

FICHE I : L'EXERCICE DU DEVOIR DE CONSEIL POUR LES PRODUITS D'ASSURANCE HORS PRODUITS D'ASSURANCE VIE ET DE CAPITALISATION

I. RECUEIL DES INFORMATIONS DU CLIENT

A. METHODOLOGIE ET OUTILS

La nouvelle recommandation :

- Etend les obligations édictées dans la recommandation de 2013 à l'ensemble des produits d'assurance à savoir :
 - L'obligation d'informer le client sur l'importance du recueil de ses informations et sur la finalité de celui-ci (conseil approprié ou un service de recommandation personnalisée adapté) ;
 - L'utilisation de questionnaires et d'arbres de décision pour garantir un recueil d'information structuré.
- Renforce la nécessité de clarté et la compréhension des questions posées au client dans le cadre du recueil des informations et de ses besoins et exigences.
- Ajoute un cadre détaillé sur la gestion du cumul d'assurance, afin d'informer le client et d'éviter de lui faire souscrire un contrat d'assurance qui ne serait pas nécessaire du fait de l'existence d'autres garanties couvrant le même risque.
- Impose d'évaluer la cohérence du produit et de ses éventuelles segmentations avec le marché cible au regard de la situation du client.

➤ **Nouveauté 2024 :** Précision accrue sur la vérification de la pertinence de la proposition du produit d'assurance au regard du marché cible défini dans la **politique de gouvernance et de surveillance des produits (POGS)** et du risque de cumul d'assurance pour le client.

IMPACTS ET ACTIONS DE CONFORMITÉ	
Politiques écrites	- Mettre à jour la POGS pour y préciser le référentiel de contrôle des distributeurs (recueil de besoin, devoir de conseil et stratégie de distribution du concepteur). - Mettre à jour la politique écrite de contrôle interne en matière de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant le recueil de besoin, le devoir de conseil et le respect de la stratégie de distribution.

B. CATEGORIES D'INFORMATIONS A RECUEILLIR

Contrats d'assurance (autres que les assurance vie et de capitalisation comportant une valeur de rachat ou de transfert)			
Type d'information	2013	2024	Nouveautés 2024
Informations pertinentes relatives au client*	Non	Oui	Aucune précision n'est indiquée sur la nature de ces informations. La pertinence de l'information à collecter doit être appréciée en fonction du produit d'assurance et des besoins du client
Exigences et besoins du client	Non	Oui	Prise en compte de l'étendue et du niveau de garantie souhaité par le client
Informations relatives aux autres contrats d'assurance détenus par le client	Non	Oui	Le distributeur doit informer le client sur le risque de cumul d'assurance en vérifier avec lui l'existence de contrats d'assurance couvrant le même risque et vérifier avec lui l'intérêt d'adhérer à un nouveau contrat d'assurance

* Concernant les informations pertinentes relatives au client à recueillir, si la présente recommandation de l'ACPR ne précise pas les données précises à collecter, il faut cependant mettre cette exigence en lien avec les informations à recueillir dans le cadre de la connaissance client (ou « KYC » c'est-à-dire « Know Your Customer » imposée dans le cadre de la Lutte contre le Blanchiment des capitaux et le Financement du Terrorisme (LCB-FT) qui sont pour mémoire :

- D'après l'article R561-5 du code monétaire et financier :
 - Lorsque le client est une personne physique, le recueil de ses nom et prénoms, ainsi que de ses date et lieu de naissance ;
 - Lorsque le client est une personne morale, le recueil de sa forme juridique, de sa dénomination, de son numéro d'immatriculation, ainsi que de l'adresse de son siège social et celle du lieu de direction effective de l'activité, si celle-ci est différente de l'adresse du siège social ;
- Ainsi que d'après l'article 6, 3°, de l'arrêté du 6 janvier 2021 relatif au dispositif et au contrôle interne en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de gel des avoirs et d'interdiction de mise à disposition ou d'utilisation des fonds ou ressources économique :
 - L'activité du client,
 - Sa situation financière du client,
 - La nature des opérations envisagées ou effectuées.

L'absence de précision dans les autres catégories d'information à collecter va contraindre les distributeurs à formaliser ces critères de manière objective pour chaque catégorie de produit d'assurance. A cette fin, les informations à collecter auprès de leur client devront permettre de vérifier la cohérence des conditions d'application du produit d'assurance proposé et de ses exclusions ou restrictions par rapport à la situation de leur client.

Par exemple : en assurance automobile, l'usage personnel ou professionnel, co-voiturage, sous-location, BlaBlaCar etc. Du véhicule.



