



CHARTE DE QUALITE DU COURTIER D'ASSURANCE

Préambule

La présente Charte de Qualité du courtier d'assurances membre de l'APCAL s'inspire largement de la Charte de Qualité sur l'assurance vie de l'ACA, qui présente les principes directeurs des bonnes pratiques adoptés par le secteur de l'assurance. La Charte de Qualité du courtier d'assurances adopte les mêmes principes, tout en les adaptant aux caractéristiques spécifiques au secteur du courtage d'assurances vie et non vie sur le plan local et transfrontalier.

1. La Charte de Qualité du courtier d'assurances (« la Charte de Qualité ») constitue une recommandation de norme volontaire minimum de bonnes pratiques de marché qu'il convient d'appliquer à l'assurance. Elle est conçue pour être conforme à toutes les réglementations au niveau international, européen et national, et pour compléter les directives et principes relatifs à la lutte contre le blanchiment d'argent tels que les Principes de Wolfsberg en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et les Recommandations générales du Groupe d'Action Financière.
2. De manière générale, le courtier d'assurances propose des produits d'assurance vie et non-vie aux particuliers et aux entreprises sur le marché local et international.
3. La Charte de Qualité, a pour objectif d'établir dans un seul et même document les normes élevées d'intégrité, de transparence et de professionnalisme que les courtiers d'assurances qui l'ont signée observent dans leurs relations avec leurs clients, confrères, régulateurs et consommateurs¹.
4. La Charte de Qualité décrit les différentes fonctions des courtiers d'assurances ainsi que les règles de conduites et procédures internes mises en œuvre par elles pour assurer une conduite appropriée avec les parties prenantes externes. Il est entendu que l'établissement des règles et procédures internes appropriées et le respect de la Charte de Qualité d'une part et desdites règles et procédures internes d'autre part relèvent de l'entière responsabilité de la direction des sociétés de courtage ou du courtier personne physique.
5. La charte de qualité est un document public. Elle est publiée sur le site Internet de l'APCAL.

1

Il est prévu que le statut de la Charte de Qualité soit régulièrement revu de manière à assurer la conformité de la Charte avec les évolutions des réglementations applicables et les normes de qualité du secteur.

La présente charte reflète, outre les lois et réglementations en vigueur dans le secteur de l'assurance, l'esprit dans lequel les courtiers d'assurances entendent agir sur les différents marchés sur lesquels ils opèrent.

¹ Par consommateur, au sens de la présente charte de qualité, on entend l'ensemble des preneurs d'assurances, des assurés, des bénéficiaires, qu'il s'agisse de personnes physiques ou de personnes morales.



L'objectif de cette charte est d'adopter des règles de conduite de manière à préserver la bonne réputation et soutenir les efforts des professionnels du secteur afin de développer le courtage d'assurances de façon appropriée, saine, professionnelle et efficace.

Cette charte repose sur cinq fondements qui tiennent compte des spécificités du secteur et orientent les courtiers d'assurances sur les thèmes suivants :

1. L'intégrité dans les relations d'affaires avec les clients mais aussi avec les partenaires et concurrents. On attend du personnel des acteurs du secteur qu'il observe la même intégrité.
2. La nature exemplaire des pratiques et la loyauté des acteurs dans la mise en place de leurs moyens d'action.
3. La conformité avec les réglementations locales et étrangères applicables aux acteurs.
4. Les acteurs doivent s'abstenir de mettre en place des mécanismes contribuant à l'évasion fiscale.
5. Les réclamations des clients doivent être traitées conformément aux normes de l'EIOPA.
6. Les courtiers d'assurances ont adopté les principes et exigences suivants :

1. **Principe d'intégrité et de probité**

1.1. Intégrité dans les relations commerciales

1.1.1. *Connaissance de la clientèle*

Les courtiers d'assurances s'assurent qu'ils ont une bonne connaissance de leur clientèle grâce aux méthodes suivantes :

- **Identification** : les courtiers d'assurances prennent toutes les mesures nécessaires pour établir l'identité de leurs clients et bénéficiaires économiques avant d'effectuer toute transaction.

Plus particulièrement en matière d'assurance vie, il est essentiel que les courtiers d'assurances connaissent les clients particuliers. Pour les sociétés, les bénéficiaires finaux et les personnes qui en contrôlent les fonds doivent être identifiés.

Les professionnels veillent, dès l'entrée en relation d'affaires, à documenter leur dossier par la résidence fiscale de leurs clients afin de leur fournir préalablement à la conclusion du contrat les informations fiscales générales relatives à l'existence du contrat et des opérations qui y seront réalisées.

- **Diligence** : les courtiers d'assurances réunissent toutes les informations nécessaires sur leurs clients, assurés ou bénéficiaires, qui peuvent notamment inclure leur domicile, leurs données personnelles, la raison et l'objectif pour lesquels ils souscrivent un contrat d'assurance. En matière d'assurance vie, il conviendra d'ajouter l'origine économique de leur patrimoine et une estimation de ce dernier, la source des fonds transférés et la future tendance ou utilisation du contrat d'assurance vie.



