



CHARTRE DU CORRESPONDANT MODELE TYPE

CHAPITRE 1: CONDITIONS DANS LESQUELLES LE BUREAU LUXEMBOURGEOIS ACCORDE, REFUSE OU RETIRE SON AGREMENT A UN CORRESPONDANT

1.1 Comment remplir la fonction de correspondant d'un assureur étranger au Luxembourg

1.1.1 Quelles sont les entités pouvant prétendre à la fonction de correspondant au Luxembourg ?

Le Bureau Luxembourgeois accepte en tant que correspondants¹

- Les assureurs-membres établis sur le territoire luxembourgeois
- Les cabinets régleurs établis sur le territoire luxembourgeois

L'agrément sera accordé d'office lorsque demandé au nom d'un membre d'un autre Bureau pour tout établissement (succursales, filiales...) de ce membre au Luxembourg, à condition que celui-ci soit autorisé à exercer l'assurance RC automobile.

Dans tous les cas, la demande d'agrément d'un correspondant doit être faite selon la procédure décrite à la section 1.2 du présent document. Le Bureau Luxembourgeois informera le correspondant de son agrément et de la date de sa prise d'effet.

¹ Le terme « correspondant » s'entend au sens de l'article 4 du Règlement général.



1.1.2. Conditions requises pour l'agrément du correspondant d'un assureur étranger

Les conditions à remplir par le correspondant sont les suivantes :

- infrastructure sur le territoire luxembourgeois et moyens (notamment en personnel) suffisants pour assumer la gestion des sinistres;
- capacité avérée à gérer efficacement les sinistres;
- capacité à disposer d'une trésorerie suffisante pour indemniser la victime sans avoir à attendre des fonds à cette fin
- présence d'un interlocuteur au sein de l'infrastructure sur le territoire luxembourgeois en mesure de renseigner la victime dans une des langues officielles du Grand-Duché du Luxembourg sur l'état d'avancement de son dossier.



1.2. Comment l'assureur étranger peut-il demander l'agrément d'un correspondant au Luxembourg?

1.2.1 Procédure

Chaque demande d'agrément d'un correspondant doit être envoyée au Bureau Luxembourgeois par envoi postal, télécopie ou courrier électronique.

Cette demande doit être appuyée par la preuve que le correspondant proposé accepte l'agrément demandé (p. ex. toute déclaration claire et crédible d'acceptation).

La demande devra être transmise par le Bureau du pays d'établissement de l'assureur étranger requérant.

1.2.2 Délai

Le Bureau Luxembourgeois accorde ou refuse l'agrément dans un délai de trois mois à compter de la demande du Bureau dont est membre l'assureur étranger requérant. Il communique sa décision dès que possible au Bureau ayant fait la demande.

1.2.3 Date de prise d'effet

L'assureur étranger sollicitant l'agrément d'un correspondant peut demander une date de prise d'effet de l'agrément (tout en tenant compte du délai nécessaire à l'examen de la demande).

Le Bureau Luxembourgeois accepte cette date, sauf s'il existe des raisons justifiées à la fixation d'une autre date. Il notifie sa décision et la date de prise d'effet de l'agrément au Bureau dont est membre l'assureur étranger ayant fait la demande et au correspondant aussitôt que possible mais dans un délai maximum de 3 mois après la date de réception de la demande.

En cas d'absence de réponse, l'agrément est censé être accordé et entré en vigueur à l'expiration de ce délai.



1.3 Effet de la prise d'effet

1.3.1. Une fois l'agrément accordé, le correspondant est exclusivement compétent pour gérer et régler les sinistres résultant et/ou impliquant les véhicules assurés par l'assureur étranger ayant demandé son agrément.

1.3.2. Si le Bureau Luxembourgeois est informé d'un accident survenu au Luxembourg impliquant un tel véhicule, il transmet cette information au correspondant pour toute suite utile.

