

GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG

Luxembourg, le 2 février 1988

MINISTERE DES FINANCES

COMMISSARIAT AUX ASSURANCES

LETTRE CIRCULAIRE 2/88 AUX ENTREPRISES D'ASSURANCES AGREEES DANS LA
BRANCHE VIE

Concerne : Offre de contrat d'assurance sur la Vie à des titulaires de polices sur
la Vie

Messieurs,

Le Commissariat aux assurances se voit contraint de rappeler sa lettre circulaire LC 1/85 au sujet de l'émargé ; certaines entreprises d'assurances en effet n'ont pas encore saisi l'importance que le Commissariat aux assurances attache à la protection des consommateurs face aux agissements de quelques agents peu scrupuleux des intérêts de leurs clients.

Voici donc, pour rappel, les principales dispositions à observer lors de la prospection de clients potentiels qui sont déjà titulaires d'un ou de plusieurs contrats d'assurances sur la Vie.

1. lors de la prospection l'agent doit toujours s'enquérir sur l'existence d'un contrat d'assurance sur la Vie ; la réponse à cette question est à marquer uniquement par un "oui" ou par un "non" sur le questionnaire de la proposition d'assurance ; le Commissariat aux assurances considérera toute autre réponse (un trait ou l'absence d'une réponse) comme un manquement de l'agent d'assurance et de sa compagnie à la présente lettre circulaire.

2. chaque fois que le client potentiel aura répondu par l'affirmative sur la question de l'existence d'un contrat d'assurance sur la Vie, l'agent d'assurance lui remettra l'imprimé "avis aux assurés" et lui en expliquera la portée.

3. si le client maintient son contrat existant et s'il conclut un contrat supplémentaire, il remplira le verso de cet imprimé et le signera. Ce document dûment signé sera obligatoirement versé et conservé au dossier du nouveau contrat. Les agents contrôleurs du Commissariat aux assurances se réservent le droit de vérifier la tenue correcte des dossiers à ce point de vue lors de leurs inspections périodiques sur place.

4. si le client veut résilier son contrat en cours en vue d'en signer un autre auprès de l'entreprise démarcheuse, l'agent lui remettra obligatoirement le deuxième imprimé qui vous est parvenu avec ma lettre circulaire LC 1/85. Le client complétera cet imprimé en bonne et due forme. C'est lui ou l'agent d'assurance démarcheur qui fera parvenir cet imprimé à l'entreprise d'assurances qui assure à ce moment ce client potentiel. La demande de renseignement sur la valeur de rachat est à faire parvenir à l'entreprise concernée moyennant lettre recommandée dont le récépissé sera joint au dossier. Cette disposition nouvelle évitera deux failles que d'aucuns ont cru devoir déceler dans la lettre circulaire de 1985 : la demande de renseignements n'a pas été expédiée, ou bien le destinataire ne l'avait apparemment pas reçu.

5. les entreprises d'assurances s'engagent, par le renvoi de l'accusé de réception, de faire parvenir à leurs clients le renseignement sur la valeur de rachat exacte endéans la quinzaine de la réception de cette demande.

6. ni l'entreprise d'assurances démarcheuse ni son agent ne pourront faire signer la proposition d'assurance ni le contrat lui-même écrite de son premier assureur. Cette disposition implique deux conséquences qui sont dans l'intérêt de chaque consommateur :

a) le client sollicité dispose d'un délai de réflexion avant de signer une demande de rachat où il ne pourra récupérer qu'une partie, souvent infime, de ses primes déjà payées ;

b) l'entreprise d'assurances qui assure ce preneur d'assurance aura l'occasion d'avertir son client sur les conséquences, presque toujours préjudiciables, d'un rachat.

7. si le client est en possession du renseignement sur le montant exact de la valeur de rachat et qu'il persiste dans son intention de conclure un nouveau contrat auprès d'une autre entreprise d'assurances après résiliation de son premier contrat, l'agent d'assurance qui a sollicité ce nouveau contrat veillera à ce que son client remplisse et signe le verso de l'imprimé "avis aux assurés" en y ajoutant le montant exact de la valeur de rachat. Cet imprimé est à verser au dossier du nouvel assureur et y sera conservé.

Le Commissariat aux assurances tient à rappeler aux entreprises d'assurances qu'il veillera, comme dans le passé, à la stricte application des dispositions de la présente lettre circulaire. Les règles ont été établies tant dans l'intérêt des assureurs que dans l'intérêt des preneurs d'assurances. Il est dans l'intérêt de toutes les parties en cause de contribuer à faire cesser les activités dommageables d'un nombre limité d'agents qui n'ont d'autre motif en tête que leur propre enrichissement, au détriment de leurs clients, de leur compagnie et de l'image de marque de toute une profession.

Pour le bon ordre, vous voudrez bien me renvoyer dûment signé l'accusé de réception annexé à la présente et ce d'ici le 1er mars 1988.

Veillez agréer, Messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

Le Commissaire aux assurances,

Victor ROD