



**REGLEMENT N° 540/93/002 DU 03.../.../2021 PORTANT REGLES
APPLICABLES EN MATIERES DE CONDUITE DU MARCHÉ ET DE
PROTECTION DES CONSOMMATEURS DES SERVICES D'ASSURANCES**

**LE VICE-PRESIDENT DE LA COMMISSION DE SUPERVISION ET DE
REGULATION DES ASSURANCES,**

Vu la Constitution de la République du Burundi ;

Vu la loi n°1/06 du 17 juillet 2020 portant Révision de la loi n°1/02 du 07 janvier 2014 portant Code des assurances du Burundi spécialement en ses articles 478 à 480 ;

Vu le décret n°100/181 du 11 août 2014 portant Missions, réorganisation, et fonctionnement de l'Agence de régulation et de contrôle des assurances ;

Sur proposition du Secrétaire Général de l'Agence de régulation et de contrôle des assurances ;

La Commission de supervision et de régulation des assurances ayant délibéré ;

ARRETE :

Section 1 : De l'objet et du champ d'application

Article 1 : Le présent règlement a pour objet de fixer les règles applicables en matière de conduite de marché des assurances et de protection des consommateurs des services d'assurances.

Article 2 : Le présent règlement s'applique à toutes les entreprises d'assurances, tous les intermédiaires d'assurances ainsi qu'aux experts autorisés par l'Agence de régulation et de contrôle des assurances à exercer des activités dans le secteur burundais des assurances.

Il ne s'applique pas aux sociétés de réassurances agréées pour pratiquer les activités de réassurance au Burundi.

Section 2 : Des obligations des sociétés d'assurances vis-à-vis des consommateurs

Article 3 : L'entreprise d'assurance doit tenir compte des intérêts de ses clients et les traiter de manière équitable. Elle doit adopter un mécanisme de gestion des conflits d'intérêts pouvant surgir entre elle-même et ses clients ou entre les différents clients ou les clients potentiels.

Article 4 : Chaque société d'assurances doit observer une bonne conduite des normes et des pratiques d'affaire. Elle doit et être transparente dans ses activités.

Article 5 : Chaque société d'assurances doit faire preuve d'intégrité, de diligence, de loyauté et d'honnêteté dans les relations avec notamment les preneurs d'assurances, les assurés, les tiers, les bénéficiaires, les intermédiaires et les autres sociétés d'assurances.

Article 6 : Toute société d'assurances doit mettre en place des outils destinés à combattre toute sorte de fraude.

Article 7 : Chaque société d'assurances doit délivrer aux preneurs d'assurance une copie de tous les éléments du contrat d'assurance.

Article 8 : Le Conseil d'administration d'une entreprise d'assurances doit mettre en place des politiques et des procédures en vue de se conformer à l'article 5.

Article 9 : Les déclarations faites par ou pour le compte des sociétés d'assurances lors des publicités ne peuvent être ni trompeuses ni exagérées.

Article 10 : Les polices d'assurance, leurs avenants et d'autres documents destinés aux clients doivent être imprimés en caractère facilement lisibles et traduits en Kirundi.

Article 11 : Lorsque la police couvre plusieurs risques, la prime adéquate pour chaque risque doit être précise et incluse dans la prime globale.

Article 12 : Lorsqu'une entreprise d'assurances traite ou communique directement avec une personne au sujet de la conclusion, du renouvellement ou d'une modification d'un contrat d'assurance, l'assureur doit lui fournir suffisamment d'informations pour lui permettre de prendre une décision éclairée.

Elle doit également traiter toute réclamation promptement et équitablement en veillant à fournir aux consommateurs des indications claires et nécessaires pour le traitement de la réclamation.

Article 13 : Les informations délivrées par les sociétés d'assurances telles les conditions générales et particulières, les propositions d'assurances, les communications directes ou indirectes avec les assurés doivent être claires, correctes, pertinentes. Elles ne peuvent ni induire en erreur, ni prêter à confusion.

Article 14 : Toute information obtenue par une société d'assurance auprès d'un intermédiaire, d'un preneur d'assurance, d'un bénéficiaire ou d'un assuré ne peut être utilisée ou divulguée que dans le cadre normal de la négociation,

du maintien ou du renouvellement d'un contrat d'assurance. Néanmoins, elle peut être divulguée lorsque le détenteur de l'information en est requis par la juridiction ou l'autorité compétente.

