

# CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'EXPERTISE EN ASSURANCE



**fedea**

Fédération de l'expertise  
en assurance

## INTRODUCTION

**L'expert en assurance** est missionné par un assureur (compagnie d'assurance ou société mutuelle), un courtier ou un sinistré. Il constate les désordres, vérifie le risque, détermine l'origine du sinistre et l'imputabilité des dommages, chiffre les réparations et établit un ou des rapports qu'il transmet à son client. Le cas échéant, il donne son avis sur les responsabilités.

**L'assureur s'appuie sur le rapport technique de l'expert** pour déterminer l'indemnisation, dans les conditions d'application du contrat. Dans le cadre de sa mission, l'expert garantit l'équilibre économique et l'équité du système assurantiel en évaluant le juste préjudice du sinistre.

L'expert en assurance est un maillon essentiel dans la chaîne d'indemnisation impliquant notamment de sa part indépendance, impartialité et objectivité.

L'expert en assurance dispose d'une compétence de haut niveau qui lui donne une responsabilité particulière et l'oblige à respecter des règles, longtemps hétérogènes mais particulièrement exigeantes, tant dans l'exercice de sa profession que dans l'exécution de ses missions. Le présent **Code de déontologie** a pour objet de les rassembler et de les préciser notamment en ce qui concerne **les devoirs de probité, d'indépendance et d'impartialité, de confidentialité et de transparence, de qualité de la mission, d'obligations comportementales, de loyauté concurrentielle et de confraternité** ainsi qu'en ce qui concerne **les devoirs envers le client**<sup>1</sup>.

Les experts en assurance réalisent sur l'ensemble du territoire français, près de **2 millions de missions d'expertise par an**. Les sociétés d'expertise en assurance regroupent, en France, environ 10 000 salariés dont plus de **4 000 experts**. **15 milliards d'€ d'indemnisations transitent annuellement par les experts**.

La Fédération de l'Expertise en Assurance (FEDEA) représente **95% du marché de l'expertise IRD** (incendies et risques divers)<sup>2</sup>.

1 - Il ne s'applique ni à l'expertise en automobile, la profession d'experts en automobile étant réglementée de manière autonome par le Code de la route, ni à l'expertise médicale, régie par le Code de déontologie médicale.

2 - Hors expertise en automobile et médicale.

# SOMMAIRE

Introduction .....	1
<b>1. PRINCIPES GÉNÉRAUX</b> .....	4
1.1. Principes.....	4
1.2. Applicabilité .....	4
1.3. Promotion .....	4
<b>2. PROBITÉ</b> .....	4
2.1. Principe.....	4
2.2. Respect des lois et règlements.....	5
2.3. Lutte contre certaines activités illégales .....	5
2.4. Apport d'affaires.....	5
<b>3. INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ</b> .....	6
3.1. Indépendance professionnelle .....	6
3.2. Impartialité .....	6
3.3. Conflits d'intérêts .....	6
3.4. Cumul d'activités.....	7
3.5. Indépendance économique .....	7
<b>4. CONFIDENTIALITÉ ET TRANSPARENCE</b> .....	8
4.1. Confidentialité.....	8
4.2. Transparence .....	8
4.3. Réquisition judiciaire .....	9
4.4. Discrétion .....	9

<b>5. QUALITÉ DE LA MISSION</b> .....	9
5.1. Professionnalisme .....	9
5.2. Compétence.....	9
5.3. Qualité de la prestation .....	10
5.4. Contradictoire.....	10
5.5. Qualité des rapports.....	11
5.6. Juste évaluation .....	11
5.7. Sous-traitance .....	11
5.8. Assurance .....	11
<b>6. DEVOIRS ENVERS LE CLIENT</b> .....	11
6.1. Détermination de la mission.....	12
6.2. Rupture de mission.....	12
6.3. Différends et conciliation .....	12
6.4. Médiation.....	12
6.5. Rémunération .....	13
6.6. Déroulement de l'expertise.....	13
<b>7. OBLIGATIONS COMPORTEMENTALES</b> .....	13
7.1. Non-discrimination .....	13
7.2. Courtoisie et correction .....	14
7.3. Dignité.....	14
7.4. Réseaux sociaux.....	14
<b>8. LOYAUTÉ CONCURRENTIELLE ET CONFRATERNITÉ</b> .....	14
8.1. Loyauté concurrentielle .....	14
8.2. Confraternité.....	15

