



Ref. 920542 03 2006 - AG - Crédit photo - EyeWire - Bananastock - Document à usage strictement interne

www.axa.fr

Guide d'éthique et de déontologie d'AXA France et des Agents Généraux d'AXA France



1, place des Saisons - 92083 Paris La Défense Cedex

Vivre Confiant





Notre ambition est de devenir la société d'assurance préférée des Français. La qualité de la relation entre l'Agent Général et son client joue à cet égard un rôle majeur.

Pour bien se développer, elle doit s'appuyer sur des normes déontologiques et des pratiques commerciales rigoureuses, sources de succès durable.

Ce guide a pour objet de rappeler les principes directeurs qu'AXA France et ses Agents Généraux doivent mettre en œuvre dans l'exercice de leur métier. Au-delà de ces principes, le bon sens, la loyauté et l'intégrité, notamment à l'égard de nos Clients, sont les meilleurs atouts pour une conduite déontologique responsable.

Je sais pouvoir compter sur chaque Agent Général pour respecter ces principes et gagner ainsi la préférence de nos clients et du public.

François PIERSON
Président d'AXA France



L'Agent Général d'Assurances est le « visage humain » de l'assurance, interface incontournable entre l'assureur et l'assuré.

A ce titre, il bénéficie de la confiance de l'assuré, le client, et de l'Entreprise, AXA France.

Cette relation de confiance s'instaure dans la durée afin de permettre la rencontre entre le bon service au client et sa pertinence par rapport à son actualité patrimoniale.

Respect, loyauté, transparence dans la démarche qualitative sont les critères forts qui permettent aux Agents Généraux d'AXA France d'inscrire leur empreinte dans ce guide d'éthique et de déontologie.

Gérard LEBEGUE
Président de REUSSIR

Sommaire

Préambule _____, p. 3

Guide d'éthique et de déontologie

Les engagements professionnels

- Assurance _____, p. 3-4

- Banque _____, p. 4

Les engagements du Groupe AXA _____, p. 4

Les engagements d'AXA France et des Agents Généraux d'AXA France

Le respect _____, p. 5

- du client

- de la concurrence

- des réglementations et usages

L'intégrité _____, p. 5-6

- les conflits d'intérêts

- la lutte contre la fraude

- la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

La protection de l'information _____, p. 6

- l'exactitude

- la confidentialité

- la protection, la conservation et l'archivage des dossiers et des données

- le délit d'initié

Les engagements au nom d'AXA _____, p. 6

Annexe I

Code de déontologie des Assurances de personnes de la Fédération Française des Sociétés d'assurance

Comment se présenter _____, p. 7

Règles générales de comportement _____, p. 7

L'entretien _____, p. 8

Le consentement _____, p. 8-9

Païement des cotisations _____, p. 9

Conclusion _____, p. 9

Annexe II

Extraits de l'engagement relatif à la commercialisation du Plan d'Épargne Retraite Populaire

Analyse préalable _____, p. 10

Information préalable _____, p. 10

Relation contractuelle _____, p. 10-11

Enveloppe fiscale globale _____, p. 11

Sécurisation progressive de l'épargne _____, p. 11

Transfert _____, p. 11

Préambule



Notre métier, la Protection Financière, consiste à accompagner nos clients particuliers, professionnels et entreprises à chaque étape de leur vie ou de leur activité.

AXA France et son réseau d'Agents Généraux ont choisi de l'exercer de façon responsable, dans le strict respect des textes réglementaires, en toute honnêteté, dans le cadre de normes déontologiques et d'éthique rigoureuses, en alignant leurs pratiques commerciales sur les cinq valeurs qui caractérisent AXA :

- Esprit d'équipe

- Respect de la parole donnée

- Innovation

- Réalisme

- Professionnalisme

Acteurs privilégiés de la relation clients et interfaces essentielles entre ceux-ci et AXA France, les Agents Généraux d'AXA France entretiennent dans la durée des liens de confiance, de proximité et de fidélité avec les clients.

