

L'engagement commun des syndicats d'agents généraux d'assurances

et son annexe portant création du Comité supérieur
de suivi des accords (CSSA) ont été signés
par les syndicats nationaux des agents généraux :

- ▶ AGF (SAGGORA)
- ▶ AREAS CMA
- ▶ ASSURANCES MUTUELLES DE L'INDRE (SAGAMI)
- ▶ AVIVA ASSURANCES (SNAG AVIVA)
- ▶ AVIVA VIE
- ▶ AVIVA COURTAGE (SYNDICAT AVIVA POLE VIE)
- ▶ AXA FRANCE ASSURANCES (REUSSIR)
- ▶ AXA FRANCE VIE (CNAVS)
- ▶ AZUR ASSURANCES (FORCE AZUR)
- ▶ CONTINENT
- ▶ L'EQUITE
- ▶ GAN ASSURANCES (SNAGAN)
- ▶ GENERALI FRANCE ASSURANCES (TRIANGL')
- ▶ MONCEAU GENERALE ASSURANCES
- ▶ MMA (SAGAMM)
- ▶ MUTUELLE DE L'EST BRESSE
- ▶ MPF
- ▶ MRA (SAGACTION MRA)
- ▶ MUTUELLE DU POITOU (AMPA)
- ▶ MUTUELLE DE POITIERS ASSURANCES
- ▶ NATIONALE SUISSE ASSURANCES
- ▶ REMA (AGSAMEL)
- ▶ SWISS LIFE (SUISSAGA)
- ▶ UNION GENERALE DU NORD (UGN)
- ▶ ZURICH (SNAG ZURICH)

Préambule

Dans le cadre des différents accords et textes régissant la profession d'agent général d'assurances, les syndicats d'agents généraux regroupés au sein d'AGEA précisent et réaffirment les points qui ont fait ou pourraient faire l'objet de dérives.

Afin de garantir la cohérence des accords, l'homogénéité, l'avenir et le développement économique de la profession, AGEA et les syndicats de société s'engagent à respecter les règles fondamentales définies dans le présent engagement.

1. La profession d'agent général d'assurances

La spécificité de l'agent général au sein de la distribution de l'assurance réside dans la valeur ajoutée qu'il crée auprès de ses clients.

Son professionnalisme et sa maîtrise sur les événements, depuis la souscription des contrats, au cours de leur gestion et à l'occasion de la survenance des sinistres lui permettent d'entretenir dans la durée, des liens de confiance, de proximité et de fidélité avec ses clients.

Il doit disposer des moyens nécessaires pour répondre à ces exigences.

L'agent général d'assurances est un entrepreneur indépendant, chef d'entreprise. Il organise librement son agence dans le cadre de son mandat, en cohérence avec la stratégie commerciale de sa compagnie mandante et dans l'intérêt de ses clients.

Il investit financièrement pour acquérir son agence générale d'assurances, sur laquelle il doit avoir préalablement reçu une information économique et financière complète. Cet investissement se traduit par la détention du droit de créance. Le principal de son compte d'exploitation est alimenté par des commissions récurrentes et usuelles, garanties de son équilibre. L'intéressement et les autres types de rémunération non récurrente ne doivent rester qu'un complément de commissions.

Il a la responsabilité et la maîtrise de son développement, de son compte d'exploitation, et de ses investissements.

Il a l'entière responsabilité de l'animation de ses collaborateurs et de la gestion sociale de son agence.

Il a la responsabilité et la maîtrise de sa formation professionnelle continue et de celle de ses collaborateurs.

La profession est composée d'agents généraux d'assurances qui peuvent exercer leur métier d'une manière différenciée dans le respect du présent engagement commun.

2. Les relations clients/agents généraux/compagnies

Le principe de subsidiarité doit être la règle : il ne faut pas vouloir régler à l'échelon des compagnies ce qui peut être mieux décidé ou mieux géré par l'agent général.

L'agent général maîtrise dans tous les cas la relation avec les clients. Il doit être l'interface incontournable entre le client et la compagnie et identifié comme tel.

L'encaissement des cotisations et la gestion des sinistres sont des missions essentielles nécessaires à la qualité de service due aux clients et à leur fidélisation.

L'agent général d'assurances choisit de conserver ou de confier tout ou partie de ses tâches de gestion. Il doit pouvoir modifier son choix dans des conditions à définir entre le syndicat et sa compagnie mandante, dans le cadre des accords contractuels.

1/ Fichier clients

- ▶ L'agent général est la source de l'enrichissement du fichier clients. Le développement commercial et la fidélisation des clients dépendent de la qualité du fichier.
 - ▶ Des règles claires et contractuelles doivent définir son utilisation.
 - ▶ Le fichier doit être décentralisé dans l'agence.
 - ▶ Il ne peut être utilisé dans la relation client sans l'accord de l'agent général.

2/ Souscription

L'agent général d'assurances doit pouvoir commercialiser tous les produits d'assurances de sa compagnie mandante. Il doit disposer des pouvoirs nécessaires pour les souscrire et les gérer en fonction de ses compétences ou de celles qu'il est en droit d'acquérir.

