



**Les
Essentiels/Plus**

À jour
des décisions
de l'ACPR

Réussir la gestion et l'externalisation des activités d'assurance

Luc Bigel • Hamza Akli

2^e édition



L'ARGUS
de l'assurance
ÉDITIONS

Introduction

L'inflation normative sur le marché de l'assurance

Phénomène déjà souligné lors de la parution de la première édition de cet ouvrage, l'inflation normative en matière d'assurance est devenue une réalité de plus en plus présente ces cinq dernières années.

Au cours de cette période, l'industrie de l'assurance a ainsi été soumise à un ensemble croissant de règles, de réglementations et de normes, souvent en réponse à un contexte économique défavorable, à des préoccupations liées à la protection des consommateurs ou encore afin de répondre aux défis apportés par les évolutions technologiques constatées dans le secteur.

Cette multiplication des cadres réglementaires, qu'ils soient nationaux ou internationaux, a ainsi nécessité une refonte partielle de la première édition de cet ouvrage, laquelle s'inscrivait dans les balbutiements de la directive sur la distribution d'assurance.

Depuis la parution précédente, on peut recenser pas moins d'une dizaine de nouvelles réglementations, sans oublier les orientations (*guidelines*) et autres recommandations en provenance de l'EIOPA (en français AEAPP, Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles) ou de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution).

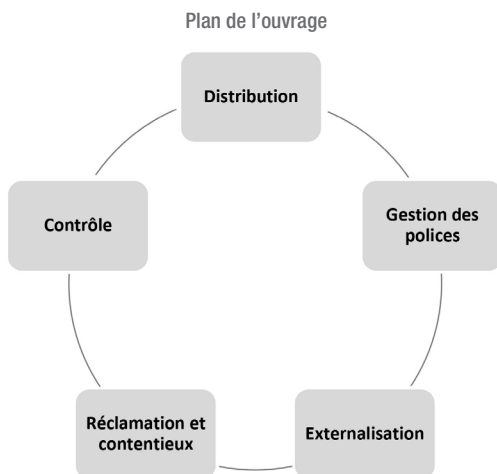
S'il est vrai que cette inflation réglementaire peut s'avérer délicate à mettre en œuvre au sein des entités concernées, nécessitant de la part des acteurs de l'assurance un effort constant d'adaptation et d'agilité, elle demeure néanmoins bénéfique – jusqu'à un certain seuil – pour le marché de l'assurance.

En effet, il est important de reconnaître que la réglementation en matière d'assurance est essentielle pour protéger les intérêts des consommateurs, assurer

la stabilité financière du secteur et garantir la transparence des pratiques commerciales. Il est donc primordial de trouver un équilibre entre la nécessité de réglementer le secteur et la simplification du cadre réglementaire, tout en veillant à ce que lesdites réglementations soient adaptées aux réalités actuelles de l'industrie de l'assurance. Cette évolution vers une réglementation plus efficace et ciblée peut contribuer à atténuer les effets négatifs de l'inflation normative tout en préservant l'intégrité et la confiance dans le secteur de l'assurance.

L'objet de cette nouvelle édition consiste donc à appréhender ces réglementations afin d'accompagner les acteurs de l'assurance dans ce paysage réglementaire devenu de plus en plus dense, complexe et exigeant.

Suivant le cadre de la précédente édition, celle-ci reprend en les mettant à jour les principales étapes de la vie d'une police d'assurance. Le chapitre I porte ainsi sur les règles désormais bien établies de la distribution d'assurance, en intégrant les nouvelles adaptations réglementaires du secteur. Le chapitre II présente les principales réglementations pertinentes pour la gestion des polices d'assurance et la protection des consommateurs. Par suite, le chapitre III détaille les règles en matière d'externalisation ainsi que les orientations (*guidelines*) de l'EIOPA et de l'ACPR publiées en la matière. Le chapitre IV développe les sujets clés nécessaires à une gestion conforme des réclamations, à la suite notamment de la nouvelle recommandation de l'ACPR, et des éventuels contentieux pouvant impacter les acteurs de l'assurance. Enfin, le chapitre V ambitionne d'apporter une meilleure compréhension des régulateurs de l'assurance, principalement de l'ACPR à travers sa jurisprudence particulièrement fournie ces dernières années.



