

**Profil de la profession Courtier
en assurance suisse
et
Code de conduite
du 29 octobre 2008**

Tables des matières

1.	Le courtier en assurance	4
2.	Principes éthiques	5
2.1.	Loyauté et intégrité	5
2.2.	Indépendance	5
2.3.	Professionalisme et diligence	5
2.4.	Innovation et initiative	5
2.5.	Responsabilité et honnêteté	5
2.6.	Orientation lors du premier contact avec le client	6
3.	Attributions du courtier en assurance	7
3.1	Introduction	7
3.2	Analyse de risque	7
3.3	Politique du risque, d'assurance et de prévoyance	7
3.4	Mise en œuvre de la politique du risque	7
3.4.1.	<i>Établissement du contrat</i>	8
3.4.2.	<i>Choix d'un assureur compétent</i>	8
3.4.3.	<i>Conclusion du contrat d'assurance</i>	8
3.4.4.	<i>Vérification de la confirmation de couverture et police</i>	8
3.5	Suivi régulier	8
3.6	Accompagnement en cas de sinistre	8
4.	Bases juridiques	9
5.	Relation juridique du courtier en assurance avec le client	10
5.1.	La convention de courtage	10
5.1.1.	<i>Fondement</i>	10
5.1.2.	<i>Contenu</i>	10
5.1.3.	<i>Procurations du courtier en assurance</i>	10
5.1.4.	<i>Cessation</i>	10
5.2.	Devoirs du courtier en assurance	10
5.2.1.	<i>Défense des intérêts, consultation et suivi</i>	10
5.2.2.	<i>Devoir de respect des directives</i>	10
5.2.3.	<i>Devoir d'information et de compte rendu</i>	10
5.2.4.	<i>Devoir de restitution et de transmission</i>	11
5.3.	Responsabilité du courtier en assurance	11
5.4.	Devoirs du client	11
5.5.	Confidentialité et protection des données	11
6.	Relation juridique du courtier en assurance avec l'assureur	12
6.1	Conclusion et contenu de la convention de collaboration	12
6.2	Obtention de l'assurance et suivi du client	12
6.3	Devoirs du courtier en assurance	12

6.4	Conventions supplémentaires avec l'assureur	12
6.5	Devoirs de l'assureur	12
7.	Courtage du courtier d'assurance	14
7.1	Rétribution du courtier	14
7.2	Mesure de la compensation du courtier	14
7.3	Renoncement aux Contingent Commissions	14

Profil professionnel du courtier en assurances suisse

1. Le courtier en assurance

Au vu des changements permanents constatés dans le secteur des assurances, la profession de conseiller en assurances indépendant (courtier, parfois aussi nommé agent) est en pleine expansion. Alors que les grandes entreprises ont depuis longtemps recours aux services d'un courtier, les petites et moyennes entreprises se voient aujourd'hui à leur tour contraintes de faire appel aux compétences globales d'un assureur-conseil. L'indépendance du courtier, respectivement qu'il ne soit pas dépendant d'un assureur, s'avère en outre nécessaire pour permettre d'adapter les modifications des besoins pratiques à l'évolution constante des produits d'assurances

Le courtier d'assurance est la personne qui, sur la base d'une convention relevant du droit privé, fournit à son client une prestation de service dans le domaine de l'analyse des risques et de l'assurance. Il n'est dépendant ni légalement, ni économiquement d'un assureur. Il n'y a aussi pas de liaison légale ou économique d'un assureur au courtier. Le courtier est inscrit comme agent d'assurance indépendant dans le registre de l'Office Fédéral pour les assurances privées (OFAP). En règle générale, il est responsable du placement des risques chez un assureur et/ou du suivi régulier qui y suit des contrats d'assurance.

Contrairement au représentant/agent d'assurances lié à sa société, le courtier n'est pas employé par un assureur, mais est indépendant vis-à-vis de celui-ci. Conformément à la convention de courtage passée avec son mandant, le courtier agit comme administrateur mandataire au nom de celui-ci.

Le courtier d'assurance peut être une personne physique ou une personne morale. Il est équipé, organisé et formé afin de pouvoir défendre à tout moment les intérêts de ses clients.

2. Principes éthiques

Pour satisfaire au présent profil de la profession, le courtier en assurance observe et respecte les principes suivants.

