



LA CONFÉRENCE DE L'ACPR

- Le contrôle des pratiques commerciales : actualités nationales et européennes

Vendredi 25 novembre 2016

Palais Brongniart

Introduction

Bernard Delas, vice-président de l'ACPR

Sommaire

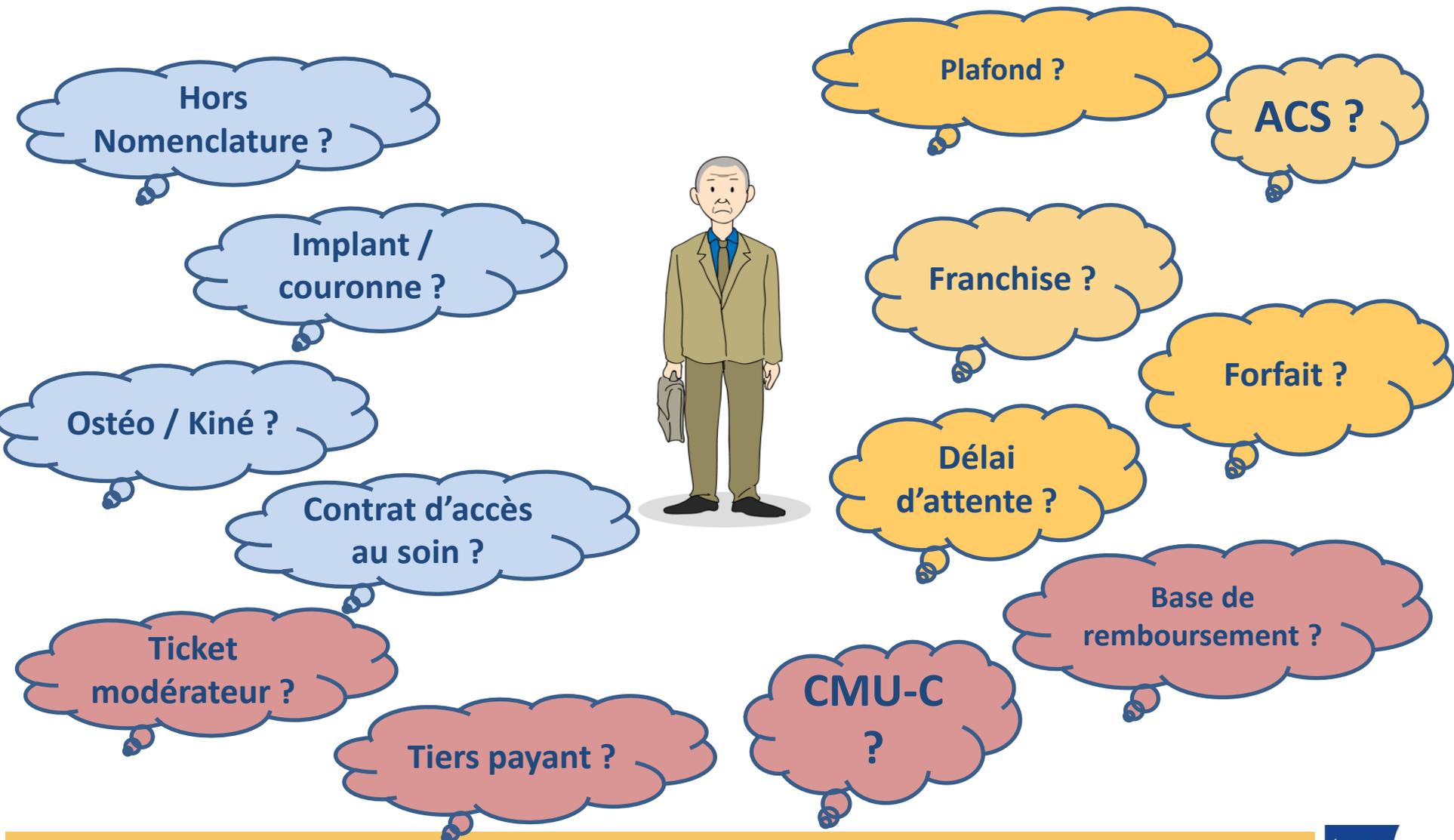
Conférence animée par Patrick Montagner, secrétaire général adjoint de l'ACPR

- 1. Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles**
- 2. Point sur le financement par crédit affecté de certaines activités spécifiques**
- 3. Déliaison de l'assurance emprunteur et du crédit immobilier**
- 4. La directive distribution en assurance (DDA) et ses actes délégués**

Sommaire

- 1. Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles**
 - **Ludovic Daugeron, contrôleur des intermédiaires – Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
 - **Vanessa Kerveillant, contrôleur des intermédiaires – Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
2. Point sur le financement par crédit affecté de certaines activités spécifiques
3. Déliaison de l'assurance emprunteur et du crédit immobilier
4. La directive distribution en assurance (DDA) et ses actes délégués

Contrat complémentaire santé : de nombreux paramètres à considérer



La couverture santé : un environnement évolutif

□ Un nouveau contexte :

 Couverture obligatoire des salariés

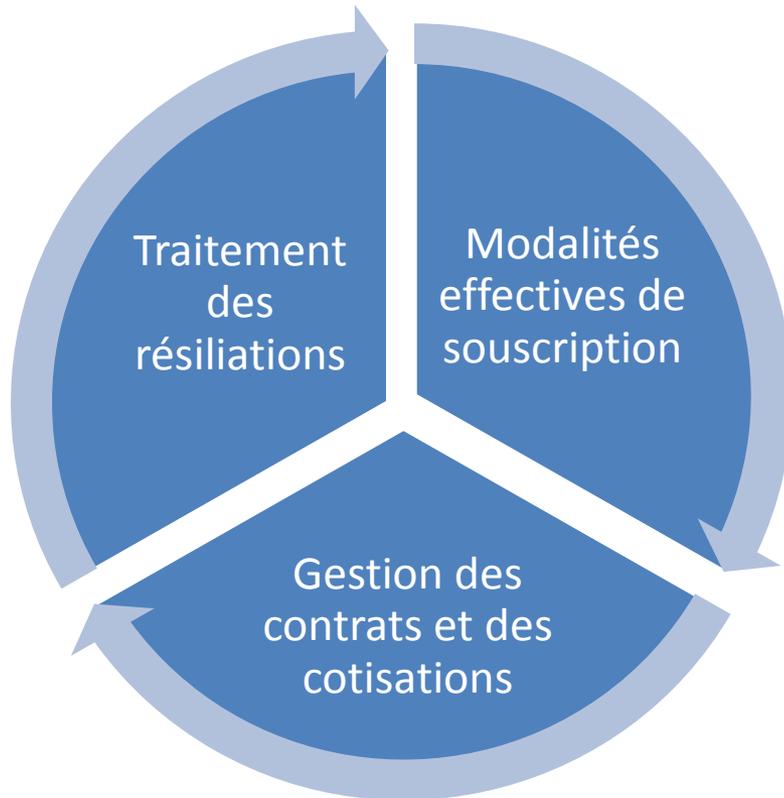
 Potentiel développement des sur-complémentaires