Sommaire

Introduction	5
I. Le cadre relatif à la distribution d'assurance instauré par la DDA	9
Rappel historique législatif	9
L'extension du champ d'application de la directive	13
Prévenir les conflits d'intérêts et informer sur sa rémunération	14
La spécialisation du devoir de conseil et d'information	22
Le renforcement des pouvoirs des régulateurs	26
La clarification de la coopération transfrontière	27
Les exigences complémentaires en matière d'assurance vie	28
II. Gestion des polices d'assurance et protection des consommateurs	35
La gouvernance et la surveillance des produits d'assurance	35
Information standardisée en matière d'assurance non-vie : IPID	42
La protection du consommateur	46
III. Externaliser ses fonctions	55
Gérer les activités standard	57
Organiser les fonctions importantes ou critiques	58
Externaliser les fonctions clés	60
L'externalisation communautaire	62
IV. Gérer les réclamations et les contentieux d'assurance	65
La gestion des réclamations	66
La médiation institutionnelle de France Assureurs	72
L'arbitrage en assurance	74
Le contentieux judiciaire de l'assurance	78
Action de groupe en assurance	85
V. Optimiser ses relations avec les autorités de contrôle	89
Présentation des autorités de contrôle	89
Maîtriser ses rapports avec l'ACPR	99
Le contentieux « ACPR »	102
Panorama de la jurisprudence de l'ACPR en matière d'assurance	105
Index alphabétique	135

duits, ou une remise de prime, lorsque le client peut conclure un contrat directement ou indirectement au moyen d'un site internet ou d'autres moyens de communication » (art. 2, § 1 « Définitions »).

Cet ajout tend à intégrer au champ d'application de la directive outre les intermédiaires en assurance « classiques », les entreprises d'assurance, les sites de comparateurs de produits d'assurance, les réseaux salariés et plus généralement tous les acteurs économiques proposant des produits d'assurance à titre principal et accessoire (sous réserve du régime d'exemption prévu par cette même directive). On peut relever à cet égard que seront désormais concernés les organismes d'assurance réalisant des ventes de contrats d'assurance en direct, mais aussi les canaux de distribution accessoires (agences de voyages, sociétés de location de véhicules, etc.).

L'extension des modes de distribution envisagés permet d'offrir une protection élargie aux preneurs d'assurance et ce, dès lors qu'un produit d'assurance sera commercialisé peu importe désormais la qualité du « vendeur-distributeur ».

Enfin, si on relève que la DDA maintient un régime d'exemption assez équivalent au régime précédent sous IMD, il convient toutefois de noter qu'« *une entreprise d'assurance ou un intermédiaire d'assurance, lorsqu'ils exercent l'activité de distribution via un intermédiaire d'assurance à titre accessoire qui est exempté* » (DDA, art. 1^{er}, § 3 et 4 « Champ d'application ») restent soumis à plusieurs obligations tenant principalement au respect du devoir d'information dû au preneur d'assurance.

3. Prévenir les conflits d'intérêts et informer sur sa rémunération

La directive 2002/92 ne contenait que des dispositions minimales destinées à informer le client de l'existence possible d'une communauté d'intérêts entre l'intermédiaire d'assurance et l'assureur. Son article 12 se limitait à une information sur « *toute participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital que détiendrait l'intermédiaire d'assurance dans une entreprise d'assurance déterminée, ou inversement l'existence d'une clause contractuelle d'exclusivité ou le fait que l'intermédiaire fonde ou non son conseil sur une analyse objective du marché.* »

Cette délivrance d'information a été jugée insuffisante, comme le souligne le considérant 39 de la DDA : « *Le champ toujours plus vaste des activités exercées simultanément par un grand nombre d'intermédiaires et d'entreprises d'assurance a accru le risque de conflits d'intérêts entre ces différentes activités et les intérêts de leurs clients. Il est donc nécessaire de prévoir des règles visant à empêcher que ces conflits d'intérêts ne portent atteinte aux intérêts du client.* »

Dès lors, la DDA prévoit donc :

- des règles générales et communes à tous les produits d'assurance (DDA, art. 17 et 19) ;
- des règles spécifiques pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance (DDA, art. 27 et 28) ;
- un lien entre la notion de conflits d'intérêts et les modes de rémunération.