1.3.3. Si le Bureau Luxembourgeois reçoit une réclamation résultant d'un accident impliquant un tel véhicule, il transmet celle-ci, sans délai, au correspondant pour qu'elle soit gérée et réglée conformément aux dispositions du Règlement général du Conseil des Bureaux.

1.3.4. La date de prise en compte pour la transmission du dossier au correspondant est la date de l'accident.

1.4. Conditions dans lesquelles le Bureau Luxembourgeois peut refuser l'agrément d'un correspondant

Si les conditions énoncées au Par 1.1.2. ne sont pas remplies, le Bureau Luxembourgeois a le droit de refuser l'agrément du correspondant.

Si le correspondant objet de la demande est déjà désigné en tant que représentant conformément à la 4^{ème} Directive sur l'assurance automobile, le Bureau accorde son agrément d'office. Dans cette hypothèse, il ne peut refuser son agrément que s'il peut justifier du fait que le correspondant n'est véritablement pas en mesure d'assumer cette fonction.



1.5. Résiliation du mandat

1.5.1. Résiliation par l'assureur étranger de son accord avec un correspondant

Le Bureau de l'assureur étranger désireux de résilier son accord avec un correspondant désigné au Luxembourg doit informer le Bureau Luxembourgeois du désir de son membre de résilier la désignation de ce correspondant. Le Bureau Luxembourgeois informe le correspondant de la résiliation du mandat. Même s'il est de la compétence des Bureaux de fixer la date de résiliation, l'assureur peut demander une date de résiliation (tenant compte du délai nécessaire aux Bureaux pour examiner la demande). Le Bureau Luxembourgeois respecte cette date sauf s'il existe des raisons sérieuses et justifiées de fixer une date différente, particulièrement au vu des intérêts des victimes.

1.5.2. Résiliation par un correspondant de son accord avec l'assureur étranger ayant demandé son agrément

Si un correspondant désire mettre fin au mandat qu'il détient de l'assureur étranger ayant demandé son agrément, il en informe l'assureur qui applique alors la procédure énoncée au paragraphe 1.5.1 ci-dessus.

Si, pour des raisons exceptionnelles, cette procédure ne peut être appliquée, le correspondant en informe le Bureau Luxembourgeois. Ce dernier transmet l'information au Bureau dont l'assureur étranger est membre. Le correspondant peut proposer une date de résiliation de son agrément, mais il ne peut convenir de cette date avec l'assureur étranger ayant demandé son agrément. Le Bureau Luxembourgeois fixe in fine la date à partir de laquelle la résiliation prendra effet eu égard aux intérêts des victimes.

1.5.3 Situation des dossiers en cours

Sauf accord spécifique entre l'assureur étranger, l'ancien et le nouveau correspondant, approuvé par le Bureau Luxembourgeois, le litige sera tranché selon la règle spécifiée au paragraphe 1.3.4 ci-dessus.

S'il y a accord entre l'assureur étranger, l'ancien et le nouveau correspondant, rien ne s'oppose à ce que l'ancien correspondant continue à gérer les anciens dossiers.

S'il est prouvé que les intérêts de la victime ne sont plus protégés, le Bureau Luxembourgeois se substitue au correspondant dans la gestion et le règlement d'un sinistre.

En cas de litige, le Bureau Luxembourgeois peut proposer son conseil aux parties de même qu'un accord spécifique dans le but de protéger les intérêts des victimes.



1.6 Décision de retrait d'agrément par le Bureau Luxembourgeois

Le Bureau Luxembourgeois peut retirer son agrément s'il apparaît que le correspondant commet des manquements graves et répétés à la loi nationale ou au Règlement général du Conseil des Bureaux (notamment retards répétés dans l'indemnisation des victimes, externalisation internationale de la gestion).

La procédure applicable en cas de retrait est régie au chapitre 4 (sanctions) ci-dessous.

En cas d'urgence, le Bureau Luxembourgeois peut retirer son agrément immédiatement après avoir reçu communication de l'assureur étranger transmise par le Bureau qui a demandé l'agrément du correspondant.



