



ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE DU BENIN

CHARTRE D'ETHIQUE ET DE DEONTOLOGIE DU SECTEUR DES ASSURANCES EN REPUBLIQUE DU BENIN



ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE DU BENIN

7 COMPAGNIES NON - VIE



6 COMPAGNIES VIE



✉ secretariat@asabenin.org

☎ (+229) 21 30 00 40

f in ASA Bénin

🌐 www.asabenin.org

Carré 4233 Zone Résidentielle EHUZU - Cotonou (Bénin)

Après plusieurs décennies de gestion par l'Etat, la libéralisation du secteur des Assurances est intervenue au Bénin en novembre 1994 par l'autorisation accordée à deux sociétés d'assurance vie pour opérer sur le marché béninois. L'entrée de nouvelles sociétés sur le marché s'est poursuivie à partir de 1998, l'année où les opérations de la liquidation de la SONAR (Société Nationale d'Assurance et de Réassurance) ont démarré.

La nécessité de se mettre ensemble pour faire face aux défis du secteur a conduit à la création le 12 février 1999, de l'Association des Sociétés d'Assurance du Benin (ASA-Bénin). Dès lors l'ASA-Bénin, organise et anime le marché, elle compte en 2021 treize (13) compagnies d'assurance dont sept (7) dans la branche non-vie et six (6) dans la branche vie. L'ASA-Bénin, a mené à ce jour avec succès plusieurs luttes et réalisé plusieurs actions pour le développement et la prospérité du marché des assurances au Benin. Cependant, face aux enjeux règlementaires et notamment concurrentiels, on note des difficultés de respect des décisions et engagements pris par les Directeurs Généraux en Assemblée Générale et des comportements déviants qui compromettent les progrès réalisés.

C'est dans ce contexte que l'ASA-BENIN a décidé de consacrer entièrement un axe de son plan triennal d'actions stratégiques 2021-2023 au renforcement des normes d'éthique et de déontologie en son sein. La présente charte d'éthique et de déontologie est la matérialisation de cet objectif, elle régit désormais les relations entre les entreprises d'assurances, les intermédiaires, les assurés et tous ceux qui interviennent d'une manière ou d'une autre dans le secteur.



1. Objet et champ d'application

La présente charte d'éthique et de déontologie de l'assureur béninois, a pour objet de définir les règles de bonne conduite que les professionnels du secteur s'engagent à respecter dans leurs relations avec les assurés et dans leurs rapports mutuels.

Les principes énoncés dans cette Charte s'appliquent aux compagnies d'assurance agréées par l'Etat béninois et qui sont membres de l'ASA-BENIN, et à l'ensemble des professionnels (dirigeants, cadres, intermédiaires, les préposés directs ou les représentants permanents ou occasionnels dûment mandatés en rapport avec le public en général et les assurés en particulier) qui travaillent pour le compte de ces compagnies.

2. Respect des textes réglementaires

Les parties conviennent que l'adhésion à la présente charte, implique obligatoirement un ferme engagement au respect strict des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles régissant les activités économiques et commerciales en général et le secteur des Assurances en particulier, dans la zone CIMA et au Benin, dont notamment :

a) Les textes de portée générale :

- le code civil ;
- le code pénal ;
- le code de commerce ;

- la loi portant organisation de la concurrence en République du Bénin ;
- la loi portant protection du consommateur en République du Bénin ;
- l'Acte Uniforme de l'OHADA portant création des sociétés commerciales et GIE ;
- le code du travail ;
- le code des marchés publics ;
- etc.

b) Les textes spécifiques :

- le Code CIMA et ses décrets d'application ;
- les règles fiscales (Code Général des Impôts, loi des finances,...) ;
- les règles sociales relatives à la protection des travailleurs ;
- les lois, arrêtés, décrets et textes en vigueur ;
- les statuts et Règlement intérieur de l'Association des Sociétés d'Assurances du BENIN ;
- les textes régissant les différents Pools créés ;
- la convention d'Indemnisation Rapide (CIR) signée entre les compagnies IARD ;
- les textes relatifs au respect des différents tarifs du marché aussi bien en vie qu'en non vie.



1. Protection de l'Image des assureurs

La qualité de l'image institutionnelle des Compagnies au Bénin ainsi que la réputation de leurs produits sont les conditions de leur pérennité. Les professionnels, conscients de leur importance, s'engagent à communiquer uniquement sur les points forts de leurs produits et s'abstenir de tous actes de dénigrement, d'aviilissement, de mensonge ou de sabotage des autres Compagnies du marché, de leurs produits ou services.