À titre liminaire, il convient de préciser que l'article 28 définit le conflit d'intérêts comme : « *les conflits d'intérêts se posant entre eux-mêmes, y compris leurs dirigeants et leur personnel, ou toute personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle, et leurs clients ou entre deux clients, lors de l'exercice d'activités de distribution d'assurance* ». Dans un tel cas, il conviendra de mettre en place un système de détection, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts par des mesures organisationnelles ou administratives pertinentes. En dernier ressort, l'intermédiaire devra divulguer les conflits d'intérêts en temps utile avant la conclusion du contrat d'assurance.

En ce qui concerne les règles communes, l'article 17 astreint de manière générale les distributeurs de produits d'assurance d'agir « *toujours de manière honnête, impartiale et professionnelle et ce au mieux des intérêts de leurs clients* ». L'article 19 apporte plus de précisions au terme desquelles l'intermédiaire devra informer le client de toutes les participations directes ou indirectes d'au moins 10 % qu'il pourrait détenir dans une entreprise d'assurance, dans un autre intermédiaire ou dans l'entreprise mère d'une entreprise d'assurance.

Ce même article 19 contient une série d'informations à fournir au client comme la rémunération de l'intermédiaire qui constitue une obligation tout à fait nouvelle. Dans ce cadre, l'intermédiaire devra fournir la nature de la rémunération reçue relativement à la vente du contrat d'assurance, mais aussi indiquer s'il perçoit de la part de l'assureur des honoraires ou des commissions, et plus largement préciser tout avantage économique qu'il perçoit. En cas d'honoraires, la méthode de calcul exacte de ces honoraires devra être fournie.

Au titre des règles spécifiques en matière de produits d'investissement fondés sur l'assurance, les obligations sont plus lourdes. L'article 27 enjoint l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurance qui exerce des activités de distribution de tels produits de maintenir et d'appliquer « *des dispositifs organisationnels et administratifs efficaces en vue de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à empêcher que des conflits d'intérêts, tels qu'ils sont définis à l'article 28 [article dénommé « Conflits d'intérêts »], ne portent atteinte aux intérêts de ses clients. Ces dispositifs sont proportionnels aux activités exercées, aux produits d'assurance vendus et au type de distributeur.* »

Le contenu précis de ces obligations figure dans le deuxième chapitre du règlement délégué (UE) 2017/2359 de la Commission du 21 septembre 2017 concernant les exigences en matière d'information et les règles de conduite applicables à la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance, entré en vigueur le 1^{er} octobre 2018.

ATTENTION

L'ACPR a émis le 17 juillet 2023 une recommandation 2023-R-01 fondamentale en matière de POG, conflits d'intérêts et rémunération, complétant le dispositif POG en France. Cette recommandation est applicable en matière vie et non-vie. Tous les acteurs, également intervenant en France sous le régime de la libre prestation de service et du libre établissement, devront prendre en compte son contenu.

IMPORTANT

Dans l'attente de la publication du règlement 2017/2359, l'AEAPP avait émis ses premiers éléments de définition du conflit d'intérêts dans le *Consultation Paper* du 4 juillet 2016, qui ont largement été repris par le règlement délégué.

Il convient de distinguer les situations faisant présumer une existence de conflits des situations de risques.

Situations qui présument l'existence d'un conflit d'intérêts (règlement délégué, art. 3)

- L'intermédiaire ou l'assureur, ou une personne concernée, ou toute autre personne liée (dirigeant, personnel, autre personne liée directement ou indirectement à eux par une relation de contrôle) tirera probablement un gain financier, ou évitera une perte financière, au détriment du client.
- L'intermédiaire ou l'assureur, ou une personne concernée, ou toute autre personne liée (dirigeant, personnel, autre personne liée directement ou indirectement à eux par une relation de contrôle) a une incitation, financière ou autre, pour favoriser les intérêts d'un autre client ou d'un groupe de clients par rapport à ceux du client direct.
- L'intermédiaire d'assurance, ou l'assureur, ou une personne concernée, ou toute autre personne liée (dirigeant, personnel, autre personne liée directement ou indirectement à eux par une relation de contrôle), ou des personnes travaillant chez un assureur et responsables de la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance, ou des personnes liées sont fortement impliqués dans la gestion ou le développement des produits d'investissement fondés sur l'assurance, en particulier s'ils ont une influence sur la tarification de ces produits ou leurs coûts de distribution.

Situations de risques de conflits d'intérêts

- L'assureur/intermédiaire a son propre intérêt dans la vente d'un produit de son propre groupe (ex. fonds investis dans les unités de compte).

