



Les intermédiaires, leurs obligations d'information et de conseil

> Les intermédiaires

Un intermédiaire peut exercer son activité au titre de plusieurs catégories (agent général d'assurances, courtier d'assurances ou de réassurance, mandataire d'assurances, mandataire d'intermédiaire d'assurances).

Depuis le 30 avril 2007, tout intermédiaire doit être immatriculé et inscrit sur un registre, y compris les intermédiaires européens habilités à exercer sur le territoire national.

L'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance (Orias) est chargé de la tenue de ce registre dont la consultation est accessible sur Internet. Ce dispositif permet notamment aux assurés de vérifier que les intermédiaires auxquels ils ont recours sont bien immatriculés.

Le courtier d'assurances ou de réassurance

C'est un commerçant, personne physique ou morale, qui exerce son activité en dehors de tout lien d'exclusivité contractuelle avec une ou plusieurs entreprises d'assurances.

Agissant pour le compte de ses clients, en cas de faute, il engage en principe sa responsabilité professionnelle. Le courtier a l'obligation de souscrire une assurance de responsabilité civile professionnelle et de justifier d'une garantie financière auprès d'une banque ou d'une société d'assurances.

L'agent général d'assurances

Personne physique ou morale, il exerce une profession libérale. Entrent dans cette catégorie les personnes exerçant leur activité dans le cadre d'un mandat exclusif avec une ou plusieurs entreprises d'assurances.

Il peut régler lui-même certains sinistres ne dépassant pas un montant déterminé.

Il représente sur le terrain la société d'assurances dont il engage la responsabilité.

Dans certains cas, l'agent général peut vendre des contrats pour le compte d'autres sociétés d'assurances que celles qu'il représente. Il agit alors en dehors de son mandat d'agent général et sous sa propre responsabilité.

>>>

Le mandataire d'assurances

Entre dans cette catégorie la personne physique non salariée ou personne morale, autre qu'agent général d'assurances, mandatée par une entreprise d'assurances avec ou sans lien d'exclusivité contractuelle.

Le mandataire d'intermédiaire d'assurances

Il s'agit d'une personne physique ou d'une personne morale mandatée par un courtier d'assurances ou de réassurance, un agent général d'assurances ou un mandataire d'assurances. L'intermédiaire pour le compte duquel il agit répond des fautes qu'il pourrait commettre dans l'exercice de son mandat.

L'activité des mandataires d'assurances et des mandataires d'intermédiaires est limitée à l'apport et éventuellement à l'encaissement des cotisations ainsi que, en assurance vie, à la remise des fonds aux assurés ou bénéficiaires. Elle exclut la gestion des contrats et le règlement des sinistres.

> Les obligations d'information et de conseil des intermédiaires

Les informations dues au client avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance

L'intermédiaire doit indiquer à tout nouveau client :

- son nom ou sa dénomination sociale et son adresse professionnelle ;
- son numéro d'immatriculation, ainsi que les moyens permettant au client de vérifier l'immatriculation (adresse Internet du registre d'immatriculation) ;
- s'il détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurances ;
- si une entreprise d'assurance ou l'entreprise mère d'une entreprise d'assurance détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10% des droits de vote ou du capital de sa société ;
- les coordonnées du service de réclamation s'il existe, ainsi que celles de l'Acam (Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles).

En outre, les courtiers d'assurances qui se prévalent d'un conseil fondé sur une analyse objective du marché doivent également indiquer au client, le cas échéant, le nom de l'entreprise d'assurances ou du groupe d'assurances ayant généré plus de 33 % de leur chiffre d'affaires de l'année précédente.

>>>

Ces informations ne concernent que les nouveaux clients. Toutefois, en cas de changement affectant l'une de ces informations, l'intermédiaire doit informer l'ensemble des assurés à l'occasion du renouvellement ou de la modification de leurs contrats, ou bien lors de la souscription d'un nouveau contrat.

Les informations dues au client avant la conclusion du contrat proposé

L'intermédiaire doit indiquer au souscripteur éventuel, qu'il s'agisse d'un ancien ou d'un nouveau client, s'il est soumis ou non à un lien d'exclusivité et/ou s'il déclare fonder ses conseils sur une analyse objective du marché. Dans ce cas, il est tenu d'analyser un nombre suffisant de produits offerts sur le marché de façon à recommander le mieux adapté aux besoins du client.

Si l'intermédiaire est soumis à un lien d'exclusivité avec une ou plusieurs entreprises d'assurances, le client peut demander à en connaître le ou les noms.

Dans le cas où l'intermédiaire n'est pas soumis à un lien d'exclusivité mais n'est pas en mesure de fonder ses conseils sur une analyse objective du marché, son client peut demander à connaître le nom des entreprises avec lesquelles il travaille.

Les informations liées au devoir de conseil

Les intermédiaires doivent préciser avant la conclusion d'un contrat :

- les besoins et exigences exprimés par le souscripteur éventuel ;
- les raisons motivant le conseil fourni quant à un contrat déterminé.

Pour les courtiers se prévalant d'une analyse objective du marché, s'ajoute à cette obligation générale celle de fonder leurs conseils sur l'analyse d'un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché.

Les modalités de communication de ces informations

Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, l'intermédiaire doit communiquer au client l'ensemble de ces informations par écrit, de façon claire et compréhensible.

A la demande du client ou lorsqu'une garantie immédiate est nécessaire, ces informations peuvent toutefois être données oralement. Dans ce cas, elles sont obligatoirement fournies par écrit juste après la conclusion du contrat.

Adresses utiles

*Orias – Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance
Site Internet : www.orias.fr*

*Acam – Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles
61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09
Site Internet : www.ccamip.fr*

*Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi
Site Internet : www.minefi.gouv.fr*