 Marché des contrats individuels resserré

□ Un impact vérifié lors des contrôles sur place

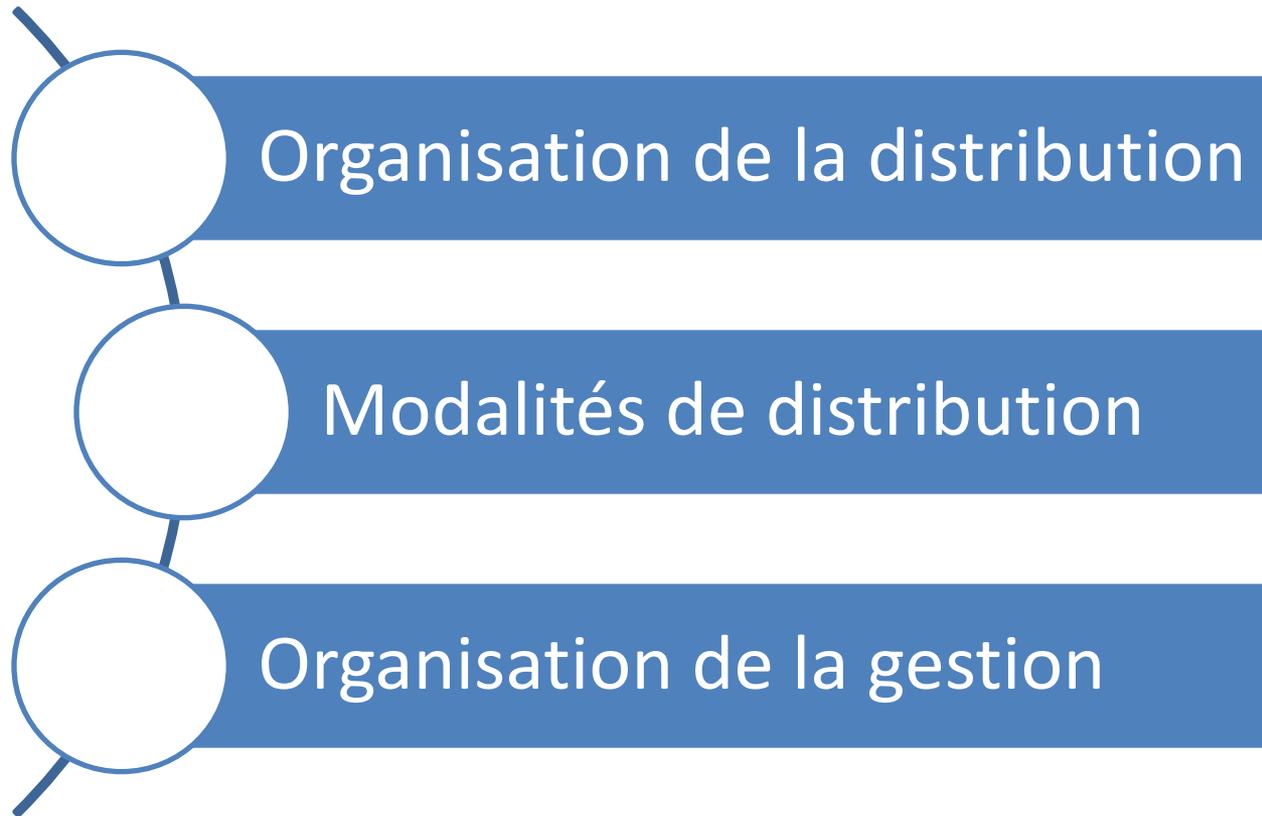
La couverture santé : source de réclamations

□ Un nombre significatif de réclamations reçues par l'ACPR

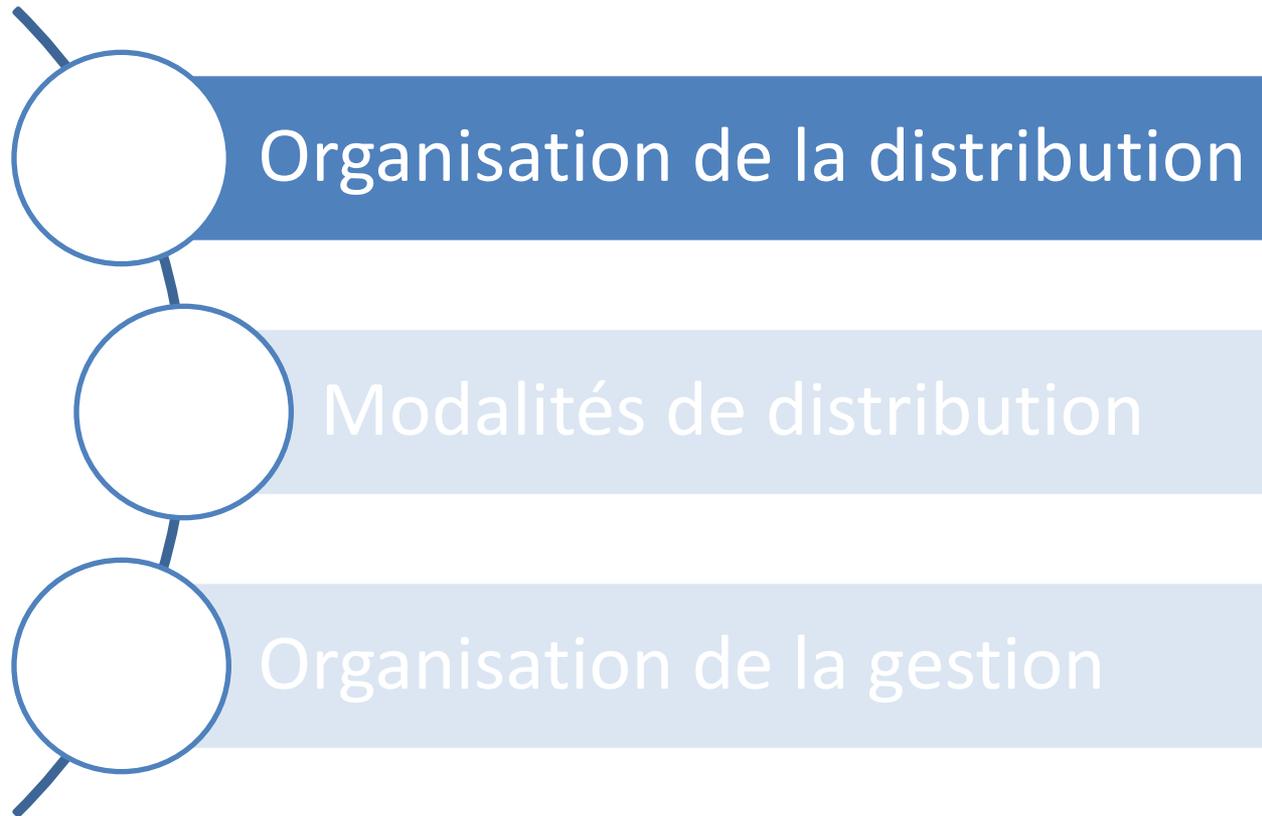


- 1 568 dossiers en 2015 sur l'assurance de personne (en constante augmentation depuis 2012)
- 911 dossiers sur le 1^{er} semestre 2016

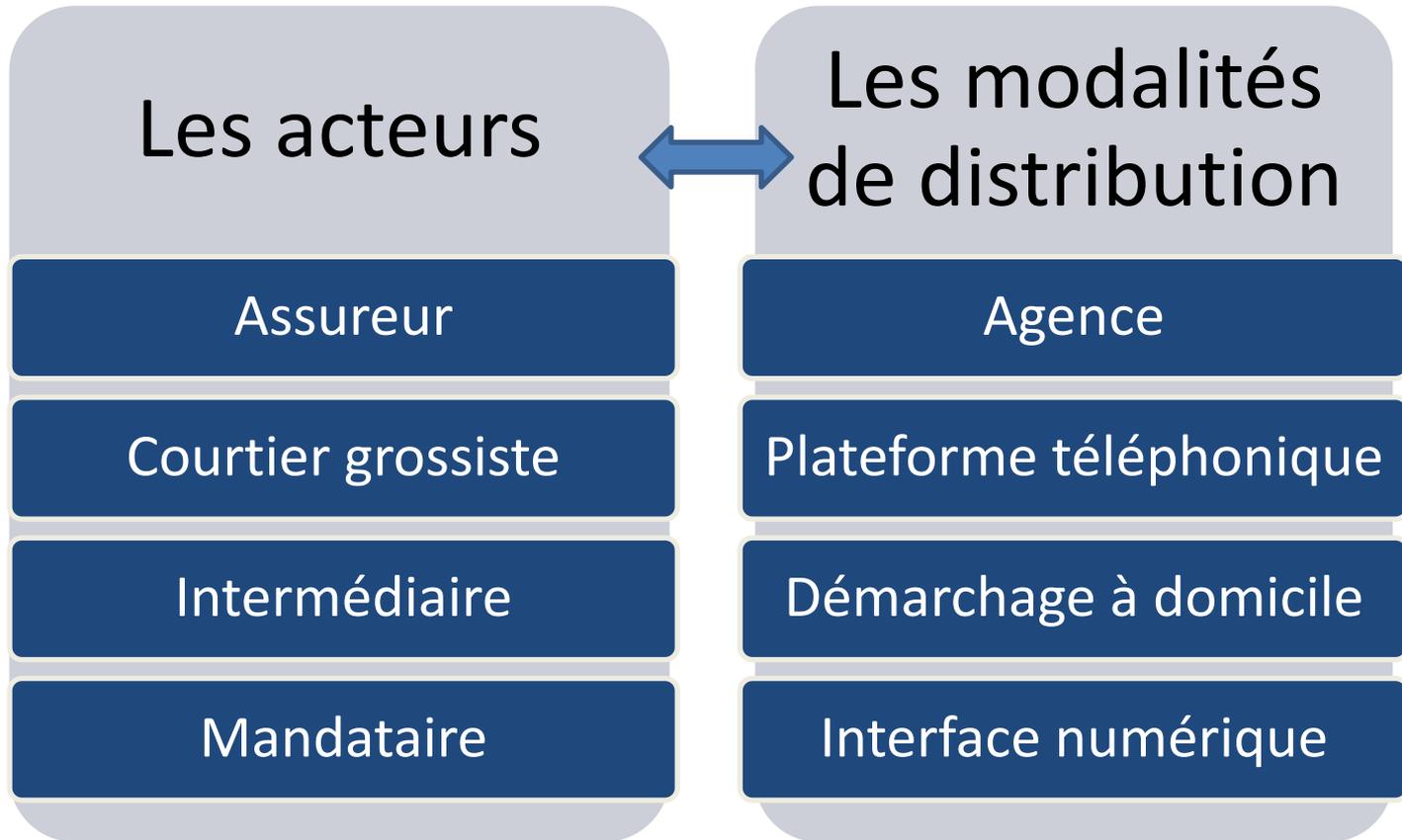
Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles



Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles



Distribution multiple



Des modèles économiques spécifiques

□ Les modes de rémunérations et leurs conséquences potentielles :



- L'anticipation du versement de la rémunération
- Le maintien du contrat en portefeuille
- La volumétrie d'affaires apportées

Des modèles économiques spécifiques

□ Risque client

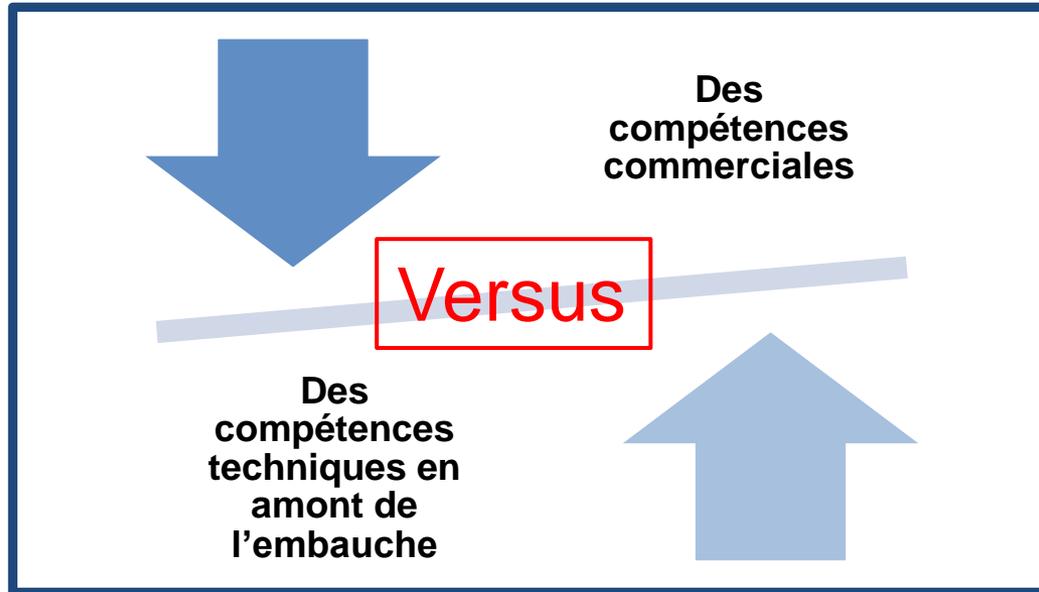
- L'incitation commerciale ne doit pas se faire au détriment du client
- Risque de délivrance d'un conseil trop anticipé et donc potentiellement inadapté
- Risque d'entraver le devoir de loyauté envers le client

□ Risque pour les partenaires fournisseurs



- Pratiques de rotations de portefeuille

Des modèles sociaux particuliers



➔ **Nécessité d'une formation...**

➔ **... adaptée...**

➔ **... dispensée avant toute commercialisation.**

Des modèles sociaux particuliers

❑ Objectifs et pilotage commercial :



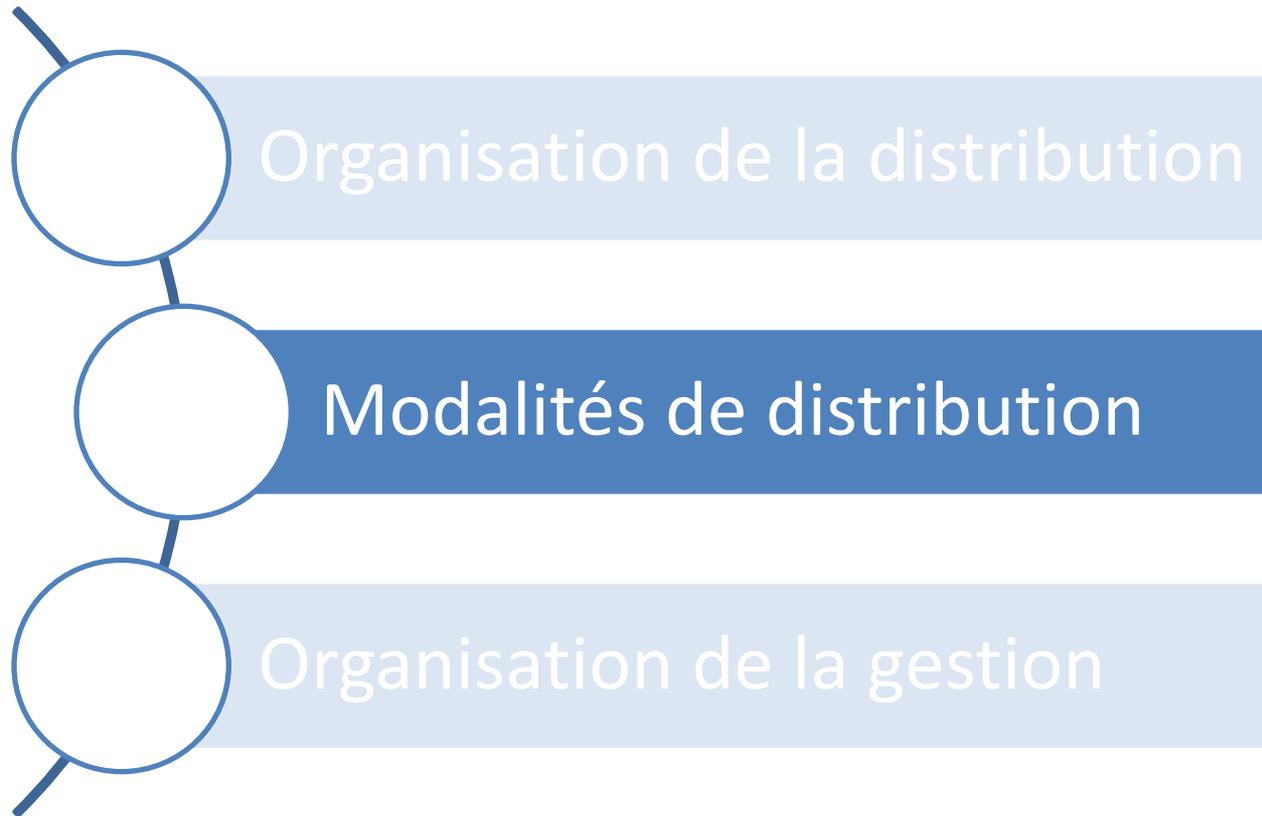
L'élément qualitatif (suivi des renonciations, réclamations, résiliations...) est parfois absent