# 1

## PRINCIPES GÉNÉRAUX

### 1.1. PRINCIPES

La société d'expertise en assurance respecte, quelle que soit la nature de son intervention, les valeurs et principes d'indépendance, d'objectivité, d'impartialité, de professionnalisme, de confidentialité, de transparence et de contradictoire.

### 1.2. APPLICABILITÉ

Le présent Code de déontologie est applicable à l'ensemble des sociétés d'expertise en assurance dans l'ensemble de leurs activités ainsi qu'à l'ensemble de leurs collaborateurs.

Un exemplaire du Code de déontologie, est remis à chaque collaborateur, qui est tenu de le respecter, est annexé à son contrat de travail ou est intégré au règlement intérieur de la société d'expertise en assurance.

Un exemplaire du Code de déontologie, est remis à chaque sous-traitant, qui est tenu de le respecter, et est inclus à la convention de sous-traitance.

Chaque société d'expertise en assurance veille à l'application du Code.

### 1.3. PROMOTION

La société d'expertise en assurance rend le Code de déontologie accessible à ses clients, à son personnel, ainsi qu'aux professionnels auprès desquels elle exerce.

Elle l'intègre autant que possible à ses documents professionnels, notamment en annexe ou en référence des contrats qu'elle est amenée à conclure.

Elle en affiche, le cas échéant, les principes, sur ses moyens de communication professionnelle, notamment sur son site Internet.

# 2

## PROBITÉ

### 2.1. PRINCIPES

La société d'expertise en assurance agit toujours avec probité. Il en est de même de son collaborateur.

Tout document, évaluation ou conseil produit par la société d'expertise en assurance ou son collaborateur est objectif et honnête.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur n'établissent, ne délivrent, ni n'utilisent sciemment de document, rapport, avis, attestation, certificat ou facture inexact, faux, tendancieux ou de complaisance.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur s'interdisent de cacher ou omettre sciemment tout fait, information, déclaration, ou objet pertinent dans la détermination des causes et circonstances du sinistre, dans l'évaluation des dommages et, le cas échéant dans le cadre d'une délégation de l'assureur, dans la détermination de la juste indemnisation.

Toutefois, dans le cadre de l'expertise de responsabilité, la société d'expertise en assurance et son collaborateur ne peuvent prendre l'initiative de produire un élément défavorable aux intérêts de leur client.

### 2.2. RESPECT DES LOIS ET RÈGLEMENTS

La société d'expertise en assurance et son collaborateur respectent les règles de droit ainsi que les normes de la profession.

Ils s'abstiennent de toute activité illégale ou frauduleuse.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur veillent à l'application des règles du présent article par leurs éventuels sous-traitants.

## 2.3. LUTTE CONTRE CERTAINES ACTIVITÉS ILLÉGALES

La société d'expertise en assurance et son collaborateur s'engagent notamment à lutter contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT), et contribuent, dans la mesure du possible, à l'identification et à la lutte contre les formes de paiement ou autres transactions suspectes.

Ils contribuent à la détection de fraude à l'assurance dans le cadre des expertises qui leur sont confiées.

Ils s'abstiennent de recevoir, en plus de leur rémunération ou des émoluments auxquels ils ont droit, tout avantage relatif à l'exercice de leurs activités.