1.7 Cas particuliers: fusion, transfert de portefeuille, retrait d'autorisation d'exercer ou fin d'activité du correspondant

1.7.1. Fusion du correspondant avec une autre entité

En cas de fusion d'un correspondant avec une autre entité, son mandat n'est pas résilié d'office. Le Bureau Luxembourgeois se conforme à la décision de l'assureur étranger ayant demandé l'agrément. Si cet assureur demande la résiliation du mandat conclu avec le correspondant, cette demande est transmise selon la procédure énoncée au paragraphe 1.5.1 ci-dessus.

1.7.2. Faillite, retrait de l'autorisation d'exercer du correspondant

Si le Bureau Luxembourgeois est informé d'un changement de situation du correspondant pouvant donner lieu à difficultés en matière d'indemnisation des victimes ou aller contre les intérêts de l'assureur étranger, il en informe le Bureau ayant demandé l'agrément.

Le Bureau Luxembourgeois peut retirer son agrément à toute date convenable propre à protéger les intérêts des victimes et de l'assureur étranger.

Il propose de reprendre au correspondant les dossiers en cours sauf si une autre solution favorable à la victime est trouvée entre les parties.

Si le correspondant est autorisé à poursuivre son activité (par exemple dans le cas de dossiers en liquidation ou transfert de portefeuille), le correspondant peut continuer à gérer les dossiers en cours si cela ne comporte aucun risque eu égard aux intérêts des victimes.

1.7.3. Cas où l'assureur étranger ayant demandé l'agrément du correspondant n'est plus membre d'un Bureau (ex : faillite et cas prévus par la loi nationale tels que liquidation, retrait de l'autorisation d'exercer, etc...)

Si le Bureau Luxembourgeois est informé d'un changement de situation de l'assureur étranger ayant demandé l'agrément du correspondant pouvant donner lieu à difficultés en matière d'indemnisation des victimes et pour le correspondant, il en informe ce dernier.

Si l'assureur étranger n'est plus membre de son Bureau (ex: faillite et cas prévus par la loi nationale tels que liquidation, retrait de l'autorisation d'exercer, etc...), le mandat du correspondant prendra fin aussitôt que le Bureau Luxembourgeois est informé de la situation.

Le Bureau Luxembourgeois peut demander au correspondant de continuer à gérer les dossiers en cours.



1.7.4. Suspension par le Conseil des Bureaux du Bureau ayant demandé l'agrément du correspondant

Le Bureau Luxembourgeois maintient l'agrément des correspondants car le Bureau suspendu reste garant des dossiers en cours relatifs à des accidents survenus avant sa suspension.

Si la case du pays du Bureau suspendu n'a pas été barrée sur la carte verte, l'assureur étranger membre de ce Bureau doit indemniser la victime de tout accident causé par un véhicule responsable assuré par lui, même si l'accident est survenu après la suspension du Bureau. La relation entre l'assureur étranger et son correspondant peut donc être maintenue dans un tel cas de figure.



CHAPITRE 2 : DROITS ET OBLIGATIONS DES CORRESPONDANTS

2.1. Autorisation à régler des sinistres au nom du Bureau Luxembourgeois

Le Bureau Luxembourgeois reste le garant en dernier recours de l'indemnisation des victimes et autorise le correspondant à gérer et à régler les réclamations sous certaines conditions.

Le Bureau Luxembourgeois autorise le correspondant à gérer et à régler, en son nom, les réclamations en matière de responsabilité civile résultant de la circulation sur le territoire luxembourgeois d'un véhicule automoteur assuré par l'assureur étranger ayant demandé son agrément. L'autorisation est accordée au correspondant à la stricte condition qu'il n'accepte pas de gérer des sinistres de responsabilité civile pour le compte d'assureurs étrangers autres que ceux qui l'ont formellement désigné comme correspondant.