Article 15 : Les informations relatives au consommateur doivent être traitées de manière confidentielle et conformément aux règles régissant la protection de la vie privée. La société d'assurances doit mettre en place des politiques et des procédures y relatives.

Article 16 : Les sociétés d'assurance vie sont tenues de fournir des informations écrites à l'assuré sur les conditions de rachat du contrat.

Article 17 : Les services fournis par les sociétés d'assurances lors de la production ou de la gestion de sinistres doivent être conformes aux manuels des procédures.

Elles doivent prendre à cet effet les mesures nécessaires pour remédier à tout dysfonctionnement ou non-conformité qui leur sont imputables.

Article 18 : Les sociétés d'assurances doivent régler équitablement et dans les délais les réclamations et ne peuvent rejeter, sans raison valable, une réclamation relative à un sinistre.

Article 19 : Les sociétés d'assurances sont tenues de conclure une convention générale d'indemnisation de leurs assurés qui consacre notamment l'étendue des recours entre compagnies après indemnisation des victimes par l'assureur direct et l'obligation de résoudre leurs différends à l'amiable.

Elles doivent instaurer un numéro vert qui doit être mentionné sur les certificats d'assurance.

Article 20 : Toutes les réclamations doivent être traitées de bonne foi et suivant des procédures claires et transparentes affichées aux endroits accessibles au public.

Article 21 : En cas de dépassement des délais légaux de paiement des sinistres, l'entreprise d'assurances est tenue de communiquer immédiatement à l'Autorité de régulation et de contrôle des assurances les raisons qui sont à l'origine de ce retard.

Article 22 : Dans la gestion des sinistres, la société d'assurance qui souhaite contester la responsabilité dans la prise en charge d'un sinistre pour un acte ou une formalité qui n'a pas pu être fait par l'assuré, le bénéficiaire ou le tiers, ne peut agir que si une telle action ou omission a une incidence sur le sinistre en question.

Article 23 : Au moment de la conclusion du contrat, la société d'assurance doit avertir le preneur d'assurance des conséquences de fausses déclarations ou de

l'omission de circonstances qui influent sur le montant de la prestation et du règlement.

Article 24 : Les documents standards exigés par une société d'assurances pour authentifier une réclamation doivent être énumérés et communiqués au preneur d'assurance dès la conclusion du contrat d'assurance de personnes et de biens ou aux tiers lors de l'introduction de la réclamation.

Article 25 : Les divergences de vue entre assureurs impliqués dans un seul et même sinistre ne peuvent mettre en cause le droit à l'indemnisation de la victime ou de ses ayants-droits ni leur porter préjudice.

Article 26 : Dans ses relations avec les consommateurs, l'entreprise d'assurances s'interdit de toute forme de discrimination.

Article 27 : Dans le choix de ses partenaires intervenant dans la procédure d'exécution de la prestation notamment les garages et les experts indépendants, la société d'assurances doit mettre en avant la qualité du service rendu.

Elle doit prendre en considération les doléances des consommateurs dans le renouvellement des contrats de prestation de services. A cet effet, elle doit mettre en place notamment une boîte à suggestions lui permettant de recueillir les doléances des consommateurs.

Article 28 : La société d'assurances doit prendre des mesures qui incitent les consommateurs à la prévention aussi bien du risque que de son aggravation.

Section 3 : Des obligations des sociétés d'assurances à l'égard de leurs concurrents

Article 29 : La société d'assurances doit être loyale dans le jeu concurrentiel, elle est tenue de s'abstenir en particulier de recueillir des informations sur les sociétés concurrentes par des moyens illicites. Il leur est interdit également d'exploiter à leur profit les informations reçues des autres concurrents pour casser le jeu de la concurrence.

Article 30 : La société d'assurances ne peut inciter une personne à rompre de manière illicite une relation contractuelle avec un concurrent ou à ne pas exécuter ses obligations envers celui-ci.

Article 31 : La société d'assurances doit éviter toute attitude qui aurait pour effet de dénigrer ses concurrents et ses intermédiaires notamment dans ses publicités et dans ses opérations de marketing, de même que toute attitude susceptible de nuire à leur réputation.

Les sociétés d'assurances doivent témoigner un respect mutuel à tous égards et s'abstenir de toute diffamation.



Article 32 : Il est interdit aux sociétés d'assurances de conclure des ententes entre elles pouvant être préjudiciables aux consommateurs ou aux intermédiaires d'assurances.