Ils mettent à leur service leur disponibilité, leur expertise et la qualité de leurs conseils, et participent à leur satisfaction et à leur sécurité en leur proposant la gamme complète qu'AXA France propose en assurances, banque et services liés.

Les Agents Généraux constituent un facteur essentiel de la croissance et de la pérennité d'AXA en France et contribuent, par leur professionnalisme et leur dynamisme, à faire d'AXA France le leader de la Protection Financière.

Dans le cadre d'une démarche s'appuyant sur une déontologie stricte, ils concourent à l'ambition d'AXA de devenir la société d'assurance préférée des Français.

Les valeurs, les principes et les pratiques commerciales qu'AXA France et ses Agents Généraux souhaitent promouvoir, sont décrites dans le présent guide d'éthique et de déontologie.

Chaque Agent Général en assure la communication au sein de son agence.

Il veille à leur respect et informe AXA France de tout événement ou pratique en contradiction avec les règles énoncées dont il aurait connaissance, qui pourrait porter préjudice à un partenaire, compromettre l'intégrité d'AXA, ou présenter un caractère frauduleux.

Les principes du guide d'éthique et de déontologie évoluent en fonction des besoins et des modifications de l'environnement.

Guide d'éthique et de déontologie

Les engagements d'AXA France en matière d'éthique et de déontologie commerciale intègrent ceux de la profession et ceux du Groupe AXA.

Les engagements professionnels

Assurance

La Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) a publié les engagements à caractère déontologique des entreprises d'assurances. Ces engagements, consultables sur le site Internet de la FFSA, www.ffsa.com, constituent la base obligatoire pour ses adhérents, dont AXA France.



Ils comportent plusieurs chapitres dont certains concernent plus particulièrement les Agents Généraux :

- code de déontologie des assurances de personnes (cf. annexe I),
- engagement relatif à la commercialisation du Plan d'Épargne Retraite Populaire (cf. annexe II : extraits concernant la distribution),
- engagement relatif aux procédures de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Par ailleurs, un guide européen, repris dans les engagements FFSA, définit les bonnes pratiques des opérations d'assurance sur Internet. Les Agents Généraux pratiquant des opérations de vente ou de démarchage électronique les appliquent, ainsi que les consignes correspondantes d'AXA France.

Banque

Les réglementations bancaires, boursières et financières relayées par la Fédération Bancaire de France définissent les différentes règles de comportements professionnels que les établissements de crédit, dont AXA Banque, doivent respecter. Cette déontologie repose notamment sur les éléments suivants, dont certains sont communs avec ceux de la profession assurance :

- secret bancaire et confidentialité des données,
- prévention du blanchiment, de la fraude et du terrorisme.

AXA Banque veille à ce que les Agents Généraux habilités par ses soins bénéficient d'une formation à cette déontologie, notamment en relation avec la loi de sécurité financière du 01/08/2003, et la mettent en œuvre au quotidien.

Les engagements du Groupe AXA

Les engagements d'AXA (consultables sur le site www.axa.fr) expriment la volonté du Groupe d'exercer son métier de manière responsable. Celui concernant les clients porte sur :

- un service de proximité efficace
 - en renforçant la proximité et la disponibilité vis-à-vis des clients,
 - en répondant dans les meilleurs délais aux interrogations des clients et en assurant un suivi de qualité de leur dossier;
- une expertise professionnelle
 - en créant des produits et services adaptés, et en les faisant évoluer, en étant continuellement à l'écoute des besoins des clients,
 - en formant et en équipant les personnes en relation avec les clients dans le but qu'elles puissent leur fournir le meilleur conseil;
- une déontologie professionnelle.

Les engagements d'AXA France et des Agents Généraux d'AXA France

Les engagements de déontologie définis par la profession, par le Groupe AXA et par AXA France sont le reflet des relations qu'AXA France et ses Agents Généraux souhaitent entretenir avec les clients pour conserver leur confiance sur le long terme. Ils matérialisent la volonté d'AXA France et de ses Agents Généraux d'informer au mieux le client et constituent le fondement de la démarche commerciale.