2.2. Cas d'externalisation

Exceptionnellement, sur demande expresse et dûment motivée et après avoir présenté un accord écrit de l'assureur étranger ayant demandé son agrément, le Bureau Luxembourgeois peut autoriser un correspondant à déléguer la gestion des sinistres à un membre du Bureau Luxembourgeois ou à un organisme spécialisé établis au Luxembourg. Toute externalisation internationale est strictement interdite.

Le sous-traitant éventuel s'engage à respecter le Règlement général du Conseil des Bureaux, la loi nationale et toutes autres règles fixées par le Bureau Luxembourgeois ainsi que les obligations s'imposant au correspondant. Il doit aussi faire figurer sur chaque document ou courrier (correspondance, courriel, télécopie..) la dénomination sociale du correspondant et le numéro de code Carte verte de l'assureur étranger et spécifier qu'il opère pour le compte du correspondant.

Le correspondant reste légalement et financièrement responsable des dossiers gérés par le sous-traitant et, en cas de défaut de paiement, il garantit le paiement des sommes dues par lui.

Le correspondant et le sous-traitant désignent chacun un point de contact à l'intention du Bureau afin de résoudre toutes difficultés éventuelles.



2.3. Limites du mandat

L'autorisation donnée au correspondant de gérer un dossier prend effet selon les modalités du Par 1.2.3..

Cette autorisation prend fin au cas où l'assureur étranger conteste la couverture d'assurance (refus de confirmer la garantie, exclusions contractuelles, liquidation, retrait de l'autorisation d'exercer, etc..). Dans ce cas le correspondant doit, sans délai, notifier ce refus de couverture au Bureau Luxembourgeois et lui restituer le dossier complet (sauf si le Bureau Luxembourgeois donne d'autres instructions).

Le correspondant sera remboursé de tous frais engagés pour des mesures conservatoires dûment justifiées et prouvées. Ces frais s'entendent à l'exclusion de tous honoraires de gestion.

2.4. Droits du Bureau Luxembourgeois

Le Bureau Luxembourgeois est seul compétent pour toute question relative à l'interprétation de la loi applicable à un accident survenu sur le territoire luxembourgeois même si elle renvoie aux dispositions légales d'un autre pays. Mais le Bureau Luxembourgeois peut déléguer au correspondant, en tant que son représentant, la faculté de décider de toute question liée à l'interprétation de la loi nationale.

Le Bureau Luxembourgeois peut se substituer au correspondant dans la gestion et le règlement d'une réclamation à tout moment et sans devoir s'en justifier.

2.5. Obligations du Bureau Luxembourgeois

A la réception d'une réclamation déposée dans les circonstances décrites au paragraphe 1.3.3 ci-dessus, si un correspondant de l'assureur a été agréé, le Bureau Luxembourgeois lui transmettra la réclamation sans délai.



2.6. Les obligations du correspondant

2.6.1 Obligations générales

Le correspondant s'engage à gérer et à régler de la manière la plus efficiente possible les sinistres pour lesquels il a été autorisé à assumer la gestion.

Le correspondant s'engage à obtenir, dès que possible, confirmation de la couverture d'assurance de l'assureur étranger qui a demandé son agrément.

Si l'assureur étranger ne répond pas à la demande du correspondant concernant la garantie en temps utile et afin de respecter les obligations légales auxquelles le Bureau Luxembourgeois est tenu, le correspondant doit se rapprocher du Bureau Luxembourgeois et lui demander assistance afin de recevoir la confirmation nécessaire de cet assureur étranger.

Le correspondant gère toutes les réclamations conformément à toutes dispositions légales ou réglementaires applicables au Luxembourg en matière de responsabilité, d'indemnisation des parties lésées et d'assurance automobile obligatoire. Il gère, au nom du Bureau Luxembourgeois, toutes les réclamations nées d'accidents survenant sur le territoire luxembourgeois et impliquant des véhicules assurés par la compagnie d'assurance étrangère ayant demandé son agrément.