Les objectifs et appréciations sont parfois exclusivement quantitatifs

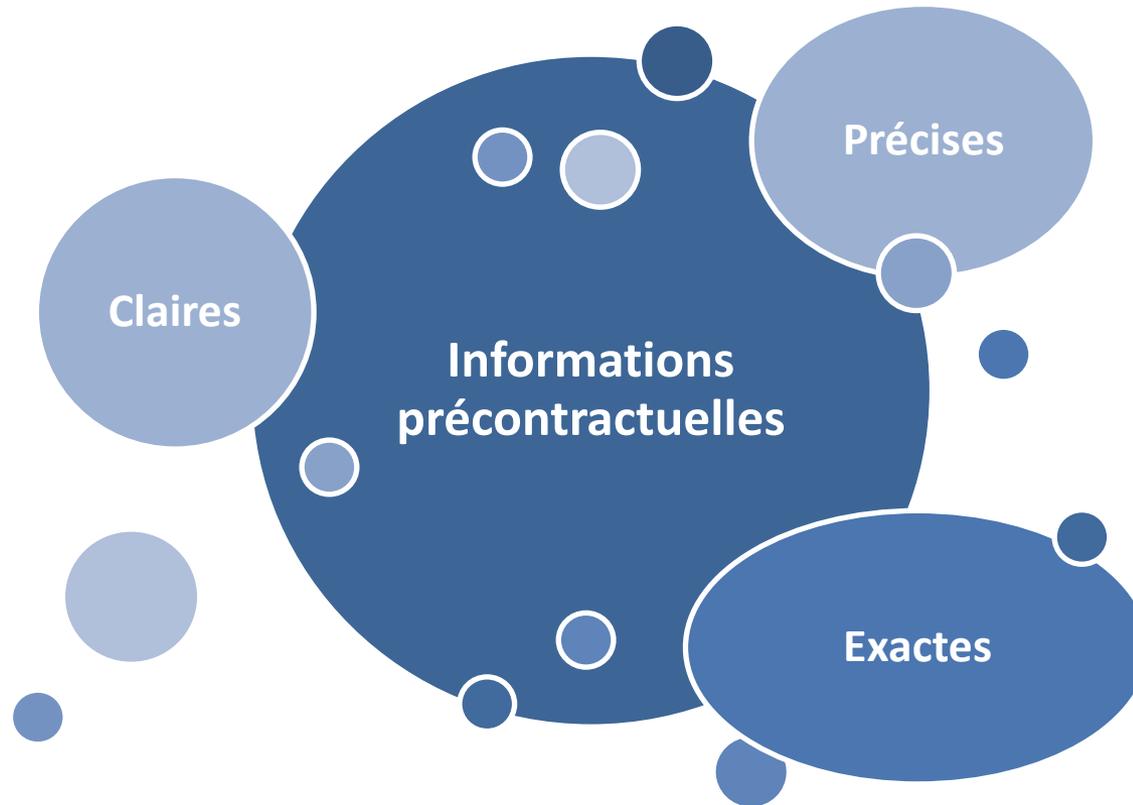


Impact potentiel sur la qualité des ventes

Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles



Informations précontractuelles



Informations précontractuelles

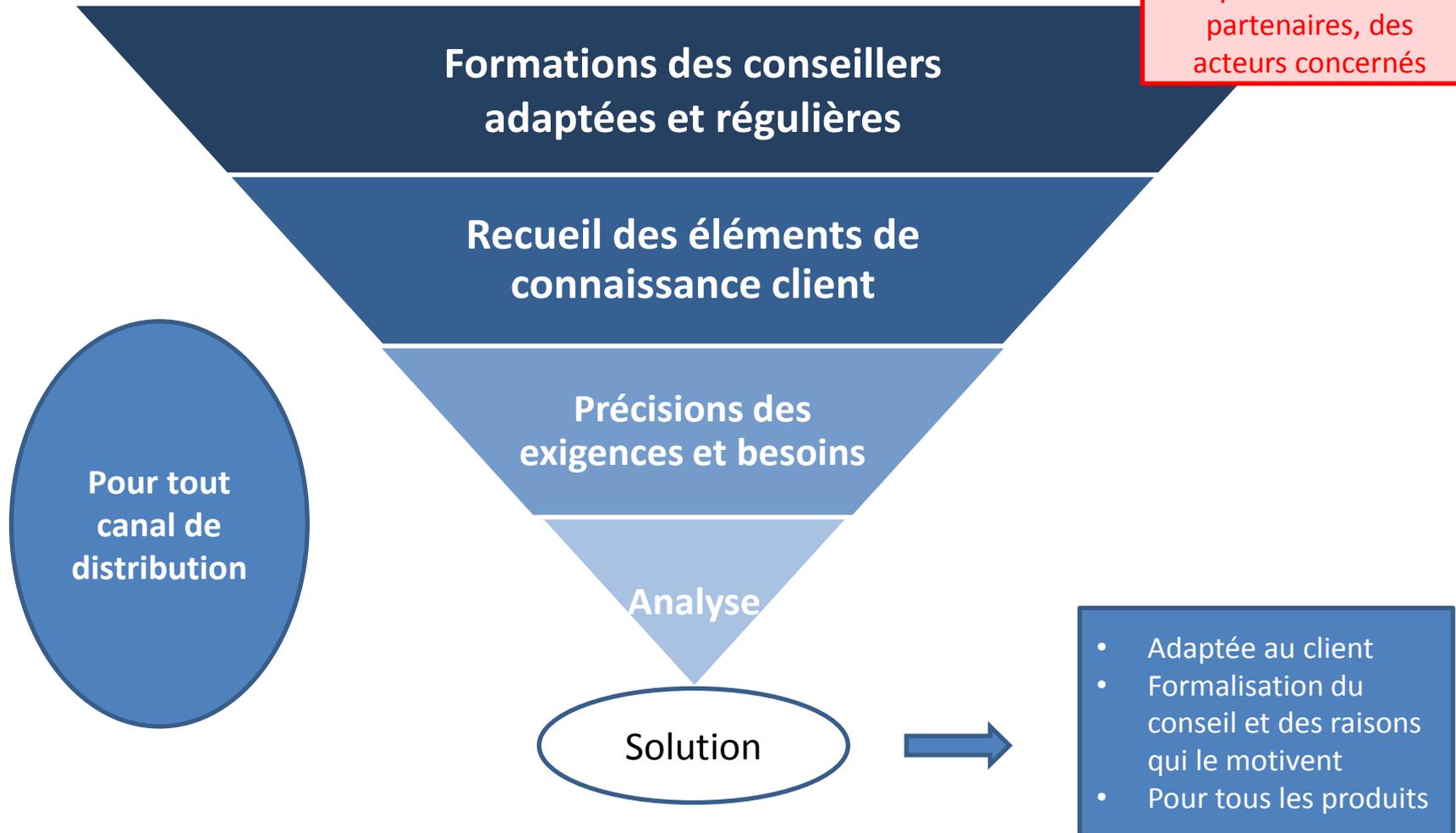
- ❑ **Le temps de réflexion du client doit être respecté**

- ❑ **Le recours à la vente à distance :**
 - **Ne doit pas aboutir à la délivrance d'une information allégée**
 - **Renforce les obligations de l'intermédiaire**



Devoir de conseil : un produit adapté pour le client

Un prérequis :
connaissance du produit et des partenaires, des acteurs concernés



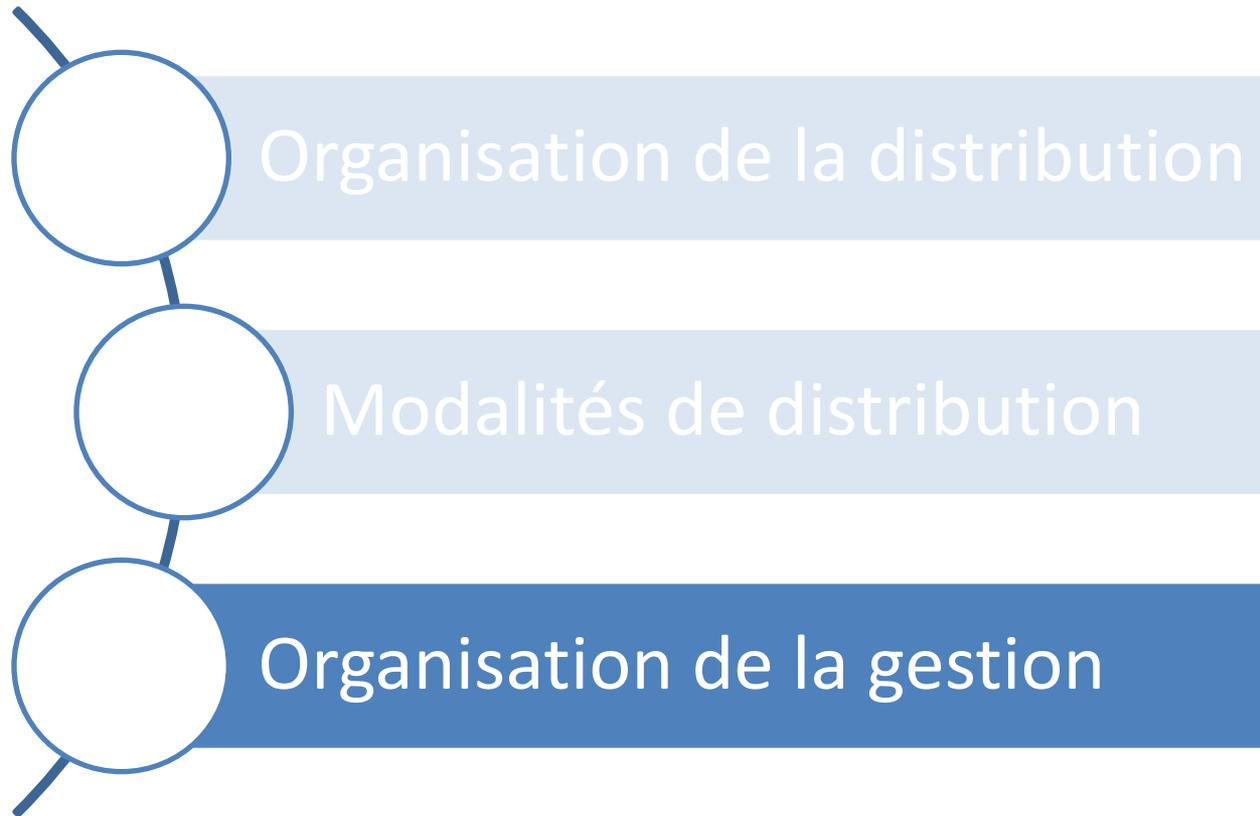
Devoir de conseil : un produit adapté pour le client

