

Les assureurs publient leurs règles déontologiques

M. W. - LES ECHOS | LE 05/09/2003

Nous passons à la vitesse supérieure en matière de développement de meilleures pratiques professionnelles », a expliqué hier le président de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA), Gérard de La Martinière, en présentant le nouveau recueil de déontologie de la profession.

Pour autant, ce document n'apporte rien de neuf sur le fond. Il compile 20 engagements professionnels existants, essentiellement relatifs aux assurances de personnes (assurance santé, vie, capitalisation, etc.). Certains sont en effet appliqués par les assureurs depuis plus de dix ans, à l'instar de la convention sur l'assurabilité des personnes séropositives signée en 1991 ou encore de la charte de la médiation adoptée en 1993. Tout juste ont-ils été toilettés pour répondre aux exigences nouvelles du métier en matière de conseils et d'informations.

La méthode adoptée pour veiller aux respects de ces 20 règles professionnelles est en revanche plus novatrice. D'abord, une commission de déontologie a été mise en place au sein de la fédération depuis septembre 2002. Présidée par une personnalité indépendante, le professeur André Babeau, elle joue le rôle d'une vigie et veille à la bonne application par les assureurs de la FFSA des règles qu'elle vient de publier.

Un réseau de 120 correspondants

Elle est relayée dans cette tâche par un ou plusieurs correspondants, désigné au sein de chaque compagnie d'assurances et chargé de rendre compte de la mise en oeuvre effective des mesures adoptées. Ce réseau, en cours de constitution, compte à ce jour plus de 120 correspondants, soit environ plus de 50 % du marché.

La publicité faite autour du recueil (il peut être consulté sur le site de la fédération) devrait pousser les compagnies adhérant à la FFSA à un respect plus poussé des règles édictées. Les assurés pourront s'en prévaloir dans les différends qui les opposent à leurs assureurs, sans toutefois que ces règles revêtent une quelconque valeur contractuelle ou juridique devant les tribunaux. En cas de manquements répétés à ces engagements, les compagnies s'exposent, au pire, à une exclusion de la fédération.

Cette initiative marque la volonté des assureurs d'aller de l'avant dans le développement de meilleures pratiques professionnelles, et cela sans faire appel aux traditionnels leviers législatifs ou réglementaires, qui, selon la fédération, peuvent être plus longs à mettre en place, plus rigides, voire plus difficilement adaptables aux évolutions du métier. ●

M. W.