Leurs modalités de mise en œuvre font l'objet de règles, normes et usages professionnels communiqués aux Agents Généraux (accessibles dans leur base documentaire), partagés par eux et sur lesquels ils s'engagent. Dans le cadre du mandat, qui définit les engagements réciproques entre la compagnie et son mandataire, et dont la conclusion reflète la reconnaissance des compétences professionnelles de l'Agent et du lien de confiance mutuelle instauré, l'Agent Général reçoit d'AXA France la faculté de distribuer et de gérer en son nom et pour son compte les produits et services d'AXA France.

Il porte auprès des clients l'image de la compagnie, son message, sa réputation, sa crédibilité.

Les règles qui suivent décrivent les pratiques déontologiques de tout Agent Général dans le cadre de son activité pour le compte d'AXA France.



Le respect

Les relations d'AXA France et de ses Agents Généraux sont basées sur le respect, la loyauté et la transparence mutuelles.

C'est également avec respect et loyauté que l'Agent se comporte vis-à-vis des autres distributeurs, des clients et de la société civile.

Le respect du client

Interface essentielle entre AXA France et le client, l'Agent Général offre à ce dernier un service de proximité, une expertise et une déontologie professionnelles.

Tout contact avec le client est une opportunité pour l'Agent Général de montrer sa capacité à lui apporter un service de qualité illustré par :

- une écoute active et une relation suivie,
- une étude préalable de ses besoins réels,
- une analyse personnalisée de sa situation (familiale, financière...),
- la confidentialité de l'information qu'il transmet.

S'appuyant sur les moyens mis à sa disposition par AXA France, l'Agent Général accompagne toute proposition de produits et de garanties d'une information transparente, précise, sincère et argumentée sur les garanties et les services dont le client peut bénéficier.

Il met à la disposition de ses clients sa connaissance des dispositions législatives, réglementaires et administratives.

Le respect de la concurrence

AXA France considère qu'une situation de concurrence économique saine bénéficie aux clients, mais également aux compagnies et aux réseaux les plus dynamiques et les plus professionnels. AXA France et son réseau d'Agents Généraux recherchent ainsi l'excellence sans jamais entreprendre d'action déloyale contre autrui.

Les Agents Généraux d'AXA France disposent des atouts qui leur permettent d'affronter une forte concurrence : qualité, professionnalisme, loyauté et expertise. Le respect de la concurrence leur apporte en retour celui du marché.

L'intégrité

Les conflits d'intérêts

Dans le cadre de ses activités professionnelles avec AXA France, l'Agent Général se préserve de toute situation de conflit d'intérêt. Il ne tire pas parti de sa fonction pour percevoir des avantages indus pour lui-même ou pour un proche, au détriment d'AXA ou de ses clients, ou pour profiter d'informations confidentielles.

Il s'assure également de l'absence d'intérêts contradictoires susceptibles d'affecter son indépendance de jugement, qui pourraient résulter, par exemple, de la détention par lui-même ou par l'un de ses proches d'intérêts extérieurs contraires à ceux d'AXA.

La lutte contre la fraude

AXA France s'engage à lutter contre toutes les formes de fraudes internes et externes.

Au même titre que tous les intervenants agissant au nom et pour le compte d'AXA, l'Agent Général d'AXA France contribue à la lutte contre la fraude en vérifiant la fiabilité des informations qu'il manipule, en déclarant toute fraude ou tentative de fraude dont il aurait connaissance et en collaborant à toute enquête émanant de services internes d'AXA ou d'autorités extérieures.



La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme

Le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme sont sanctionnés par la loi et par le marché. L'Agent Général d'AXA France participe à cette lutte et applique, avec rigueur, les règles de vigilance et de sélection qui lui ont été communiquées.

La protection de l'information

L'exactitude

Tous les fichiers, documents, rapports, etc., relatifs aux clients ou à l'activité d'AXA France au sein de ses agences générales doivent être renseignés de façon exacte. Il est du rôle de chacun de s'assurer de la fiabilité des informations qu'il utilise ou qu'il transmet.

