



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

CODE DE DÉONTOLOGIE DES ENTREPRISES D'ASSURANCE ET DE RÉASSURANCE

Approuvé lors de l'Assemblée Générale du 27 mai 2020

SOM- MAIRE

1. CONFIANCE, TRANSPARENCE ET ÉQUITÉ	4
LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS	4
LES RELATIONS AVEC LES INTERMÉDIAIRES	4
LES RELATIONS AVEC LES CONCURRENTS	5
LES RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES	5
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE LA COMPAGNIE	6
2. EXCELLENCE, FORMATION ET INTÉGRITÉ	7
MISE EN PLACE DE MOYENS ET STRUCTURES ADÉQUATS	7
UN PERSONNEL ENGAGÉ, BIEN FORMÉ ET INTÈGRE	7
3. RESPECT DES LOIS ET RÈGLEMENTS	8
4. RESPECT DU CODE DE DÉONTOLOGIE	9

PRÉAMBULE

Le métier d'assureur implique le respect de principes exigeants de qualité et d'intégrité. A côté des obligations qui leur incombent, en vertu de dispositions légales et réglementaires et de prescriptions des autorités de contrôle compétentes, les compagnies d'assurances partagent des valeurs communes se traduisant par des règles de déontologie professionnelle. Ces règles de déontologie professionnelle relèvent exclusivement de la bonne conduite et ne peuvent être invoquées en justice.

C'est dans cette optique 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 de Déontologie. Celui-ci se veut garant d'une stricte déontologie professionnelle, traduit le souci de veiller constamment à la qualité des produits d'assurance et consacre des valeurs auxquelles sont attachées les compagnies d'assurance afin de préserver la bonne réputation du secteur et de développer la place financière luxembourgeoise de façon appropriée, saine, professionnelle et efficace.



1. CONFIANCE, TRANSPARENCE ET ÉQUITÉ

La compagnie d'assurances (« compagnie ») s'efforce d'établir une relation de confiance avec sa clientèle, ses intermédiaires ainsi qu'avec ses prestataires et elle agit de manière transparente, équitable et loyale à leur égard.

LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

Par « clients » sont visés toutes les personnes physiques ou morales avec lesquelles une compagnie noue une relation d'affaires, y compris les prospects.

- La compagnie s'attache à comprendre les besoins de ses clients et à leur proposer des produits d'assurance adaptés à leurs besoins.
- Les informations que donne la compagnie à ses clients doivent être correctes, claires et précises afin de permettre une compréhension aisée par les clients de l'étendue de tous les droits et obligations liés aux contrats qu'ils souscrivent.
- La compagnie veille à ce que son personnel agisse honnêtement, avec loyauté, équité et intégrité dans le meilleur intérêt de ses clients.
- La compagnie s'engage, pour autant que cela dépend d'elle, à régler efficacement les sinistres dans un délai raisonnable. Elle informe en toute transparence ses clients ainsi que les personnes tierces victimes de toute évolution significative dans le suivi de leurs dossiers. Elle exécute ses engagements avec bonne foi.
- L'entrée en relation d'affaires implique la connaissance du client. Dans le strict respect de la législation en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, la compagnie documente sa vigilance envers le client en s'interdisant toute discrimination qui ne serait pas basée sur des critères objectifs.
- La compagnie suggère à ses clients des mesures de prévention utiles à une réduction des risques, notamment en assurance non-vie.
- La compagnie s'efforce d'écarter les conflits d'intérêt et lorsque ces derniers ne peuvent être évités, en informe les clients concernés en veillant à ce que ces derniers soient traités équitablement.

- La compagnie a toujours le droit de contacter directement ses clients soit pour permettre à la compagnie de respecter ses obligations légales ou réglementaires soit si l'intérêt des clients le justifie.
- Toute communication commerciale de la part de la compagnie doit être clairement identifiable en tant que telle.
- La compagnie prend en compte et traite les réclamations qui lui sont adressées par ses clients ou d'autres personnes concernées par un contrat d'assurance (p. ex. tierce victime). Elle met en place une procédure efficace et transparente en vue du traitement des réclamations dans un délai raisonnable.
- En présence d'une situation pouvant mener à un litige, la compagnie tente dans un premier temps de recourir à un règlement amiable. En cas d'échec, elle examine si le recours à une médiation est possible et souhaitable.
- Les données relatives aux clients et autres personnes concernées par un contrat d'assurance sont traitées de manière confidentielle et dans le strict respect de la législation applicable en matière de protection de données. La compagnie met en place les procédures et dispositifs requis pour garantir le respect de ces obligations.