En aucun cas ils ne versent ou ne reçoivent argent, cadeaux ou tout autre avantage, en échange de services rendus de la part d'une des parties prenantes au sinistre. Le collaborateur de la société d'expertise en assurance ne cherche pas, en dehors de sa rémunération, à tirer un profit personnel des missions qui leur sont confiées.

En aucun cas la société d'expertise en assurance ou son collaborateur ne s'approprient ou n'utilisent à leur profit les biens endommagés consécutivement à un sinistre, quel que soit l'état des biens. Dans le cas où la société d'expertise en assurance participe à l'organisation de la cession de biens au profit de l'assureur, elle conserve tout justificatif utile à la traçabilité de l'opération et s'assure que cette transaction s'est faite de façon transparente et en respectant les intérêts du cessionnaire.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur veillent à l'application des règles du présent article par son éventuel sous-traitants.

## 2.4. APPORT D'AFFAIRES

La société d'expertise en assurance ou son collaborateur ne peuvent favoriser une de ses propres filiales ou un autre tiers en échange d'une rémunération pour apport d'affaires.

Une proposition de service non rémunérée par la société d'expertise en assurance reste toutefois possible au bénéfice du client et, le cas échéant, après mise en concurrence.



# 3

## INDÉPENDANCE & IMPARTIALITÉ

### 3.1. INDÉPENDANCE PROFESSIONNELLE

La société d'expertise en assurance veille à son indépendance vis-à-vis de l'ensemble de ses interlocuteurs et dans l'ensemble de ses activités. Son collaborateur fait preuve d'indépendance intellectuelle dans le cadre technique de l'exercice des missions d'expertise. Il respecte les directives de son employeur en ce qui concerne l'organisation de son travail.

La société d'expertise en assurance qui constate une menace relative à son indépendance en informe le Comité de déontologie de la Fédération. Le collaborateur qui constate une menace relative à son indépendance en informe son employeur.

Si le collaborateur estime que la menace à son indépendance provient de la société qui l'emploie, il l'en informe afin de trouver une solution. Si aucune solution n'est trouvée, le collaborateur peut solliciter l'avis du Comité de déontologie de la Fédération de l'expertise en assurance.

### 3.2. IMPARTIALITÉ

La société d'expertise en assurance et son collaborateur n'acceptent ni n'exécutent une mission que s'ils sont en mesure de la conduire de manière impartiale.

Ils conservent leur impartialité vis-à-vis des parties en toutes circonstances, même s'ils sont missionnés ou rémunérés par l'une d'entre elles.

Si la société d'expertise en assurance estime ne plus être en mesure de garantir son impartialité, elle en informe les parties et interrompt sa mission.

Si le collaborateur de la société d'expertise en assurance estime ne plus être en mesure de garantir son impartialité, il en informe son employeur qui peut interrompre sa mission.

Le collaborateur remplit sa mission en faisant abstraction de toute opinion, appréciation subjective ou idée préconçue.

### 3.3. CONFLITS D'INTÉRÊTS

La société d'expertise en assurance et son collaborateur remplissent leur mission indépendamment des intérêts en cause.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur évitent toute situation dans laquelle ils pourraient être portés à préférer certains intérêts, y compris le leur, aux autres intérêts en cause. Ils évitent, de même, toute situation dans laquelle leur jugement professionnel pourrait être altéré.

La société d'expertise en assurance informe la personne qui envisage de lui confier, ou qui lui a confié une mission, des circonstances qui révéleraient un conflit d'intérêts, ou qui seraient de nature à le faire soupçonner.

Sauf accord écrit de l'ensemble des parties concernées, elle s'abstient de réaliser sa mission lorsque surgit un conflit d'intérêts ou lorsque son indépendance risque de ne plus être entière.

La société d'expertise en assurance en situation de conflit d'intérêts ou qui choisirait de ne pas intervenir du fait d'un risque de conflit peut recommander aux parties le nom d'au moins deux autres sociétés susceptibles d'accomplir la mission.