2. Secret Professionnel

Tout professionnel doit éviter de divulguer, de manière intentionnelle ou non, des informations sensibles et confidentielles. La seule exception à cette règle suppose qu'une telle communication s'effectue par suite d'une décision de justice dans le cadre d'une procédure légale ou toute autre injonction régulière.

Sont considérées comme informations sensibles et confidentielles :

a. Les renseignements sur les clients et les informations d'ordre privé reçues dans le cadre professionnel.

Le bien le plus précieux des Compagnies d'Assurance est la confiance de leurs clients. Garantir la sécurité de l'information clientèle et en faire usage de manière appropriée est donc une priorité fondamentale. Les

assureurs doivent préserver toute information confidentielle que les clients leur confient. Ils doivent également s'assurer que l'usage fait de l'information est aux seules fins pour lesquelles elle a été recueillie, sauf autre utilisation prévue par la loi.

A cet égard, des mesures de sécurité doivent être adoptées pour prévenir la communication non autorisée d'informations exclusives et confidentielles, s'assurer que tout le travail administratif et les documents liés à l'activité sont produits, copiés, faxés, classés, conservés et détruits selon des méthodes conçues pour limiter le risque que les personnes non autorisées puissent avoir accès à des informations exclusives et confidentielles.

b. Les informations relatives à la vie privée des employés

Les assureurs reconnaissent et protègent la vie privée et la confidentialité des dossiers médicaux et professionnels des employés. De tels dossiers ne doivent pas être échangés ou évoqués en dehors de la Compagnie, sauf autorisation écrite de l'employé ou demande de renseignements requise au cours d'une procédure judiciaire.

Les professionnels doivent opposer une fin de non-recevoir à toutes requêtes afférentes à ces dossiers émanant d'une personne extérieure aux Compagnies d'Assurances en toutes autres circonstances.



TITRE III : LES ENGAGEMENTS DES ASSUREURS ENVERS LES ASSURES

L'assureur n'a pas pour seule fonction d'encaisser des cotisations et d'indemniser des sinistres. Sa responsabilité va plus loin, tant en matière de garanties que de relations envers l'assuré.

Comme tout professionnel, l'assureur est tenu à des obligations, aussi bien avant qu'après la signature du contrat.

1. Les obligations précontractuelles de l'assureur

Les obligations précontractuelles de l'assureur :

L'assureur a le devoir de fournir au proposant (le futur souscripteur) toutes les informations utiles concernant les contrats d'assurances afin de lui permettre de faire un bon choix selon ses besoins.

Il doit être un conseiller et avoir le souci permanent d'établir une relation de confiance mutuelle avec son assuré en se basant sur le principe de la bonne foi, sur le respect du contrat et des engagements qui y sont rattachés.

A ce titre, les professionnels doivent :

- veiller à la bonne compréhension des clauses contractuelles (tous les droits et obligations liés aux contrats d'assurances) par l'assuré ;
- éviter tout comportement ou abus qui pourrait nuire ou

- porter préjudice aux intérêts des assurés ;
- faire connaître ses produits et sa Compagnie par des supports publicitaires en tenant compte des notions d'éthique qui encadrent la profession ;
 - veiller en permanence à instaurer une relation de courtoisie à l'égard du public en général et de la clientèle en particulier et ce, à tous les niveaux de l'organisation de la profession ;
 - faire preuve d'objectivité et d'équité envers tous les assurés en se basant sur une analyse technique du risque à assurer et sur les grilles officielles de référence, notamment en matière de tarif et d'indemnisation ;
 - respecter les prescriptions réglementaires en matière de caractères graphiques qui doivent être très apparents, quant aux clauses relatives aux exclusions, nullités et aux déchéances.

2. Les obligations de l'assureur après la signature du contrat

Les professionnels doivent :

- renforcer la protection des assurés et améliorer la qualité de service rendu en instituant une écoute permanente de la clientèle ;
- veiller à la confidentialité des données personnelles de leurs assurés ;

- veiller à la bonne exécution des contrats dans le temps en facilitant aux assurés, par des lettres de rappels, des avis d'échéance et autres, le respect de leurs engagements, notamment en matière de paiement de leur prime, d'actualisation, de mise à jour et de reconduction ;
- prendre toutes les dispositions utiles pour procéder à une évaluation correcte des sinistres garantis et à leurs règlements dans les meilleurs délais. A ce titre, ils doivent tenir leurs engagements contractuels et s'interdire toute manœuvre dilatoire visant, par des arguments injustifiés ou fallacieux, à retarder ou refuser de régler des sinistres garantis ;
- avertir et s'assurer que leurs assurés sont bien informés de toute évolution significative dans le suivi de leurs dossiers ;
- veiller à un traitement diligent des réclamations et doléances qui leur sont adressées par les assurés ou les bénéficiaires de contrats ;
- privilégier en cas de litige, un règlement à l'amiable ;
- en cas d'abus, œuvrer dans le sens du rétablissement rapide de l'assuré dans ses droits.