Nouveautés 2024 : Une obligation de connaissance du client déjà existante dans le cadre de la politique de LCB-FT qui s'étend à l'obligation de vérifier l'existence de contrats d'assurance similaires pour proposer un produit adapté et cohérent et éviter un cumul d'assurance.

IMPACTS ET ACTIONS DE CONFORMITÉ	
Politiques écrites	- Mettre à jour la POGS pour y préciser le référentiel de contrôle des distributeurs (recueil de besoin, devoir de conseil et stratégie de distribution du concepteur). - Mettre à jour la politique écrite de contrôle interne en matière de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Procédures opérationnelles	- Mettre à jour les procédures opérationnelles, modes opératoires et scripts en matière de distribution (détermination des catégories d'information pertinentes à collecter, recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Documents précontractuels	- Mettre à jour la documentation d'information précontractuelle en matière de distribution (questionnaire d'information, fiche de recueil de besoin, devoir de conseil).
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant le recueil de besoin, le devoir de conseil et le respect de la stratégie de distribution.

C. TRAÇABILITE DES INFORMATIONS COLLECTEES

La nouvelle recommandation étend les obligations édictées dans la recommandation de 2013 à l'ensemble des produits d'assurance. L'ACPR recommande ainsi de s'assurer de la traçabilité des informations recueillies en :

- Vérifiant que le document de recueil des informations a bien été remis au client ou a été tenu à sa disposition, par exemple en cas de vente à distance ;
- Veillant à la conservation des informations recueillies et à leur accessibilité, pendant toute la relation avec le client et au-delà, conformément aux règles attachées à la prescription.

La nouvelle recommandation étend cette obligation de conservation à l'ensemble des produits d'assurance et au conseil fourni par le distributeur et aux raisons qui l'ont motivé.

En pratique, la formalisation de ces obligations existe déjà dans le cadre de la **fiche d'information et de conseil**, fiche qui comporte également une partie recueil de besoins. Il conviendra de s'assurer de son exhaustivité et de sa conservation dans le respect des règles relatives à la protection des données personnelles.

Nouveauté 2024 : Le distributeur doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il a bien fourni un conseil adapté au client.

IMPACTS ET ACTIONS DE CONFORMITÉ	
Politiques écrites	- Mettre à jour la POGS pour y préciser le référentiel de contrôle des distributeurs (recueil de besoin, devoir de conseil et stratégie de distribution du concepteur). - Mettre à jour la politique écrite de contrôle interne en matière de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil, fiche d'information et de conseil, durée de conservation, respect de la stratégie de distribution et contrôle interne).
Procédures opérationnelles	- Mettre à jour les procédures opérationnelles, modes opératoires en matière de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil, respect de la stratégie de distribution, modalités et durée de conservation de la documentation fiche de recueil de besoin, devoir de conseil). - Mettre à jour le référentiel des durées de conservation (RGPD) pour la documentation relative à la fiche de recueil de besoin, au devoir de conseil.
Documents précontractuels	- Mettre à jour la documentation d'information précontractuelle en matière de protection des données personnelles (finalité, base légale et durée de conservation des fiches d'information et de conseil et de recueil de besoin).
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant les modalités et la durée de conservation des fiches d'information et de conseil et du recueil de besoin.

D. EXPLOITATION DES INFORMATIONS COLLECTÉES

L'ACPR recommande :

- D'identifier les incohérences dans les réponses du client et de les gérer en attirant son attention sur cette situation ;
- De mettre en place des mécanismes d'alerte à l'occasion du recueil des informations ;
- De s'assurer que les personnes en charge de la commercialisation disposent des connaissances suffisantes pour exploiter les outils et/ou documents de recueil des informations ;
- D'intégrer des mécanismes d'explication automatique lorsque le recueil est réalisé à distance pour mieux gérer les contradictions dans les réponses.

Nouveauté 2024 : Le distributeur doit rechercher l'existence d'incohérences dans les réponses du client et mettre en place un dispositif, qui devra être automatisé lorsque le recueil est réalisé à distance, afin de permettre d'alerter le client en cas d'incohérence relevée.