- **Types de relations commerciales** : les courtiers d'assurances refusent de proposer des contrats anonymes et d'effectuer des transferts de fonds sur un compte non identifié ou anonyme.
- **Dossiers régulièrement mis à jour** : les courtiers d'assurances s'assurent que les informations qu'ils détiennent au sujet de leurs clients sont à jour. En assurant le suivi des opérations sur leurs contrats, les courtiers veillent à examiner l'existence de tout indice susceptible de contredire les déclarations fournies initialement par le client.
- **Prévention du blanchiment d'argent, du financement du terrorisme et de la fraude à l'assurance. Organisation appropriée** : les courtiers d'assurances mettent en place des procédures pour prévenir le blanchiment d'argent et autres activités criminelles. Elles instaurent un mécanisme efficace d'analyse des transactions et de détection des fraudes. Au sein de l'organisation, un employé est nommé responsable de la prévention du blanchiment d'argent. En général, ce poste est séparé des services opérationnels et commerciaux.
- **Coopération avec les autorités** : les courtiers d'assurances coopèrent avec les autorités et font les déclarations et divulgations nécessaires s'ils suspectent une quelconque activité criminelle.
- Les professionnels exercent une vigilance en relation avec leurs clients, en particulier pour identifier l'origine des fonds et de toute information permettant d'identifier l'objectif de l'entrée en relation d'affaires.

3

1.1.2. *Abstention de mécanismes favorisant l'évasion fiscale*

- **Traçabilité des opérations** : Tout versement de primes doit respecter les obligations déclaratives applicables en la matière.
- En matière d'assurance vie, les versements en espèces, titres ou valeurs doivent également respecter les obligations déclaratives applicables en la matière.
- **Conformité fiscale** : dans le cadre de l'assurance vie, chaque professionnel est requis d'adopter une procédure afin d'obtenir l'assurance raisonnable que ses clients respectent les obligations fiscales qui leur sont applicables. Une bonne pratique consiste notamment à obtenir une déclaration de conformité fiscale de la part du client pouvant être le cas échéant documentée en fonction des circonstances du dossier.

En conformité avec les dispositions prises par chaque professionnel pour s'assurer raisonnablement du respect des obligations fiscales par leurs clients, ces derniers doivent être informés que le professionnel s'abstiendra de réaliser des opérations ou d'offrir des services visant à leur permettre de contourner ou d'éluder leurs obligations fiscales.

En tout état de cause, les professionnels doivent prendre soin d'éviter toute situation dans laquelle ils pourraient être utilisés à des fins fiscales illicites.



1.2. Probité des processus de distribution

Les courtiers d'assurances garantissent que leur principale priorité est de proposer des contrats et des services d'assurance vie conformes aux réglementations locales en vigueur pour l'activité en libre prestation de services ou sur le marché local. Ils établissent des principes dans le but de :

- ✓ Répondre aux attentes des clients.
- ✓ Respecter les lois et réglementations qui font partie des règles « d'intérêt général » du pays de résidence des souscripteurs applicables au produit souscrit.
- ✓ Respecter les règles en vigueur de distribution et d'intermédiation.

Par principe, tout courtier d'assurances doit s'efforcer d'éviter de contribuer, de manière systématique ou en connaissance de cause, à une évasion fiscale ou à toute autre activité contraire aux lois et réglementations des pays où lesdits services sont proposés. Le cas échéant, les courtiers d'assurances s'engagent à mettre à disposition de leurs clients les données dont ils ont besoin pour compléter leur déclaration d'impôts.

1.3. Intégrité du personnel

1.3.1. Critères de recrutement

Les courtiers d'assurance s'engagent à recruter du personnel dont les valeurs d'intégrité et d'éthique sont exemplaires.

1.3.2. Prévention à la fraude interne

Les courtiers d'assurances prennent les mesures nécessaires pour prévenir les fraudes internes : de telles mesures peuvent notamment inclure des règles de sécurité relatives aux transferts de fonds, des processus de signature, la surveillance des transactions ainsi que des formations correspondant à ces règles.

1.3.3. Contrôle interne

Les courtiers d'assurances s'assurent qu'un environnement de contrôle efficace est en place.

2. Probité / Conformité

2.1. Envers des clients

Dès le début de la relation, les courtiers d'assurance mettent à la disposition de leurs clients des informations claires, appropriées et complètes quant au produit proposé.

De manière générale, les professionnels mettent à disposition de leurs clients toutes les informations nécessaires pour justifier le contenu de leur contrat.

En matière d'assurance vie, ils communiquent les informations reçues des compagnies d'assurances leur permettant de s'acquitter de leurs obligations fiscales, notamment en leur fournissant des relevés de situation qui leur permettront de procéder à leur déclaration fiscale exigée par la législation applicable.

Les professionnels doivent s'assurer que tous les documents qu'ils délivrent à leurs clients donnent une image fidèle de la situation du contrat comme renseignée dans les livres des compagnies d'assurances.