La confidentialité

AXA France s'engage à respecter la confidentialité des informations reçues concernant l'ensemble de ses interlocuteurs dont les Agents Généraux et les Clients.

Les documents en possession ou usage des Agents Généraux ne comportent aucun jugement ou mention non fondée, aucune information personnelle ou à caractère racial, ethnique, politique, religieux ou syndical sur tout partenaire (client, collaborateur de l'agence ou d'AXA France, etc.).

L'Agent Général préserve, y compris après la fin de son mandat, les informations non publiques et/ou sensibles auxquelles il a accès dans le cadre de ses fonctions. Il ne les utilise pas à des fins personnelles, ni ne les communique (sauf accord préalable de l'entreprise ou si la loi l'impose).

A titre d'illustration, sont considérées comme confidentielles, les informations relatives aux clients, aux collaborateurs (de l'agence ou d'AXA France), aux autres distributeurs.

Seules les personnes habilitées peuvent communiquer des informations concernant l'entreprise à l'extérieur de celle-ci (médias, analystes financiers, etc.).

La protection, la conservation et l'archivage des dossiers et des données

L'Agent Général conserve les dossiers concernant l'activité de l'agence avec AXA France, afin d'assurer sa sécurité juridique et réglementaire et celle d'AXA. Il prend les dispositions habituelles pour que ces dossiers ne soient pas accessibles aux tiers non habilités à les consulter.

Le délit d'initié

L'Agent Général, au même titre que les collaborateurs d'AXA, ne peut acheter ou vendre des titres d'AXA ou de toute filiale cotée du Groupe, lorsqu'il possède des informations confidentielles concernant l'émetteur de ces titres. Il ne peut également transmettre ces informations à une autre personne.

Les engagements au nom d'AXA

L'Agent Général :

- prend des engagements au nom d'AXA dans la seule limite des pouvoirs qui lui sont délégués,
- fait usage de son statut ou utilise les documents ou tout autre bien de la société uniquement dans ses activités professionnelles liées à son mandat d'Agent Général AXA France.

Toute contribution, quels que soient la nature, le montant ou le destinataire, ne peut être versée au nom d'AXA qu'après l'accord de l'entreprise.

Annexe I



Code de déontologie des Assurances de personnes de la Fédération Française des Sociétés d'assurance

Le présent engagement a pour objet d'organiser la qualité de la relation entre les assureurs de personnes et leurs clients.

L'importance que revêt la qualité des relations entreprises/consommateurs n'est plus aujourd'hui à démontrer. Ceci est particulièrement vrai dans le domaine des Assurances de Personnes qui comprennent l'assurance sur la vie et la capitalisation, et les assurances maladie et accidents corporels. Dans ce secteur plus qu'en tout autre, l'image donnée au public dépend pour une large part du contact qui s'établit entre le client et les Sociétés et Organismes d'assurance par l'intermédiaire de leurs représentants. Conseillers en assurance qui, quel que soit leur statut juridique, présentent au public des opérations d'assurance de personnes. Consciente de cette importance, la profession avait, dès 1977, conclu un accord avec les représentants de consommateurs.

Comment se présenter

Les sociétés d'assurance de personnes assurent un service d'une grande importance pour le public. Le Conseiller en assurance de personnes doit présenter clairement l'objet réel de sa démarche.

Le Conseiller en assurance de personnes :

- se présente au nom de sa société;
- présente clairement à son interlocuteur l'opération qu'il lui propose, afin que celui-ci sache bien s'il s'agit d'un service d'assurance (prévoyance, épargne ou retraite);
- rappelle, si nécessaire, que les contrats proposés ne font l'objet d'aucune obligation légale de souscription.

Règles générales de comportement

Le Conseiller en assurance de personnes exerce une fonction qui requiert une grande conscience et compétence professionnelle. Il obtient la confiance et l'estime des personnes auxquelles il s'adresse en leur donnant toutes les informations nécessaires à la meilleure évaluation possible de leurs besoins, en veillant à la qualité du service qu'il leur rend.