- ❑ N'obéit pas à une logique d'industrialisation mais de personnalisation
- ❑ Conseil délivré et formalisé en amont de la souscription



Il ne doit pas être le simple reflet des garanties du contrat proposé mais bien des exigences et besoins du client

Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles



Une gestion déléguée

- **Des sociétés autres que des entreprises d'assurance se voient confier :**
 - L'encaissement des primes/cotisations
 - La gestion des dossiers
 - Le versement des sinistres/prestations aux clients



Garantie financière adéquate



Formalisation de l'externalisation et contrôle

Questions/réponses

Sommaire

1. Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles
2. **Point sur le financement par crédit affecté de certaines activités spécifiques**
 - **Mark Béguery, adjoint au directeur du Contrôle des pratiques commerciales**
3. Déliaison de l'assurance emprunteur et du crédit immobilier
4. La directive distribution en assurance (DDA) et ses actes délégués

Crédit affecté

Focus sur le financement de dispositifs de production d'énergie et de certains soins médicaux

Situation constatée

- ❑ **Des clients en difficulté, notamment financière**
- ❑ **Du fait de malfaçons ou de prestations inachevées**
- ❑ **Vendues avec un financement à crédit**

Trois points d'attention

- ❑ **L'analyse de la solvabilité**
- ❑ **Le déblocage des fonds**
- ❑ **Le choix et le suivi des partenaires commerciaux**

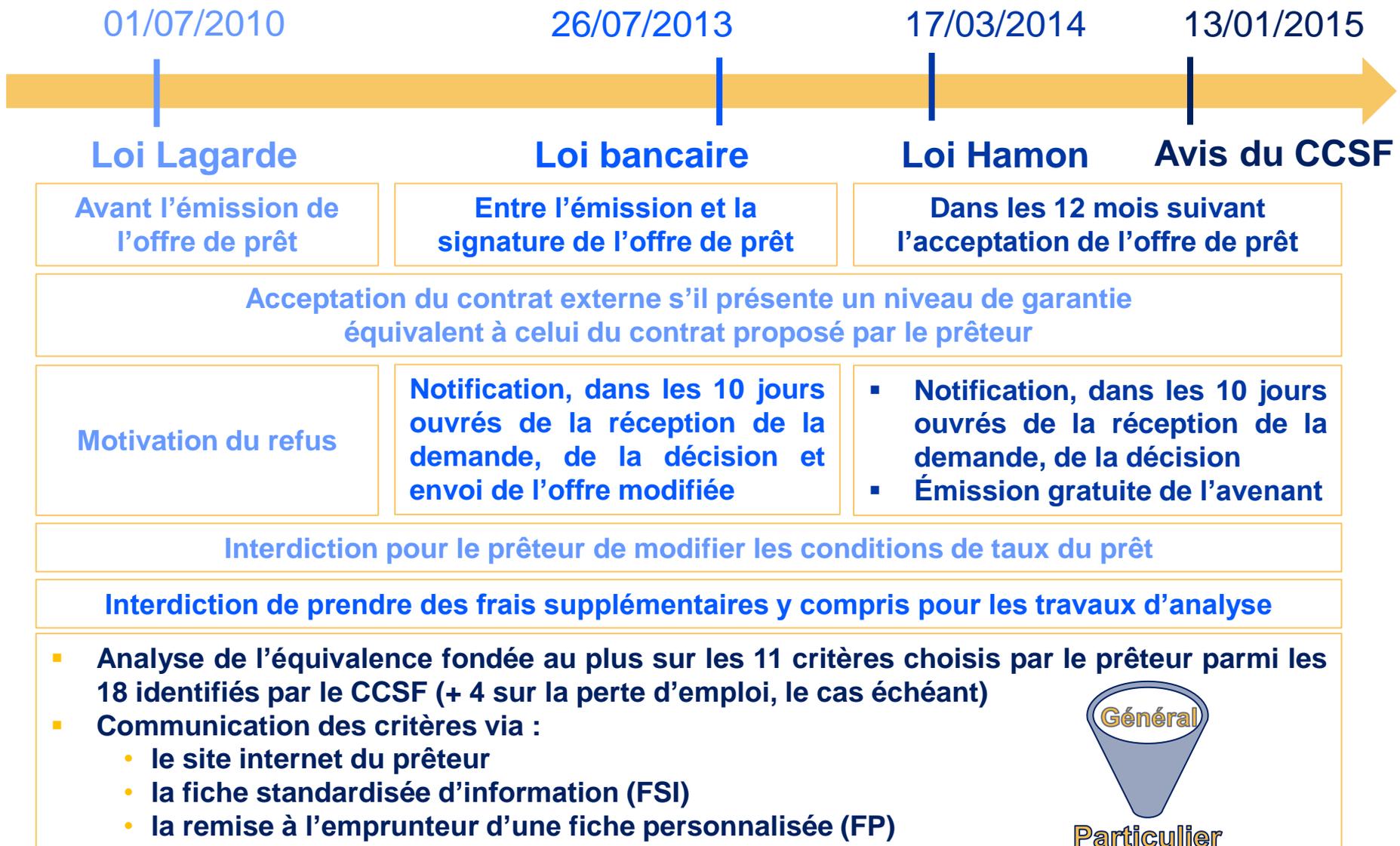
Questions/réponses

PAUSE

Sommaire

1. Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles
2. Point sur le financement par crédit affecté de certaines activités spécifiques
3. **Déliation de l'assurance emprunteur et du crédit immobilier**
 - **Arielle Dalens, contrôleur des pratiques commerciales – Service de Veille sur les contrats et les risques**
 - **Alexandre Lagarnaudie, contrôleur des pratiques commerciales – Service de Veille sur les contrats et les risques**
4. La directive distribution en assurance (DDA) et ses actes délégués

Étapes du droit au libre choix de l'assurance



État des lieux des pratiques

Traitement des réclamations reçues par l'ACPR

+

Contrôles sur place

+

Enquête portant sur cette thématique réalisée
au 1^{er} semestre 2016

 **Présence de freins dans la mise en œuvre du dispositif**

 **Identification de bonnes pratiques**

Information sur les exigences et critères retenus

Publication sur internet

- Accès aisé sur le site internet et en cohérence avec l'objet de la recherche
- ☹️ *Accueil site internet > Tarifs et réglementation > Réglementation > Assurance emprunteur*
- 😊 *Accueil site internet > Crédits > Crédits immobiliers > Nature de l'opération > Assurance emprunteur*
- Explications sur la finalité de cette publication

Fiche standardisée d'information

Fiche personnalisée (FP)

- Des supports personnalisés et remis suffisamment en amont :
- ☹️ *Remettre la FP au moment de la demande de prêt*
- Personnalisation de certaines exigences à partir des réponses du client

A titre amateur, quels sont les sports que vous pratiquez ? (cocher et/ou compléter la case correspondante)



Je ne pratique aucun sport

Je pratique le(s) sport(s) suivant(s) : *Course à pied*

Information sur les modalités d'exercice

- Mettre à disposition, sur le site internet par exemple, la liste des pièces devant être fournies à l'appui d'une demande

The image shows three overlapping brochures from ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) titled "SOUSCRIRE UNE ASSURANCE EMPRUNTEUR EXTERNE". The brochures are organized into sections with green headers:

- Etapes à suivre pour une demande de délégation d'une assurance emprunteur**: This section explains the process for borrowers to choose an external insurance policy, from identifying needs to submitting documents to the lender.
- Analyse de l'éligibilité des garanties**: This section details the criteria for selecting insurance guarantees, including the borrower's financial situation and the specific terms of the loan.
- Liste des pièces demandées avant l'émission de votre offre de prêt**: This section lists the documents required for the lender to issue a loan offer, such as proof of income, identification, and insurance policy details.