2.1. Loyauté et intégrité

Le courtier en assurance défend exclusivement les intérêts du client dont il est le représentant. Il agit toujours avec loyauté vis-à-vis de son client et place les intérêts légitimes de ce dernier au-dessus des siens. Il engage tout son savoir et ses compétences, ainsi que toute son expérience pour représenter et défendre de façon optimale les intérêts du client.

Il explique à son client le type et l'étendue de la prestation de ses services, ainsi que le mode de sa compensation. Il informe le client sur les droits et devoirs des deux parties et le conseille avec rigueur. Pour le reste, il s'en tient aux dispositions légales concernées.

2.2. Indépendance

Le courtier en assurance ne dépend ni juridiquement ni économiquement d'un assureur et n'est pas dépendant de celui-ci dans une autre manière. Si cette indépendance lui fait défaut, il n'est pas un courtier en assurance. Ceci est par exemple le cas, s'il est mandaté exclusivement par un ou plusieurs assureurs ou réassureurs.

Inversement, l'assureur ne doit pas être ni légalement, ni économiquement dépendant du courtier.

L'indépendance du courtier manque en particulier s'il est directement ou indirectement intéressé au capital de l'entreprise d'un assureur ou réassureur ou si un assureur ou réassureur est directement ou indirectement intéressé au capital du courtier en assurance avec plus de 10% (actions ou autres parts de l'entreprise).

De plus, le courtier en assurance est considéré comme dépendant de l'assureur ou réassureur, s'il tient chez l'assureur ou chez le réassureur ou inversement si l'assureur ou le réassureur tient chez le courtier en assurance une position supérieure ou prend de l'influence sur la marche des affaires d'une autre manière.

2.3. Professionnalisme et diligence

Le courtier en assurance fournit ses prestations avec la plus grande rigueur et avec le plus haut professionnalisme possible. Il est tenu d'offrir à son client des conseils et un suivi d'une qualité optimale en ce qui concerne l'exécution des tâches en assurance, en prévoyance et en gestion des risques qui lui ont été confiées. Lorsqu'il est consulté, il ne donne son avis et n'informe que sur les domaines pour lesquels il est compétent. Il possède les connaissances générales, commerciales et spécialisées adéquates et s'engage à poursuivre régulièrement une formation continue.

2.4. Innovation et initiative

Tout en demeurant conscient des avantages propres aux valeurs et solutions traditionnelles, le courtier s'engage à appliquer en cas de besoin des solutions nouvelles, voire même non conventionnelles. Il suit activement l'activité du marché et informe ses clients.

2.5. Responsabilité et honnêteté

Le courtier en assurance se comporte toujours de manière honnête et responsable vis-à-vis de ses clients, des assureurs et des prestataires de produits financiers, des autorités ainsi que de ses

concurrents. Il tient compte des éventuelles plaintes concernant sa prestation ou les revendications ou les revendications de responsabilité qui pourraient en résulter. Il contribue également à ce que les principes éthiques de sa profession soient connus et respectés au sein de son établissement.

2.6. Orientation lors du premier contact avec le client

Lors du premier contact, le courtier en assurance oriente le client en particulier sur les points suivants :

- a) son identité et son adresse ;
- b) si les couvertures d'assurance que le courtier offre dans un certain secteur d'assurance viennent d'un seul ou de plusieurs assureurs et de quelles assureurs il s'agit ;
- c) ses relations contractuelles avec les assureurs pour lesquels il agit, ainsi que le nom de ces assureurs ;
- d) la personne, qui est responsable pour la négligence, les fautes et les fausses informations en connexion avec l'activité d'agence ;
- e) le traitement de données personnelles, en particulier le but, l'étendue et le destinataire des données ainsi que leur conservation ;
- f) le système des compensations effectuées par l'assureur.

Ces informations doivent être données sur un support de données durable et qui est accessible par les assurés.

3. Attributions du courtier en assurance

3.1 Introduction

Les attributions du courtier en assurance outre de l'obligation légale d'information lors du premier contact avec le client dépendent du contenu de la mission qui lui a été confiée et du besoin du client. Selon l'orientation et la spécialisation du courtier en assurance, les dites attributions peuvent consister en une consultation et un suivi approfondis, ou se limiter à certains domaines particuliers.