A cette recommandation générale, il convient d'ajouter les précisions suivantes :

- le Conseiller en assurance de personnes emporte la conviction de son interlocuteur par la valeur et la pertinence de ses arguments;
- il s'abstient de visites manifestement inopportunes;
- il ne fait jamais souscrire un contrat d'assurance de personnes à ceux qui ne semblent pas aptes à donner un consentement.



L'entretien

En assurance vie et capitalisation

Le Conseiller doit :

- aider son interlocuteur à analyser sa situation familiale et financière, afin de déterminer ses besoins et d'être en mesure de lui proposer, par la suite, les garanties les mieux adaptées;
- préciser le montant et le mode d'évolution des garanties et des cotisations, notamment lorsqu'il s'agit d'un contrat en unités de compte;
- mettre l'accent sur les inconvénients d'une résiliation prématurée.

Le Conseiller ne doit pas :

- faire de promesses abusives (délai et montant) concernant le rachat, les avances sur contrats ou les prélèvements anticipés;
- donner des conseils visant à faire abandonner un contrat en cours, alors qu'il est plus favorable de le maintenir, de le modifier ou de le compléter;
- présenter des participations aux bénéficiaires en donnant comme acquis ce qui ne l'est pas encore;
- présenter des hypothèses de revalorisations manifestement exagérées par rapport aux taux les plus récents;
- faire état de dispositions juridiques ou fiscales inexactes.

En assurance maladie et accidents corporels

Le Conseiller doit :

- aider son interlocuteur à analyser sa situation familiale et financière et surtout l'étendue de sa couverture sociale, afin de déterminer ses besoins et être en mesure de lui proposer, par la suite, les garanties les mieux adaptées;
- préciser notamment : la durée du contrat, le montant (franchise et plafonnement) et le mode d'évolution des garanties et des cotisations;
- pour ce qui est des garanties, préciser si elles sont viagères.

Le Conseiller ne doit pas :

- donner des conseils visant à faire abandonner un contrat en cours, alors qu'il est plus favorable de le maintenir, de le modifier ou de le compléter;
- faire état de dispositions juridiques ou fiscales inexactes.

Le consentement

Il doit être obtenu après un exposé clair des engagements du souscripteur, de ceux de la société et après remise des documents nécessaires.

Le niveau des cotisations doit rester dans la limite des capacités de paiement du souscripteur eu égard à ses ressources, à ses charges et à son âge.

Questionnaire

Si un questionnaire doit être rempli, le Conseiller en assurance de personnes attire l'attention du souscripteur sur l'importance de la sincérité et de la précision des réponses apportées au questionnaire de santé.



Paielement des cotisations

En assurance vie et capitalisation

Il convient de rappeler au souscripteur que le versement des cotisations n'est jamais obligatoire. Le souscripteur peut toujours cesser de payer les cotisations de son contrat, mais il est nécessaire de lui en expliquer clairement les conséquences.

Le Conseiller informe le souscripteur des conditions d'exercice et des conséquences de la faculté de renonciation qui lui est offerte pendant un délai de 30 jours à compter du premier versement.

En assurance maladie et accidents corporels

Il convient de rappeler au souscripteur les modalités de versement des cotisations et les conséquences de leur non-paiement.

Conclusion

Les Assurances de Personnes doivent rendre au public un service de qualité.

L'objectif de toute présentation d'opération d'assurance de personnes doit être l'intérêt de l'assuré.

En conséquence :

A l'égard de sa clientèle, le Conseiller en assurance :

- doit s'efforcer de faire évoluer les garanties du contrat en fonction des besoins et des possibilités du client.

A l'égard des personnes contactées, le Conseiller en assurance :

- doit s'abstenir de tout propos, comportement, dénigrement, ou action déloyale tendant à nuire à la réputation et au crédit des Organismes suivants : organismes d'assurance ou de capitalisation, organismes de prévoyance relevant du Code de la Sécurité sociale ou régis par le Code rural, et mutuelles régies par le Code de la mutualité, ou leurs représentants.