- Porter à la connaissance des clients les modalités d'envoi de la demande et notamment les coordonnées de la structure à laquelle elle doit être adressée



Subordonner le dépôt de la demande à un déplacement en agence

Recevabilité des demandes : des pièces adaptées



Exiger que la demande émane du seul client

Exiger des documents après sélection médicale pour la simple étude d'équivalence avant émission de l'offre

Refuser un document comportant les informations nécessaires au calcul du TEG non intitulé « échéancier »

Exiger pour un même contrat une notice d'information et des CG

Exiger des « CP signées » même lorsque le client est assuré aux conditions standard



Traiter les demandes émanant d'un mandataire

Accepter des devis pour la simple étude d'équivalence avant émission de l'offre

S'attacher à la présence des informations pertinentes et non à la dénomination du document

Recevabilité des demandes

- ❑ **En présence d'un dossier incomplet :**
 - Indiquer par écrit les documents ou informations manquantes dans les plus brefs délais
 - Considérer que le délai de 12 mois est interrompu

- ❑ **En présence d'une demande de substitution portant sur une assurance externe**

Analyse des demandes

Au jour de la demande

Ne pas tenir compte des options de modulation de la durée d'amortissement non sollicitées au moment de la demande

Exhaustive

Prendre en compte toutes les garanties accordées par l'assureur externe, y compris celles accordées dans les conditions particulières

Indépendante

Pas d'accord préalable de l'organisme de cautionnement si le contrat est jugé équivalent, y compris sur la quotité

Dans les délais requis

- Avant l'émission de l'offre : un délai raisonnable
- Après l'émission de l'offre de prêt : 10 jours ouvrés

Communication des décisions

Indiquer clairement et systématiquement par écrit au client si le contrat externe proposé est jugé recevable ou non



Se contenter d'une contre-proposition tarifaire

Acceptation :

Pas de formules dissuasives dans les courriers d'acceptation

« Nous vous mettons en garde sur le fait que le contrat d'assurance souscrit en substitution pourrait ne pas être adapté à votre situation personnelle et sur les risques découlant de cette situation en cas de survenance d'un sinistre non garanti par le contrat d'assurance. »

Refus :

Mention précise des défauts d'équivalence et distincte des autres arguments commerciaux

Après étude des clauses de ce contrat, il s'avère que les garanties proposées ne présentent pas un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance auquel vous avez adhéré eu égard au(x) point(s) suivant(s) :

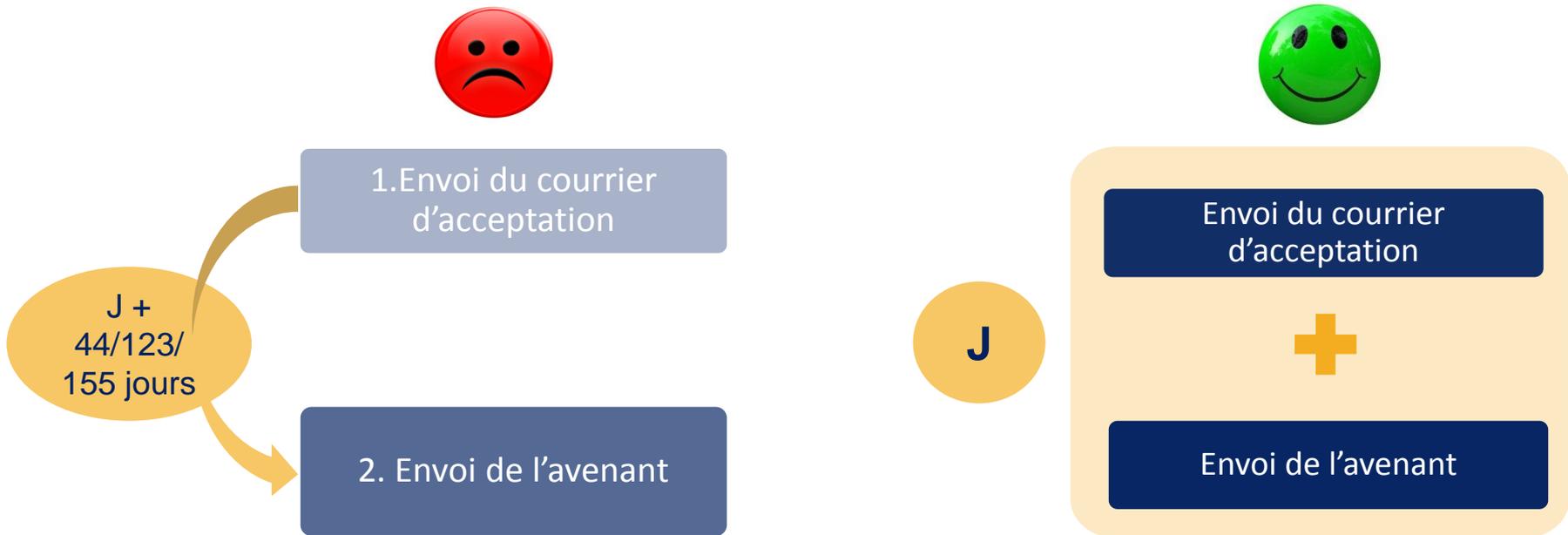
-Le contrat ne couvre pas votre prêt jusqu'à son terme

- dans le cas où vous seriez amené à pratiquer l'une des activités exclues dans les conditions générales et/ou particulières de votre contrat vous ne seriez pas couvert par cette assurance pour un sinistre occasionné par la pratique de l'une de ces activités et la responsabilité de la ne pourrait être engagée.

- vous devez informer l'Assureur de tout changement d'adresse ou d'Etat civil, signaler le fait de devenir fumeur si déclaré non-fumeur à l'adhésion (cette déclaration doit intervenir immédiatement) et informer par écrit et produire une pièce bancaire justificative, dans un délai de 3 mois, de toute modification des caractéristiques du prêt en cours de contrat
Toute omission peut amener à la déchéance des garanties, à la résiliation du contrat ou à la fausse déclaration en application des articles L. 113-8 et L. 113-9 du Code des assurances.

Traitement des substitutions acceptées

- ❑ Veiller aux délais d'émission des avenants au contrat de prêt



- ❑ Veiller à la gratuité de l'émission des avenants

- ☹️ Facturation de frais de résiliation lors de la suppression d'une garantie facultative (ex : perte d'emploi) à l'occasion d'une substitution
- 😊 Paramétrage informatique

Clés de mise en œuvre

Instructions

- Déploiement de formations
- Diffusion de procédures complètes et didactiques aux collaborateurs

Traçabilité

- Identification de toutes les demandes reçues
- Mention sur tous les documents reçus de leur date de réception, y compris lorsqu'ils ne sont pas reçus par le service en charge du traitement

Conservation

Archivage que le prêt soit ou non octroyé :

- Des documents remis au candidat à l'emprunt (simulation, FSI, FP)
- De tous les documents remis par le demandeur
- De tous les courriers adressés au demandeur

Intégration à part entière de cette thématique dans le dispositif de contrôle interne

Conclusion

- **Un sujet qui reste d'actualité dans le débat public**
 - Bilan du CCSF attendu pour fin 2016
 - De nouvelles évolutions législatives ?

- **Une thématique au cœur de la protection de la clientèle**

Merci de votre attention
-
Questions/réponses

Sommaire

1. Commercialisation des contrats santé : évolution et enseignements des contrôles
2. Point sur le financement par crédit affecté de certaines activités spécifiques
3. Déliaison de l'assurance emprunteur et du crédit immobilier
4. **La directive distribution en assurance (DDA) et ses actes délégués**
 - **Hélène Lanier, adjointe au chef du service de Coordination - Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
 - **Élise Péron, spécialiste internationale au service de Coordination - Direction du Contrôle des pratiques commerciales**

Sommaire

- ▶ **1. Corpus réglementaire et calendrier prévisionnel**
- 2. Aspects généraux de la directive**
- 3. Standardisation de l'information précontractuelle**
- 4. Gestion des conflits d'intérêts**
- 5. Surveillance et gouvernance des produits**
- 6. Fourniture d'un conseil**