Les attributions premières du courtier consistent à clarifier les besoins du client, assurer une couverture des risques optimale des risques présents et à servir d'intermédiaire dans l'établissement de contrats d'assurance. Il soutient le client lors de l'élaboration et de la conclusion des contrats d'assurance. Il s'attache à présenter le plus clairement possible la multitude des offres, des concepts de couverture et des tarifs de primes. Le courtier en assurance effectue également des tâches administratives.

Dans le cadre de la mission qui lui a été confiée, le courtier en assurance doit particulièrement conseiller le client sur les points suivants:

- quels sont les risques qu'il doit assurer et dans quelle étendue;
- comment la couverture la plus efficace peut être obtenue;
- quels assureurs respectivement quels organismes prenant en charge les risques sont à disposition et lequel il doit choisir;
- quelle est la prime adéquate pour la couverture des risques tenant compte de tous les facteurs en jeu.

La liste des attributions possibles du courtier en assurance décrites ci-après n'est pas exhaustive. Ces attributions peuvent en effet être complétées par d'autres prestations de service ou se limiter à un domaine restreint.

3.2 Analyse de risque

L'analyse de risque constitue le plus souvent le point de départ du travail de collaboration avec un courtier en assurance. Tenant compte de toutes les données individuelles, le courtier en assurance examine quels risques peuvent être pris en considération et si, pour chaque cas, la conclusion d'un contrat s'avère la solution adéquate. L'objectif de l'analyse est de reconnaître et d'évaluer les risques assurables. Le courtier en assurance fournit des recommandations sur ceux qui peuvent être évités ou réduits. Finalement, le client décide dans quelle mesure les risques peuvent être pris en charge par lui-même et, le cas échéant, être transférés à un tiers.

3.3 Politique du risque, d'assurance et de prévoyance

En se basant sur l'analyse du risque et la capacité en matière de risque, le courtier en assurance établit en collaboration avec le client la politique du risque, d'assurance et de prévoyance à envisager. Dans la mesure du possible, son élaboration partira d'une approche globale. Un concept prenant en compte la politique du risque, d'assurance et de prévoyance sera ensuite élaboré, qui est basée sur celle-ci.

3.4 Mise en œuvre de la politique du risque

Sur la demande du client, le courtier en assurance formule les exigences auxquelles devront satisfaire les solutions d'assurance. Il sert d'intermédiaire à la conclusion des contrats avec les assureurs compétents sur le marché national, ou, le cas échéant, sur le marché international.

3.4.1. Établissement du contrat

Le courtier en assurance influence l'établissement concret du contrat et les conditions d'assurance afin de répondre de manière optimale aux besoins du client. Il indique au client les conséquences pouvant découler de couvertures et de sommes d'assurances insuffisantes.

3.4.2. Choix d'un assureur compétent

Le courtier en assurance cherche sur le marché des assurances les meilleures offres concernant les risques à assurer. Il recueille les offres, les examine et les compare. Pour la conclusion du contrat, le courtier en assurance est tenu de recommander uniquement des assureurs reconnus par l'autorité de contrôle. Concernant le choix de l'assureur, le courtier tient également compte des informations disponibles sur le marché quant à sa solvabilité, la qualité de ses prestations et la manière dont l'assureur assure le règlement des dommages.

3.4.3. Conclusion du contrat d'assurance

Moyennant procuration, le courtier en assurance peut conclure, modifier ou annuler les contrats au nom du client.

3.4.4. Vérification de la confirmation de couverture et police

Le courtier en assurance vérifie les contenus des écrits et s'assure que le contenu du contrat documenté est conforme aux accords antérieurement convenus.

3.5 Suivi régulier

En remplissant sa mission de gestion des contrats d'assurance, le courtier en assurance épargne au client un travail fastidieux en matière de règlement et de gestion. Le courtier veille tout particulièrement à ce que la couverture d'assurance soit en permanence conforme aux instructions légales ainsi qu'aux éventuelles modifications afférentes aux conditions de risque et aux conditions du marché.