Le collaborateur de la société d'expertise en assurance déclare à son employeur les liens d'intérêts susceptibles d'influencer son activité ou ses missions.

Le collaborateur de la société d'expertise en assurance s'abstient d'intervenir à propos d'une mission pour laquelle il serait en situation de conflit d'intérêts.

### 3.4. CUMUL D'ACTIVITÉS

Afin d'éviter toute atteinte à son indépendance et à son impartialité, l'activité du collaborateur de la société d'expertise en assurance est, dans le respect des règles relatives aux relations de travail, exclusive de tout autre activité professionnelle en lien avec l'expertise en assurance ou susceptible d'affecter la bonne exécution de ses missions.

Le collaborateur de la société d'expertise en assurance qui souhaite exercer une activité complémentaire d'expertise ou une autre activité ne peut le faire, sur demande écrite de sa part, qu'avec l'accord écrit de son employeur.

Lorsque le collaborateur de la société d'expertise en assurance intervient en tant que formateur pendant son temps de travail pour le compte de son employeur ou en utilisant les ressources de celui-ci, la rémunération de la formation est versée à la société d'expertise en assurance qui l'emploie.

Le collaborateur de la société d'expertise en assurance est libre d'intervenir comme formateur en dehors de son temps de travail, dans les conditions des alinéas précédents.

La société d'expertise en assurance, dont le collaborateur souhaite exercer une activité complémentaire d'expert conseil auprès d'un assureur, saisit pour avis le Comité de déontologie de la Fédération.

Le collaborateur de la société d'expertise en assurance qui intervient en tant que sous-traitant respecte l'ensemble des règles déontologiques du présent Code.

La société d'expertise en assurance veille à ce que le contrat de travail qu'elle conclut avec son collaborateur inclue des clauses compatibles avec les dispositions du présent article.

### 3.5. INDÉPENDANCE ÉCONOMIQUE

La société d'expertise en assurance veille à ne pas se trouver en situation de dépendance économique, notamment en ce qui concerne la part d'un même client dans son chiffre d'affaires.

La société d'expertise en assurance veille, dans la mesure du possible, à diversifier sa clientèle.



# 4

## CONFIDENTIALITÉ & TRANSPARENCE

### 4.1. CONFIDENTIALITÉ

La société d'expertise en assurance garantit la confidentialité des informations qui lui sont confiées dans le cadre de ses missions. Elle met en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la sécurité de ses systèmes d'information.

Elle veille notamment à ne transmettre à son client que des informations et documents techniques en rapport avec sa mission, à l'exclusion de tout élément non nécessaire dans le cadre de cette dernière, quand bien même ces derniers intéresseraient le client.

Elle s'abstient de divulguer les informations qu'elle détient à des tiers, sauf autorisation des parties concernées. Elle respecte les règles relatives à la protection des données personnelles, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données.

Le collaborateur de la société d'expertise en assurance est informé du caractère confidentiel des informations qui lui sont transmises. Il respecte et met en œuvre l'obligation de confidentialité qui s'impose à la société d'expertise en assurance. La société d'expertise en assurance veille au respect de son obligation de confidentialité par son collaborateur.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur prennent toutes mesures nécessaires, notamment vis-à-vis des personnes qu'elle emploie, afin d'éviter que les informations, documents ou éléments dont elle a connaissance dans l'exercice de sa mission ne soient divulgués à un ou des tiers qui n'ont pas à en connaître.

Le collaborateur d'une société d'expertise en assurance veille à ne transmettre les informations confidentielles dont il dispose qu'aux personnes ayant besoin d'en connaître dans l'exercice de leurs fonctions ou missions.

### 4.2. TRANSPARENCE

La société d'expertise en assurance et son collaborateur informent les parties concernées, en premier lieu l'assuré, des éléments qui ont été pris en compte dans l'expertise.