LES RELATIONS AVEC LES INTERMÉDIAIRES

Par « intermédiaires » sont notamment visés les courtiers, sous-courtiers et agents dûment agréés.

- La compagnie sélectionne ses intermédiaires avec rigueur.

La compagnie vérifie, dans la mesure de ses possibilités, que les intermédiaires avec lesquels elle collabore respectent les exigences professionnelles prévues par la législation qui leur est applicable, notamment le devoir de conseil incombant à l'intermédiaire.

Si la compagnie constate qu'un intermédiaire avec lequel elle collabore ne répond pas ou plus aux exigences de la législation applicable, elle lui enjoint de se mettre en règle.

A défaut de ce faire, la compagnie soit suspendue soit cesse sa collaboration avec l'intermédiaire en cause.

- La compagnie formalise la collaboration avec les intermédiaires par une convention précisant les droits et obligations de chaque partie, ainsi que les aspects opérationnels et financiers de la collaboration.
- La compagnie 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.
- La compagnie 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.
- La compagnie veille à ce que les intermédiaires avec lesquels elle collabore ne fassent usage que des titres admis par la législation applicable et dans les conditions prescrites par celle-ci.
- La compagnie s'engage à ne pas influencer le consommateur dans son libre choix d'un intermédiaire avec lequel elle collabore.
- La compagnie 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 le justifie.
- La compagnie fait preuve d'objectivité et préserve au mieux les intérêts du client en cas de litige opposant plusieurs intermédiaires avec lesquels elle collabore.
- La compagnie informe et sensibilise les intermédiaires avec lesquels elle collabore aux obligations en matière de secret professionnel et de protection des données personnelles.
- La compagnie sensibilise les intermédiaires avec lesquels elle collabore à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme ainsi qu'aux mesures restrictives en matière financière et les informe sur les procédures qu'elle met en place en la matière.

LES RELATIONS AVEC LES CONCURRENTS

- La compagnie veille à respecter les règles d'une concurrence saine et loyale.
- La compagnie ne cherche pas à se démarquer des concurrents en se prévalant de qualités légalement requises pour tous les concurrents.
- La compagnie ne donne pas d'indications négatives non fondées sur ses concurrents ou sur les produits de ceux-ci.
- La compagnie s'abstient d'approuver ses clients dans leurs critiques à l'égard des concurrents et met en revanche en avant le professionnalisme du secteur.
- La compagnie 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.
- La compagnie s'engage à faire preuve à l'égard de ses concurrents d'un respect mutuel à tous égards et de s'abstenir de toute diffamation.
- La compagnie 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.

LES RELATIONS AVEC LES PRESTATAIRES

- Lorsque la compagnie décide d'externaliser des prestations essentielles (p.ex. liées à la gestion administrative ou financière de ses contrats), elle s'engage à vérifier au préalable le professionnalisme du prestataire par une procédure d'habilitation formelle et documentée. Les engagements des prestataires sont matérialisés dans une convention écrite.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE LA COMPAGNIE

- La compagnie s'efforce d'adopter un comportement socialement responsable.
- La compagnie veille à intégrer dans ses politiques et pratiques des préoccupations sociales, environnementales et éthiques. Elle adopte une politique humaine et responsable, tant en interne que dans le choix de ses partenaires et prestataires externes.
- La compagnie prend en considération des éléments de responsabilité sociétale, y compris en matière de prévention des risques.
- La compagnie s'engage également à promouvoir le bien-être de son personnel et veille à développer un comportement éthique et responsable chez l'ensemble de son personnel.