1. La nécessité d'une concurrence saine et loyale :

Conscients qu'une concurrence saine et loyale est une condition primordiale pour assurer la notoriété, le développement et la prospérité du marché, les membres s'interdisent l'usage de tous procédés à caractère déloyal dans la conquête et la préservation de leur clientèle. Ainsi, ils conviennent d'éviter, d'interdire, de s'opposer et de dénoncer toutes pratiques déloyales telles que :

a) la sous tarification et le dumping qui se traduisent par :

-l'application de tarif inférieur au minimum réglementaire du marché ;

-l'octroi des ristournes frauduleuses, des rabais de primes inappropriés, des garanties sans primes, des commissions aux assurés ou des commissions exorbitantes aux intermédiaires.

b) le dénigrement des concurrents qui consiste à jeter le discrédit sur un concurrent ou sur un produit ou service d'un concurrent ;

c) l'imitation en vue de créer une confusion entre les produits ou services d'un concurrent pour détourner sa clientèle ;

d) la désorganisation de l'entreprise d'un concurrent par l'usage de moyens pour perturber la gestion de son personnel ou de sa production (actes de corruption du personnel, débauchage massif ou d'un salarié sachant qu'il est lié par une clause de non concurrence,...)

e) le cautionnement de leurs intermédiaires qui ne respectent pas les obligations légales, réglementaires, contractuelles ou déontologiques qui sont applicables dans le secteur ;

En conséquence, tous les membres de l'ASA-Bénin s'engagent à prendre toutes les dispositions utiles pour développer chez les personnels et les agents en charge de la distribution (courtiers, agents généraux, apporteurs simples,), des comportements empreints de loyauté et de professionnalisme dans l'exercice de la concurrence, notamment en matière de démarchage, de présentation de produits et de tarification.

2. Encadrement du mouvement du personnel

Les débauchages

Le débauchage d'un salarié chez une compagnie concurrente n'est pas une pratique interdite par la loi. Cependant, tous les membres de l'ASA-BENIN s'engagent à éviter :

- le débauchage d'un personnel lié par une clause de non concurrence ;

- tout débauchage dans le but de désorganiser ou de déstabiliser une autre compagnie ;
- le débauchage massif d'agents chez son concurrent.

Les actes d'espionnage

Tous les membres s'engagent à ne jamais introduire un personnel chez une compagnie concurrente, ni procéder à des actes de corruption des personnels de la compagnie concurrente aux fins d'espionnage.

En outre tous les membres doivent œuvrer constamment au relèvement du niveau de leurs personnels pour leur permettre de faire face efficacement aux exigences techniques et règlementaires et de s'adapter aux évolutions du secteur. Ils doivent veiller également à ce qu'ils maîtrisent et appliquent toutes les règles qui régissent le secteur des assurances et la présente charte d'éthique et de déontologie.

Enfin les membres s'engagent à prendre toutes les dispositions pour éviter le harcèlement sous toutes ses formes (morale, sexuelle,), les actes de régionalismes et de racisme, les conflits d'intérêt et la corruption au sein de leurs compagnies respectives.

3. Disposition de lutte contre l'escroquerie et les fraudes en assurance :

Tous les assureurs du marché doivent mettre en place de solides dispositifs d'audit et de contrôle visant à éviter et à

se prémunir de la fraude et de l'escroquerie en assurance, conformément à l'article 331-15 du Code CIMA.

Ils ne doivent ni cautionner, ni favoriser, ni taire, ni se rendre complice d'escroquerie ou de fraude avec un assuré, un confrère, un personnel, un intermédiaire, ni aucun usager qu'il soit interne ou externe à la compagnie. Ils doivent au contraire les combattre, les dénoncer et les sanctionner ou les faire sanctionner, en faisant usage des prérogatives que leur confère le droit en la matière.