Article 33 : Les sociétés d'assurances peuvent échanger mutuellement les informations dont elles disposent en toute discrétion, à l'exception des informations personnelles des clients ou des intermédiaires d'assurances.

Section 4 : Des obligations des sociétés d'assurances à l'égard des intermédiaires d'assurances

Article 34 : La société d'assurances ne peut collaborer qu'avec les intermédiaires agréés. Elle vérifie, dans la mesure de ses possibilités, et ce lors de chaque entrée en relation avec un nouvel intermédiaire, que celui-ci respecte les exigences professionnelles prévues par la législation en vigueur.

En outre, la société d'assurances vérifie que ses mandataires non-salariés et ses agents généraux remplissent toutes les exigences professionnelles à toute époque.

Article 35 : La société d'assurances ne peut pas chercher à abuser de sa position pour imposer à l'intermédiaire des conditions de collaboration déséquilibrées ou inéquitables. Elle formalise la collaboration avec chaque intermédiaire par une convention précisant les droits et les obligations de chaque partie ainsi que les aspects opérationnels et financiers de la collaboration.

Les relations entre une société d'assurances et une société de courtage ne sont pas nécessairement consignées dans une convention de collaboration. Les parties peuvent la conclure ou pas, pourvu qu'elles s'entendent sur le taux de commission.

Article 36 : Il est interdit aux entreprises d'assurances de refuser les commissions aux courtiers ou sociétés de courtage pour les contrats de renouvellement dont le mandat de courtage est toujours en cours, que la convention de collaboration soit en vigueur ou non.

Article 37 : Toute entreprise d'assurance est tenue de communiquer aux intermédiaires d'assurance les taux de commissions appliqués pour les affaires souscrites par leur entremise, dans la limite des taux minima et maxima fixés par l'ARCA.

Article 38 : La société d'assurances doit apprécier la relation d'affaires avec l'intermédiaire et l'apport de toute affaire en découlant sur base de critères objectifs et en respectant le principe de l'égalité de traitement entre les intermédiaires de même catégorie avec lesquels elle collabore.

Article 39 : La société d'assurances doit s'engager à ne pas influencer le consommateur dans son libre choix d'un intermédiaire avec lequel elle collabore et à respecter sa relation d'affaires avec l'intermédiaire dans toute communication. Elle ne peut pas inciter un client à rompre sa relation avec son intermédiaire d'assurances.

Article 40 : La société d'assurance ne peut pas proposer à un client une cotation différente à celle présentée à son intermédiaire dont le mandat est en vigueur en vue de l'inciter à souscrire directement cette affaire.

Article 41 : L'entreprise d'assurance doit prévoir, dans les conventions, le sort de la rémunération de l'intermédiaire d'assurance notamment dans le cas de rupture des relations entre le preneur d'assurance et l'intermédiaire ou de rétractation, de non-renouvellement ou de rachat partiel ou total de la police par le preneur ainsi que de la possibilité légale pour ce dernier de mettre fin à la police d'assurance.

Article 42 : La société d'assurances doit mettre à la disposition de l'intermédiaire d'assurances les informations actualisées concernant les caractéristiques essentielles de ses produits ainsi que les informations sur les taux techniques applicables au contrat d'assurances.

En phase précontractuelle, l'entreprise d'assurances met ces informations à disposition de l'intermédiaire en assurances par la voie des canaux de communication habituels.

En cours d'exécution du contrat d'assurance, l'entreprise d'assurances communique annuellement ces informations à l'intermédiaire en assurances en fonction du mode d'encaissement prévu et conformément à la réglementation en vigueur.

Article 43 : La société d'assurances informe l'Autorité de régulation de toute convention passée avec un intermédiaire et de toute cessation de collaboration avec ce dernier.

Article 44 : En assurance vie, la société d'assurances doit sensibiliser les intermédiaires avec lesquels elle collabore à la prévention du blanchiment d'argent et du financement du terrorisme et les informer sur les procédures qu'elle met en place en la matière.

Section 5 : Des obligations des sociétés d'assurances à l'égard des membres du personnel

Article 45 : Les sociétés d'assurances doivent encourager l'esprit d'initiative et le sens de responsabilité des membres de leurs personnels. Elles doivent renforcer leur capacité par des formations appropriées et adaptées.



Article 46 : Les sociétés d'assurances doivent assurer aux membres de leur personnel un environnement de travail conforme aux normes de sécurité et d'hygiène. La sécurité individuelle de chacun en particulier doit être garantie.

