

CAT

CODE DE DEONTOLOGIE DE L'ASSUREUR

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten initials]

CMA h a 01-9 d 1

AVANT-PROPOS

La déontologie peut être définie comme l'ensemble des règles que s'imposent librement les opérateurs et acteurs économiques et sociaux dans le développement, le déploiement de leurs activités ainsi que dans leur fonctionnement interne.

Du fait de leur métier qui se matérialise par la promesse d'une prestation à venir, les assureurs, outre les obligations imposées par les textes réglementaires et légaux, devraient s'imposer à eux-mêmes des règles de bonne conduite, d'intégrité et de respect de la parole donnée.

C'est pour cette raison que le Comité des Assureurs du Togo a élaboré le présent Code témoignant de sa volonté à agir dans le souci de préserver au mieux les intérêts de la profession.

Ce code se veut le garant d'une stricte déontologie professionnelle traduisant la préoccupation permanente des membres du CAT de veiller à la bonne marche de leur activité. Ces règles, qui donnent lieu à des sanctions disciplinaires, doivent être codifiées dans un document qui s'impose à tous.

Il découle de ces considérations, la nécessité de la mise en place d'une commission de déontologie chargée de veiller au respect des règles énoncées, d'en faire régulièrement le point afin de les adapter aux différentes évolutions et si besoin, d'appliquer les sanctions à ses membres en cas de manquement à ces règles.

TITRE I - RESPECT DES NORMES REGLEMENTAIRES

Comme énoncé dans l'intitulé ci-dessus, le principe y évoqué nous apparaît comme devant être le primat de tous les autres principes ou règles que les membres de notre association doivent s'imposer librement.

On ne peut imaginer en effet que le CAT tolère en son sein des membres qui seraient en porte à faux avec le cadre ou le système juridique à l'intérieur duquel ils exercent, pratiquent, ou développent leurs activités.

Les sociétés s'astreindront en conséquence à respecter cet ordonnancement juridique qui comprend :

- des normes ou règles générales ;
- des normes ou règles spécifiques ;
- des normes ou règles fiscales ;
- des règles sociales.

I.1. Les normes ou règles générales

Elles concernent un champ très étendu :

- celles relatives aux modalités de constitution, d'établissement, de fixation des pouvoirs des différents organes des sociétés (Règles édictées sur les sociétés commerciales par l'Acte Uniforme de l'OHADA portant création des sociétés commerciales et du GIE) ;
- le Code Civil.

I.2. Les normes ou règles spécifiques

Il s'agit :

- des règles ou normes régissant spécifiquement l'activité qu'exercent les membres, les modalités de cet exercice, les règles de fonctionnement et d'organisation, les règles d'équilibre financier (code CIMA) ;
- des divers règlements, recommandations et avis de la CIMA.

**TITRE II - OBLIGATIONS DE TRANSMISSION DES DONNEES
STATISTIQUES, COMPTABLES ET FINANCIERES AU SECRETARIAT
GENERAL PERMANENT DU CAT**

II. 1 Les sociétés membres :

Chaque société membre du Comité des Assureurs du Togo est tenue d'envoyer au Secrétariat Général Permanent du CAT ses états statistiques, comptables et financiers au plus tard le 1^{er} août de chaque année.

II.2. Format d'envoi des dossiers :

Les dossiers doivent être envoyés sous format physique et sur support électronique (e-mail ou CD).

e f 2016 d
M A E 1 A CFA

TITRE III - OBLIGATIONS DES MEMBRES A L'EGARD DES ASSURES

Les membres s'obligent à asseoir leurs rapports avec les assurés sur le principe de la bonne foi, conformément aux dispositions des articles 1134 du Code Civil et 19 du Code CIMA.

III.1. Qualité du service

Les membres veillent à ce que tout le soin requis soit consacré aux dossiers de leurs assurés et bénéficiaires de contrats, et que ceux-ci soient servis avec diligence.

III.2. Informations pré-contractuelles et rédaction du contrat d'assurance

III.2.1 Les membres mettent toutes les informations utiles à la disposition des personnes concernées par les contrats d'assurances et ce, préalablement à leur souscription (Cf. Code CIMA).

III.2.2 Les membres utilisent un langage clair et précis dans la rédaction des documents contractuels, afin de permettre une compréhension aisée par leurs assurés de l'étendue de tous les droits et obligations liés aux contrats d'assurances.

En outre, les membres doivent respecter les prescriptions réglementaires en matière de caractères graphiques qui doivent être très apparents, quant aux clauses relatives aux exclusions, nullités et aux déchéances.