- L'assureur/intermédiaire reçoit des commissions de vente ou des commissions de suivi.
- Il y a un conflit d'intérêts horizontal entre différents consommateurs, car il y existe une plus forte demande pour un produit d'assurance vie spécifique que d'offres ou de possibilités de conclure les contrats.
- L'assureur/intermédiaire gagne de l'argent en cas de changement des fonds au cours de la durée de vie d'un contrat d'assurance vie en unités de compte.
- L'assureur/intermédiaire peut avoir un intérêt à recommander ou à ne pas recommander certains produits d'investissement fondés sur l'assurance en raison de son propre portefeuille.

En outre, l'article 4 du règlement délégué 2017/2359 oblige les intermédiaires d'assurance et les assureurs à « *instaurer, mettre en œuvre et maintenir une politique efficace en matière de conflits d'intérêts, qui soit consignée par écrit et adaptée à leur taille et à leur organisation ainsi qu'à la nature, à l'échelle et à la complexité de leurs activités* ».

Dans cette perspective, l'article 5 du même texte impose la mise en œuvre de procédures spécifiques en lien avec la politique en matière de conflits d'intérêts :

- des procédures efficaces pour prévenir ou contrôler les échanges d'informations entre les personnes concernées exerçant des activités comportant un risque de conflit d'intérêts lorsque l'échange de ces informations peut léser les intérêts des clients ;
- une surveillance des personnes concernées exerçant des activités pour le compte de clients, ou qui fournissent des services, lorsque les intérêts de ces clients, ou même de l'intermédiaire voire de l'assureur, divergent ou sont susceptibles d'entrer en conflit ;
- la suppression de tout lien direct entre les paiements, comprenant la rémunération, versés aux personnes concernées exerçant une activité donnée et les paiements, versés à d'autres personnes concernées exerçant principalement une autre activité, lorsqu'un conflit d'intérêts est susceptible de se produire en relation avec ces activités ;
- les mesures prévenant ou limitant l'exercice par toute personne d'une influence inappropriée sur la façon dont l'activité de distribution d'assurance est exercée par l'intermédiaire ou l'assureur, ou par leurs dirigeants, salariés ou toute personne qui leur est directement ou indirectement liée par une relation de contrôle ;
- des mesures prévenant ou contrôlant la participation simultanée ou consécutive d'une personne concernée à des activités distinctes de distribution d'assurances, lorsqu'une telle participation est susceptible de nuire à la bonne gestion des conflits d'intérêts ;

- une politique définissant expressément sous quelles conditions il est possible d'accepter ou d'accorder des cadeaux et avantages, et quelles mesures doivent être prises lorsque ces derniers sont acceptés et octroyés.

Ces procédures doivent être évaluées et réexaminées périodiquement sur une base annuelle. Lorsque des défaillances sont identifiées, des mesures appropriées doivent être prises pour y remédier (règlement délégué 2017/2359, art. 7).

Concernant la rémunération, le régime de la directive IMD ne contenait pas d'obligations spécifiques. En revanche, la réglementation française contenait une obligation d'information à ce sujet, à l'article R. 511-3 du Code des assurances dont les contours étaient très limités. Selon cet article, l'intermédiaire *« communique à la personne physique ou à la personne morale qui envisage de souscrire ou adhérer à un contrat d'assurance en raison de ses activités professionnelles le montant de la commission et de toute autre rémunération versée par l'entreprise d'assurance sur le contrat proposé »*.

Toutefois, cette obligation *« s'applique lorsque l'intermédiaire exerce selon les modalités prévues au c du II de l'article L. 520-1 et présente, propose ou aide à conclure un contrat, pour cette personne, dont la prime annuelle excède 20 000 euros. »*

À cet égard, la DDA a modifié substantiellement la question des rémunérations des intermédiaires. Selon ce texte, la transparence des informations doit permettre au souscripteur ou au preneur d'assurance de faire un choix éclairé. À ce titre, le considérant 40 de la DDA dispose que : *« Les clients devraient recevoir à l'avance des informations claires sur le statut des personnes qui vendent des produits d'assurance et sur la nature de leur rémunération. Ces informations devraient être fournies au client au stade précontractuel. Elles visent à montrer la relation entre l'entreprise d'assurance et l'intermédiaire, le cas échéant, ainsi que la nature de la rémunération de l'intermédiaire. »*

