

Le présent code de déontologie a été adopté à l'unanimité par le Conseil Général de RIAD tenu à Zurich.

RIAD Code de Déontologie
(Comme modifié le 23 avril 2015)

Introduction

L'assurance de protection juridique a pour objectif de faciliter à l'assuré l'accès au droit et à la justice, en lui procurant les conseils juridiques, l'assistance et les moyens financiers nécessaires à l'exercice et à la défense de ses droits.

Les assureurs qui exercent l'activité de protection juridique dans l'Union Européenne se conforment à la Directive de l'UE 87/344/CEE du 22 juin 1987 (maintenant Directive de l'UE 2009/138/EC) ainsi qu'aux réglementations nationales.

Cette Directive, transposée dans la législation nationale de chaque Etat membre de l'Union Européenne, fixe des normes minimales, que chaque membre de RIAD respecte.

Le présent Code de déontologie renforce et complète les exigences de la Directive pour les membres qui ont leur siège dans l'UE et introduit des normes minimales pour tous les membres de RIAD. Les membres s'engagent à respecter ces règles et principes. Par cette acceptation libre et volontaire, le Code de déontologie essaie d'assurer et de garantir les intérêts des personnes assurées ainsi que de contribuer à la bonne exécution de tout contrat de protection juridique.

I. Déontologie à l'égard de nos clients

1. Transparence des contrats et étendue de la couverture d'assurance

Les membres de RIAD accordent une importance et une attention particulières au contenu des contrats proposés, ainsi qu'à leur transparence. A cet effet:

- 1.1. les membres de RIAD veillent à ce que leurs contrats soient rédigés de manière claire et compréhensible, afin que l'assuré puisse facilement identifier les prestations et avantages auxquels il a droit et les obligations auxquelles il doit se conformer pour bénéficier pleinement de la couverture d'assurance.
- 1.2. Les contrats établis par les membres de RIAD mentionnent précisément les bénéficiaires de la garantie d'assurance autres que le preneur d'assurance, et formulent de manière claire toute exclusion de couverture.

2. Principes en matière de contentieux: équité, rapidité, faisabilité et efficacité

Les membres de RIAD veillent, en cas de divergence d'opinion et en l'absence de procédure d'arbitrage fixée par la loi, à trouver une solution de résolution du conflit respectant les principes d'équité, de rapidité, de faisabilité et d'efficacité. Cette procédure ne doit pas présenter d'aspect dissuasif pour l'assuré.

3. Agir dans l'intérêt du client et éviter les conflits d'intérêt

Les membres de RIAD exercent leur activité au profit de l'assuré, font valoir ses prétentions et défendent ses intérêts comme s'il s'agissait des leurs. A ce propos, les membres garantissent que les services juridiques sont toujours fournis dans le meilleur intérêt de l'assuré.

Ils agissent de manière à éviter les situations pouvant entraîner un conflit entre leurs intérêts et ceux de leur assuré.

Pour les cas où, malgré tout, une divergence d'opinions ou un conflit d'intérêts apparaîtrait, les membres de RIAD mettent en place une procédure de règlement du différend rapide et objective.

4. Garantie d'indépendance et d'une haute qualité de services

Les membres de RIAD recourent à du personnel spécialisé et qualifié et, pour assurer son indépendance, exclusivement affecté à la gestion des sinistres et au conseil juridique, à l'exclusion de toute tâche similaire dans une autre branche d'assurance. Afin de garantir un professionnalisme élevé, les collaborateurs des membres de RIAD possèdent les qualifications et la formation nécessaires à leurs tâches, et sont titulaires des diplômes requis par leur fonction. Tous les assurés doivent recevoir un service professionnel, fiable et rapide.

Les membres de RIAD exigent de leur personnel une discrétion absolue sur les informations communiquées par les assurés, et respectent la protection des données de l'assuré conformément à la législation en la matière.

Les membres de RIAD sondent régulièrement la satisfaction de leurs clients et analysent de manière approfondie les résultats, dans le but de détecter d'éventuels problèmes et de procéder rapidement aux corrections nécessaires.

5. Assurance responsabilité professionnelle

Les membres de RIAD prennent les mesures appropriées pour couvrir de manière adéquate leur responsabilité professionnelle.

II. Déontologie à l'égard de nos partenaires et prestataires de services

Les membres de RIAD entretiennent avec leurs partenaires, tels que les avocats et autres prestataires de services juridiques, des relations fondées sur la reconnaissance mutuelle du rôle de chacun. Sous réserve du principe du libre choix, les membres de RIAD ne collaborent qu'avec des partenaires offrant un service professionnel de qualité et respectant les mêmes règles qu'eux en matière d'éthique et de qualité.

III. Déontologie à l'égard des employés

Les membres de RIAD s'engagent à fournir à leurs employés des conditions de travail acceptables et équitables ainsi qu'une formation permanente. Ils offrent à leurs collaborateurs un environnement de travail facilitant une gestion favorable aux intérêts du client et garantissant une prise de décisions indépendante en ce qui concerne la fourniture de services juridiques préservant l'intérêt de l'assuré. Les membres de RIAD informent leur personnel sur le présent Code de déontologie ainsi que sur son application, et en vérifient le bon respect.

IV. Déontologie à l'égard de la collectivité

Les membres de RIAD assument leur responsabilité au sein de la collectivité et de l'environnement dans lesquels ils opèrent; ils encouragent des mesures améliorant l'accès à la justice pour tous les citoyens et y contribuent dans un but d'intérêt général. Les membres de RIAD collaborent avec les pouvoirs publics et des tiers concernés dans le but de constamment développer le système juridique et d'améliorer l'offre de protection juridique proposée à la clientèle.