Dans le cadre de ses possibilités, le suivi par le courtier en assurance peut comporter les tâches suivantes:

- surveillance des changements du risque (en la personne du client, quant à ses besoins en assurances, suite à de nouveaux achats, d'accroissements de la valeur, d'acquisitions, de la vente de parts de l'entreprise, etc.) et conseil sur la requise adaptation de la couverture d'assurance;
- comparaison de la couverture existante avec les nouvelles offres du marché (autres concepts de couverture, nouveaux assureurs, modification des primes etc.);
- consultation (évent. externe) sur les mesures de sécurité et de prévention des sinistres;
- élaboration de rapports permettant de prendre des décisions concernant le prolongement ou la modification des contrats;
- contrôle des délais;
- surveillance de la solvabilité de l'assureur;
- rapport périodique sur le concept de financement du risque en tenant compte de la probabilité d'occurrence des sinistres;
- élaboration de relevés des polices et de manuels d'assurance.
- Contrôle des décomptes de primes et surplus

3.6 Accompagnement en cas de sinistre

L'accompagnement du client en cas de sinistre peut être une tâche importante du courtier en assurance. Le cas échéant et en fonction de ce qui a été convenu, il soutient le client dans ses démarches visant à faire valoir son droit à l'assurance. Il participe aux négociations avec l'assureur, s'enquiert en cas de besoin d'un expert et offre une aide administrative jusqu'au règlement du sinistre.

4. Bases juridiques

Le courtier en assurance est en relation contractuelle aussi bien avec ses clients (convention de courtage) qu'avec les assureurs (convention de collaboration).

Le courtier établit une convention de courtage avec ses clients. Par la présentation d'un mandat écrit, le courtier se légitime aussi vis-à-vis de l'assureur comme le représentant du client, puisque l'assureur n'est pas partie contractante de la convention de courtage. Cette dernière ne doit pas avoir l'accord de l'assureur.

La convention de courtage peut revêtir des formes et contenus différents. Lorsqu'elle englobe les tâches décrites ci-dessus sous le chiffre 3, elle constitue un contrat particulier qui n'est pas réglementé par le code des obligations. Ce contrat comporte avant tout des éléments afférents au simple mandat, au contrat de louage et au contrat de courtage et s'est ainsi développé et relevé comme un contrat mélangé sui generis du droit coutumier.

Les courtiers en assurance sont depuis le 1^{er} janvier 2006 soumis au contrôle des assureurs et doivent, étant des personnes morales ou juridiques, se faire enregistrer. Sortant de cette vision légale de supervision, le courtier en assurance a l'obligation d'éclairer le client lors du premier contact sur sa position comme agent indépendant ainsi que de l'éclairer sur ses relations légales et économiques avec l'assureur. De plus, le courtier doit informer le client sur le système des compensations effectuées par l'assureur.

En règle générale, les droits et devoirs réciproques entre les courtiers en assurance et les assureurs sont définis par des conventions de collaboration écrites, qui ne peuvent pas être classées dans un contrat type dans la législation. Cette convention est un contrat cadre qui détermine de façon standard les règlements et les dispositions administratives et unitaires concernant les compensations dues par l'assureur ainsi que les courtages de l'ensemble des contrats d'assurance établis par le courtier et dont il assure le suivi.

5. Relation juridique du courtier en assurance avec le client

5.1. La convention de courtage

5.1.1. Fondement

Le courtier en assurance agit pour le client (le preneur d'assurance) sur la base d'une convention de courtage conclue avec ce dernier de manière expresse (donc, en règle générale, par écrit) ou conclusive. L'assureur n'est pas partie contractante de la convention.

5.1.2. Contenu

La convention de courtage régit les prestations de services que doit fournir le courtier pour le client. Il s'agit en règle générale d'un rapport d'obligation à long terme. Le courtier en assurance est tenu non seulement de servir d'intermédiaire à l'établissement d'une couverture d'assurance, mais aussi d'assurer ensuite le suivi du portefeuille d'assurances du client, notamment en ce qui concerne les adaptations et les modifications requises de la couverture d'assurance.

5.1.3. Procurations du courtier en assurance

La convention de courtage attribue (par écrit ou par accord tacite) au courtier les pouvoirs de procuration l'autorisant à engager au nom du client (en tant que son représentant) les démarches juridiques nécessaires à l'accomplissement de ses tâches. Cette procuration contient à côté de la conclusion de contrats d'assurance en particulier l'apport de modifications au contrat et les résiliations de contrat. En sa qualité de représentant, le courtier ne devient pas partie contractante du contrat d'assurance, même si celui-ci contient une clause désignée comme "clause de courtage". Les procurations peuvent être abrogées à n'importe quel moment et s'annulent en règle générale lorsque la convention de courtage est résolue ou terminée.