IMPACTS ET ACTIONS DE CONFORMITÉ	
Politiques écrites	- Mettre à jour la POGS pour y préciser le référentiel de contrôle des distributeurs (recueil de besoin, analyse des informations du client et gestion des incohérences, formation aux outils et à la documentation précontractuelle des personnes en charge de la commercialisation). - Mettre à jour la politique écrite de contrôle interne en matière de distribution (analyse des informations du client et gestion des incohérences, formation suffisante des personnes en charge de la commercialisation aux outils et à la documentation précontractuelle sur le recueil des informations).
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (analyse des informations du client et gestion des incohérences, formation suffisante des personnes en charge de la commercialisation aux outils et à la documentation précontractuelle sur le recueil des informations).
Procédures opérationnelles	- Mettre à jour les procédures opérationnelles, modes opératoires en matière de distribution (analyse des informations du client et gestion des incohérences, création d'alerte). - Créer des mécanismes d'explication automatique dans l'outil de vente à distance lorsque le recueil est réalisé à distance pour mieux gérer les contradictions dans les réponses et mettre à jour la procédure opérationnelle de distribution à distance en conséquence. - Intégrer ou Mettre à jour les procédures de formation aux outils et à la documentation précontractuelle sur le recueil des informations des personnes en charge de la commercialisation.
Outil de vente à distance	- Créer des mécanismes d'explication automatique dans l'outil de vente à distance lorsque le recueil est réalisé à distance pour mieux gérer les contradictions dans les réponses.
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant la formation du personnel de distribution, la gestion des incohérences détectées, l'intégration d'un mécanisme d'explication automatisée dans l'outil de vente à distance.

II. DEVOIR DE CONSEIL

A. FORMALISATION DU CONSEIL AVANT LA CONCLUSION DU CONTRAT

L'ACPR recommande aux distributeurs d'intégrer les éléments suivants dans la formulation du conseil :

- Expliquer clairement l'étendue des garanties et les restrictions dont les exclusions, conditions de garantie, délais de carence, différés de garantie, franchises..., notamment celles qui sont le plus souvent opposées par l'organisme d'assurance.
- Expliquer clairement l'applicabilité dans le temps des garanties, au regard de la situation personnelle du client et notamment de son âge (par exemple pour la garantie des accidents de la vie, l'assurance multirisques habitation).



L'ACPR propose d'utiliser les documents d'informations précontractuelles prévus par la réglementation, par exemple le document d'information sur le produit d'assurance (DIPA).

- Inclure des exemples chiffrés standardisés pour aider à la compréhension des garanties, par exemple, pour le contrat d'assurance emprunteur, les fiches standardisées d'information et pour les contrats d'assurance santé et d'assurance prévoyance, les tableaux d'exemples de remboursements issus des avis du CCSF portant sur la lisibilité.
- Préciser expressément en quoi le contrat conseillé, ses garanties, son niveau de couverture correspondent aux besoins exprimés du client.
- Le cas échéant, pour les contrats d'assurance concernés (par exemple : contrats d'assurance de type temporaire décès), signaler au client l'importance de la rédaction de la clause bénéficiaire, l'éclairer sur son fonctionnement et l'accompagner s'il en exprime le besoin dans la rédaction de celle-ci.

➤ **Nouveauté 2024 :** Obligation d'apporter des explications précises sur le produit d'assurance proposé et ses modalités d'application et ses restrictions ainsi que les raisons qui motivent le produit conseillé.

IMPACTS ET ACTIONS DE CONFORMITÉ	
Politiques écrites	- Mettre à jour la POGS pour y préciser le référentiel de contrôle des distributeurs (recueil de besoin, devoir de conseil et stratégie de distribution du concepteur). - Mettre à jour la politique écrite de contrôle interne en matière de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Procédures opérationnelles	- Mettre à jour les procédures opérationnelles, modes opératoires et scripts en matière de distribution (recueil de besoin, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Documents précontractuels	- Mettre à jour la documentation d'information précontractuelle en matière de distribution (fiche de recueil de besoin, devoir de conseil, DIPA) en y intégrant des chiffres standardisés pour aider à la compréhension des garanties.
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant le recueil de besoin, le devoir de conseil et le respect de la stratégie de distribution.

B. REACTUALISATION DU DEVOIR DE CONSEIL PENDANT LA VIE DU CONTRAT D'ASSURANCE

L'ACPR Introduit une obligation de prise de contact périodique avec l'assuré, afin de vérifier que le contrat en cours est toujours adapté et en cohérence avec les exigences et besoins du client.

Remarque : la périodicité du renouvellement des informations du client reste vague, à part les exemples précis de l'assurance habitation avec une périodicité de 5 ans. L'ACPR impose une « échéance périodique adaptée au produit » qu'il revient aux distributeurs de définir dans leur POGS.

Lors de la prise de contact périodique avec le client, en cas d'évolution constatée entre les informations recueillies initialement et la situation personnelle et/ou patrimoniale du client au jour de cette prise de contact, le distributeur doit lui conseiller d'adapter son contrat d'assurance afin de le rendre cohérent avec ses exigences et besoins, ou de lui proposer un autre contrat d'assurance.

En cas de refus, ou de l'absence de réponse après au moins une relance, le distributeur peut renouveler la prise de contact au plus tard à l'échéance suivante. L'ACPR ne précise pas sous quel délai, le distributeur doit relancer le client.

