

# ADDENDUM à la CHARTE AMRAE / CSCA

2

O

*Les dispositions de ce document constituent un addendum au guide de la relation entreprises / courtiers d'assurances pour les marchés privés, signé à l'origine entre l'AMRAE et la FCA en 2006. La CSCA, née de l'union de la FCA et du SFAC, a intégralement repris ce texte initial et a élaboré avec l'AMRAE cet addendum visant à préciser certains principes de collaboration entre Courtiers et Clients.*

T

T

## **Préambule**

Afin de favoriser une meilleure compréhension des attentes de l'assuré et de la mission du courtier, il est préconisé que l'assuré pose le plus clairement possible avec le courtier, 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.

**Le principe de transparence dans les relations courtier/client constitue le socle de relations saines permettant d'éviter les conflits d'intérêts entre les parties.**

DS G

## **1 / Renforcement de la sécurité juridique**

L'émission des contrats à la date d'effet devient un objectif commun aux courtiers et aux clients pour lequel chacun s'engage à faire en sorte que les assureurs puissent émettre les contrats pour la date d'effet.

En complément, il paraît nécessaire de formaliser la lettre mais aussi l'esprit tant des polices mères que des polices locales, afin que chaque partie ait la vision la plus claire sur ce qu'elle a contracté.

## **2 / Programmes internationaux**

Pour améliorer la relation client/courtier/assureur dans le cadre d'un programme international, il est préconisé de mettre en place systématiquement un manuel de procédures commun client/courtier 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.

Fonctionnement des réseaux internationaux de courtage : il convient de contractualiser ou d'indiquer des règles de fonctionnement et de rémunération (en toute transparence avec les clients pour tous les pays concernés au titre d'un même programme) et de s'assurer de la bonne compréhension de ces règles par l'ensemble des acteurs, notamment par les courtiers 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 les assurés.

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.

DS 

### **3 / 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, assureurs, experts, avocats ...),
- L'identification et la compétence des ressources disponibles chez le courtier et ces mêmes acteurs, 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 et ces mêmes acteurs à mobiliser de telles ressources est à prendre en compte au-delà du cadre général ci-dessus.

### **4 / Créativité et innovation du courtier**

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

En contrepartie, le client en mesurera les apports afin le cas échéant d'adapter la rémunération en conséquence.

### **5 / Appels d'Offres**

Pour les grandes entreprises (programmes internationaux, dommages ou responsabilité), les appels d'offres « conceptuels » sont la meilleure méthode de sélection d'un courtier sur la base de la qualité de ses prestations distinctes de celles de l'assureur.

La rémunération des appels d'offres est envisageable dès lors que la consultation représente pour le courtier, 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.



## **6 / Responsabilité**

Chacune des parties assume les conséquences des erreurs et omissions engageant sa responsabilité.

A cet égard, il importe de veiller aux effets de l'insertion éventuelle de clauses limitatives de responsabilité tant en France qu'à l'étranger dans les Conventions de Prestations de Services courtiers/clients.

## **7 / Rémunération du Courtier**

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 est donc recommandé afin de l'inciter à maintenir cette qualité dans la durée.



**Gérard Lancner**  
Président AMRAE

Association pour le Management du Risque  
et des Assurances de l'Entreprise  
80 boulevard Haussmann  
75008 PARIS



**Dominique Sizes**  
Président CSCA

Chambre Syndicale  
des Courtiers d'Assurance  
91 rue Saint Lazare  
75009 PARIS