



CODE DE DEONTOLOGIE

2 mai 2017

Avant-propos

Le présent code de déontologie énonce les règles et principes auxquels les intermédiaires d'assurances, membres de l'APCAL, ont souscrit à l'égard de leurs nombreux interlocuteurs, à savoir les consommateurs(*), les entreprises d'assurances, leurs concurrents, leurs membres du personnel et les instances de surveillance.

L'intermédiaire d'assurances trouve sa définition dans la loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances (version coordonnée du 1^{er} juin 2016).

(*) Par consommateur, au sens du présent code, on entend l'ensemble des preneurs d'assurances, des assurés et des bénéficiaires qu'il s'agisse de personnes physiques ou de personnes morales

Tout membre de l'APCAL doit suivre les principes de base suivants dans l'exercice de ses obligations professionnelles :

1. **Respecter le code et les lois et réglementations qui s'y rapportent**
2. **Agir avec éthique**
3. **Agir dans le meilleur intérêt des clients**
4. **Agir avec compétence, soin et diligence en toute indépendance et transparence**
5. **Garantir le respect du caractère confidentiel des données**
6. **Mettre en œuvre des moyens suffisants**
7. **Développer les relations interprofessionnelles nécessaires à la bonne exécution des missions confiées**
8. **Lutter contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la fraude fiscale et la fraude à l'assurance**

Le non-respect du présent code peut conduire à des sanctions individuelles et ternir la réputation du membre concerné et du secteur du courtage au Grand-Duché de Luxembourg.

Le code de déontologie est sujet à révision régulière de manière à s'assurer qu'il demeure pertinent et approprié.

1. RESPECTER LE CODE ET LES LOIS ET REGLEMENTATIONS QUI S'Y RAPPORTENT

Questions à se poser:

- Le membre de l'APCAL s'engage à respecter

- le **présent code**
- les **lois**
- et les **règlementations**

qui s'y rapportent.

☞ *Suis-je bien informé des développements législatifs et réglementaires récents ?*

☞ *Suis-je au courant des exigences réglementaires de l'activité en général et plus particulièrement en matière de publicité, protection des données et concurrence ?*

☞ *Est-ce que l'organisation au sein de ma société garantit la conformité de la mise en application de toutes les réglementations en vigueur ?*

☞ *Ai-je mis en place une procédure de suivi et de mise à jour des dispositions qui requièrent un changement ou une modification ?*

2. AGIR AVEC ETHIQUE

Questions à se poser:

- Le membre de l'APCAL s'engage à faire preuve

- d'**intégrité**
- de **loyauté**
- d'**honnêteté**

dans ses relations interprofessionnelles.

☞ *Que penserait un tiers qui me voit agir ? Est-ce bien éthique ?*

☞ *Est-ce que je suscite la confiance ?*

☞ *Dois-je craindre une sanction sur un acte posé ?*

☞ *Est-ce que je transmets aux Compagnies d'assurances les sommes qui leur sont dues dans les délais convenus ?*

3. AGIR DANS LE MEILLEUR INTERET DES CLIENTS

Questions à se poser:

- Le membre de l'APCAL s'engage à privilégier les intérêts des clients. Il veillera à fournir à tout client ou prospect une information préalable en concordance avec la réglementation.
 - ☞ *Est-ce que les informations communiquées sont exactes et objectives?*
- Il s'informerera de la situation des clients et de leurs objectifs et récoltera au mieux toute autre information utile. Il fera toujours prévaloir leurs intérêts sur les siens en s'abstenant de toute pression sur les clients de nature à limiter leur libre choix d'une compagnie d'assurances.
 - ☞ *Suis-je à l'écoute de mes clients ?*
 - ☞ *Est-ce que j'ai récolté toutes les informations nécessaires ?*
 - ☞ *Est-ce que j'agis dans le meilleur intérêt des clients ou du mien?*
 - ☞ *Si le client est vulnérable, quelles mesures puis-je prendre de manière à agir dans son meilleur intérêt ?*
- Il assumera un suivi de la relation client de manière à bien prendre en considération la situation évolutive des clients.
 - ☞ *Mes conseils sont-ils toujours bien appropriés ?*

4. AGIR AVEC COMPETENCE, SOIN ET DILIGENCE EN TOUTE INDEPENDANCE ET TRANSPARENCE

Questions à se poser:

- Le membre de l'APCAL s'engage à exercer son activité avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, au mieux des intérêts de ses clients lui offrant une qualité de service de premier ordre.
 - ☞ *Est-ce que j'aimerais être traité de cette manière si j'étais le client ?*
 - ☞ *Est-ce que l'information communiquée est compréhensible et comprise?*
 - ☞ *Est-ce que je fais ce que je dis que je vais faire ? Est-ce que je le fais quand je dis que je vais le faire ?*
 - ☞ *Comment puis-je améliorer le service que je rends à mes clients ?*
 - ☞ *Dois-je mettre à jour mes connaissances professionnelles exigées par mon activité professionnelle ?*
- Il informe ses clients de la nature de ses activités, de la structure de son actionnariat et de toute autre information pertinente requise.
- Il s'efforce d'écartier des conflits d'intérêts, et s'ils ne peuvent être évités, il veille à ce que les clients soient traités équitablement ou à mettre fin à la mission.
- Il s'oblige à préciser la nature de ses rémunérations.