III.3. Autres informations destinées aux assurés

III.3.1. Les membres informent leurs assurés de toute évolution significative dans le suivi de leurs dossiers.

III.3.2. Les membres veillent à ce que les instructions données expressément par leurs assurés soient respectées ou, s'ils se trouvent dans l'impossibilité de les respecter, à les informer aussitôt.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

d'assurer le traitement diligent et le suivi des réclamations qui leur sont adressées.

III.6.4. Le CAT désigne en son sein un correspondant qui :

- ✓ Traite les différentes réclamations écrites dans les meilleurs délais,
- ✓ Apporte son concours au médiateur en assurances ou tout autre organisme médiation.

de

CFR

re
F. Bouffé
B
A
E
J

III.7. Litiges

III.7.1. Les membres privilégient en cas de litige le recours à une solution amiable. A ce titre, ils proposent la saisine d'un médiateur.

III.7.2. Les membres mettent en place les procédures requises pour que les données nécessaires au règlement d'un litige soient traitées avec célérité et un maximum de confidentialité.

III.8 Secret professionnel et respect de la vie privée

III.8.1. Les membres assurent la confidentialité des données personnelles relatives à leurs assurés et à toutes personnes concernées par un contrat d'assurance.

Ils veillent notamment à :

- traiter les données de façon objective et licite ;
- ne recueillir que les données adéquates et pertinentes;
- assurer la mise à jour et la rectification des données ;
- supprimer les données lorsque leur conservation n'est plus nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été recueillies ;
- fournir à leurs assurés toutes les informations pertinentes relatives au traitement de leurs données, aux moyens dont ils disposent pour y accéder et au droit qu'ils ont de s'opposer au traitement à des fins de prospection commerciale.

III.8.2. Les membres mettent en place des procédures administratives permettant d'assurer la stricte confidentialité de la collecte, de la circulation, du traitement et de la conservation des données personnelles.

Handwritten notes in blue ink:
u
F
A
CRA
M
A
S
J
+
CRA

TITRE IV – OBLIGATIONS DES MEMBRES ENTRE EUX

IV.1. Les membres s'obligent à l'usage de pratiques loyales de concurrence.

Une pratique commerciale est réputée déloyale :

- Si elle est contraire aux exigences de la déontologie professionnelle ; ainsi en est-il du dénigrement explicite ou implicite des concurrents.
- Si elle est de nature à altérer de manière substantielle le comportement économique de l'assuré par rapport aux concurrents ; ainsi en est-il :
 - de la sous tarification et du dumping par l'octroi de réduction ou de rabais de primes inappropriés ;
 - de garanties sans primes ;
 - d'octroi de commissions exorbitantes aux intermédiaires ;
 - de reprises d'assurés qui affichent des arriérés chez le (ou les) précédent(s) assureur(s), sauf aux nouveaux tenants à apurer lesdits arriérés.
 - de reprises d'assurés qui affichent des taux de sinistralité alarmants et qui, à cause des pénalités, changent de compagnie.

Les membres se doivent de créer une plateforme permettant de s'informer des taux de sinistralité des nouveaux clients qui étaient assurés ailleurs auparavant.

IV.2. Les membres s'interdisent de donner des indications négatives sur leurs concurrents ou sur les produits de ceux-ci.

IV.3. Les membres s'abstiennent d'approuver les assurés dans leurs critiques à l'égard des concurrents et mettent en revanche en avant le professionnalisme du secteur.

IV.4. Les membres ne doivent pas apporter leur aide à des intermédiaires qui, au détriment d'autres compagnies, ne respectent pas les obligations légales, réglementaires, contractuelles ou déontologiques qui leur sont applicables.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including the acronym CFA]

TITRE V – OBLIGATIONS DES MEMBRES A L'EGARD DES INTERMEDIAIRES

Par « intermédiaires », sont visés les courtiers, agents généraux et autres mandataires habilités à exercer leur activité en vertu de la législation et de la réglementation en vigueur.

V.1. Conditions d'acceptation

Les membres sélectionnent leurs intermédiaires avec rigueur.

Les membres vérifient, lors de chaque entrée en relation avec un nouvel intermédiaire, que celui-ci respecte les exigences professionnelles prévues par la législation qui lui est applicable.