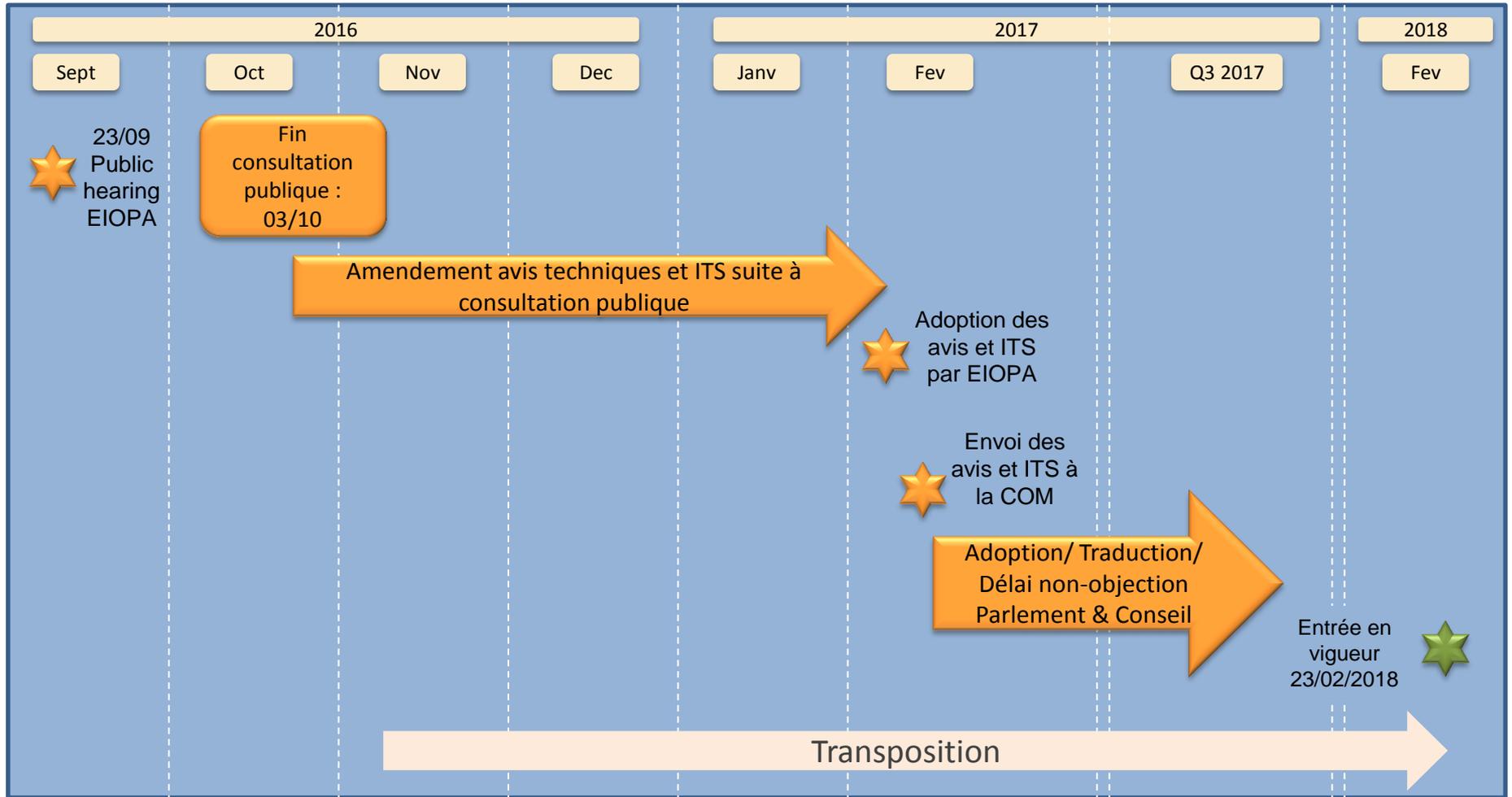
Corpus réglementaire régissant la distribution en assurance

- **Niveau 1 : la directive sur la distribution d'assurances**
 - Révise la directive intermédiation en assurance
 - Harmonisation minimale

- **Niveau 2 : les actes délégués et normes techniques**
 - Surveillance et gouvernance des produits
 - Conflits d'intérêts et incitations
 - Évaluation de l'adéquation et caractère approprié
 - Informations aux clients

- **Niveau 3 : possibilité pour EIOPA d'élaborer des orientations**

Calendrier des travaux



Sommaire

1. Corpus réglementaire et calendrier prévisionnel
- ▶ 2. Aspects généraux de la directive
3. Standardisation de l'information précontractuelle
4. Gestion des conflits d'intérêts
5. Surveillance et gouvernance des produits
6. Fourniture d'un conseil

Aspects généraux : périmètre et principe

□ Extension du périmètre par rapport à IMD

- Neutralité de la directive par rapport au canal de distribution choisi par le client
- Exclusion des intermédiaires d'assurances à titre accessoire qui remplissent certaines conditions

□ Degré d'exigence par produit

- Un socle d'obligation pour tous les produits
- Des exigences supplémentaires pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance

□ Deux principes directeurs

- Agir de manière loyale, honnête et professionnelle
- Agir dans le meilleur intérêt des clients

Aspects généraux : conditions d'accès à la distribution

- ❑ **Pour les intermédiaires : reprise des dispositions d'IMD**
- ❑ **Les vendeurs salariés des organismes d'assurance désormais soumis à certaines des conditions d'accès**
 - Conditions minimales d'honorabilité
 - Connaissances et aptitudes à l'exercice de l'activité
- ❑ **Une véritable innovation pour tous**
 - L'exigence d'une formation continue (15 heures par an)

Sommaire

1. Corpus réglementaire et calendrier prévisionnel
2. Aspects généraux de la directive
- ▶ 3. Standardisation de l'information précontractuelle
4. Gestion des conflits d'intérêts
5. Surveillance et gouvernance des produits
6. Fourniture d'un conseil

Standardisation de l'information précontractuelle

□ Standardisation de l'information sur les contrats d'assurance (hors PRIIPs)

- Document d'information normalisé sur le produit d'assurance (IPID)

□ Principes

- Simple et compréhensible
- Succinct et autonome
- Écrit sans langage technique inutile

□ Informations contenues

- Type de contrat
- Synthèse des garanties
- Moyens de paiement de la prime
- Principales exclusions
- Obligations liées au contrat
- Terme du contrat
- Modalités de résiliation

Objectif : aider à la compréhension du produit proposé

Pas d'objectif de comparabilité des produits

Mandat d'EIOPA limité à la présentation des informations (pas sur le contenu défini dans la directive)

Sommaire

1. Corpus réglementaire et calendrier prévisionnel
2. Aspects généraux de la directive
3. Standardisation de l'information précontractuelle
- ▶ 4. Gestion des conflits d'intérêts
5. Surveillance et gouvernance des produits
6. Fourniture d'un conseil

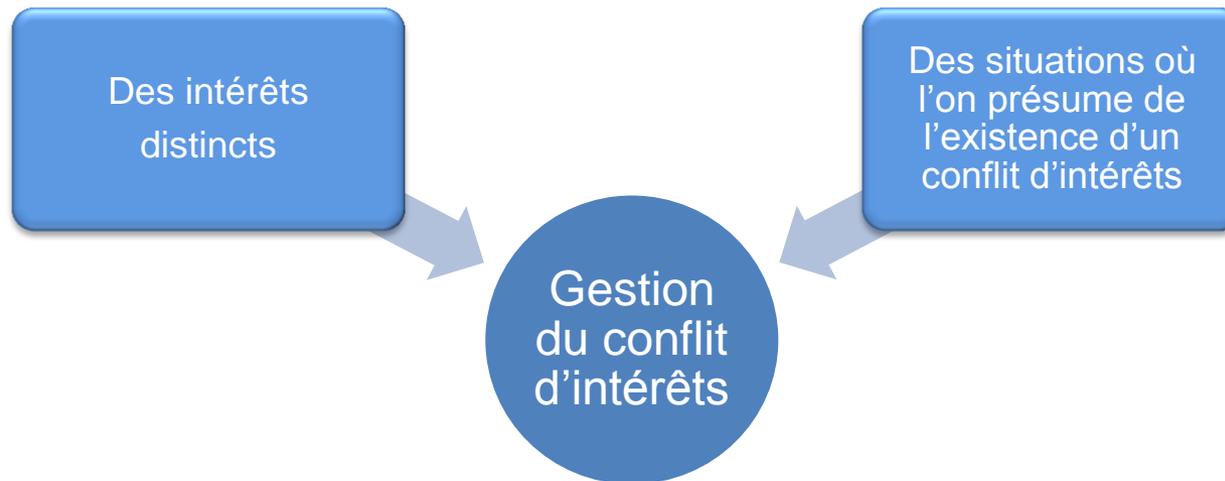
Les conflits d'intérêts

- ❑ Pour l'ensemble des produits, « agir de manière honnête, impartiale et professionnelle, au mieux des intérêts des clients » implique:
 - Une rémunération en accord avec l'intérêt des clients
 - Une information sur la rémunération des intermédiaires
- ❑ Des obligations spécifiques pour l'assurance vie (producteurs et distributeurs) :
 - La mise en place d'une **politique de prévention**
 - Les **étapes successives** :



Les conflits d'intérêts – actes délégués

- ❑ L'obligation d'identifier les situations où un conflit d'intérêts apparaît



- ❑ Des précisions sur la politique de conflits d'intérêts
 - Des précisions sur le contenu
 - Une obligation de révision annuelle
 - Principe de proportionnalité

Les incitations – actes délégués

- ❑ **Définition large : toute somme reçue par le distributeur, non payée par le client**
 - Ex : commissions, avantages non monétaires
- ❑ **Deux critères dans la directive, précisés dans les actes délégués**
 - Pas d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client
 - Respect de l'obligation d'agir d'une manière honnête, impartiale et professionnelle au mieux des intérêts des clients
- ❑ **Les actes délégués prévoient une liste de situations où le risque, que l'incitation entache la qualité du service fourni, est fort**
 - Un impact négatif présupposé, sans interdiction pour autant
 - Une liste d'exemples, non exhaustifs
- ❑ **Une procédure à mettre en place**