5.1.4. Cessation

Sous réserve d'accords particuliers, il peut être mis fin à la convention de courtage, sous observation du délai de résiliation qui a été convenu, à n'importe quel moment.

5.2. Devoirs du courtier en assurance

5.2.1. Défense des intérêts, consultation et suivi

Le plus haut devoir du courtier est de défendre les intérêts et les biens du client couverts par l'assurance. Selon l'accord passé avec le client, le courtier a donc un devoir de consultation et de conseil, ainsi que de suivi approfondi des cas d'assurance.

5.2.2. Devoir de respect des directives

Le courtier en assurance est fondamentalement tenu de suivre les directives du client. Le courtier en assurance doit préalablement l'informer et lui fournir au besoin les explications nécessaires. Le courtier en assurance n'a pas le droit de suivre des indications contraires à la législation en vigueur. Il n'exécutera des directives préjudiciables pour le client uniquement si ce dernier y tient après avoir pris connaissance de l'argumentation dissuasive du courtier à leur égard.

5.2.3. Devoir d'information et de compte rendu

Si le client l'exige, le courtier en assurance est tenu de lui transmettre toutes les informations nécessaires sur le statut de l'affaire en cours. Différent de ce devoir est le devoir d'orientation du courtier lors du premier contact avec le client sur ses relations économiques et légales avec l'assureur ainsi que le système des compensations versées par l'assureur.

5.2.4. Devoir de restitution et de transmission

Le courtier en assurance est tenu de transmettre au client ou à l'assureur toutes les données, documents, déclarations de volonté et de paiements impliqués dans le cadre de l'affaire, qui lui sont destinés. Lors de la résiliation de la convention de courtage, le courtier en assurance doit restituer au client tous les documents, dépôts, etc. appartenant à ce dernier.

5.3. Responsabilité du courtier en assurance

Le courtier en assurance est tenu d'assurer au client le choix et le maintien de la meilleure couverture d'assurance possible. Le courtier agit comme administrateur mandataire du client en ce qui concerne les cas d'assurance et doit défendre les intérêts de ce dernier avec la rigueur et la diligence qui siéent à un commerçant.

Pour s'assurer qu'un éventuel sinistre, pour lequel le courtier doit prendre responsabilité, puisse aussi être compensé, le courtier doit conclure une assurance de responsabilité civile professionnelle avec une somme de couverture de CHF 2 moi. ou d'offrir une sécurité équivalente. Cette obligation suit des aspects légaux de la supervision des assurances.

5.4. Devoirs du client

Le client a envers l'assureur aussi bien qu'envers le courtier en assurance des devoirs légaux et contractuels d'information, de diligence et de loyauté dont l'étendue peut, en particulier, être définie par l'interprétation des dispositions légales applicables, de la convention de courtage et du contrat d'assurance.

5.5. Confidentialité et protection des données

Le courtier en assurance reçoit de son client et de l'assureur des documents, informations et des données de nature confidentielle. Il assure qu'aucun tiers non autorisé ne puisse y accéder. La transmission d'informations et de données confidentielles requiert l'accord exprès du client et/ou de l'assureur.

6. Relation juridique du courtier en assurance avec l'assureur

6.1 Conclusion et contenu de la convention de collaboration

Le courtier en assurance conclut généralement avec l'assureur des conventions de collaboration sous une forme écrite; celles-ci peuvent être également conclues oralement ou de façon conclusive. Le contenu et l'étendue des droits et devoirs réciproques dépend de l'interprétation de la convention de collaboration ainsi que les dispositions légales en vigueur. Les usages propres à la profession doivent aussi être pris en considération.

La relation juridique entre le courtier en assurance et l'assureur comprennent d'un côté les prestations de service que le courtier doit entreprendre pour l'assureur, les devoirs du courtier en assurance envers l'assureur, ainsi que les devoirs de l'assureur envers le courtier en assurance de l'autre côté et en particulier son devoir de paiement du courtage.

