

PARTENARIATS ET PROTOCOLES DE RELATIONS COURTIER



En tant que courtier-partenaire, vous jouez un rôle déterminant dans la promotion et le placement de FM Global, l'un des leaders mondiaux de l'assurance dommages aux biens. Sur un marché extrêmement concurrentiel, nous comptons sur vous pour mettre en évidence les éléments différenciateurs de nos produits et services afin de nous mettre en relation avec des entreprises qui partagent notre philosophie. Ensemble, nous pouvons optimiser la valeur ajoutée que vous apportez à vos clients et les engagements que vous prenez envers vos prospects.

NOTRE CIRCUIT DE DISTRIBUTION

Au contraire de la plupart des autres grandes compagnies d'assurance dommages aux biens, FM Global propose un double circuit de distribution : chacun de nos assurés décide s'il souhaite travailler en direct avec nous ou faire appel à un courtier-partenaire. Nous réalisons près des deux tiers de notre volume d'affaires par l'intermédiaire de courtiers-partenaires. AFM, notre filiale dédiée aux entreprises de taille intermédiaire (ETI), travaille quant à elle exclusivement avec un réseau de courtiers.

NOS PRATIQUES COMMERCIALES

Pour garantir la cohérence mondiale de nos pratiques liées au courtage, nous avons établi les protocoles suivants, qui guident nos interactions avec nos courtiers-partenaires. En quelques mots, nous respectons les relations qui lient nos courtiers-partenaires à leurs clients et prospects lorsque nous nous y sommes engagés au préalable. Nous nous réservons la possibilité de travailler en direct avec tout autre prospect pour lequel nous ne sommes pas déjà engagés par ailleurs. Quel que soit le circuit de distribution choisi, le modèle de service de FM Global repose sur des interactions directes avec ses clients (qui sont aussi ses propriétaires, du fait de sa structure mutualiste) afin de leur offrir des services sur mesure dans le cadre des dynamiques de partenariat que nous mettons en place avec eux.

NOS PROTOCOLES DE RELATIONS COURTIER

Vous trouverez ci-dessous les différentes composantes de ces protocoles. Si vous consultez ce document en ligne, cliquez sur le titre qui vous intéresse pour accéder directement à la section correspondante.



Double circuit de distribution :

contient des informations sur notre tarification et sur le paiement des commissions.



Politique relative à la conversion d'une distribution courtier en distribution directe :

présente nos engagements en matière d'équité et d'éthique en cas de conversion d'une distribution courtier en distribution directe.



Politique relative à la gestion des saisines :

détaille le processus de traitement des saisines courtier.



Politique relative au changement de courtier :

fournit des informations sur la procédure de changement de courtier.



DOUBLE CIRCUIT DE DISTRIBUTION

FM Global livre, vent et effectue le service après-vente de ses produits par le biais de son équipe de développement commercial, de ses équipes clients et d'intermédiaires d'assurance. Notre process est conçu pour offrir des produits et services de la plus haute qualité à tous nos clients, quel que soit le circuit de distribution choisi.

Nous réalisons environ deux tiers de notre volume d'affaires par l'intermédiaire du courtage, le dernier tiers étant constitué de clients directs. Ce double circuit de distribution fait partie intégrante de notre stratégie et nous permet d'offrir un véritable choix à nos clients. Nous accordons autant de valeur aux relations en direct qu'aux relations avec intermédiaire, et nous comptons maintenir un équilibre entre ces deux types de partenariat dans notre portefeuille. Nous soutenons sans réserve les relations avec intermédiaire sur les comptes existants.

Nous nous engageons à traiter de manière équitable chacun de nos clients. Aucun assuré FM Global ne sera jamais avantagé ou désavantagé sur la base du circuit de distribution qu'il a choisi.

LA TARIFICATION ET LES PRATIQUES DE PAIEMENT DES COMMISSIONS APPLIQUÉES PAR FM GLOBAL SONT SIMPLES :

- Notre politique de tarification est indépendante du circuit de distribution choisi.
- Aux États-Unis et au Canada, chaque affaire est cotée, souscrite et facturée en chiffres nets (sans commission), que le client passe par un courtier-partenaire ou travaille en direct avec nous.
- Nous sommes en mesure de payer les commissions de courtage par le biais de nos filiales constituées en sociétés anonymes et de nos partenaires *WorldReach*®. À la demande d'un client, nous pouvons communiquer le montant des commissions de courtage payables au titre de sa/ses police(s).
- Nous ne versons pas d'honoraires, de surcommissions ou de paiements tels que commissions sur les bénéfices, frais de services de placement, frais de services marchands, rémunération de services aux souscripteurs et autres transactions de ce type.

Notre réussite est déterminée par nos performances sur le marché, et non par notre capacité à influencer sur le choix du circuit de distribution. Notre réussite repose sur la valeur que nous apportons à nos clients, la qualité de nos produits et services, les partenariats que nous établissons et notre manière d'agir.



POLITIQUE RELATIVE À LA CONVERSION D'UNE DISTRIBUTION COURTIER EN DISTRIBUTION DIRECTE

FM Global propose deux circuits de distribution fiables et efficaces. Convertir une distribution courtier en distribution directe est contraire à notre volonté d'établir des relations fortes et durables avec la communauté du courtage et ne s'inscrit pas dans notre stratégie.