Sommaire

1. Corpus réglementaire et calendrier prévisionnel
2. Aspects généraux de la directive
3. Standardisation de l'information précontractuelle
4. Gestion des conflits d'intérêts
- ▶ 5. Surveillance et gouvernance des produits
6. Fourniture d'un conseil

Gouvernance et surveillance des produits : objectifs et points d'appui

❑ Objectifs de la gouvernance des produits

- Veiller à ce que les produits d'assurance répondent aux besoins, intérêts et caractéristiques des clients

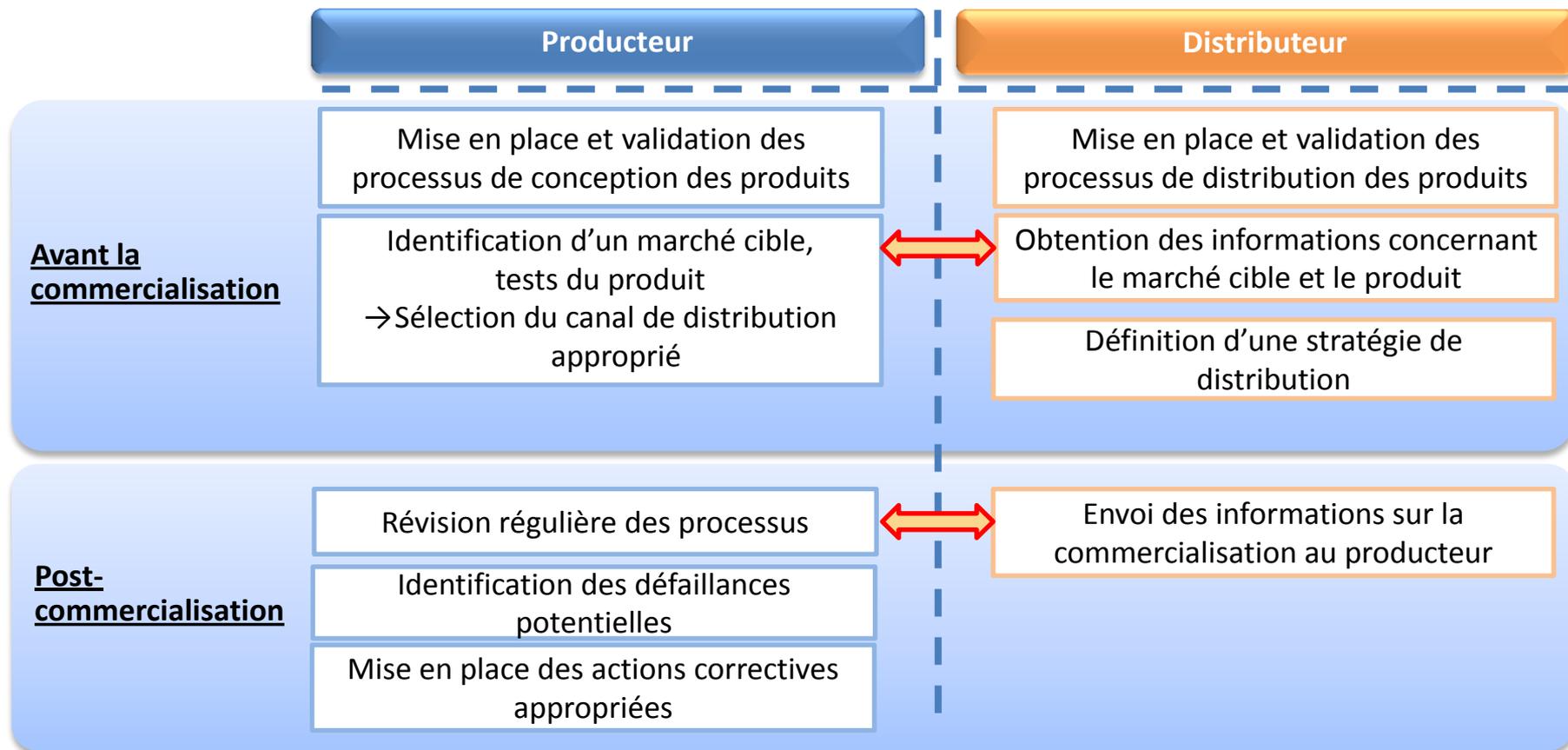
❑ Les orientations préparatoires d'EIOPA

- Les orientations ont vocation à être intégrées aux actes délégués. Une consultation sur les orientations avec les parties prenantes a eu lieu.
- L'objectif est de préparer le marché aux futures dispositions.
- L'ACPR a déclaré son intention d'être conforme à la date de transposition DDA (23/02/2018).

❑ Impacts sur le marché français

- Dispositif plus étendu que le processus de validation des produits mis en place par certains organismes français
- Les conventions producteurs-distributeurs répondent déjà à une partie des objectifs de la DDA

Gouvernance des produits : des responsabilités de part et d'autre



Autres points traités par les actes délégués

□ **Producteur – distributeur : quelle frontière ?**

- Assureur
 - Producteur par nature et distributeur le cas échéant.
- Un intermédiaire peut être un producteur si :
 - Rôle clé dans la définition des éléments principaux d'un nouveau produit
- Existence possible de co-producteurs
- Accord écrit nécessaire entre producteur et distributeur
 - Proche de la convention producteur/distributeur sur le marché français

□ **Modalités d'échanges d'informations entre producteur et distributeur notamment en vue des révisions périodiques**

Sommaire

1. Corpus réglementaire et calendrier prévisionnel
2. Aspects généraux de la directive
3. Standardisation de l'information précontractuelle
4. Gestion des conflits d'intérêts
5. Surveillance et gouvernance des produits
- ▶ 6. Fourniture d'un conseil

Les notions de conseil dans DDA

- ❑ **Tout contrat d'assurance proposé doit être cohérent avec les exigences et besoins du client**
 - Disposition obligatoire pour tous les produits
- ❑ **Des exigences supplémentaires pour les produits d'investissement basés sur l'assurance (IBIPs)**

**Distribution sans
« Service de
conseil »**

Objectif :

**Évaluation du caractère
approprié du produit proposé
et éventuelle mise en garde
avant la vente**

Informations recueillies :

Connaissance et expérience des
contrats d'assurance vie

**Distribution avec
« Service de
conseil »**

Objectif :

**Recommandation du contrat
qui correspond le mieux (c'est-
à-dire par rapport aux autres
contrats) **aux exigences et aux
besoins du client****

Informations recueillies :

- Connaissance et expérience des
contrats d'assurance vie
- Objectifs de placement,
- Appétence au risque et capacité à
subir d'éventuelles pertes
financières

Notions de conseil : gradation des contenus

❑ Analyse des exigences et besoins

- Équivalent du « devoir de conseil »
- Déjà largement pratiqué sur le marché français
- Impact mineur de la directive

❑ Service de conseil

- Sélection du meilleur contrat au sein d'une gamme
- Fait l'objet d'un contrat de service (pouvant être payant)
- Pour les produits d'investissement, ce service s'appuie sur un test d'adéquation

❑ Service de conseil indépendant

Notions de conseil : articulation avec POG

POG et commercialisation : articulation et complémentarités

	Avant souscription	Souscription	Après souscription
Responsabilités du producteur (POG)	<ul style="list-style-type: none"> • Définition marché cible : exigences et besoins, situation financière et objectifs d'investissement • Choix d'un canal de distribution adapté 		<ul style="list-style-type: none"> • Suivi et révision du produit dans la durée.
Responsabilités du distributeur (POG)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une stratégie de distribution adaptée. 		<ul style="list-style-type: none"> • Suivi du produit dans la durée.
Responsabilités du distributeur (Commercialisation)		<ul style="list-style-type: none"> • Cohérence des exigences et besoins du client avec le marché cible. • Recommandation du contrat qui correspond le mieux aux exigences et besoins du client. 	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilité d'un service de conseil en cours de vie du contrat.

Se préparer à DDA : les questions à se poser

- ❑ Mes systèmes de gouvernance et de contrôle interne sont-ils adaptés aux nouvelles exigences (POG, conflits d'intérêt) ?
- ❑ Quelles conséquences sur mes partenariats (mise à jour des conventions producteurs/distributeurs ; vérification des schémas de rémunération) ?
- ❑ Quelle formation et quelle rémunération pour les commerciaux ?
- ❑ Quelle segmentation de la clientèle ? Faut-il promouvoir des standards de marché ?
- ❑ Quel impact sur ma gamme de produits ?



**Merci à toutes et à tous
pour votre attention**

Questions/réponses



Conclusion

**Patrick Montagner,
secrétaire général adjoint de l'ACPR**