnes concernées par les contrats d'assurances et ce préalablement à leur souscription.
- 1.2.2. La compagnie d'assurances s'efforce d'utiliser un langage clair et précis dans la rédaction des propositions d'assurances, des conditions générales, des conditions particulières et de tous les autres documents contractuels, ceci afin de permettre une compréhension aisée par ses clients de l'étendue de tous les droits et obligations liés aux contrats d'assurances qu'ils souscrivent.

1. 3. *Autres informations destinées aux clients*

- 1.3.1. La compagnie d'assurances informe ses clients de toute évolution significative dans le suivi de leurs dossiers.
- 1.3.2. La compagnie d'assurances veille à ce que des informations négatives ne soient pas cachées à ses clients.
- 1.3.3. La compagnie d'assurances veille à ce que les instructions données expressément par ses clients soient respectées ou, si elle se trouve dans l'impossibilité de les respecter, que ses clients en soient informés dès que possible.

1. 4. *Prévention*

La compagnie d'assurances suggère à ses clients les mesures de préventions utiles à une réduction des risques, lesquelles peuvent éventuellement entraîner une modération du montant des primes.

1. 5. *Fiscalité*

- 1.5.1. Lors de la souscription la compagnie d'assurances informe ses clients de la fiscalité applicable aux contrats d'assurances vie.
- 1.5.2. La compagnie d'assurances ne met pas en place de procédures liées à la commercialisation de contrats d'assurances visant à promouvoir la fraude fiscale.

1. 6. Réclamations

- 1.6.1. La compagnie d'assurances prend en compte et traite les réclamations qui lui sont adressées par les personnes concernées par un contrat d'assurance (preneur d'assurance, assuré, bénéficiaire, intermédiaire, tiers lésés, ...).
- 1.6.2. La compagnie d'assurances donne, dans un délai raisonnable, une suite écrite à toute réclamation écrite, même si celle-ci devait s'avérer non fondée.
- 1.6.3. La compagnie d'assurances met en place des procédures internes spécifiques aux fins d'assurer le traitement et le suivi des réclamations qui lui sont adressées. Notamment, elle désigne en son sein un correspondant, occupant de préférence un poste à responsabilité, qui:
 - traite les différentes réclamations écrites dans les meilleurs délais, et
 - apporte, dans le cadre de telles réclamations, son concours actif au médiateur en assurances ou à tout autre organisme de médiation saisi de tels dossiers.

1. 7. Litiges

- 1.7.1. La compagnie d'assurances privilégie en cas de litige le recours à une solution amiable. A ce titre, elle peut proposer la saisine du médiateur en assurances.
- 1.7.2. La compagnie d'assurances met en place les procédures requises pour que les données nécessaires au règlement d'un litige soient traitées de manière confidentielle.
- 1.7.3. La compagnie d'assurances évite toute pratique qui affecte la sérénité entre parties et met tout en œuvre pour établir une relation de compréhension avec les personnes concernées.

1. 8. Secret professionnel et respect de la vie privée

- 1.8.1. La compagnie d'assurances assure la confidentialité des données personnelles relatives à ses clients et à toutes les autres personnes concernées par un contrat d'assurance, et veille notamment à :
 - traiter les données de façon loyale et licite ;
 - ne recueillir que des données adéquates, pertinentes et non excessives;
 - assurer la mise à jour et la rectification des données;
 - supprimer les données lorsque leur conservation n'est plus nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été recueillies;
 - fournir à ses clients toutes les informations pertinentes relatives au traitement de leurs données, aux moyens dont ils disposent pour y accéder et au droit qu'ils ont de s'opposer au traitement à des fins de prospection commerciale.
- 1.8.2. La compagnie d'assurances met en place des procédures administratives permettant d'assurer la stricte confidentialité de la collecte, de la circulation, du traitement et de la conservation des données personnelles.

1. 9. *Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme*

- 1.9.1. En assurance vie, la compagnie d'assurances établit avec précision l'identité de ses clients et celle des ayants droit économiques et vérifie que l'origine des fonds n'est pas suspecte.
- 1.9.2. La compagnie d'assurances accomplit les formalités prévues au paragraphe précédent selon ses règles internes et en s'inspirant des recommandations émises par l'ACA en la matière.
- 1.9.3. La compagnie d'assurances refuse d'exécuter les instructions reçues de la part de ses clients tant que les formalités prévues au point 1.9.1. n'ont pas été accomplies.
- 1.9.4. La compagnie d'assurances déclare, de sa propre initiative, au Procureur d'Etat auprès du tribunal d'arrondissement de Luxembourg, tout fait qui pourrait être l'indice d'un blanchiment d'argent ou d'un financement du terrorisme et en informe, en même temps, le Commissariat aux Assurances.