4. Assainissement de la collaboration avec les intermédiaires :

Les membres admettent que l'assainissement de l'activité d'intermédiation est une condition essentielle pour le respect de cette charte et par conséquent pour le rayonnement du marché béninois des assurances. A cet effet, ils doivent :

- traiter uniquement avec les intermédiaires légalement constitués,
- veiller au respect strict de la présente charte par les intermédiaires avec qui ils collaborent ;
- respecter les dispositions réglementaires de traitement des intermédiaires en matière de souscription et ce, tant pour les conditions de couverture que pour la rémunération à accorder ;

- traiter avec objectivité et impartialité tout litige qui pourrait survenir entre un assuré et leurs intermédiaires tout en préservant au mieux les intérêts de l'assuré ;
- suspendre ou arrêter la collaboration avec tout intermédiaire qui ne respecterait pas les dispositions réglementaires du marché et la présente charte ;
- notifier au Bureau Exécutif de l'ASA-BENIN, toute suspension ou arrêt de collaboration avec un intermédiaire tout en précisant les raisons qui motivent cette action.

5- Responsabilités des membres vis-à-vis de l'Association

Pour l'atteinte des objectifs visés par la présente charte, tout professionnel doit :

- divulguer et faire connaître la présente charte à tout intervenant dans le secteur (personnels, intermédiaires,...) ;
- œuvrer au respect strict de la présente charte quel que soit sa position ;
- faire à tout moment et en toutes circonstances preuve de confraternité, de solidarité, de confiance, d'estime et de courtoisie à l'égard de ses confrères du marché ;
- œuvrer au mieux de ses capacités à la réalisation des missions assignées à l'association ;
- participer activement aux activités organisées par l'Association ;

- participer activement et avec engouement aux tâches assignées à toute Commission Technique ou Comité dont il est membre ;
- respecter conformément aux statuts de l'Association, toutes les décisions et engagements pris par l'Assemblée Générale des Directeurs Généraux, qu'il ait participé ou non à la prise de la décision et en cas de désaccord utiliser les voies de recours prévues par les statuts et règlement intérieur de l'Association ;
- veiller à l'exécution des sanctions prises à l'encontre de tout membre (quel que soit son titre) ou d'un intermédiaire ;
- faire preuve de professionnalisme et s'abstenir de cautionner les assurés dans leurs critiques à l'égard des autres compagnies ;
- à tout instant avant d'agir s'assurer de préserver les intérêts et la bonne réputation de la profession.



1. Adoption et publication

La présente charte s'impose à toutes les Compagnies d'Assurance membres de l'Association des Sociétés d'Assurance du Bénin dès son adoption par l'Assemblée Générale des Directeurs Généraux de l'Association.

Elle sera diffusée partout où besoin sera et mise à disposition de chaque intervenant du secteur des assurances au Bénin.

2. Suivi de la mise en œuvre

Le Bureau Exécutif est le garant du respect absolu des dispositions de la présente charte, il veille rigoureusement à sa mise en œuvre et prend toutes les mesures pour sa divulgation au sein de toutes les compagnies. Il est saisi par tout acteur de sa violation et peut s'auto saisir d'une quelconque violation de la présente charte. Il est assisté par la Commission Ethique et Déontologie, qui propose au bureau les sanctions en cas de violation de la présente charte. Toutefois, les sanctions sont soumises à l'Assemblée Générale pour validation et le Bureau Exécutif s'occupe d'exécuter la sanction dès sa validation par l'Assemblée Générale.

3. Composition et rôles de la Commission Ethique et Déontologie

La commission éthique et déontologie veille au respect par les entreprises d'assurances des engagements à caractère

déontologique de l'Association. Elle est un espace consultatif d'aide à la réflexion et à la prise de position ou de décision. Elle est présidée par un Directeur Général et composée de tous les représentants des sociétés membres de l'ASA-BENIN. Elle doit :

- aider au développement de la culture éthique au sein de l'Association ;
- traiter des questionnements récurrents, tels que les questions sur les tarifs, le partage d'informations, les faits de concurrence déloyale, la mise en œuvre du principe sain ou d'autres situations complexes ;
- recenser l'ensemble des décisions prises par l'Association et veiller à leur respect ;
- élaborer des textes coercitifs pour amener les membres de l'ASA-BENIN à respecter les textes qui régissent l'association et les décisions prises par l'Assemblée Générale ;
- recevoir toutes les saisines liées au non-respect des textes fondamentaux de l'Association et les traiter.

En outre, la Commission soumet au Bureau Exécutif, toute modification nécessaire suite à l'évolution du secteur ou résultant de l'évaluation de la mise en œuvre de la présente charte.

