

# CHARTRE

2  
0  
1  
3



Fédération  
Française  
des Sociétés  
d'Assurances



CHAMBRE SYNDICALE DES COURTIERS D'ASSURANCES



ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT DES  
RISQUES ET DES ASSURANCES DE L'ENTREPRISE

## PREAMBULE

Tout en reconnaissant l'existence de la Charte signée en 2006 entre l'AMRAE et la FCA, les parties, **AMRAE**, **CSCA** et **FFSA**, ont estimé qu'il était de l'intérêt de leurs membres de pouvoir disposer d'un document permettant de les guider dans leurs relations communes.

Les dispositions de ce document constituent une charte de la relation entreprises / courtiers d'assurances / assureurs pour les marchés privés dans le cadre de l'assurance non vie des Grandes Entreprises membres de l'AMRAE, des courtiers d'assurances membres de la CSCA et des entreprises d'assurances membres de la FFSA.

Cette charte témoigne de l'attachement de ses signataires aux principes de **liberté contractuelle** et de **transparence** dans le cadre de leurs relations



## 1 | Définition du cadre de la relation d'affaires - Echanges d'informations

Afin de favoriser une meilleure compréhension des attentes de l'assuré, de la mission du courtier et du rôle de l'assureur, il est préconisé que l'assuré pose le plus clairement possible avec le courtier d'assurances, le modèle de fonctionnement souhaité : entre l'externalisation globale (ensemble du conseil, négociation, placement, gestion, sinistres...) et le recours à certaines missions spécifiques au cas par cas, les différentes options possibles influençant l'esprit et le contenu du partenariat.

En cas de relations directes et d'échanges survenus entre l'assureur et le client à propos du contrat, objet de la relation tripartite, il est fortement recommandé que le client en informe parallèlement le courtier afin que celui-ci dispose du même degré d'information et soit à même de remplir pleinement son rôle.

## 2 | Renforcement de la sécurité juridique et financière

L'émission des contrats à la date d'effet est un objectif commun aux assureurs, aux courtiers d'assurances et aux clients. Chacun s'engage à faire en sorte que les assureurs puissent émettre les contrats pour la date d'effet ce qui implique que les études, appels d'offres et négociations soient menés suffisamment en amont avant la date d'entrée en vigueur de la garantie.

La mise à disposition du contrat à la date d'effet constitue un élément important de sécurité juridique pour le client. L'assureur, le courtier et le client s'engagent à tout mettre en œuvre pour conclure au plus vite la proposition de contrat ou à demander rapidement les modifications souhaitées. De même pour les pays dans lesquels la garantie ne prend effet qu'après règlement de la prime, les parties s'efforcent à finaliser les facturations, documentations et règlements dans les délais prévus.

En complément, il paraît nécessaire de formaliser avec la plus grande clarté possible la lettre mais aussi l'esprit tant des polices mères que des polices locales.

Par ailleurs, l'assuré, le courtier et l'assureur peuvent convenir d'accorder la vigilance requise aux éléments de sécurité financière selon des modalités à définir dans le cadre de la relation contractuelle.

## 3 | Programmes internationaux

Pour améliorer la relation client/courtier d'assurances/assureur dans le cadre d'un programme international, il est préconisé de mettre en place systématiquement un manuel de procédures commun client/courtier d'assurances/assureur qui soit suffisamment détaillé sur les couvertures du programme afin que toutes les parties prenantes se réfèrent au même document et en aient une interprétation identique.

Concernant le fonctionnement des réseaux internationaux de courtage d'assurance et d'assureurs, il convient de contractualiser ou d'indiquer des règles de fonctionnement et de rémunération et de s'assurer de la bonne compréhension de ces règles par l'ensemble des acteurs, notamment par les courtiers d'assurances locaux. S'agissant des reporting internationaux, il est vivement recommandé de procéder à un envoi unique et homogène d'instructions dans les réseaux courtiers-assureurs après validation par l'assuré.

Un descriptif des critères principaux des polices locales : limites, sous-limites, franchises, primes ..., dans une langue à convenir, doit être émis à la date d'entrée en vigueur des garanties.

Une fois la prime d'assurance mondiale déterminée et agréée entre les parties, il est recommandé d'établir en toute transparence, en accord entre le client, le courtier d'assurances et l'assureur, la juste répartition de cette prime mondiale par pays et par activité, ce en conformité avec les réglementations (conformité légale et taxes) et l'équité technique des risques au sein du programme international.