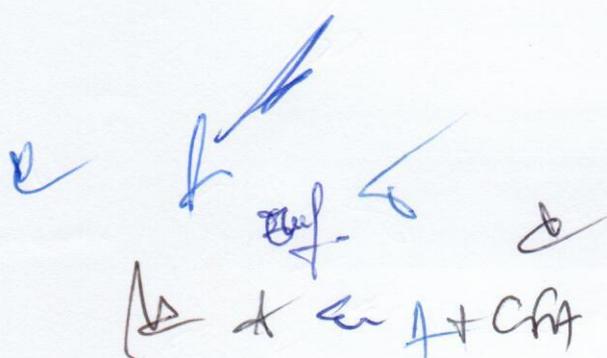
En particulier, les membres s'assurent que leurs intermédiaires :

- sont autorisés à exercer l'activité d'intermédiation en assurance ;
- possèdent les connaissances et aptitudes professionnelles appropriées ;
- satisfont aux critères d'honorabilité et d'honnêteté requis ;
- sont couverts par une assurance de la responsabilité civile professionnelle, ou par toute autre assurance ou garantie équivalente, dans la mesure où de telles garanties sont exigées.

Les membres vérifient régulièrement que les critères ci-dessus restent réunis pendant toute la durée de la collaboration avec l'intermédiaire.

V.2. Convention d'intermédiation

Les membres formalisent la collaboration avec chaque intermédiaire par une convention précisant les droits et obligations de chaque partie, ainsi que les aspects opérationnels et financiers de la collaboration.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials, located at the bottom right of the page.

V.3. Déontologie professionnelle et pratiques loyales

V.3.1. Les membres veillent à ce que les intermédiaires avec lesquels ils collaborent aient des comportements conformes aux principes de déontologie professionnelle dont notamment ceux énoncés dans le présent Code.

V.3.2. Les membres veillent à ce que les intermédiaires avec lesquels ils collaborent indiquent clairement aux assurés en quelle qualité (agent général ou courtier) et pour qui ils agissent.

V.3.3. Les membres veillent à ce que les intermédiaires avec lesquels ils collaborent ne fassent usage que des titres admis par la loi et dans les conditions prescrites par celle-ci.

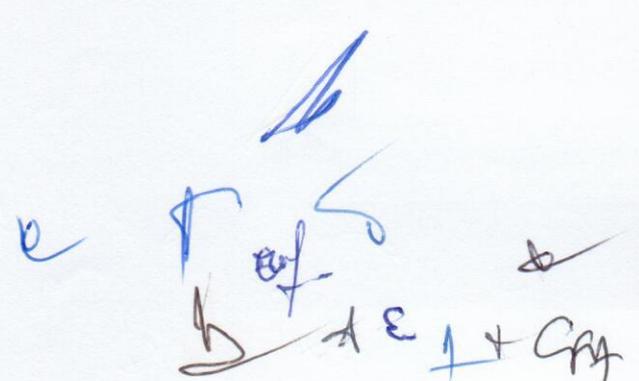
V.4. Cessation de collaboration

V.4.1. Les membres qui constatent qu'un des intermédiaires avec lesquels ils collaborent ne répond plus à l'une des conditions d'acceptation visées au point V.1 ou ne se conforme pas aux principes de déontologie professionnelle du courtier, enjoignent à l'intermédiaire de se mettre en règle. A défaut, les membres suspendent ou arrêtent leur collaboration avec l'intermédiaire en cause.

V.4.2. Les membres informent la profession de toute cessation de collaboration avec un intermédiaire, à chaque fois que la protection des intérêts des assurés ou des membres le justifie.

V.5. Litiges

Les membres font preuve d'objectivité et préservent au mieux les intérêts du client en cas de litige opposant plusieurs intermédiaires avec lesquels ils collaborent.

Handwritten blue ink signatures and initials at the bottom right of the page. The text includes a large stylized signature, a smaller signature, and the letters 'A E' followed by a plus sign and 'CPA'.

V.6. Confidentialité et respect de la vie privée

Les membres informent et sensibilisent les intermédiaires avec lesquels ils collaborent aux obligations en matière de confidentialité et de protection des données personnelles, notamment pour la communication d'informations et de documents relatifs aux contrats d'assurances.

V.7. Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Les membres sensibilisent les intermédiaires avec lesquels ils collaborent à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme et les informent des procédures qu'ils mettent en place en la matière.

Ils les invitent au strict respect du règlement N° 0004/CIMA/PCMA/PCE/SG/08.

[Handwritten notes in blue and brown ink, including a signature and the date 'Aug-5']

TITRE VI - OBLIGATIONS DES MEMBRES A L'EGARD DES COLLABORATEURS

VI.1. Compétence

VI.1.1. Les membres s'entourent de collaborateurs qui possèdent les compétences techniques, administratives, juridiques ou autres leur permettant de fournir un travail et un service de qualité.

