



Règles de déontologie 2015

de la Fédération Suisse des Agents Généraux d'Assurances FSAGA

Sommaire

- Préambule
- 1. Dispositions générales
- 2. L'agent général FSAGA et ses clients et consommateurs
- 3. L'agent général FSAGA et les entreprises d'assurance
- 4. L'agent général FSAGA et ses concurrents
- 5. L'agent général FSAGA, ses collaborateurs et partenaires de distribution
- 6. Dispositions finales

Dans le texte ci-après, dans un souci de lisibilité, la forme masculine ou féminine fait indifféremment référence aux deux genres lorsque des personnes sont désignées.

Approuvé à l'occasion du Congrès des 29 & 30 août 2014 à Genève

(Version revue selon décision de l'assemblée des délégués du vendredi 11 juin 1993)

Préambule

La Fédération Suisse des Agents Généraux d'Assurances FSAGA

ayant conscience

- qu'une couverture d'assurance optimale est nécessaire pour rendre supportables les conséquences d'évènements dommageables pour les personnes, les entreprises et l'environnement, ainsi que pour préserver ou rétablir le mieux possible les valeurs de tout type,
- que des conseils spécialisés compétents sont indispensables compte tenu de la diversité des produits et prestataires,
- qu'une grande importance revient aux agents généraux, à leurs collaborateurs et partenaires de distribution en tant qu'intermédiaires entre les clients et consommateurs d'une part, et les entreprises d'assurance d'autre part,
- qu'il existe un besoin, en respectant la libre concurrence, de fixer des règles de comportement dans l'intérêt des clients, des consommateurs et des entreprises d'assurance

adopte les présentes

Règles de déontologie.

1. Dispositions générales

- 1.1. Les membres de la FSAGA s'engagent à respecter l'ordre juridique et les présentes règles de déontologie. Ils sont habilités à porter la dénomination professionnelle «agent général FSAGA».
- 1.2. Par son comportement, l'agent général FSAGA promeut la réputation des intermédiaires d'assurance et amène ses collaborateurs et partenaires de distribution à en faire de même.
- 1.3. L'agent général FSAGA s'abstient de charger des tiers de faire ce que la loi ou les règles de déontologie lui interdisent.
- 1.4. L'agent général FSAGA épuise toutes les voies de médiation et consulte toutes les instances de surveillance des organisations professionnelles avant d'envisager d'engager des actions relevant du droit pénal ou civil contre des concurrents, des preneurs d'assurance et des entreprises d'assurance.
- 1.5. Avant de faire appel aux organes de surveillance de sa fédération, l'agent général FSAGA s'efforce de trouver un règlement à l'amiable auprès des organes de médiation.
- 1.6. Les Chambres régionales et la FSAGA garantissent le respect des présentes règles de déontologie.

2. L'agent général FSAGA et ses clients et consommateurs

- 2.1. L'agent général FSAGA garantit aux clients et consommateurs professionnels et privés des conseils et un suivi individuels, objectifs, consciencieux et compétents.
- 2.2. Il s'engage à gérer les données des clients et consommateurs de manière responsable et conforme au droit.
- 2.3. En cas de sinistre, il intervient en tant que partenaire loyal pour porter assistance à l'assuré et en cas de désaccord entre ce dernier et l'assureur, il tente de faire office d'intermédiaire.

3. L'agent général FSAGA et les entreprises d'assurance

- 3.1. L'agent général FSAGA fait preuve de respect et de courtoisie envers les entreprises d'assurance et est en droit d'attendre un comportement réciproque de leur part.
- 3.2. Il défend les intérêts bien compris des entreprises d'assurance tout en respectant ceux des clients et consommateurs.
- 3.3. Il met à profit son expérience professionnelle afin d'adapter en permanence les produits aux nouveaux besoins du marché et des consommateurs.

4. L'agent général FSAGA et ses concurrents

- 4.1. L'agent général FSAGA a un comportement correct à l'égard de ses concurrents.
- 4.2. Il s'abstient de les dénigrer.
- 4.3. Il ne recommande un changement d'assureur que si cela est dans l'intérêt du client et consommateur.
- 4.4. Il ne porte pas à la connaissance du public les litiges entre concurrents.

5. L'agent général FSAGA, ses collaborateurs et partenaires de distribution

- 5.1. L'agent général FSAGA est un modèle pour ses collaborateurs et ses partenaires de distribution.
- 5.2. L'agent général FSAGA garantit que ses collaborateurs et partenaires de distribution respectent toutes les règles de la profession.
- 5.3. Il encourage la responsabilisation, ainsi que la formation initiale et continue de ses collaborateurs et partenaires de distribution.

6. DISPOSITIONS FINALES

Les présentes règles de déontologie ont été acceptées lors du Congrès des 29 & 30 août 2014 à Genève, lors duquel elles sont entrées en vigueur. Elles remplacent celles de l'assemblée des délégués de 1993.