Tout au long des opérations d'expertise, la société d'expertise en assurance et son collaborateur fournissent à l'assuré et à l'assureur les explications nécessaires à la compréhension de l'expertise et de ses conclusions. Ils répondent aux observations des parties. Ils transmettent leurs explications avec pédagogie en mettant en lumière les éléments factuels qui les soutiennent.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur veillent à la compréhension de leur expertise par les parties. Ils facilitent le débat contradictoire et prennent en compte, dans leurs rapports, les éléments ou analyses apportés par les parties.

Ils ne s'opposent en aucun cas à la diffusion de leur rapport à l'assuré par leur client, propriétaire du rapport, et qui dispose, à ce titre, des droits d'utilisation et de diffusion de celui-ci.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur informent, le cas échéant, le propriétaire du bien sinistré de l'intervention d'un réseau de réparation en nature. Ils l'informent également de son éventuelle participation capitalistique à cette structure.

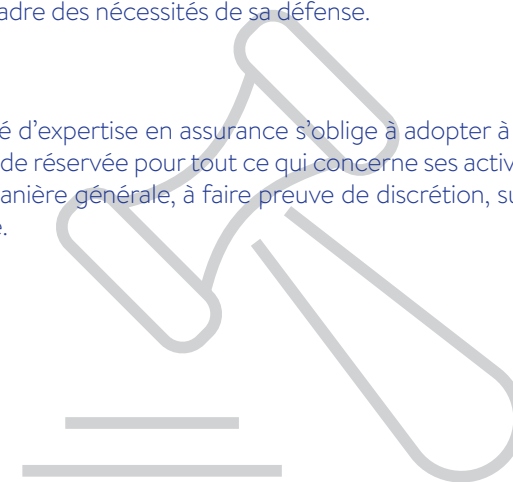
### 4.3. RÉQUISITION JUDICIAIRE

La société d'expertise en assurance répond aux réquisitions judiciaires dans le respect du droit commun procédural.

Elle peut, en cas de réclamation judiciaire à son encontre, utiliser les informations qu'elle détient dans le strict cadre des nécessités de sa défense.

### 4.4. DISCRÉTION

Le collaborateur d'une société d'expertise en assurance s'oblige à adopter à l'extérieur de l'entreprise une attitude réservée pour tout ce qui concerne ses activités au sein de la société et, d'une manière générale, à faire preuve de discrétion, sur tous les sujets relatifs à l'entreprise.



# 5

## QUALITÉ DE LA MISSION

### 5.1. PROFESSIONNALISME

La société d'expertise en assurance et son collaborateur remplissent leur mission avec professionnalisme en mobilisant les compétences nécessaires pour la mener à bien.

Ils se conforment aux termes de la mission qui leur est confiée et répondent précisément aux questions qui leur sont posées.

Ils consacrent à la mission le temps nécessaire et utilisent les techniques adéquates.

### 5.2. COMPÉTENCE

La société d'expertise en assurance n'accepte une mission que si elle dispose de la compétence nécessaire pour la mener à bien.

La société d'expertise en assurance veille à cet effet à ce que ses collaborateurs fassent preuve du plus haut niveau de compétence dans l'exécution de leurs missions.

La société d'expertise en assurance veille à ce que ses collaborateurs disposent de la formation initiale et continue, théorique, pratique et technique, nécessaire à l'exercice de leurs missions. Elle garantit que ses collaborateurs actualisent régulièrement leurs connaissances ainsi que leurs compétences professionnelles, notamment par des actions de formation continue.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur proposent au client une collaboration avec tout sachant interne ou externe à chaque fois qu'ils estiment les limites de leurs compétences atteintes. Cette collaboration se déroule dans le respect des compétences de chaque sachant.

### 5.3. QUALITÉ DE LA PRESTATION

La société d'expertise en assurance et son collaborateur engagent tous moyens nécessaires à la qualité de leurs prestations.