► **Nouveauté 2024 :** Obligation de contact périodique pour s'assurer que le contrat reste adapté, selon la situation personnelle et patrimoniale du client et dans la négative pour lui conseiller un autre produit.

IMPACTS ET ACTIONS DE CONFORMITÉ	
Politiques écrites	- Mettre à jour la POGS pour y préciser le référentiel de contrôle des distributeurs (modalités de réactualisation du recueil d'informations et du devoir de conseil, définition de la fréquence de la prise de contact périodique avec le client ; pour le porteur de risques : prévoir le cas où le distributeur a changé ou n'existe plus). - Mettre à jour la politique écrite de contrôle interne en matière de distribution (respect de la prise de contact périodique, du recueil des informations mises à jour et de la formulation d'un nouveau conseil).
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (respect de la prise de contact périodique, du recueil des informations mises à jour et de la formulation d'un nouveau conseil).
Procédures opérationnelles	- Mettre à jour les procédures opérationnelles, modes opératoires et scripts en matière de distribution (modalités de réactualisation du recueil d'informations et du devoir de conseil, définition de la périodicité de la prise de contact périodique avec le client, modalités de relance du client en cas d'absence de réponse à la suite de la fourniture du nouveau conseil ; pour le porteur de risques : prévoir le cas où le distributeur a changé ou n'existe plus).
Documents contractuels	- Créer une documentation d'information et de conseil réactualisée pour formaliser le recueil d'information périodique et le nouveau conseil fourni en raison de l'évolution de la situation et des besoins du client (fiche réactualisée de recueil de besoin, devoir de conseil).
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant le respect de la prise de contact périodique, du recueil des informations mises à jour, de la formulation d'un nouveau conseil, de la preuve de la relance du client en cas d'absence de réponse à la suite du nouveau conseil.

III. FORMATION DU PERSONNEL EN CHARGE DE LA DISTRIBUTION

L'ACPR insiste sur la formation des conseillers et l'existence d'un dispositif de contrôle interne. En effet, le superviseur impose un suivi continu des compétences et la mise en place de formations adaptées afin de s'assurer que le personnel en charge de la distribution possède les connaissances et les compétences nécessaires pour proposer un produit cohérent avec les exigences et besoins du client et plus largement pour comprendre les produits conseillés.

Si l'exigence de formation du personnel en charge de la distribution n'est pas nouvelle (cf. Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) n° 2016/97/UE et l'un de ses textes d'application, l'Arrêté du 26 septembre 2018 relatif à la liste des compétences éligibles pour des actions de formation ou de développement professionnel continu prévus à l'article R. 512-13-1 du code des assurances), la nouvelle recommandation exige du personnel en charge de la distribution une **connaissance suffisante et maîtrisée des produits** qui lui permette de repérer les incohérences, par exemple, entre le produit et la situation personnelle et/ou patrimoniale du client et de conseiller le(s) produit(s) davantage en adéquation avec la situation de ce dernier.

Nouveauté 2024 : Amélioration des dispositifs de suivi des compétences des conseillers.

IMPACTS ET ACTIONS DE CONFORMITÉ	
Politiques écrites	- Mettre à jour la POGS pour y préciser le référentiel de contrôle des distributeurs (contenu de la formation en matière de distribution et aux produits et modalités de suivi de celle-ci). - Mettre à jour la politique de Formation interne (contenu de la formation en matière de distribution et aux produits qui s'intègre dans le cadre de l'obligation de formation annuelle continue DDA et modalités de suivi de celle-ci) ;
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (respect de l'obligation de formation continue annuelle continue DDA relative à la distribution d'assurance et aux produits et modalités de suivi de celle-ci).
Procédures Ressources Humaines (RH)	- Mettre à jour les procédures RH en matière de formation continue annuelle pour s'assurer d'une formation aux produits et aux modalités de distribution en phase précontractuelle sur le recueil d'information et de besoins, le devoir de conseil et pendant la vie du contrat sur les modalités de réactualisation du recueil d'informations et du devoir de conseil, la prise de contact périodique avec le client.
Documents	- Créer ou mettre à jour le support de formation sur les produits et les nouvelles modalités de distribution en phase précontractuelle (recueil d'information et de besoins, devoir de conseil) et pendant la vie du contrat.
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant le respect du suivi de la formation annuelle sur les produits et les nouvelles modalités de distribution en phase précontractuelle sur le recueil d'information et de besoins, le devoir de conseil et pendant la vie du contrat sur les modalités de réactualisation du recueil d'informations et du devoir de conseil, la prise de contact périodique avec le client.