VI.1.2. Les membres veillent à ce que, dans l'exercice de leurs fonctions, leurs collaborateurs connaissent, comprennent et respectent les lois, règlements et circulaires applicables à leur travail.

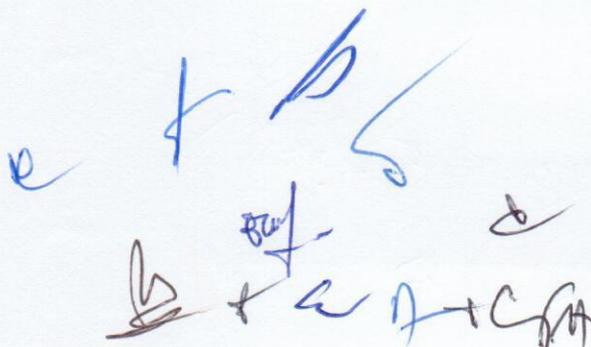
VI.1.3. Les membres assurent régulièrement des formations internes ou externes adaptées en vue de former leurs collaborateurs et de leur faire prendre conscience de leurs obligations.

VI.2. Conduite personnelle

VI.2.1. Les membres veillent à ce que leurs collaborateurs, quelles que soient leurs fonctions, aient un comportement irréprochable et qu'ils fondent tous leurs rapports professionnels sur l'honnêteté, l'intégrité et l'équité.

VI.2.2. Les membres veillent à ce que, dans l'exercice de leurs fonctions, leurs collaborateurs n'exercent aucun harcèlement moral ou à connotation sexuelle qui puisse porter atteinte à l'intégrité d'une autre personne ou à la qualité du travail dans l'entreprise.

VI.2.3. Les membres veillent à ce que leurs collaborateurs respectent la diversité culturelle, d'origine ou autres, tant de leurs assurés que des autres collaborateurs, tout en observant les règles de déontologie professionnelle.



VI.3. Conflits d'intérêts

VI.3.1. Les membres veillent à ce que leurs collaborateurs n'abusent de leurs fonctions, en particulier lorsqu'ils interviennent à quelque niveau que ce soit, dans des affaires qui concernent directement ou indirectement, leurs propres intérêts ou les intérêts de leurs proches (conjoint, parents,...).

VI.3.2. Les membres interdisent à leurs collaborateurs d'accepter de la part de tiers, fournisseurs ou clients, des sommes d'argent pour l'accomplissement de leurs fonctions en qualité d'employés et, plus généralement, de se faire accorder ou promettre directement ou indirectement, des avantages quelconques.

VI.4. Fraude et tentative de fraude

Les membres tiennent pour principe que toute fraude ou tentative de fraude d'un collaborateur est constitutive d'une faute grave.

VI.5. Confidentialité et respect de la vie privée

VI.5.1. Les membres informent leurs collaborateurs sur la portée des obligations légales en matière de confidentialité et de protection des données personnelles et sur la responsabilité pénale pour non respect du secret professionnel tant à l'extérieur qu'à l'intérieur de l'entreprise.

VI.5.2. Les membres veillent à ce que leurs collaborateurs observent strictement le devoir de confidentialité et de discrétion tant à l'égard de leurs assurés qu'à l'égard des tiers.

VI.5.3. Les membres mettent en place des procédures ayant pour objectif d'éviter que leurs collaborateurs ne divulguent des informations confidentielles relatives à leurs assurés ou à des tiers, en violation du secret professionnel.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right of the page. The signatures are stylized and include some legible text like 'oye' and 'CFA'.

TITRE VII – APPLICATION DU PRESENT CODE

VII.1. Opposabilité

VII.1.1. Les membres respectent les principes énoncés dans le présent code, aussi bien en ce qui concerne la lettre que l'esprit.

VII.1.2. Les membres peuvent étendre et renforcer les principes énoncés dans le présent code par des règles complémentaires qu'ils imposent en considération des spécificités de leur clientèle ou de leurs produits.

VII.2. Diffusion

Les membres informent leurs collaborateurs et intermédiaires des principes énoncés dans le présent code et en exigent le respect.

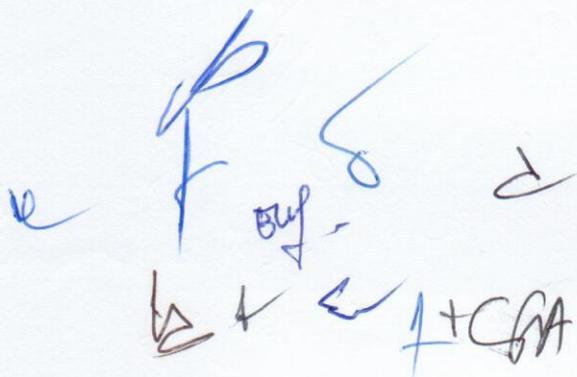
VII.3. Contrôle du respect

VII.3.1. Les membres désignent parmi leurs collaborateurs celui qui est chargé de veiller au respect des principes énoncés dans le présent code ci-après dénommé le « Responsable de la Déontologie », et en communiquent leurs coordonnées au comité qui devra se doter d'une commission de déontologie.