La Commission doit avoir au sein de chaque Compagnie, un point focal qui est en même temps membre de ladite Commission. Le point focal est chargé de veiller au respect des dispositions de la présente charte au sein de sa Compagnie.

Les membres de la Commission s'engagent à travailler dans le respect strict du caractère confidentiel des informations qui leurs sont transmises et des débats aboutissant aux propositions de sanctions. Au cas où l'un quelconque d'eux est impliqué dans un acte de violation de la présente charte, il ne participe pas au débat sur les sanctions et pourrait être exclu de la Commission en cas de récidive.

De même, au cas où la compagnie d'un membre est impliquée dans un cas de violation de la présente charte, les membres de la commission qui viennent de cette compagnie, ne participent pas au débat.

4. Modification.

En tant que cadre de référence, la présente charte s'impose dès son adoption à toutes les Compagnies d'Assurance membres de l'ASA-Bénin. Elles doivent donc prendre toutes les dispositions en vue de traduire toutes les actions qu'elles entreprennent à l'observance absolue de son contenu.

Toute Compagnie d'Assurance peut prendre l'initiative de la révision de cette charte.

Dans ce cas, elle saisit par courrier le Président de l'ASA-Bénin avec proposition écrite de la ou des dispositions à réviser. Le Président recueille dans un délai d'un (01) mois l'avis écrit de l'ensemble des Compagnies d'Assurance membres de l'ASA-Bénin.

Les dispositions concernées sont soumises à un processus de révision, si et seulement si 2/3 des Compagnies membres de l'ASA-Bénin sont favorables.

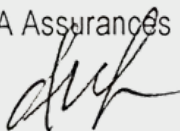
Les dispositions de la présente charte doivent être affichées par toutes les Compagnies dans leur Direction Générale et leurs bureaux directs à un endroit visible, d'accès facile au public.

La présente charte entre en vigueur dès son adoption.

**Adoptée par l'Assemblée Générale de l'ASA-Bénin,
Cotonou, le 26 Mai 2023**

Ont signé les Directeurs Généraux ci-après :

Pour la NSIA Assurances



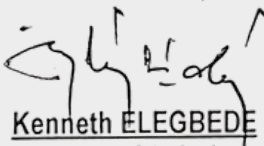
Fabrice AGBOTA
Directeur Général

Pour AAB VIE



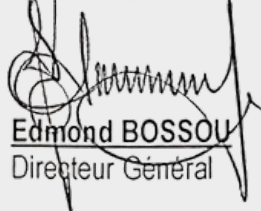
Corinne GBENOU A.
Directrice Générale

Pour l'Africaine des Assurances



Kenneth ELEGBEDE
Directeur Général

Pour SANLAM Assurances



Edmond BOSSOU
Directeur Général

Pour l'Africaine Vie



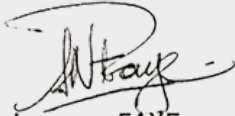
Hervé TCHIAKPE
Directeur Général

Pour NOBILA



Apélété AZIBLI
Directeur Général

Pour SUNU Assurances Vie



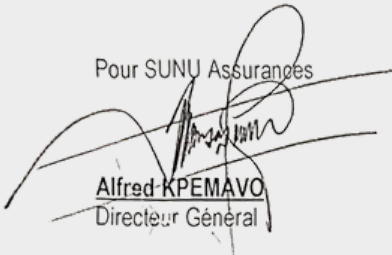
Souleymane FAYE
Directeur Général

Pour NSIA Assurances Vie



Magloire DOCHAMOU
Directeur Général

Pour SUNU Assurances



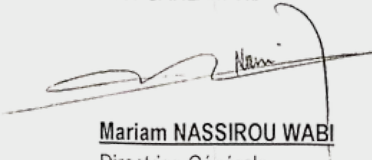
Alfred KPEMAFO
Directeur Général

Pour CIF Vie



Félix LADEKAN
Directeur Général

Pour SANLAM Vie



Mariam NASSIROU WABI
Directrice Générale

Pour la GAB



Irène ALISSOUTIN
Directrice Général/

Pour AAB IARD



Florence AYIVI ELEGBEDE
Directrice Générale





WACCS



Vous avez un dossier en attente chez votre assureur ? Nous pouvons vous assister.





ASSOCIATION DES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE DU BENIN



secretariat@asabenin.org



(+229) 21 30 00 40



ASA Bénin



www.asabenin.org

Carré 4233 Zone Résidentielle EHZU - Cotonou (Bénin)