FM Global met un point d'honneur à tenir ses engagements envers ses clients et ses partenaires commerciaux. Le double circuit de distribution proposé par FM Global ne doit en aucun cas donner à penser à un courtier que nous ne serions pas entièrement dédiés à la relation commerciale qui nous unit au service de nos clients communs.

Comme dans toutes nos relations d'affaires, nos courtiers-partenaires sont en droit de s'attendre à ce que nous :

- agissons de manière cohérente et éthique ;
- démontrions notre engagement envers nos relations commerciales existantes ;
- gagnions et conservions leur confiance.

FM Global a pour principe de ne pas soutenir, promouvoir, encourager ou légitimer, de quelque manière que ce soit, la conversion d'une distribution courtier en distribution directe. Nous partons du principe que lorsqu'un client a fait le choix de travailler avec un courtier, nous bénéficions d'une relation privilégiée avec ce client et son courtier, qui ne doit être en aucun cas fragilisée ou mise à mal. Le fait que ce client ait choisi la distribution courtier signifie que ce choix lui apporte une valeur ajoutée. La conversion en distribution directe ne sera acceptée qu'avec l'accord écrit exprès du vice-président exécutif concerné, après consultation du client et du courtier.

Il arrive qu'un client ayant choisi la distribution courtier nous contacte pour passer en distribution directe. Nous n'encourageons pas ni ne sollicitons les demandes de ce type dans la mesure où elles ont un impact négatif durable sur notre relation de confiance avec ce courtier pour tous les autres comptes sur lesquels nous travaillons ensemble. Nos équipes clients et de direction sont tenues d'informer au plus vite nos courtiers-partenaires de toute demande de ce type. Dans la mesure du possible et dans le respect des règles de prudence, nous ferons tout ce qui est de notre ressort pour décourager ce type de demande. Si le client ne renonce pas à sa demande, nous nous devons de respecter sa liberté de choix en matière de circuit de distribution. Nous ne refuserons pas de fournir des capacités ou des services en raison du choix d'un client sur ce point. Nous accorderons cinq jours ouvrables au courtier pour convaincre le client de continuer de faire appel à ses services.



POLITIQUE RELATIVE À LA GESTION DES SAISINES

FM Global encourage ses courtiers-partenaires à contacter l'équipe de développement commercial concernée avant de soumettre toute saisine non sollicitée. De cette manière, si l'affaire a peu de chances de donner lieu à une cotation, FM Global n'aura pas eu accès à des informations que le courtier ou le client pourraient considérer comme confidentielles.

Lorsqu'une équipe de développement commercial de FM Global reçoit une saisine courtier, elle l'accepte ou la refuse dans les conditions suivantes :

ACCEPTATION D'UNE SAISINE

Lorsque FM Global confirme expressément qu'elle accepte une saisine courtier (ou l'accepte de manière tacite en ne la refusant pas sous dix jours ouvrables), elle s'engage à travailler exclusivement par l'intermédiaire de ce courtier pendant au minimum un jour après le renouvellement annuel suivant celui pour lequel la saisine a été préparée. L'acceptation d'une saisine ne signifie pas que FM Global s'engage à émettre une cotation.

REFUS D'UNE SAISINE

Qu'elle ait été sollicitée ou non, une saisine peut être refusée, après revue, pour différentes raisons (qualité du risque, période/ressources disponibles, opportunité, autres engagements, etc.). En cas de refus, FM Global a pour principe d'en informer le courtier sous dix jours ouvrables en indiquant le principal motif du refus et en renvoyant la saisine d'origine dans la mesure du possible. Dans ce cas, FM Global ne s'engage pas à travailler avec ce courtier sur ce programme et est libre de contacter le prospect directement ou de travailler avec un autre courtier.

REMARQUE : ce protocole est limité aux comptes sur lesquels le courtier réalisant la saisine est le courtier en titre pour la ligne d'assurance dommages aux biens ou devient le courtier en titre lors du prochain renouvellement annuel, et le demeure jusqu'au renouvellement annuel suivant. Ce protocole n'est pas applicable aux fusions-acquisitions, qui seront gérées au cas par cas.



POLITIQUE RELATIVE AU CHANGEMENT DE COURTIER

À compter de la réception de l'ordre de remplacement envoyé par le client, le courtier qu'il souhaite remplacer dispose de cinq jours pour s'y opposer. Au terme de ce délai, FM Global reconnaîtra le nouveau courtier désigné.

Pour plus d'informations,
veuillez contacter :

RELATIONS COURTIERS

Vince Reyda
Directeur service clientèle et relations
marché
Tél. : 001 401 415 2129
E-mail : vincent.reyda@fmglobal.com

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Utilisez notre [outil de recherche](#)
pour contacter le directeur du
développement FM Global responsable
de votre zone géographique.

FM GLOBAL

Tour Cœur Défense
100-110 esplanade du Général de Gaulle
92400 Courbevoie
+33 (0)1 46 93 97 00
[Nous contacter](#)



LA RÉSILIENCE, C'EST UN CHOIX.