2. Obligations de la compagnie d'assurances à l'égard de ses collaborateurs

2.1. Compétence

- 2.1.1. La compagnie d'assurances s'entoure de collaborateurs qui possèdent les compétences techniques, administratives, juridiques ou autres leur permettant de fournir un travail et un service de qualité.
- 2.1.2. La compagnie d'assurances veille à ce que, dans l'exercice de leurs fonctions, ses collaborateurs connaissent, comprennent et respectent les lois, règlements et circulaires applicables à leur travail.
- 2.1.3. La compagnie d'assurances assure régulièrement des formations internes ou externes adaptées en vue de former ses collaborateurs et de leur faire prendre conscience de leurs obligations.

2.2. Conduite personnelle

- 2.2.1. La compagnie d'assurances veille à ce que ses collaborateurs, quelles que soient leurs fonctions, aient un comportement irréprochable et qu'ils fondent tous leurs rapports professionnels sur l'honnêteté, l'intégrité et l'équité.
- 2.2.2. La compagnie d'assurances veille à ce que, dans l'exercice de leurs fonctions, ses collaborateurs n'exercent aucun harcèlement moral ou à connotation sexuelle qui puisse porter atteinte à l'intégrité d'une autre personne ou à la qualité du travail dans l'entreprise.
- 2.2.3. La compagnie d'assurances veille à ce que ses collaborateurs respectent la diversité culturelle, d'origine ou autres, tant de ses clients que des autres collaborateurs, tout en observant les règles de déontologie professionnelle et en maintenant le bon renom de la place financière.

2.3. Conflits d'intérêts

- 2.3.1. La compagnie d'assurances veille à ce que ses collaborateurs n'abusent de leurs fonctions, en particulier lorsqu'ils interviennent, à quelque niveau que ce soit, dans des affaires qui concernent, directement ou indirectement, leurs propres intérêts ou les intérêts de leurs proches (conjoint, parents,...).
- 2.3.2. La compagnie d'assurances interdit à ses collaborateurs d'accepter de la part de tiers, fournisseurs ou clients, des sommes d'argent pour l'accomplissement de leurs fonctions en qualité d'employés et, plus généralement, de se faire accorder ou promettre, directement ou indirectement, des avantages quelconques. Toutefois, il peut être fait exception pour des cadeaux dont la valeur financière est peu importante.

2. 4. Fraude et tentative de fraude

La compagnie d'assurances tient pour principe que toute fraude ou tentative de fraude d'un collaborateur est constitutive d'une faute grave.

2. 5. Secret professionnel et respect de la vie privée

- 2.5.1. La compagnie d'assurances informe ses collaborateurs sur la portée des obligations légales en matière de secret et de protection des données personnelles et sur la responsabilité pénale du non-respect du secret professionnel tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'entreprise.
- 2.5.2. La compagnie d'assurances veille à ce que ses collaborateurs observent strictement le devoir de confidentialité et de discrétion tant à l'égard de ses clients qu'à l'égard des tiers.
- 2.5.3. La compagnie d'assurances met en place les procédures ayant pour objectif d'éviter que ses collaborateurs ne divulguent des informations confidentielles relatives à ses clients ou à des tiers, en violation du secret professionnel.

2. 6. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

- 2.6.1. La compagnie d'assurances informe et sensibilise ses collaborateurs sur les procédures qu'elle est tenue de mettre en place en matière de prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme.
- 2.6.2. La compagnie d'assurances s'assure de la participation de ses collaborateurs à des programmes de formation dédiés à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

3. Obligations de la compagnie d'assurances à l'égard de ses intermédiaires¹

Par « intermédiaires », sont visés les courtiers, sous-courtiers et agents habilités à exercer leur fonction en vertu de la législation de leur pays de résidence.

