

FICHE II : L'EXERCICE DU DEVOIR DE CONSEIL POUR LES 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 les préférences de durabilité en matière d'épargne et de contrats d'assurance vie, ce qui implique pour les distributeurs d'interroger leurs clients sur leur intérêt pour la prise en compte de la durabilité avant la souscription ou l'adhésion à un contrat puis, dans l'affirmative, de le questionner sur ses éventuelles préférences en matière de durabilité au sens de l'article L. 522-5 du code des assurances en prenant notamment en compte le document d'orientation publié par l'AEAPP, et en particulier :
 - Expliquer préalablement au client ce que sont les préférences en matière de durabilité, et notamment la distinction entre celles-ci ;
 - Interroger le client sur l'ensemble des préférences en matière de durabilité. Pour ce faire, les distributeurs peuvent notamment préciser les critères de préférence distinctement en matière environnementale, sociale et de gouvernance ;
- 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 les préférences de durabilité, 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 besoins dont les préférences de durabilité, 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 dont les préférences de durabilité, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (recueil de besoin dont les préférences de durabilité, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant le recueil de besoin dont les préférences de durabilité, le devoir de conseil et le respect de la stratégie de distribution.

B. CATEGORIES D'INFORMATIONS A RECUEILLIR

Contrats d'assurance vie et de capitalisation (avec valeur de rachat ou de transfert)			
Type d'information	2013	2024	Nouveautés 2024
Situation familiale	Oui	Oui	Ajout de l'impact sur la clause bénéficiaire (assurance-vie et épargne)
Situation financière*	Oui	Oui	Prise en compte élargie des charges financières
Connaissances et expérience en finance	Oui	Oui	Précisions sur les critères d'évaluation : ○ Poser un nombre suffisant de questions pour permettre d'évaluer les connaissances du client en matière financière ; ○ Veiller à ne pas surévaluer ses connaissances en matière financière par exemple via un système de scoring qui permettrait de surévaluer certaines réponses par rapport à d'autres.
Profil de risque du client	Oui	Oui	Précisions sur les critères objectifs de détermination du profil de risque du client en : ○ Attirant l'attention du client, par exemple au moyen de plusieurs scénarios d'évolution de l'épargne, sur le fait qu'un support pouvant offrir un rendement élevé est généralement la contrepartie d'une prise de risque plus élevée ; ○ Définissant de manière compréhensible et précise les différents profils de risque et, le cas échéant, les termes techniques et/ou complexes ;

			○ Se fondant principalement sur des questions en lien avec l'investissement.
Objectifs d'investissement (assurance-vie et épargne)	Oui	Oui	Ajout de l'obligation de vérifier la cohérence de la souscription ou l'adhésion à un produit d'assurance-vie ou de capitalisation compte tenu des informations recueillies.
Préférences en matière de durabilité (assurance-vie et épargne)	Non	Oui	Nouveau critère ajouté

* Concernant la connaissance de la situation financière du client, il ne s'agit pas d'une exigence nouvelle : cette exigence est 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 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.



Nouveautés 2024 : Les distributeurs doivent réaliser une **analyse plus objective des connaissances du client en matière financière, de son appétence aux risques** afin de lui proposer un produit d'assurance-vie ou de capitalisation adapté et cohérent, ainsi que l'ajout des préférences du client en matière de durabilité. Cette analyse 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 dont les préférences de durabilité, 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 dont les préférences de durabilité, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).
Convention de distribution	- Mettre à jour les conventions de distribution (recueil de besoin dont les préférences de durabilité, 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 dont les préférences de durabilité, devoir de conseil et respect de la stratégie de distribution).

	- Mettre à jour les procédures d'évaluation des connaissances du client en matière financière et d'évaluation de son profil de risques.
Documents précontractuels	- Mettre à jour la documentation d'information précontractuelle en matière de distribution (fiche de recueil de besoin dont les préférences de durabilité, devoir de conseil).
Contrôle interne	- Intégrer les nouveaux points de contrôle concernant le recueil de besoin dont les préférences de durabilité, 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 dont les préférences de durabilité, 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 dont les préférences de durabilité, 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 dont les préférences de durabilité, 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) documentation fiche de recueil de besoin, 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 :** 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 en quoi le contrat conseillé et ses options d'investissement, correspondent aux besoins exprimés du client.
- En cas de fourniture d'un service de recommandation personnalisée, présenter de manière claire et détaillée les différentes caractéristiques des solutions proposées et préciser expressément en quoi le contrat conseillé, ses garanties, son niveau de couverture correspondent aux besoins exprimés du client et sont adaptés à sa tolérance aux risques et à sa capacité à subir des pertes.
- Attirer l'attention du client sur l'ensemble des frais relatifs au contrat et aux options d'investissement sous-jacentes et leur incidence sur la performance passée de l'investissement envisagé.