3/ L'encaissement des cotisations

L'agent général d'assurances procède à l'encaissement des cotisations. Il doit pouvoir utiliser et disposer de tous les moyens de paiement. Il a le choix de confier tout ou partie de cet encaissement.

S'il choisit de le confier, il doit :

- ▶ pouvoir reprendre la main à tout moment dans la chaîne d'encaissement et notamment encaisser directement les cotisations
- ▶ disposer simultanément en temps réel des informations concernant tout encaissement
- ▶ avoir la possibilité sous certaines conditions de prolonger les délais d'encaissement
- ▶ pouvoir conserver l'encaissement de certaines catégories de clientèles ou de certains clients.

4/ La gestion des sinistres

Le service après vente au client se concrétise à l'occasion de l'ouverture, de l'instruction et du règlement des sinistres. Ces actes essentiels constituent une occasion privilégiée d'entretenir et de développer la relation avec les clients.

L'agent général gère les sinistres. Il a le choix de confier tout ou partie de la gestion des sinistres de son agence.

S'il choisit de la confier, il doit pouvoir :

- ▶ Recevoir la déclaration directement de ses clients
- ▶ Intervenir et reprendre la main à tout moment dans la chaîne sinistre et notamment établir et remettre les règlements directement à ses clients.
- ▶ Conserver la gestion intégrale des sinistres pour certains clients ou certaines catégories de clientèle.
- ▶ Disposer simultanément en temps réel des informations concernant la gestion de tout sinistre
- ▶ Bénéficier de la formation initiale et continue en matière de gestion des sinistres
- ▶ Bénéficier à son agence de la transposition de l'ensemble des technologies, outils et procédures, utilisés par sa compagnie mandante.

3. Application des engagements

Les syndicats de société s'engagent à faire respecter l'ensemble de ces règles fondamentales dans tout nouvel accord et /ou avenant conclu avec leur compagnie mandante. Celles-ci traitant des relations entre les agents généraux d'assurances et leur entreprise mandante, elles doivent s'inscrire dans le cadre des accords contractuels.

Ils décident de la création d'un Comité supérieur de suivi des accords (CSSA) au sein d'AGEA. Ses modalités de fonctionnement sont définies par annexe au présent engagement.

ANNEXE

Le Comité supérieur de suivi des accords (CSSA) est une instance indépendante au sein d'AGEA. Il a pour mission :

- ▶ *de s'assurer de la bonne application des dispositions de l'engagement commun aux syndicats d'agents généraux d'assurances qui vaut pour la profession tout entière,*
- ▶ *d'assister les syndicats de société dans le cadre de cet engagement,*
- ▶ *de procéder à l'examen de tout projet d'accord avant sa signature et donner son avis sur sa conformité avec le présent engagement.*

Sa composition

Le CSSA est composé de 3 catégories de membres :

- ▶ 2 membres désignés par le Président d'AGEA
- ▶ 2 membres désignés par le Bureau exécutif
- ▶ 2 membres désignés par le Conseil fédéral

Ses membres doivent être agents généraux d'assurances actifs et respecter les règles d'adhésion à AGEA. Ils ne peuvent se faire représenter dans leur mission.

La durée de leur mandat est de 6 ans. Le mandat d'un membre sortant peut être renouvelé une fois.

Les premiers membres du CSSA sont désignés par le Président, par le plus proche Bureau exécutif et le plus proche Conseil fédéral qui suivent l'Assemblée générale du 24 juin 2004. Ils seront renouvelés par moitié au terme de 3 ans, le nom du membre sortant de chaque catégorie étant désigné par tirage au sort.

Le renouvellement du CSSA a lieu tous les 3 ans, par moitié, par renouvellement d'un membre de chaque catégorie.

En cas d'empêchement définitif ou de démission de l'un des membres du CSSA, il est pourvu à son remplacement par la plus proche instance qui correspond à sa catégorie. Le mandat de ce nouveau membre prend fin au moment où aurait dû normalement expirer le mandat du membre remplacé.

Son organisation

Lors de la réunion constitutive et après chaque renouvellement, les membres du CSSA désignent un rapporteur qui organise les réunions et fixe leur périodicité.

Même en cas d'empêchement ponctuel, les membres du CSSA ne peuvent être représentés lors des réunions.

Les Présidents des syndicats de société ou d'unions de syndicats doivent transmettre au rapporteur du CSSA -à AGEA, 104 rue Jouffroy d'Abbans 75017 Paris- tout projet d'accord et ou d'avenant concernant directement « l'engagement commun des syndicats d'agents généraux d'assurances ». Ils peuvent aussi demander un avis sur les accords existants.

Les échanges et débats du CSSA sont confidentiels. Le rapporteur informe le Président d'AGEA des dossiers qui lui sont transmis.

Le CSSA émet un avis motivé par écrit. Son rapport est adressé dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de réception du projet d'accord et/ou d'avenant au Président de syndicat de société concerné et au Président d'AGEA.

En cas de non-conformité du projet d'accord et/ou d'avenant avec « l'engagement commun des syndicats d'agents généraux » et après épuisement de toutes les voies de discussion, le CSSA est habilité à saisir le Bureau exécutif d'AGEA.

Chaque année le CSSA dresse un bilan de ses actions et remet un rapport au Président d'AGEA, 40 jours avant l'assemblée générale annuelle de la Fédération.