3.1. Conditions d'acceptation

- 3.1.1. La compagnie d'assurances sélectionne ses intermédiaires avec rigueur.
- 3.1.2. La compagnie d'assurances vérifie, dans la mesure de ses possibilités, et ce lors de chaque entrée en relation avec un nouvel intermédiaire, que celui-ci respecte les exigences professionnelles prévues par la législation qui lui est applicable. En particulier, la compagnie d'assurances vérifie que ses intermédiaires:
 - sont autorisés à exercer l'activité d'intermédiation en assurance;
 - possèdent les connaissances et aptitudes professionnelles appropriées;
 - satisfont aux critères d'honorabilité et d'honnêteté requis;
 - sont couverts par une assurance de la responsabilité civile professionnelle, ou par toute autre assurance ou garantie équivalente, dans la mesure où de telles garanties sont exigées.
- 3.1.3. La compagnie d'assurances vérifie régulièrement que les critères visés au point 3.1.2. restent réunis pendant toute la durée où la compagnie collabore avec l'intermédiaire.

3.2. Convention d'intermédiation

La compagnie d'assurances formalise la collaboration avec chaque intermédiaire par une convention précisant les droits et obligations de chaque partie, ainsi que les aspects opérationnels et financiers de la collaboration.

3.3. Déontologie professionnelle et pratiques loyales

- 3.3.1. La compagnie d'assurances veille à ce que les intermédiaires avec lesquels elle collabore aient des comportements conformes aux principes de déontologie professionnelle, dont notamment ceux énoncés dans le présent Code.
- 3.3.2. La compagnie d'assurances veille à ce que les intermédiaires avec lesquels elle collabore indiquent clairement aux clients en quelle qualité (agent ou courtier) et pour qui ils agissent.
- 3.3.3. La compagnie d'assurances veille à ce que les intermédiaires avec lesquels elle collabore ne fassent usage que des titres admis par la loi et dans les conditions prescrites par celle-ci.

¹ Certains articles du présent chapitre se basent sur la directive 2002/92/CEE du 9 décembre 2002 relative à l'intermédiation en assurance, et la compagnie d'assurances n'est tenue de s'y conformer qu'une fois que la directive aura été transposée en droit national.

3. 4. Cessation de la collaboration

- 3.4.1. La compagnie d'assurances, qui constate qu'un des intermédiaires avec lesquels elle collabore ne répond pas ou plus à l'une des conditions d'acceptation visées au point 3.1.2. ou ne se conforme pas aux principes de déontologie professionnelle, enjoint à l'intermédiaire de se mettre en règle. A défaut de ce faire, la compagnie d'assurances soit suspend, soit arrête sa collaboration avec l'intermédiaire en cause.
- 3.4.2. La compagnie d'assurances informe ses clients de toute cessation de collaboration avec un intermédiaire, à chaque fois que la protection des intérêts des clients ou de la compagnie d'assurance le justifie.

3. 5. Litiges

La compagnie d'assurances fait preuve d'objectivité et préserve au mieux les intérêts du client en cas de litige opposant plusieurs intermédiaires avec lesquels elle collabore.

3. 6. Secret professionnel et respect de la vie privée

La compagnie d'assurances informe et sensibilise les intermédiaires avec lesquels elle collabore aux obligations en matière de secret professionnel et de protection des données personnelles, notamment pour la communication d'informations et de documents relatifs aux contrats d'assurances.

3. 7. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

En assurance vie, la compagnie d'assurances sensibilise les intermédiaires avec lesquels elle collabore à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme et les informe sur les procédures qu'elle met en place en la matière.

4. Obligations de la compagnie d'assurances à l'égard de ses concurrents

4.1. *Pratiques loyales de marché et de concurrence*

- 4.1.1. La compagnie d'assurances use à l'égard de la concurrence de pratiques loyales de marché et de concurrence. Une pratique commerciale est réputée déloyale
 - si elle est contraire aux exigences de la déontologie professionnelle,
 - et si elle est de nature à altérer de manière substantielle le comportement économique du client par rapport aux concurrents.
- 4.1.2. La compagnie d'assurances ne donne pas d'indications négatives non fondées sur ses concurrents ou sur les produits de ceux-ci.
- 4.1.3. La compagnie d'assurances s'abstient d'approuver ses clients dans leurs critiques à l'égard des concurrents et met en revanche en avant le professionnalisme du secteur.
- 4.1.4. La compagnie d'assurances s'abstient de donner son aide à des intermédiaires qui, au détriment d'autres compagnies, ne respectent pas les obligations légales, réglementaires, contractuelles ou déontologiques qui leur sont applicables.

4.2. *Changement d'assureur*

La compagnie d'assurances qui est confrontée à un client qui souhaite souscrire un contrat d'assurance et résilier un contrat d'assurances de même type auprès d'une autre compagnie, s'interdit de permettre au client de procéder à ladite résiliation en utilisant ses supports visuels (tels que papier entête ou logo).

