



Cahier des Charges pour l'obtention du label Courtier Expert

Brochure 2024



01 47 73 00 10



contact@courtier-expert.pro



www.courtier-expert.pro





Introduction

Présentation

Cette présentation définit les critères et les exigences pour l'obtention du label Courtier Expert.

Ce label vise à regrouper des courtiers en assurance afin de garantir un haut niveau de qualité de service et de professionnalisme.



Objectifs du label





Les critères d'adhésion

Les courtiers souhaitant obtenir le label doivent répondre aux critères suivants



Les critères d'adhésion

Critères légaux et réglementaires

- **Inscription au Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) :** Tous les courtiers doivent être inscrits à l'ORIAS et disposer d'un numéro d'enregistrement valide.
- **Conformité aux Normes Légales et Réglementaires :** Les courtiers doivent respecter toutes les lois et règlements en vigueur relatifs à la distribution d'assurance.
- **Respect des Réglementations de l'ACPR :** Les courtiers doivent se conformer aux règles et recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), notamment en matière de transparence et d'information des clients.



Les critères d'adhésion

Critères de compétence professionnelle

- **Expérience Minimale** : Une expérience minimale de 5 ans dans le domaine de la courtage en assurance.
- **Qualifications** : Détention de diplômes ou de certifications reconnues dans le domaine des assurances.
- **Formation Continue** : Engagement à suivre un programme de formation continue pour rester à jour sur les évolutions législatives, produits et techniques. Cela inclut une obligation annuelle de formation professionnelle continue.



Les critères d'adhésion

Critères de qualité de Conseil

- **Analyse des Besoins** : Réalisation d'une analyse approfondie des besoins et des risques du client avant de proposer des solutions d'assurance.
- **Personnalisation des Conseils** : Offrir des conseils personnalisés et adaptés à la situation spécifique de chaque client.
- **Documentation des Recommandations** : Fournir au client une fiche de présentation détaillée du cabinet et des solutions proposées, conforme aux exigences de l'ACPR.
- **Vente à Distance** : Respect des obligations de vente à distance, incluant la vente en deux temps pour permettre au client de bien comprendre et de réfléchir sur les produits proposés.



Les critères d'adhésion

Critères de qualité de Service

- **Satisfaction Client** : Mise en place d'un système de mesure de la satisfaction client avec des enquêtes régulières.
- **Gestion des Réclamations** : Procédure transparente et efficace pour le traitement des réclamations des clients, incluant un processus de médiation en cas de litige.
- **Transparence des Frais** : Information claire et détaillée sur les frais de courtage, les frais de versement, et les frais de gestion.
- **Respect des Normes de Démarchage** : Respect des réglementations en matière de démarchage de prospects et clients, en veillant toujours à agir dans l'intérêt du prospect et du client.



Les critères d'adhésion

Critères d'éthique et de déontologie

- **Charte Éthique** : Adhésion à une charte éthique définissant les bonnes pratiques et les comportements attendus.
- **Conflits d'Intérêts** : Politique claire pour la gestion des conflits d'intérêts.
- **Confidentialité** : Engagement à respecter la confidentialité des informations des clients.
- **Respect des Clients** : Traiter tous les clients avec respect et équité, et les informer de manière complète et honnête sur les produits et services proposés.
- **Transparence des Informations Réglementaires** : Obligation d'indiquer toutes les informations réglementaires et obligatoires sur les documents fournis aux clients.



Les critères d'adhésion

Pratiques de distribution et de commercialisation

- **Information Transparente** : Garantir une information claire et compréhensible pour le client sur les caractéristiques essentielles des produits.
- **Documentation Complète** : Fournir des documents contractuels et précontractuels conformes aux exigences légales.
- **Suivi et Assistance** : Assurer un suivi régulier des contrats et une assistance continue aux clients tout au long de la durée de leurs contrats.
- **Gestion des Fonds** : Respecter les procédures d'encaissement et de versement des fonds des clients de manière sécurisée et conforme aux réglementations.



Les critères d'adhésion

Gestion complète des sinistres

- **Support en Cas de Sinistre** : Fournir un support complet aux clients en cas de sinistre, incluant l'aide à la déclaration et le suivi de la procédure de règlement.
- **Réactivité** : Assurer une réponse rapide et efficace aux demandes des clients concernant les sinistres.
- **Information Continue** : Tenir le client informé de l'avancement de son dossier de sinistre.



Processus d'obtention du label Courtier Expert

1

Candidature

Dossier de Candidature

Remplir et soumettre un dossier de candidature incluant tous les documents justificatifs des critères d'adhésion.

Audit Initial

Réalisation d'un audit initial pour vérifier la conformité aux critères définis.

2

Évaluation

Examen des Dossiers

Évaluation des dossiers de candidature par un comité indépendant.

Entretien

Entretien avec les courtiers candidats pour évaluer leur conformité aux critères de compétence et d'éthique.

3

Décision

Attribution du Label

Délivrance du label aux courtiers répondant à tous les critères.

Engagement

Signature d'un engagement par le courtier à respecter les critères du label de manière continue.



Maintien et Renouvellement du Label



Contrôles Périodiques

Réalisation de contrôles réguliers pour vérifier le maintien des critères d'adhésion.

Renouvellement Annuel

Renouvellement annuel du label basé sur une évaluation continue et un audit de suivi.



Gouvernance du label

Comité de Label

Composition : Le comité de label sera composé de professionnels de l'assurance, de représentants de consommateurs et d'experts indépendants.

Rôle : Superviser le processus de labellisation, évaluer les candidatures et assurer le maintien des standards de qualité.

Mise à jour des Critères

Révision Périodique : Les critères seront révisés périodiquement pour s'adapter aux évolutions du marché et des réglementations.

Consultation : Consultation des parties prenantes lors des révisions des critères.





Communication & promotion

Logo du Label



Création et mise à disposition d'un logo spécifique pour les courtiers labellisés.

Campagnes de Sensibilisation

Organisation de campagnes pour promouvoir le label auprès des consommateurs et des acteurs du marché.





Un groupement, une communauté, un label

01 47 73 00 10

CONTACT@COURTIER-EXPERT.PRO

WWW.COURTIER-EXPERT.PRO