Il s'abstient de demander l'accord de cette compagnie en matière d'interprétation de la loi du pays de l'accident sur quelque point que ce soit.

Il n'est pas permis au correspondant de conditionner le paiement de l'indemnisation à la réception des fonds en provenance de l'assureur étranger.

Le correspondant s'engage expressément à se conformer aux instructions du Bureau Luxembourgeois qui a accordé l'agrément de façon générale ou s'agissant d'un dossier en particulier.

Le correspondant s'engage expressément à solliciter l'autorisation formelle du Bureau Luxembourgeois au cas où il souhaiterait externaliser la gestion des sinistres.

Il est rappelé que toute externalisation internationale (c'est-à-dire à une entité non établie sur le territoire luxembourgeois) est strictement défendue.

Le correspondant s'engage également à agir conformément à la législation pertinente en matière de protection des données.

2.6.2 Offre à la personne lésée

Le correspondant est tenu de présenter dans un délai de 3 mois à compter de la demande d'indemnisation une offre d'indemnisation motivée ou une réponse motivée aux éléments invoqués dans la réclamation dans les cas où la responsabilité est rejetée ou n'a pas été clairement établie ou lorsque le dommage n'a pas été entièrement quantifié.



Si une réclamation n'est pas gérée par le correspondant conformément aux prescriptions de l'alinéa ci-dessus et qu'en conséquence d'un tel manquement, le Bureau Luxembourgeois doit acquitter des sanctions telles que prévues par les dispositions réglementaires nationales, il est remboursé par le correspondant.

L'attention du correspondant est attirée sur le besoin d'inclure dans ses accords avec les assureurs mandants des dispositions propres à régler les droits et obligations respectifs concernant cette procédure d'offre.

2.6.3 Obligations en cas d'action en justice

Le correspondant ne reçoit pas d'autorisation ad litem lui permettant d'être assigné devant les tribunaux ou d'assigner en justice en sa qualité de mandataire du Bureau Luxembourgeois ou de l'assureur étranger l'ayant désigné.

Au cas où une action en justice serait intentée contre le correspondant en son nom propre, celui-ci doit d'abord invoquer son incapacité et immédiatement en informer le Bureau Luxembourgeois.

Il est rappelé que la personne lésée a toujours un droit d'action directe contre l'assureur étranger qui a demandé l'agrément du correspondant. Ce dernier ne peut invoquer la non-recevabilité de cette action.



Le correspondant peut, néanmoins, défendre le Bureau Luxembourgeois s'il y a été expressément autorisé et assurer la défense de ce dernier et de la personne assurée en leurs noms respectifs devant les tribunaux compétents, sans toutefois se joindre à la procédure ou agir en son nom propre, afin d'éviter qu'une décision ne soit rendue contre le correspondant lui-même.

Le correspondant s'engage à informer sur demande le Bureau Luxembourgeois de l'avancement de tout dossier porté en justice et à lui communiquer toutes informations utiles à ce titre.

2.6.4 Autres obligations d'information envers le Bureau.

Le Bureau Luxembourgeois doit être informé du risque financier qu'il peut courir et de toutes difficultés rencontrées dans la gestion de sinistres.

Afin de fournir des données statistiques demandées chaque année par le Conseil des Bureaux, et au cas où toute personne ou entité autre que le Bureau transmet directement sa réclamation de sinistre au correspondant (circuit court), celui-ci s'engage à notifier au Bureau Luxembourgeois, le nombre de sinistres qui lui ont été soumis directement pendant l'année.

Les sinistres concernant les dommages matériels seront indiqués sur une liste séparée de celle concernant les dommages corporels avec la spécification du pays dans lequel le véhicule a son stationnement habituel ou dans lequel sa Carte verte a été émise.

Le correspondant s'engage à fournir sur demande toutes autres statistiques au Bureau Luxembourgeois.

2.6.5 Information par le correspondant de l'assureur étranger ayant demandé son agrément

Le correspondant s'engage à informer dès que possible l'assureur étranger ayant demandé son agrément de son estimation du montant du sinistre en différenciant les dommages matériels des dommages corporels.