5. Force du Code

5.1. *Opposabilité*

- 5.1.1. La compagnie d'assurances respecte les principes énoncés dans le présent Code, aussi bien en ce qui concerne la lettre que l'esprit.
- 5.1.2. La compagnie d'assurances peut étendre et renforcer les principes énoncés dans le présent Code par des règles complémentaires qu'elle s'impose en considération des spécificités de sa clientèle ou de ses produits.

5.2. *Diffusion*

La compagnie d'assurances informe tous ses collaborateurs et intermédiaires des principes énoncés dans le présent Code et en exige le respect de leur part.

5.3. *Contrôle du respect*

- 5.3.1. La compagnie d'assurances désigne parmi ses collaborateurs celui qui est chargé de veiller au respect des principes énoncés dans le présent Code, ci-après dénommé le «Responsable de la Déontologie», et en communique ses coordonnées à l'ACA.
- 5.3.2. Le Responsable de la Déontologie est l'interlocuteur privilégié de l'ACA pour tout sujet en relation avec la déontologie.
- 5.3.3. La compagnie d'assurances invite tous ses collaborateurs à informer le Responsable de la Déontologie de toute infraction constatée aux principes énoncés dans le présent Code.
- 5.3.4. La compagnie d'assurances exige du Responsable de la Déontologie qu'il mette en œuvre tous les moyens à sa disposition pour corriger de manière satisfaisante et sans délai tout manquement constaté aux principes énoncés dans le présent Code.
- 5.3.5. La compagnie d'assurances exige du Responsable de la Déontologie qu'il informe sa direction de tout manquement aux principes énoncés dans le présent Code qui n'aura pas pu être corrigé de manière satisfaisante. Des propositions de solution sont alors suggérées et implémentées selon un timing défini par la direction.

5.4. *Commission de Déontologie*

- 5.4.1. Les membres de la Commission de Déontologie de l'ACA sont nommés par son Conseil d'administration.
- 5.4.2. La Commission de Déontologie instruit toute demande qui lui est adressée par une personne physique ou morale, s'estimant lésée en raison d'une violation des principes énoncés dans le présent Code par une compagnie d'assurances membre de l'ACA. Après avoir instruit le dossier, elle en dresse un rapport.
- 5.4.3. La Commission de Déontologie peut soit classer les affaires instruites, soit soumettre des recommandations au Conseil d'Administration de l'ACA, qui décide des suites éventuelles à y réserver.

- 5.4.4. La Commission de Déontologie respecte le caractère confidentiel des débats et des délibérations ainsi que des informations qui lui sont confiées pour l'instruction du dossier.
- 5.4.5. Les membres de la Commission de Déontologie qui sont impliqués, personnellement ou par le biais de leur compagnie dans une affaire leur soumise, ou lorsque le dossier concerne leur propre compagnie, s'abstiennent de prendre part aux travaux et aux débats portant sur ce dossier.

5. 5. Sanctions

- 5.5.1. Le Conseil d'Administration peut appliquer les sanctions prévues aux articles 18 et 19 des statuts de l'ACA, après avoir entendu la compagnie d'assurances concernée dans ses moyens de défense.
- 5.5.2. La compagnie d'assurances qui fait l'objet d'une demande de sanction s'abstient de participer à la décision du Conseil d'Administration en la matière.

5. 6. Evolution

- 5.6.1. La compagnie d'assurances qui constate le besoin de faire évoluer le présent Code, soumet une proposition de texte dûment motivée au Secrétariat Général de l'ACA. Celui-ci, en concertation avec la Commission de Déontologie, instruit la demande et la soumet au Conseil d'Administration de l'ACA, qui décide des éventuelles suites à y réserver.
- 5.6.2. Le Conseil d'Administration informe toutes les compagnies d'assurances membres de l'ACA de toute décision de modification du présent Code et des motifs qui l'ont entraînée.
- 5.6.3. Si, endéans le mois suivant cette information, aucun membre n'a fait connaître son opposition à la décision du Conseil d'Administration, la modification est considérée comme acceptée et opposable à tous les membres de l'ACA.
- 5.6.4. Si, endéans ce même délai, un membre manifeste son désaccord avec la décision du Conseil d'Administration, la demande de modification sera soumise au plus tard à la prochaine Assemblée Générale qui statuera définitivement.