Au-delà du choix de l'assureur, il s'agit également de lutter contre certaines pratiques commerciales. Le considérant 46 met en exergue ce fait : *« La rémunération fondée sur les objectifs de vente ne devrait pas constituer une incitation à recommander un produit particulier au client. »*

Au plan juridique, deux obligations principales sont mises en place (DDA, art. 19) :

- une obligation de transparence due en temps utile, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, concernant la rémunération des intermédiaires. Ce prolongement du devoir d'information s'étend à la nature de la rémunération reçue en relation avec le contrat d'assurance. Il peut s'agir d'une commission ou encore d'un honoraire (c'est-à-dire une rémunération payée directement par le client) ou de tout autre type de rémunération (y compris tout avantage économique, proposé ou offert en rapport avec le contrat d'assurance) ou d'une combinaison des modalités de rémunérations décrites. Toujours à ce titre, la DDA prévoit que si le client doit payer les honoraires, il doit rece-

voir des informations sur leur montant, ou lorsque cela n'est pas possible, il devra au moins recevoir des informations sur leur méthode de calcul. Notons que ces obligations doivent être renouvelées si le client effectue, après avoir conclu le contrat d'assurance, des paiements autres que les primes en cours et les paiements prévus de façon normale dans le cadre de la vie du contrat d'assurance ;

- une obligation de transparence de la part de l'entreprise d'assurance elle-même qui doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, informer son client de la nature de la rémunération perçue par son personnel dans le cadre du contrat d'assurance. Là encore, le caractère permanent de ces obligations d'information est prévu par le texte.

Il faut rappeler que les schémas de rémunération mis en place ne doivent pas avoir d'effets pervers ou négatifs pour le client, par conséquent les modalités de calcul sont essentielles.

Le considérant 46 de la DDA précise ainsi que :

« Les États membres devraient exiger que les politiques de rémunération pratiquées par les distributeurs de produits d'assurance vis-à-vis de leur personnel ou de leurs représentants n'entraient pas leur capacité à agir au mieux des intérêts des clients, ni ne les dissuadent de faire une recommandation adaptée ou de présenter l'information de manière impartiale, claire et non trompeuse. La rémunération fondée sur les objectifs de vente ne devrait pas constituer une incitation à recommander un produit particulier au client. »

En outre, l'article 17 § 3 dispose que :

« Les États membres veillent à ce que les distributeurs de produits d'assurance ne soient pas rémunérés ou ne rémunèrent pas ni n'évaluent les performances de leur personnel d'une façon qui aille à l'encontre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts de leurs clients. Un distributeur de produits d'assurance ne prend en particulier aucune disposition sous forme de rémunération, d'objectifs de vente ou autre qui pourrait l'encourager, ou encourager son personnel, à recommander un produit d'assurance particulier à un client alors que le distributeur de produits d'assurance pourrait proposer un autre produit d'assurance qui correspondrait mieux aux besoins du client. »

Il ressort de ces textes que les performances des équipes commerciales ne peuvent pas être évaluées uniquement selon des critères quantitatifs (*par exemple selon le nombre de contrats vendus ou le nombre de prospects contactés*). Il faudra constamment inclure des critères qualitatifs et donc inventer de nouveaux schémas.

Pour illustration, le législateur européen a ainsi directement pointé la situation du distributeur d'assurance (assureur, courtier, agent général, etc.) ou du collaborateur (salarié d'un assureur, d'un courtier, d'un agent général, etc.) proposant un produit plutôt qu'un autre en fonction de sa rémunération ou de ses objectifs et non pas en considération des seuls intérêts et besoins du client.

S'agissant des honoraires ou des commissions en lien avec la distribution d'un produit d'investissement fondé sur l'assurance, l'article 29 de la DDA prévoit un encadrement strict afin de s'assurer que ces honoraires ou commissions n'aient pas d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client et/ou ne nuisent pas au respect de l'obligation de l'intermédiaire ou de l'entreprise d'assurance d'agir d'une manière honnête, impartiale et professionnelle au mieux des intérêts de ses clients.

Il ressort de ce texte que les systèmes de rémunération uniquement fondés sur des critères quantitatifs semblent interdits. L'EIOPA a également indiqué qu'il doit exister une vigilance particulière si la rémunération a un caractère disproportionné par rapport à la valeur des produits ou encore en cas d'effets de paliers qui libèrent une commission.