6.2 Obtention de l'assurance et suivi du client

Le courtier en assurance sert d'intermédiaire dans la conclusion de conventions d'assurance et procure ainsi souvent des nouveaux assurés à l'assureur (preneur d'assurance). Il doit être indépendant, c'est-à-dire ne pas être légalement ou économiquement dépendant d'un assureur. Un grand nombre des tâches effectuées par le courtier avant et durant la durée des contrats d'assurance se font aussi au bénéfice des assureurs, leur permettant ainsi d'économiser du personnel, des tâches administratives, et de réduire leurs coûts. Parmi ces tâches, on notera notamment l'analyse des besoins en assurance du client, l'établissement d'informations sur les risques à l'attention des assureurs, le développement de concepts d'assurance et le soutien apporté dans le cadre du règlement de l'administration courante (y c. la réponse aux questions du client, le contrôle et l'ajustement de la couverture d'assurance, le suivi en cas de sinistre, etc.).

6.3 Devoirs du courtier en assurance

Le courtier en assurance est le partenaire de l'assureur. Les deux partenaires sont tenus à des devoirs d'application et de loyauté réciproques. Les assureurs doivent pouvoir compter sur la fiabilité et la diligence du courtier en assurance dans l'exercice de sa fonction. Il en va de même pour le courtier dans ses rapports avec l'assureur.

Lorsque le courtier engage des démarches en tant qu'intermédiaire auprès des assureurs, il est tenu en particulier par des devoirs d'information à leur égard.

6.4 Conventions supplémentaires avec l'assureur

L'assureur peut charger le courtier en assurance, qui doit défendre exclusivement les intérêts du client respectivement de l'assuré, en complément de la convention de collaboration, avec des tâches supplémentaires (plein pouvoir afférent à l'acceptation provisoire du risque, encaissement de primes, régularisation de cas de sinistre jusqu'à une certaine somme avec effet contraignant pour l'assureur etc.). Pour l'exécution de ces tâches subdéléguées par l'assureur, le courtier sera compensé supplémentaires par l'assureur.

Ce genre de conventions supplémentaires, qui doivent être déclarées, ne doivent pas toucher les devoirs du courtier en assurance vis-à-vis du client dans la convention de courtage. La convention de courtage limite étroitement la relation entre le courtier en assurance et l'assureur.

6.5 Devoirs de l'assureur

Après la conclusion respectivement l'entrée en vigueur d'un contrat d'assurance obtenu par l'intermédiaire du courtier en assurance, l'assureur est en principe tenu de poursuivre sa collaboration

avec ce dernier en vertu de la convention de collaboration ainsi que la convention de courtage, qui lui a été notifiée.

De façon analogue à ce qui a été décrit dans le cas des devoirs du courtier en assurance, l'assureur est également tenu par des devoirs d'information, de diligence et de loyauté envers le courtier en assurance.

L'assureur doit respecter un changement de courtier en assurance, qui lui a été notifié par l'assuré, pendant la durée du contrat d'assurance.

7. Courtage du courtier d'assurance

7.1 Rétribution du courtier

Le courtier ne travaille pas gratuitement. La commission du courtier en assurance fait partie de la prime d'assurance, respectivement elle fait partie des coûts ; le versement a lieu de l'assureur au courtier en assurance.

Le courtier en assurance doit informer le client lors du premier contact sur le système des compensations, courtages et provisions versés par l'assureur.

7.2 Mesure de la compensation du courtier

La commission du courtier pour son engagement dans l'intérêt de l'assuré consiste normalement en un certain taux de pourcentage des primes d'assurance, en des dépôts d'épargne ou des sommes d'assurance. En règle générale, son montant est fixé dans le cadre des conventions de collaboration avec l'assureur. En l'absence exceptionnelle d'accord sur le montant de la commission, le courtier perçoit la commission usuelle ou une commission équitable.

7.3 Renoncement aux Contingent Commissions

Le courtier, qui a le devoir vis-à-vis de ses clients d'agir avec professionnalisme et honnêteté, en particulier aussi avec transparence sur sa rétribution, renonce à n'importe quelle compensation additionnelle en volume, en croissance et des compensations dépendant du sinistre (Contingent Commissions) de l'assureur.

SIBA Association Suisse des courtiers en assurances



Prof. Dr. Moritz W. Kuhn
Président

Changements décidés lors de l'assemblée générale extraordinaire du 29 octobre 2008 de la version du 4 septembre 2003 du "Profil de la profession Courtier en assurances suisse"