Le cas échéant, pour permettre à leur clientèle de se conformer à leurs obligations fiscales tout au long de la durée du contrat, les courtiers d'assurances recommanderont à leurs clients qu'ils s'informent auprès de leur propre conseiller juridique ou fiscal en fonction de leur situation personnelle des possibles évolutions fiscales susceptibles de s'appliquer à leur contrat.

En matière d'assurance vie, dans l'éventualité où les courtiers d'assurances seraient informés par leur clientèle d'un changement de résidence fiscale, ils les inviteront à se rapprocher d'un conseiller fiscal en vue d'examiner les conséquences de ce transfert sur leur contrat existant.

2.2. À l'égard de l'environnement réglementaire

2.2.1. Accès garanti à l'information sur simple demande

Les courtiers d'assurances assurent aux autorités régulatrices et autres autorités compétentes des pays où elles sont établies, l'accès à toute information qu'elles demandent dans le cadre de la législation en vigueur en matière de protection des données et dans la mesure autorisée par les lois et réglementations applicables aux divulgations devant être faites aux autorités. Cette garantie couvre toute information fournie conformément aux lois et réglementations en vigueur dans les pays où les clients détiennent leurs contrats. Les informations fournies se limitent strictement aux demandes des autorités et ne doivent pas menacer les règles de confidentialité.

Le cas échéant, les courtiers d'assurances s'engagent également à remplir leurs obligations d'échange administratif d'informations.

3. Professionalisme

3.1. Primauté des intérêts légitimes des clients

Les courtiers d'assurances appliquent ce principe à toutes les transactions qu'ils effectuent pour leurs clients, en particulier dans les domaines suivants.

3.1.1. *Respect de la vie privée et discrétion professionnelle*

Les courtiers d'assurances ont pour tradition de respecter la vie privée et faire preuve de discrétion professionnelle tout en se conformant aux lois du pays où ils sont établis. Ils établissent des règles pour protéger la confidentialité des informations des clients quelle qu'en soit la forme. Ils mettent en place des règles et procédures visant à sauvegarder ces données, en particulier :

- Des mesures pour protéger les données confidentielles,
- Des restrictions à la divulgation des informations afin de la limiter aux personnes et entités qui « ont besoin de savoir »,
- Des règles d'accès du personnel aux bâtiments, systèmes et tâches informatiques,
- Des règles d'accès aux bâtiments pour les personnes extérieures.

De plus, une formation régulière portant sur la gestion et la sécurité des données est proposée au personnel pour permettre une évolution professionnelle continue ; cette formation aborde également la question de la nécessaire discrétion du personnel dans l'exécution de son travail.



3.1.2. *Gestion des réclamations*

Les courtiers d'assurances mettent en place les dispositions nécessaires à la gestion des réclamations, de manière à traiter toute réclamation émanant d'un client. Les courtiers d'assurances informent leurs clients de la marche à suivre pour adresser une réclamation. Les réclamations des clients peuvent être adressées, sans préjudice de leur droit d'engager une autre action en justice dans le cadre du système judiciaire en place, au Commissariat aux Assurances (CAA).

3.2. *Professionalisme des prestataires*

3.2.1. *Vérifications préalables*

Lorsque les courtiers d'assurances décident d'externaliser des prestations essentielles liées soit à la distribution, à la gestion administrative et/ou financière des contrats qu'ils ont introduites auprès des compagnies, ils s'engagent à vérifier au préalable le professionnalisme des prestataires par une procédure d'habilitation formelle et documentée regroupant des critères liés notamment à leur agrément et à leur réputation.

3.2.2. *Matérialisation des engagements*

Les engagements des prestataires seront matérialisés dans une convention écrite reprenant au minimum le respect des standards de qualités relatifs à l'exercice de leur fonction tant au niveau de la fourniture des conseils que de leur contrôles AML/FT. Relativement aux engagements liés à la distribution des contrats d'assurance, une attention particulière se portera sur la conformité fiscale des clients et des actifs servant au paiement de la prime.

3.3. *Efficacité*

3.3.1. *Efficacité de la transmission d'informations aux clients*

Les courtiers d'assurances s'assurent de la qualité des informations transmises aux clients et des services qu'ils proposent. Cela s'applique en particulier :

- Au caractère complet et à jour de tout rapport qu'ils rédigent,
- A la rapidité des processus de traitement de toute tâche qu'ils effectuent,
- A la transmission des données pour l'établissement des déclarations d'impôts,
- A l'exactitude et à l'impartialité de tout calcul,
- A la clarté des informations.

Les professionnels veillent à ce que les informations destinées à la clientèle soient présentées dans une documentation utilisant une terminologie claire, correcte et non trompeuse.

3.3.2. *Efficacité du personnel*

Les courtiers d'assurances garantissent que leur personnel agit dans l'intérêt des clients :

- Avec responsabilité,
- Avec compétence
- Conformément aux règles déontologiques.

À cet effet, les courtiers d'assurances proposent des formations à leur personnel.