EXEMPLE

Schémas de rémunération interdits

- Une rémunération différenciée est prévue alors que les produits répondent à des besoins identiques.
- Des primes, bonus, voyages ou d'autres avantages non monétaires sont obtenus en cas de réalisation de certains objectifs.
- Les paliers ou accélérateurs de rémunération.
- Le versement de rémunérations qui anticiperaient le paiement effectif des cotisations (précomptes ou acomptes).
- La commission ne pourrait pas demeurer identique si le contrat disparaissait.
- Plus généralement, tout ce qui pourrait être de nature à empêcher le distributeur d'agir au mieux des intérêts de ses clients.



EXEMPLE

Schémas de rémunération autorisés

- Aligner la rémunération sur le partage de marge pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance.
- Moduler la rémunération selon le taux de fidélisation ou de satisfaction des clients. Se pose alors la question des indicateurs pertinents pour mesurer un taux de satisfaction.
- Insérer une évaluation de la satisfaction des clients ou de la récurrence des contrats.

L'évolution se ferait donc en faveur de dispositifs mixtes en vue de croiser les indicateurs. Deux contraintes doivent alors être prises en compte :

- la nécessité d'assurer la transparence des rémunérations vis-à-vis des équipes commerciales ;

- la nécessité de ne pas multiplier les indicateurs afin que les schémas de rémunération demeurent compréhensibles et incitatifs pour les équipes commerciales.

La DDA prévoit des principes dits de « haut niveau » et donne finalement une large marge de manœuvre aux régulateurs, dont l'ACPR. Le plus important serait donc que les distributeurs soient toujours en mesure de documenter la preuve de leur bonne volonté.

Comme nous l'avons détaillé, la DDA distingue les règles applicables aux produits non-vie et aux produits d'investissement fondés sur l'assurance vie. Concernant ces derniers, l'article 29 ajoute, de manière complémentaire aux obligations détaillées ci-dessus, que la rémunération ne doit pas avoir d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client et ne doit pas nuire au respect de l'obligation de l'intermédiaire ou de l'entreprise d'assurance d'agir de manière honnête, impartiale et professionnelle au mieux des intérêts de ses clients.

IMPORTANT

Un avis de l'AEAPP rendu le 1^{er} février 2017 fournit des clés de compréhension du dispositif mis en place par la DDA. Il a été largement repris par le règlement 2017/2359.

- L'article 1^{er} du règlement 2017/2359 définit la notion d'incitation comme « *tout honoraire, toute commission ou tout avantage non pécuniaire fourni par ou à un intermédiaire d'assurance ou une entreprise d'assurance en lien avec la distribution d'un produit d'investissement fondé sur l'assurance, à ou par toute partie, à l'exception du client concerné par la transaction en cause ou de toute personne agissant au nom de ce client* ».
- L'article 8 du règlement 2017/2359 précise la notion « *d'effet négatif* » que peut comporter l'incitation : l'effet négatif existe lorsque l'incitation ou la structure d'un schéma d'incitation est d'une telle nature ou d'une telle ampleur qu'il fournit un encouragement à réaliser des activités de distribution d'assurance d'une façon qui n'est pas conforme aux intérêts du client. Dans cet article précité, le règlement 2017/2359 indique ensuite la méthodologie et les critères à utiliser pour apprécier l'effet négatif de l'incitation :
 - il s'agit d'abord pour les assureurs et intermédiaires d'identifier toutes les incitations qui sont versées en liaison avec la distribution de produits d'assurance ;
 - ensuite, les assureurs et intermédiaires doivent établir des procédures adéquates pour évaluer si les incitations ont un effet négatif. Ils doivent mettre en place des mesures organisationnelles spécifiques, telles que détaillées dans la suite de l'avis technique, dans le

but de répondre au risque d'un préjudice pour le client résultant du paiement d'incitations.

- L'article 8 du règlement 2017/2359 décrit de manière non limitative une série d'incitations considérées comme présentant un risque élevé d'effet négatif sur la qualité des services offerts au client. À titre d'exemples :
 - l'incitation ou le schéma d'incitation encourage l'intermédiaire ou l'assureur réalisant les activités de distribution à offrir ou à recommander un produit ou un service à un client alors qu'il existe d'emblée un produit ou un service différent plus conforme à ses besoins ;
 - la valeur de l'incitation est disproportionnée ou excessive au regard de la valeur du produit ou des services fournis ;
 - l'incitation ou le schéma d'incitation est basé uniquement ou de manière prédominante sur des critères quantitatifs commerciaux et ne prend pas en compte des critères qualitatifs appropriés pour refléter sa conformité avec les règles applicables, un traitement équitable du client et la qualité des services fournis.