Si le correspondant, au cours de la gestion du sinistre, a connaissance d'autres informations pouvant modifier sa première estimation, il en informe l'assureur étranger sans délai. La communication de ces informations ne doit pas retarder le règlement du sinistre.



2.7. Liberté en matière de conditions de remboursement et d'honoraires de gestion

Le correspondant peut convenir avec l'assureur étranger ayant demandé son agrément des termes et conditions de remboursement des montants versés aux personnes lésées ainsi que du calcul de l'honoraire de gestion. Toutefois, au cas où le Bureau Luxembourgeois doit intervenir en lieu et place du correspondant, il applique les règles prévues à l'article 5 du Règlement général du Conseil des Bureaux et ne sera, en aucun cas, tenu par celles qui ont été convenues entre l'assureur étranger et le correspondant.

Le correspondant tient le Bureau Luxembourgeois informé de toutes difficultés qu'il peut rencontrer dans l'obtention du remboursement de l'indemnisation qu'il a versée.

2.8. Non-remboursement du correspondant

Le correspondant peut obtenir remboursement par le Bureau Luxembourgeois des montants déboursés pour le compte de l'assureur étranger qui l'a désigné s'il ne peut obtenir de celui-ci le remboursement de ces sommes.

La demande motivée et documentée doit être adressée au Bureau Luxembourgeois dans le délai maximum d'un an à compter de la date du dernier versement effectué en faveur de la personne lésée.

Le Bureau Luxembourgeois remboursera au correspondant les coûts et frais afférents à l'indemnisation des personnes lésées, y compris un honoraire de gestion s'il est dû, ainsi que l'intérêt de retard selon les conditions prévues à l'article 5 du Règlement général du Conseil des Bureaux.

Toutefois, l'honoraire de gestion et l'intérêt de retard demandés n'excéderont pas les dispositions des articles 5.1.3 et 5.2 du Règlement général. Ces coûts et frais seront remboursés au correspondant par le Bureau Luxembourgeois qui aura transmis sa propre demande de remboursement selon l'article 5 et après que ces montants aient été reçus de la part du Bureau dont l'assureur étranger concerné est ou était membre et que le Bureau Luxembourgeois se soit assuré que le règlement par le correspondant ait bien été effectué conformément aux dispositions de l'article 4.4 du Règlement général.



CHAPITRE 3 : AUDIT DU CORRESPONDANT

Le Bureau Luxembourgeois peut procéder à un examen sur place de l'activité du correspondant dans le but d'assurer le bon fonctionnement du système de la Carte verte.

Un rapport préliminaire comportant si nécessaire des recommandations sera communiqué au correspondant avec qui les conclusions du rapport seront discutées. Dans ce cas, le Bureau Luxembourgeois s'abstiendra de divulguer toute information confidentielle ou sensible dont il pourrait prendre connaissance au cours de l'audit.



CHAPTER 4 : SANCTIONS

En cas de manquement grave du correspondant à ses obligations au titre du Règlement général du Conseil des Bureaux ou de la législation nationale, le Bureau Luxembourgeois a le droit d'appliquer le retrait de l'agrément du correspondant fautif.

Si un retrait d'agrément doit être prononcé, cette décision doit être motivée et précédée de:

1. Un premier avertissement demandant au correspondant de mettre fin aux manquements relevés dans un délai déterminé par le Bureau Luxembourgeois.
2. Si les manquements relevés ne sont pas corrigés à cette date butoir, le Conseil d'administration du Bureau Luxembourgeois adressera un avertissement officiel au correspondant lui octroyant un délai ultime pour la correction des manquements relevés, faute de quoi l'agrément sera retiré.

Le Bureau Luxembourgeois se réserve le droit d'informer de la situation le Bureau et l'assureur étranger ayant demandé l'agrément ainsi que, s'il y a lieu, les autorités de contrôle.