La société d'expertise en assurance met à disposition de son collaborateur les moyens techniques et humains adaptés à l'accomplissement des missions dans lesquelles ils s'engagent.

Si le collaborateur de la société d'expertise en assurance estime ne pas pouvoir disposer des moyens adaptés à la réalisation de l'expertise, il en informe la société d'expertise en assurance qui prend les mesures nécessaires.

Si la société d'expertise en assurance estime ne pas pouvoir disposer des moyens adaptés à la réalisation de l'expertise, elle en informe son client et, le cas échéant, suspend sa mission jusqu'à l'obtention des moyens nécessaires. Si elle ne peut les obtenir, elle limite ses conclusions à ce à quoi elle a pu parvenir en fonction des moyens mobilisés. Si l'absence d'obtention des moyens rend la mission impossible, elle interrompt sa mission.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur mettent leurs compétences en œuvre avec diligence.

### 5.4. CONTRADICTOIRE

Sauf mission contraire, la société d'expertise en assurance et son collaborateur observent, en toutes circonstances, le principe du contradictoire.

Ils prennent en considération les observations ou réclamations écrites ou orales des parties en lien avec l'expertise, et les mentionnent dans leur rapport.

Ils ne retiennent, dans leurs analyses comme dans leurs rapports, que les éléments de fait, les explications et les documents à propos desquels ils ont préalablement invité les parties à présenter leurs observations.

Lorsque la société d'expertise en assurance et son collaborateur établissent un procès-verbal d'expertise amiable contradictoire, ce dernier est rigoureux, factuel, exact et comprend les faits, dires éventuels et constatations des parties.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur veillent, notamment lors des expertises en présence des sinistrés et des tiers, à éviter toute apparence de connivence avec les autres sociétés d'expertise en assurance ou leurs collaborateurs.

Les représentants de chaque partie interviennent, au-delà des intérêts de leur client de bonne foi, dans une logique de conciliation et de recherche d'accord avec leurs confrères.

## 5.5. QUALITÉ DES RAPPORTS

Les analyses et conclusions des rapports d'expertise sont techniques, objectives, argumentées et motivées.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur respectent les règles de l'art de leur profession et de leur spécialité.

Ils font en sorte d'écarter tout raisonnement ou représentation imprécis ou trompeurs, notamment susceptibles d'induire en erreur les parties à l'expertise.

## 5.6. JUSTE ÉVALUATION

La société d'expertise en assurance et son collaborateur évaluent les sinistres de manière juste.

L'évaluation du préjudice par la société d'expertise en assurance et son collaborateur est précise, objective, et élaborée en référence au prix réel du marché.

En aucun cas la société d'expertise en assurance ou son collaborateur ne majorent ou ne minorent l'évaluation d'un sinistre, notamment en fonction d'incitations financières, autres considérations ou avantages.

Si la mission de la société d'expertise en assurance comporte la détermination de l'indemnisation du sinistre, notamment en référence aux dispositions de la garantie contractuelle (plafond de la garantie, franchise, etc.), le rapport distingue l'évaluation du sinistre proprement dite du montant de l'indemnisation.

## 5.7. SOUS-TRAITANCE

La société d'expertise en assurance peut recourir à la sous-traitance dans le cadre des lois en vigueur ou se faire aider d'un sapiteur. Elle choisit son sous-traitant ou son sapiteur avec soin, en s'assurant notamment de sa compétence et en l'informant, si besoin, de la nécessité du respect de la présente déontologie.

Si la société d'expertise en assurance et son collaborateur interviennent eux-mêmes en tant que sous-traitant ou comme sapiteur, ils se comportent comme s'ils étaient eux-mêmes directement missionnés et respectent les règles de la présente déontologie et en particulier les principes de compétence, d'indépendance, d'impartialité, d'objectivité ainsi que le principe du contradictoire.