L'ACPR indique que cette présentation peut se faire à l'aide des documents d'informations prévus par la réglementation (par exemple, les annexes financières).

- Signaler au client l'existence de conséquences fiscales à un rachat intervenant dans les huit années suivant la prise d'effet du contrat ou de l'adhésion et, selon l'âge du client, du versement de primes après les 70 ans du client.
- 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.
- Dans le cas des unités de compte mentionnées à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 132-5-4 du code des assurances : attirer l'attention de l'adhérent ou du souscripteur éventuel sur les risques liés à la sélection de ces unités de compte au regard du caractère variable de leur valeur ainsi que sur l'existence, le cas échéant, d'une indemnité diminuant la valeur de rachat ou de transfert et leurs conséquences sur les modalités d'exercice de la faculté de rachat ou de transfert.
- Dans le cas des plans d'épargne retraite (PER) individuel donnant lieu à adhésion à un contrat d'assurance, les distributeurs doivent :

- Attirer l'attention de l'adhérent éventuel quant au caractère non disponible de l'épargne investie et sur les modalités de sortie anticipée ;
- L'informer sur les options de sortie du plan (rente ou capital) ainsi que sur les incidences fiscales de chacune des options ;
- L'informer de la possibilité de modifier son profil d'investissement, son mode de gestion ou le rythme minimal de sécurisation de l'épargne conformément à l'article D. 224-3 du code monétaire et financier ;



Cette présentation peut se faire à l'aide des documents d'informations prévus par la réglementation.

- Lorsque le conseil porte sur un transfert des droits individuels en cours de constitution d'un produit de retraite fermé à la commercialisation vers un contrat PER, exposer les raisons qui motivent la préconisation de cette opération au regard des caractéristiques propres au nouveau contrat et notamment de ses frais ;
- Lorsque le conseil porte sur une stratégie d'investissement pouvant être investie sur des unités de compte mentionnées à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 132-5-4 du code des assurances, expliquer au client les intitulés et les caractéristiques du profil d'allocation conseillé ainsi que les risques associés aux différents supports d'investissement composant cette allocation.

Nouveauté 2024 : Le distributeur a l'obligation d'apporter des explications précises sur le produit d'assurance proposé et ses modalités d'application, sur les raisons qui motivent le produit conseillé en cohérence avec les besoins exprimés et d'alerter sur les frais et conséquences fiscales.

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 pour formaliser les explications fournies sur la clause bénéficiaire, les frais, les risques et les conséquences fiscales de certaines opérations, les risques liés à la sélection des unités de comptes, sur les modalités du PER ainsi que le 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, annexe financière) pour formaliser le conseil, les explications fournies sur la clause bénéficiaire, les frais, les risques et les conséquences fiscales de certaines opérations, les risques liés à la sélection des unités de comptes, sur les modalités du PER.
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

- **En 2013** : L'ACPR se limite à des recommandations sur l'actualisation des informations lors de la souscription du contrat d'assurance vie et à l'occasion d'opérations significatives (versements, rachats).
- **En 2024** : L'ACPR Introduit une obligation de prise de contact périodique avec l'assuré, pour vérifier que le contrat en cours est toujours adapté et en cohérence avec les exigences et besoins du client selon la fréquence suivante :
 - **Tous les 4 ans** en cas d'absence d'opération sur un contrat de capitalisation ou d'assurance vie comportant une valeur de rachat ou de transfert ;
 - **Périodicité ramenée à 2 ans** lorsqu'un service de recommandation personnalisée avait été fourni).

En cas d'évolution constatée lors de la prise de contact périodique avec le client entre les informations recueillies initialement et la situation personnelle et/ou patrimoniale du client au jour de cette prise de contact, le distributeur doit l'alerter et 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.