Annexe II

Extraits de l'engagement relatif à la commercialisation du plan d'épargne retraite populaire

La Commission Exécutive de la FFSA a souhaité qu'un engagement à caractère déontologique, relatif au plan d'épargne retraite populaire, soit élaboré pour permettre à l'ensemble des entreprises d'apporter au public une information adaptée sur la nature spécifique de ce contrat et donner ainsi à chacun la possibilité de choisir dans de bonnes conditions le contrat adapté à ses besoins.

Analyse préalable

Le conseiller doit aider son interlocuteur à analyser sa situation au regard de la préparation de sa retraite (situation professionnelle, autres produits détenus, proximité de la retraite ...), de sa situation familiale et de sa situation fiscale afin de déterminer ses besoins et d'être en mesure de lui proposer par la suite des solutions adaptées.

Information préalable

Avant l'adhésion à un plan d'épargne retraite populaire, et afin d'écartier toute confusion avec d'autres produits, l'attention du client doit être attirée sur ses spécificités et notamment sur les deux points suivants :

- sauf dans les cas prévus par l'article L.132-23 du code des assurances, **l'adhésion à un plan d'épargne retraite populaire permet exclusivement le paiement, le moment venu, à l'adhérent, d'une prestation sous forme de rente;**
- le contrat comporte une fiscalité particulière au regard de l'IRPP adaptée à son objet : **les cotisations sont déductibles du revenu imposable sous conditions et la rente est soumise à l'impôt sur le revenu.**

Relation contractuelle

La relation contractuelle entre l'adhérent à l'association souscriptrice et l'entreprise d'assurance repose sur un document qui expose les rôles respectifs de l'assureur et de l'association, et qui doit clairement indiquer les conditions de fonctionnement du contrat proposé dans le cadre du plan d'épargne retraite populaire en application des textes légaux et réglementaires.

En particulier, il doit être indiqué :

- le type de contrat, c'est-à-dire s'il s'agit d'un contrat de rente viagère différée, d'un contrat de capital différé converti en rente, d'un contrat de rentes en points;
- la nature des supports, euros « classiques », eurodiversifiés avec provision technique de diversification laissée au choix du client ou non, ou multisupports;
- ainsi que l'existence éventuelle de garanties complémentaires associées au contrat.



Enveloppe fiscale globale

Il doit également être clairement indiqué à l'adhérent le mécanisme de l'enveloppe fiscale globale. Il convient de lui préciser qu'il doit être imposable à l'impôt sur le revenu pour bénéficier de la déduction fiscale du revenu net global de ses cotisations plan d'épargne retraite populaire, et qu'il sera tenu compte des cotisations versées l'année précédente au titre des contrats retraite article 83, Madelin ou Madelin agricole, ainsi que de l'abondement de l'employeur au PERCO, pour déterminer son disponible fiscal au titre du plan d'épargne retraite populaire, de la Prefon et des contrats assimilés pour une année donnée.

Sécurisation progressive de l'épargne

Dans le cas d'un contrat eurodiversifié ou d'un contrat en unités de compte, l'assureur s'engage à expliquer clairement à l'adhérent le mécanisme de la sécurisation progressive de l'épargne ainsi que les modalités et les conséquences d'une dérogation à celui-ci, lorsqu'elle est prévue au contrat.

Transfert

Il convient d'indiquer très clairement dans les documents contractuels remis à l'adhérent, les modalités de transfert, les valeurs de transfert, ainsi que le coût effectif du transfert incluant le mécanisme éventuel d'imputation des moins-values latentes, les pénalités et les frais.

Il ne doit pas être donné de conseils au client visant à lui faire transférer un contrat en cours sans qu'une analyse préalable des conséquences de ce transfert ait été faite avec lui.

L'ensemble des engagements relatifs aux assurances figurant dans le recueil des engagements à caractère déontologique des entreprises d'assurances de la FFSA, s'applique au Plan d'Épargne Retraite Populaire sous réserve des dispositions du présent engagement.