5. GARANTIR LE RESPECT DU CARACTERE CONFIDENTIEL DES DONNEES

Questions à se poser:

- Le membre de l'APCAL est tenu au respect du secret professionnel et au respect de la vie privée en matière de protection des données personnelles, notamment pour la communication d'informations et de documents relatifs aux contrats d'assurances.
 - ☞ *Ai-je mis en place une procédure permettant de respecter le secret professionnel ?*
 - ☞ *Ai-je suivi, ainsi que mon personnel, une formation qui nous sensibilise au traitement confidentiel des données ?*
 - ☞ *Suis-je bien informé de ce qui est permis ou interdit ?*
- Il s'engage à ne déroger à cette règle que sur requête des autorités de contrôle ou de justice.
- Il s'interdit d'utiliser à des fins d'intérêt particulier les informations d'ordre confidentiel qu'il détient.
- Il s'oblige à prendre les mesures d'organisation nécessaires pour éviter, (hors son établissement), la circulation d'informations confidentielles.
- Il connaît ses obligations à l'égard de la Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD), autorité indépendante instituée par la loi du 2 août 2002.
 - ☞ *Suis-je inscrit à la CNPD ?*
 - ☞ *Quelles sont mes obligations vis –à-vis de cet organisme?*

6. METTRE EN ŒUVRE DES MOYENS SUFFISANTS

Questions à se poser:

- Le membre de l'APCAL s'engage à disposer des moyens nécessaires à la bonne exécution de sa mission et de sa profession par un espace de travail dédié, des moyens de conservation sécurisés des informations et des moyens humains suffisants.
 - ☞ *Est-ce que ma société dispose de systèmes appropriés pour la gestion administrative des données ?*
 - ☞ *Est-ce que ma société audite régulièrement son portefeuille de polices et s'assure qu'il est en conformité ? Est-ce que je m'assure de la compréhension de l'information communiquée ?*

7. DEVELOPPER LES RELATIONS INTERPROFESSIONNELLES NECESSAIRES A LA BONNE EXECUTION DES MISSIONS CONFIEES

- Le membre de l'APCAL s'interdit toute action que son statut, sa compétence ou ses moyens ne lui permettraient pas de mener à bonne fin dans le respect de la loi et du présent code.
 - ☞ *Est-ce que mes propos sont en conformité avec mes fonctions et l'esprit des réglementations professionnelles ?*
- Il s'interdit d'inciter une personne à rompre de manière malveillante une relation contractuelle avec un concurrent ou un assureur, ou à ne pas exécuter ses obligations envers ceux-ci.
 - ☞ *Est-ce que je suscite la confiance auprès de mes pairs du secteur professionnel et de mes concurrents ?*
- Il s'interdit toute attitude déloyale susceptible de nuire à la réputation de ses concurrents.
- Il privilégie en cas de litige, le recours à une solution amiable.

8. LUTTER CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT, LE FINANCEMENT DU TERRORISME, LA FRAUDE FISCALE ET LA FRAUDE A L'ASSURANCE

- Le membre de l'APCAL s'engage à lutter contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme la fraude fiscale et la fraude à l'assurance.
 - ☞ *Ai-je bien analysé le risque à assurer ? Est-il plausible dans le contexte du dossier ?*
- Il se tient au courant des lois, règles et procédures légales en vigueur en la matière et participe une fois par an à une formation professionnelle organisée à cet effet.
 - ☞ *Ai-je mis en place une procédure permettant de lutter contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la fraude fiscale et la fraude à l'assurance ?*
- Il respecte lesdites lois et procédures légales et dénonce aux autorités de contrôle concernées, toute opération ou situation dont il aurait connaissance et qui serait susceptible de laisser craindre un acte de blanchiment ou de financement du terrorisme.
 - ☞ *Ai-je suivi, ainsi que mon personnel, une formation qui nous sensibilise à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ?*
 - ☞ *Suis-je bien informé de ce qui est permis ou interdit ?*
- Il s'abstient de proposer des mécanismes favorisant l'évasion fiscale
- Il prend des dispositions afin d'obtenir l'assurance raisonnable que les clients respectent les obligations fiscales qui leur sont applicables et notamment leurs obligations déclaratives.
 - ☞ *Le client m'a-t-il communiqué ses références d'identification fiscale nationale ?*