Article 47 : Les prestations des membres du personnel doivent être évaluées sur base de critères objectifs.

Article 48 : Les rémunérations de même que l'évolution des carrières doivent être déterminées de manière équitable compte tenu des particularités de chaque situation, tels la qualification et le rendement ainsi que la santé financière de la société.

Le système de rémunération du personnel et des cadres dirigeants y compris les administrateurs doit être raisonnable au regard des ressources de la société et exclut des primes ou des avantages exceptionnels susceptibles d'encourager des comportements imprudents.

Article 49 : Toute attitude discriminatoire ou d'exclusion à l'égard des membres du personnel est prohibée. En particulier, le recrutement et les promotions sont déterminés en fonction des aptitudes des personnes concernées et des exigences des postes à pourvoir.

Section 6 : Des obligations des intermédiaires d'assurances envers les compagnies d'assurances ou envers leurs clients

Article 50 : L'intermédiaire en assurances doit s'interdire de favoriser la transhumance entre les sociétés d'assurances en jouant sur la cotation lui proposée par l'une d'entre elles.

Article 51 : L'intermédiaire en assurances communique à ses clients les informations reçues de l'assureur relatives aux taux techniques ainsi que celles relatives à ses propres services d'intermédiation.

Article 52 : L'intermédiaire remplit son devoir d'information et de conseil sur les caractéristiques des produits d'assurance qu'il propose et sur leur adéquation avec la situation personnelle et les attentes de ses clients.

Article 53 : L'intermédiaire doit produire la preuve qu'il s'est acquitté de ses obligations envers les clients avant la signature du contrat d'assurance.

Article 54 : Lorsque le preneur d'assurance informe l'intermédiaire d'un sinistre susceptible de donner lieu à une réclamation, l'intermédiaire en informe l'assureur sans délai et informe rapidement le preneur d'assurance des exigences de la société, y compris la fourniture, dès que possible, des renseignements requis pour établir la nature et l'étendue de la perte. Les informations reçues du preneur d'assurance doivent être transmises sans délai à l'assureur.

Article 55 : Si un intermédiaire d'assurances a des raisons de croire que la description des faits d'une réclamation par un client n'est pas véridique, juste et complète, il doit lui demander de se conformer à la véracité des faits. Si le preneur d'assurance ne satisfait pas à sa demande, le courtier peut décliner l'intermédiation.

En outre, l'intermédiaire d'assurances, spécialement le courtier d'assurances, doit accompagner son client lors de la déclaration du sinistre.

Pour le sinistre survenu avant l'obtention du mandat, le courtier doit informer formellement l'assureur qu'il a été mandaté pour en assurer le suivi.

Article 56 : Un courtier d'assurances doit prendre les mesures appropriées en rapport avec les réclamations notifiées par son client afin de s'assurer que toutes les informations requises par la société d'assurances lui sont fournies.

Article 57 : Un courtier d'assurances doit donner rapidement des conseils à son client sur les exigences de la société d'assurances concernant les réclamations qu'il lui a notifiées. Dès réception de la décision de l'assureur concernant le règlement ou non du sinistre, le courtier doit en informer le client dans les plus brefs délais.

Article 58 : Dans les cas où les intérêts de deux ou de plusieurs clients d'un courtier entrent en conflit, ce dernier doit prendre les mesures appropriées pour que l'intérêt de chacun soit équitablement représenté.

Article 59 : Dans le cas où un intermédiaire désire mandater une autre personne pour présenter les opérations d'assurances au public, il doit s'assurer que ce mandataire remplit les conditions de capacité et d'honorabilité.

Section 7 : Des obligations des experts

Article 60 : Préalablement à l'exercice de ses activités dans le secteur des assurances, tout expert doit obtenir l'autorisation de l'Autorité de régulation et de contrôle des assurances.

Les employés des entreprises d'assurances ne peuvent pas être considérés comme des experts habilités à fixer l'indemnité en cas de sinistre nécessitant l'évaluation des dommages par expertise.

Article 61 : Tout expert autorisé pour prêter dans le secteur des assurances ne peut pas chercher à obtenir un quelconque avantage dans l'accomplissement de son travail en dehors de sa rémunération professionnelle.

Article 62 : L'expert ne peut accepter ni donner de commission secrète dans le cadre de sa profession. Il doit établir le rapport d'expertise avec objectivité.