Toutes ces règles ont un impact fort en matière de contrôle dans la mesure où l'ACPR se montre exigeante quant à leur application. La DDA n'interdit a priori aucune forme de rémunération, en particulier elle n'interdit pas les commissions payées par les assureurs à leurs distributeurs. En revanche, elle comporte des exigences fortes en matière de prévention des conflits d'intérêts. Les schémas de distribution qui inciteraient les distributeurs à aller à l'encontre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts de leurs clients seront remis en cause.

Dès lors, l'ACPR a la possibilité de faire sanctionner certains schémas de rémunération lorsqu'ils conduisent à faire chuter indûment un contrat pour en faire souscrire un autre ou à favoriser systématiquement la souscription d'un produit sans lien avec l'intérêt du client. Il peut s'agir par exemple de commissions complètement indexées sur le volume de souscriptions ou différenciées pour favoriser un produit.

4. La spécialisation du devoir de conseil et d'information

Le devoir d'information et de conseil correspond au devoir central du distributeur d'assurance vis-à-vis de son client. Schématiquement, le devoir d'information consiste à fournir au client les informations auxquelles l'intermédiaire est astreint alors que le devoir de conseil suppose un véritable accompagnement se traduisant par une assistance professionnelle et personnalisée devant aboutir, après réception des besoins et des exigences du client, à un conseil personnalisé.

Le considérant 45 de la DDA détaille bien ce concept :

« Lorsque des conseils sont fournis avant la vente d'un produit d'assurance, outre le devoir de recueillir les exigences et les besoins du client, il y a lieu de fournir au

Réussir la gestion et l'externalisation des activités d'assurance

Luc Bigel

Avocat associé au sein du cabinet DLA Piper.

Il accompagne les professionnels de l'assurance tant en conseil qu'en contentieux complexes. Expert en droit réglementaire, il intervient dans la structuration de produits assurantiels à dimension financière. Il enseigne le droit des assurances à l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne et contribue à des publications juridiques en France et à l'étranger.

Hamza Akli

Avocat conseil au sein du cabinet DLA Piper.

Il conseille les entreprises et intermédiaires d'assurance en matières réglementaire et prudentielle, et dans la conception et la distribution de produits d'assurance. Il intervient dans le cadre d'opérations de structuration externes et d'organisation internes d'entreprises d'assurance en France et à l'étranger. Il enseigne le droit des assurances à l'université Paris 1 Panthéon-Sorbonne et participe à la rédaction de nombreux articles au sein de revues spécialisées.

La réglementation en matière d'assurance est essentielle pour protéger les intérêts des consommateurs, assurer la stabilité financière du secteur et garantir la transparence des pratiques commerciales. Mais l'inflation normative, européenne comme nationale, qui touche le secteur peut s'avérer lourde à intégrer par les professionnels dans la gestion quotidienne de leurs activités.

Cet ouvrage présente, en suivant les étapes de la vie d'une police d'assurance, un éclairage juridique et des outils pour répondre à ces différentes normes :

- un rappel du cadre général de la distribution d'assurance, intégrant les adaptations réglementaires les plus récentes (prévention des conflits d'intérêts, devoir de conseil et d'information, coopération transfrontière, publicité en matière d'assurance vie) ;
- les règles pertinentes en matière de gestion des polices et de protection des consommateurs (gouvernance et surveillance des produits, IPID...) ;
- les modalités pour externaliser en conformité les différentes activités/fonctions de l'entreprise d'assurance (standard, clé, importante ou critique ; externalisation communautaire) ;
- les dispositifs et procédures pour améliorer le traitement des réclamations clients et gérer les types de contentieux ;
- un panorama des autorités de contrôle (ORIAS, HCSF, AEAPP, ACPR) pour mieux appréhender leurs missions et leurs attendus.

Illustéré par la jurisprudence de l'ACPR la plus récente, ce guide pratique permettra à tous les professionnels de l'assurance et de la réassurance, ainsi que des secteurs connexes, d'exercer leurs activités en parfaite agilité au sein des multiples sources contraignantes du domaine.

ISBN 978-2-35474-460-1



9 782354 744601



**Les
Essentiels/Plus**