## 5.8. ASSURANCE

La société d'expertise en assurance est assurée en responsabilité civile professionnelle pour les dommages qu'elle causerait aux tiers dans l'exercice de son activité.



# 6

## DEVOIRS ENVERS LE CLIENT

### 6.1. DÉTERMINATION DE LA MISSION

À réception de la mission, la société d'expertise en assurance s'informe de sa nature et des éventuelles difficultés prévisibles de cette dernière.

En cas d'incertitude, la société d'expertise en assurance contacte son client dans le but de clarifier la situation.

Afin d'exécuter sa mission la société d'expertise en assurance sollicite de la part de l'assureur et de l'assuré tous les éléments utiles à la compréhension des circonstances, au chiffrage du préjudice et aux responsabilités.

La société d'expertise en assurance est toujours libre d'accepter ou de refuser une mission relevant de sa compétence, notamment en cas de conflit d'intérêts.

La société d'expertise en assurance peut accepter toute mission qui ne constitue pas nécessairement une expertise, notamment de médiation, de conciliation, de chiffrage, de conseil, d'audit, ou en tant que sapiteur ou arbitre, dès lors qu'elle dispose de la compétence pour ce faire et que cette mission n'entre pas en opposition avec les obligations du présent Code.

Lors de la conclusion d'une convention, la société d'expertise en assurance privilégie dans toute la mesure du possible la forme écrite.

### 6.2. RUPTURE DE MISSION

La société d'expertise en assurance peut, sauf règles supérieures contraires, interrompre une mission si celle-ci ne lui semble plus justifiée, si elle ne peut plus l'accomplir dans de bonnes conditions, si elle l'amènerait à porter atteinte aux valeurs de l'expertise en assurance notamment exprimées dans le présent Code, ou si le client ne respecte pas ses obligations.

### 6.3. DIFFÉRENDS ET CONCILIATION

En cas de différend déontologique avec l'une des parties à l'expertise, la société d'expertise en assurance ou la partie concernée peut saisir pour avis le Comité de déontologie de la Fédération ou un tiers compétent.

### 6.4. MÉDIATION

Conformément à l'article L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, la société d'expertise en assurance garantit à son client non professionnel le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation dans les conditions de l'article L. 611-2 du même Code.

Elle lui communique les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont elle relève, en publiant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet et en les intégrant à ses conditions générales de vente ou de service, à ses bons de commande ou tout autre support adapté. Elle y intègre également l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs.

### 6.5. RÉMUNÉRATION

Le prix de l'expertise est déterminé en fonction de ses caractéristiques techniques.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur font preuve de justesse dans la fixation du prix de l'expertise, en tenant notamment compte de la complexité de l'expertise, du temps passé ou prévisible, ainsi que du degré de spécialisation nécessaire pour la mener à bien.

La rémunération de l'expertise peut être forfaitaire à condition qu'elle ne nuise pas à la qualité de l'expertise.

Comme il est dit à l'article 5.6, en aucun cas la société d'expertise en assurance ou son collaborateur ne majorent ou ne minorent l'évaluation d'un sinistre, notamment en fonction d'incitations financières, autres considérations ou avantages.

La société d'expertise en assurance ou son collaborateur n'acceptent pas d'autre forme d'avantages que la rémunération convenue. La société d'expertise en assurance et son collaborateur refusent tout mécanisme de rétrocommission lié au volume ou au montant d'une ou plusieurs expertises.

La rémunération de la société d'expertise en assurance ne peut être inférieure au coût réel de sa prestation.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur obtiennent l'accord préalable de leur client en cas d'extension de la mission entraînant un surcoût.

Si la mission est interrompue à l'initiative de son client, la société d'expertise en assurance et son collaborateur déterminent la rémunération à hauteur des prestations effectuées.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur distinguent les différentes missions qui leur sont confiées et les prestations fournies, tant dans leurs rapports que dans l'établissement de la rémunération.