VII.3.2. Le responsable de la déontologie est l'interlocuteur privilégié du comité pour tout sujet en relation avec la déontologie.

VII.3.3. Les membres invitent leurs collaborateurs à informer le responsable de la déontologie de toute infraction constatée aux principes énoncés dans le présent code.

VII.3.4. Les membres exigent du responsable de la déontologie qu'il informe sa hiérarchie de tout manquement aux principes énoncés dans le présent code.



Handwritten signatures and initials in blue and red ink, including the text "Buj" and "1+CGA".

VII.4. Commission de Déontologie

VII.4.1. Les membres du comité s'engagent à mettre en place une commission de déontologie.

VII.4.2. La Commission de Déontologie instruit toute demande qui lui est adressée par une personne physique ou morale, s'estimant lésée en raison d'une violation des principes énoncés dans le présent code et en dresse un rapport.

VII.4.3. La Commission de Déontologie peut soit classer les affaires instruites, soit soumettre des recommandations au Comité des Assureurs du Togo (CAT) qui décide des suites éventuelles à y réserver.

VII.4.4. La Commission de Déontologie respecte le caractère confidentiel des débats et des délibérations ainsi que des informations qui lui sont confiées pour l'instruction du dossier.

VII.4.5. Les membres de la Commission de Déontologie qui sont impliqués personnellement dans une affaire qui leur est soumise, s'abstiennent de prendre part aux travaux et aux débats portant sur ce dossier.

VII.5. Sanctions

Constitue un manquement à la déontologie, le fait pour le ou les membres d'agir à l'encontre de l'honneur et de la dignité de la profession. Tout membre doit protéger par sa bonne conduite l'image de la profession et l'opinion que le public peut s'en faire.

Les sanctions en cas de manquement sont prévues à l'article 9 du règlement intérieur du CAT et sont prises par le CAT en Assemblée Générale.

VII.6. Evolution

VII.6.1. Le ou les membre(s) qui éprouve(nt) le besoin de faire évoluer le présent code, soumet (tent) une proposition de texte dûment motivée au CAT qui la transmet à la commission de déontologie pour examen.

VII.6.2. La proposition de modification examinée fera l'objet d'adoption en Assemblée Générale du CAT.

VII.7. Entrée en vigueur

Le présent code de déontologie entre en vigueur à compter de sa date de signature par les membres du CAT.

Fait à Lomé, le..... 10 FEV 2015

ONT SIGNE :

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including the acronym 'CAT']

Pour Allianz Togo Assurances
Le Directeur Général

Nelly MONGOSSO O



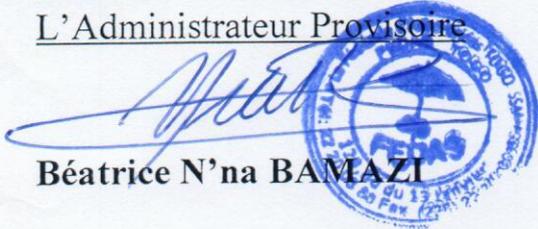
Pour BENEFICIAL LIFE INSURANCE
Le Directeur Général

Jean AHIMAN



Pour FEDAS-TOGO.SA
L'Administrateur Provisoire

Béatrice N'na BAMAZI



Pour FIDELIA ASSURANCES
Le Directeur Général

Damien Daté ADAMAH-TASSAH



Pour GTA C2A-IARDT
Le Directeur Général

Jean-Marie K. E. TESSI



Pour GTA C2A-VIE
Le Directeur Général

Claude Daté GBIKPI



Pour MAFUCECTO
Le Directeur Général

Adrien Kokoumen TEDZ



Pour NSIA Togo-IARD
L'Administrateur Directeur Général

José Kwassi SYMENOUEH



Pour NSIA VIE

Le Directeur Général

Magloire K. KINIFFO



Pour SAHAM ASSURANCE TOGO

Le Directeur Général

Magloire K. DOCHAMOU



Pour SUNU Assurances IARDT TOGO

Le Directeur Général

Théophile Kodjo A. LOCOH



Pour SUNU Assurances Vie TOGO

Le Directeur Général

Charles Alain CISSE