2. EXCELLENCE, FORMATION ET INTÉGRITÉ

MISE EN PLACE DE MOYENS ET STRUCTURES ADÉQUATS

- La compagnie veille à mettre en place des procédures efficaces pour assurer la bonne et prompte exécution des prestations liées aux produits et services offerts.
- La compagnie met en place un dispositif de contrôle interne adéquat et efficace.
- La compagnie veille à une répartition adéquate au sein de son organisation entre les responsabilités d'exécution et de contrôle.
- La compagnie met en place une procédure de sélection objective de ses intermédiaires et prestataires externes.
- La compagnie s'efforce de prévenir les fraudes internes et externes. Elle met en œuvre des moyens physiques et techniques appropriés pour les prévenir en sécurisant au mieux les opérations et traitements. Elle forme ses collaborateurs afin de leur permettre de prévenir et de détecter au mieux ces cas de fraude.

UN PERSONNEL ENGAGÉ, BIEN FORMÉ ET INTÈGRE

- La compagnie s'entoure de collaborateurs qui possèdent les compétences techniques, administratives, réglementaires, ainsi qu'une bonne connaissance des produits commercialisés leur permettant de fournir un travail et un service de qualité. Le recrutement et les promotions sont déterminés en fonction des aptitudes des personnes concernées et des exigences des postes à pourvoir.
- La compagnie s'efforce de favoriser la diversité dans sa politique de recrutement en s'empêchant de toute discrimination.
- La compagnie veille à ce que, dans l'exercice de ses fonctions, ses collaborateurs connaissent, comprennent et respectent les lois, règlements et autres dispositifs juridiques applicables à leur travail.

- La compagnie assure régulièrement des formations internes ou externes adaptées en vue de former ses collaborateurs et de leur faire prendre conscience de leurs obligations.
- La compagnie encourage l'esprit d'initiative et le sens des responsabilités de ses collaborateurs.
- La compagnie 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.
- La compagnie s'assure que ses collaborateurs soient sensibilisés au respect des principes de protection des données personnelles et de confidentialité et, elle veille à ce que ses collaborateurs respectent strictement ces principes.
- La compagnie veille à ce que ses collaborateurs suivent des formations continues afin qu'ils mettent régulièrement à jour et enrichissent leur pratique professionnelle au regard des évolutions légales et réglementaires.
- La compagnie veille à ce que, dans l'exercice de leurs fonctions, ses collaborateurs n'exercent aucun harcèlement moral ou sexuel.
- La compagnie 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, ...).
- La compagnie interdit à ses collaborateurs d'accepter de la part de tiers, fournisseurs ou clients, des sommes d'argent pour l'accomplissement de leurs fonctions 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. La compagnie est encouragée à établir une politique interne réglementant la pratique des cadeaux, faveurs ou avantages susceptibles d'être offerts ou reçus par le personnel.

3. RESPECT DES LOIS ET RÈGLEMENTS

- La compagnie s'engage à se conformer, tant à la lettre que dans l'esprit, aux lois et réglementations applicables à l'exercice de ses activités.
- La compagnie veille à coopérer pleinement avec les autorités, dans l'exercice de leurs compétences, à l'application des lois et règlements régissant ses activités.
- La compagnie prend des mesures adéquates pour prévenir toute utilisation de ses services à des fins de fraude fiscale, de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme.

4. RESPECT DU CODE DE DÉONTOLOGIE

- La compagnie s'engage à respecter les principes énoncés dans le présent Code.
- La compagnie 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.
- La compagnie informe tous ses collaborateurs et intermédiaires des principes énoncés dans le présent Code et en exige le respect de leur part.
- La compagnie qui méconnaît sciemment ou par négligence les règles et principes consacrés par le présent Code de Déontologie porte atteinte tant à la profession qu'à l'image de marque de la place financière.
- En cas de non-respect du présent Code de Déontologie par une compagnie, l'ACA pourra prendre à son égard les mesures telles que prévues par les statuts de l'ACA.

Approuvé lors de l'Assemblée Générale du
27 mai 2020

Toute reproduction doit mentionner la source.

Amplifying Insurance

Suivez l'ACA en vous inscrivant à la newsletter **News@ACA** sur www.aca.lu



www.aca.lu



@ACALuxembourg



ACA Luxembourg

**ACA - Association des Compagnies
d'Assurances et de Réassurances du
Grand-Duché de Luxembourg**

12, rue Erasme, L – 1468 Luxembourg
Tél. : (+352) 44 21 44-1