Sauf accord particulier, et en dehors des forfaits tarifaires convenus entre les parties, ils fournissent à leur client, en fin de mission, un compte précis et détaillé de la rémunération.

### 6.6. DÉROULEMENT DE L'EXPERTISE

La société d'expertise en assurance et son collaborateur mobilisent leurs compétences et leurs moyens pour assurer des prestations de la meilleure qualité possible dans le respect des règles des articles 5.1 à 5.7 relatives à l'exécution de la mission.



# 7

## OBLIGATIONS COMPORTEMENTALES

### 7.1. NON-DISCRIMINATION

La société d'expertise en assurance et son collaborateur s'interdisent toute forme de discrimination tant en ce qui concerne leurs collaborateurs que les sinistrés, notamment du fait de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur qualité de lanceur d'alerte, de facilitateur ou de personne en lien avec un lanceur d'alerte, de leur capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée.

Ils s'interdisent de même toute forme de discrimination opérée entre des personnes morales sur le fondement des mêmes critères en ce qui concerne les membres ou certains des membres de ces personnes morales.

### 7.2. COURTOISIE ET CORRECTION

La société d'expertise en assurance et son collaborateur se comportent avec correction et courtoisie vis à vis de l'ensemble de leurs interlocuteurs. Ils s'abstiennent de formuler des remarques subjectives ou sans rapport avec leurs missions.

Ils respectent l'indépendance ainsi que les spécificités des activités des professionnels qu'ils sont amenés à côtoyer dans l'exercice de leurs missions.

### 7.3. DIGNITÉ

La société d'expertise en assurance et son collaborateur veillent à ne pas adopter de comportement susceptible de porter atteinte à l'image de l'expertise en assurance.

### 7.4. RÉSEAUX SOCIAUX

Les règles de la présente subdivision s'appliquent également dans le monde virtuel et sur les réseaux sociaux.



# 8

## LOYAUTÉ CONCURRENTIELLE ET CONFRATERNITÉ

### 8.1. LOYAUTÉ CONCURRENTIELLE

La société d'expertise en assurance et son collaborateur se comportent de manière loyale vis-à-vis de leurs concurrents. Ils s'interdisent tous procédés de concurrence déloyale et de détournement de clientèle.

La société d'expertise en assurance n'abaisse ni ne supprime sa rémunération dans un but de concurrence déloyale.

Le collaborateur de la société d'expertise en assurance ne profite pas de ses fonctions dans la société pour détourner la clientèle de son employeur au bénéfice de son futur employeur ou de toute autre personne, ni augmenter sa clientèle personnelle.

Les sociétés d'expertise en assurance s'interdisent toute pratique d'entente anticoncurrentielle, notamment sur les prix.

Lorsqu'une société d'expertise en assurance et son collaborateur répondent à un appel d'offres, leur réponse est exacte et honnête.

## 8.2. CONFRATERNITÉ

La société d'expertise en assurance et son collaborateur ne dénigrent, ne dévalorisent ni ne discréditent une autre société d'expertise en assurance ou un expert en assurance.

La société d'expertise en assurance et son collaborateur se comportent loyalement vis-à-vis de leurs confrères et de la partie adverse. Ils n'induisent pas un confrère en erreur, n'abusent pas de sa bonne foi et n'usent pas de procédés déloyaux à son égard.

La société d'expertise et l'expert en assurance en conflit avec un confrère recherchent la conciliation avec celui-ci, au besoin par l'intermédiaire d'une autorité professionnelle.

L'expert peut, de sa propre initiative, tenter de concilier des confrères.

Dans le cas d'interventions successives ou connexes, chaque société d'expertise en assurance et expert en assurance interprètent de manière prudente et mesurée les informations émanant des parties et relatives à l'action de leur confrère. S'ils sont appelés à porter une appréciation sur l'action de ceux-ci, ils ne doivent se prononcer qu'en pleine connaissance de cause et de manière impartiale.