## 4 | Sinistres

Dans la mise en place ou le renouvellement d'un programme d'assurances, il est important de prévoir l'ensemble des dispositions concernant la gestion des sinistres y compris les éventuelles gestions de « run-off ». Celles-ci incluront :

- En tant que de besoin, les protocoles définissant le pilotage et la coordination, des différents acteurs entre eux (client, courtier d'assurances, assureurs, experts, avocats...)
- L'identification et la compétence des ressources disponibles chez le courtier d'assurances et chez l'assureur, en France comme à l'international le cas échéant

Par ailleurs, des sinistres exceptionnels et/ou des gestions de crise pouvant nécessiter des ressources complémentaires au cas par cas, la capacité du courtier d'assurances et de l'assureur à mobiliser de telles ressources est à prendre en compte au-delà du cadre général ci-dessus.

## 5 | Créativité et innovation

L'innovation et la créativité sont des besoins importants pour les clients auxquels le courtier d'assurances et l'assureur cherchent à répondre constamment, tout en explorant chaque source d'amélioration possible au cours de leur relation avec le client.

## 6 | Appels d'Offres

Les Grandes Entreprises considèrent que les appels d'offres « conceptuels » sont la meilleure méthode de sélection d'un courtier d'assurances sur la base de la qualité de ses prestations distinctes de celles de l'assureur.

Afin de permettre un bon fonctionnement de la concurrence entre assureurs, il est recommandé, après la phase d'appel d'offres « conceptuel » de sélection d'un courtier d'assurances sur la base de la qualité de ses prestations, de procéder, le cas échéant, à un appel d'offres des assureurs sur la base du même concept. Il appartient aux assureurs sollicités d'ajouter, s'ils le souhaitent, des variantes et options supplémentaires.

La rémunération du courtier d'assurances au titre d'un appel d'offres est envisageable dès lors que la consultation représente pour ce dernier, un investissement important et pour le client une valeur ajoutée. En contrepartie, le client en mesurera les apports afin le cas échéant d'adapter la rémunération en conséquence.

## 7 | Transparence dans les offres reçues des assureurs

La transparence des offres est posée par principe et le courtier d'assurances transmet au client l'intégralité des offres et réponses reçues de tous les assureurs consultés en annexe de la synthèse, analyses et recommandations qui président à son conseil.

## 8 | Responsabilité

Il importe de veiller aux effets de l'insertion éventuelle de clauses limitatives de responsabilité.

## 9 | **Transparence concernant les rémunérations, honoraires et conditions d'apéritition**

La transparence des rémunérations (commissions et/ou honoraires) est posée par principe et le client a droit à l'information la plus complète dès lors qu'il en exprime le souhait et en détermine le périmètre : rémunération directe et indirecte, rémunération pour services effectués concernant le client et toute rémunération reçue de l'assureur qui viendrait en complément de celle liée au client du courtier.

Il conviendra de veiller particulièrement aux rémunérations additionnelles susceptibles d'orienter le choix de placement proposé par le courtier : les rémunérations sur contrats connexes ou annexes et les rémunérations pour services effectués pour compte de l'assureur dans le cadre d'un accord spécifique concernant le client.

La qualité des prestations doit être à la hauteur des engagements pris. Un système de bonus/malus appliqué à la rémunération du courtier d'assurances est donc recommandé afin de l'inciter à maintenir cette qualité dans la durée.

Il est recommandé à l'apéristeur de communiquer les conditions d'apéritition, dont les commissions, au courtier, lorsque celui-ci en fait la demande.

De la même manière, il est recommandé au courtier de communiquer à l'assureur les honoraires perçus de son assuré, lorsque l'assureur en fait la demande.

## 10 | **Déclaration des valeurs assurées, assiette de prime et statistique**

Le client s'engage à réévaluer régulièrement les valeurs assurées et les chiffres d'affaires (selon le critère tarifaire retenu par le contrat d'assurances) ; pour sa part, le courtier d'assurances s'engage à inciter le client à respecter ce principe. L'absence de sanctions contractuelles éventuelles dans les contrats ne diminue en rien la diligence et le soin portés à l'exactitude de ces éléments clés dans le calcul des primes d'assurances.

La qualité de l'information et sa transparence étant primordiales dans le processus de calcul de la prime, il est recommandé de déclarer les valeurs à assurer de la manière la plus exacte possible.

Les statistiques concernant les sinistres passés qui sont fournies aux assureurs par le courtier d'assurances font mention de leur origine en indiquant expressément si les informations qu'elles contiennent proviennent d'un courtier ou d'un assureur.

---

*Signée à Lyon, le 7 février 2013 par*

**Bernard Spitz**  
Président  
F.F.S.A.

**Dominique Sizes**  
Président  
C.S.C.A.

**Gilbert Canaméras**  
Président  
A.M.R.A.E