Spécificité pour les contrats d'assurances vie et de capitalisation comportant une valeur de rachat ou de transfert

L'ACPR précise le moment de réactualisation des informations :

- En l'absence d'opération, au bout de 4 ans à compter du 24 octobre 2024, au bout de 2 ans en cas de recommandation personnalisée.
- A l'occasion d'une opération d'arbitrage ou de versement susceptible d'affecter le contrat de manière significative, qu'elle intervienne suite à une prise de contact du distributeur ou à l'initiative de l'adhérent ou du souscripteur.
- À l'occasion d'une opération de rachat susceptible d'affecter le contrat de manière significative.
- À l'occasion d'un changement d'orientation de gestion ou de profil d'allocation.
- Dans le cadre de la relation commerciale, lorsque le distributeur est informé d'un changement dans la situation personnelle et financière du client ou dans ses objectifs d'investissement, soit parce que ce dernier l'a informé dans le cadre du contrat d'assurance-vie ou de capitalisation, soit parce que le distributeur a été informé de ce changement dans le cadre de la gestion d'un autre contrat d'assurance ou de produits et services bancaires dont il a la charge du suivi.

En matière de délai de fourniture du devoir de conseil, l'ACPR n'apporte pas de précision chiffrée, mais préconise uniquement un délai permettant de ne pas retarder l'opération ou entraîner la réalisation de l'opération dans des conditions moins favorables.

Elle suggère d'automatiser la collecte des informations nécessaires à la fourniture du conseil via des formulaires en ligne facilement accessibles aux clients ou lorsque la demande d'information est réalisée par voie postale, de mettre en place des moyens suffisants.

Le cas échéant, lorsque la demande écrite est reçue par l'organisme d'assurance, celui-ci doit transmettre rapidement la demande à l'intermédiaire chargé de la fourniture du devoir de conseil.

L'ACPR précise le contenu du conseil à délivrer au client :

- **En cas d'incohérence constatée lors de la prise de contact périodique avec le client**, les distributeurs doivent alerter le client et lui conseiller d'adapter son contrat d'assurance ou ses options d'investissement afin de les rendre cohérents avec ses exigences et besoins, ou de lui proposer un autre contrat d'assurance.
- **Lors d'une opération d'arbitrage ou de versement susceptible d'affecter le contrat de manière significative :**
 - Exposer les raisons qui ont motivé la préconisation des supports et de l'allocation proposés au regard du profil de risque du client et, le cas échéant, de sa capacité à subir des pertes ;
 - Lorsque l'arbitrage ou le versement est réalisé vers une unité de compte mentionnée à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 132-5-4 du code des assurances, alerter clairement sur les risques.
- **À l'occasion d'une opération de rachat susceptible d'affecter le contrat de manière significative :**
 - Lorsque l'opération de rachat concerne une unité de compte mentionnée à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 132-5-4 du code des assurances et que la valeur de rachat est diminuée d'une indemnité conformément à l'article R. 132-5-3 du même code, alerter le client de l'existence de cette indemnité et lui conseiller d'exclure cette unité de compte de l'opération envisagée ;
 - Lorsque l'opération de rachat concerne une unité de compte bénéficiant d'une garantie en capital au terme d'une période de détention, alerter l'adhérent ou le souscripteur de la perte de cette garantie en cas de rachat avant ledit terme et, le cas échéant, lui conseiller d'exclure cette unité de compte de l'opération envisagée ;
 - Lorsque la demande de rachat intervient dans le délai de huit années suivant la conclusion du contrat, informer le client des conséquences fiscales de cette opération.
- **Lorsque cette opération de rachat s'accompagne de la souscription ou de l'adhésion à un nouveau contrat**, exposer les raisons qui motivent le conseil de cette opération au regard de la capacité à subir des pertes du client, de son profil de risque et des caractéristiques à la fois du contrat devant être racheté et de celui devant être conclu (par exemple : engagements de

taux, table de référence du contrat, impact de l'antériorité fiscale du contrat faisant l'objet du rachat, etc...).

- **À l'occasion d'un changement d'orientation de gestion ou de profil d'allocation :**
 - Exposer les raisons qui ont motivé le conseil de cette nouvelle orientation de gestion ou profil d'allocation au regard de la capacité à subir des pertes du client et de son profil de risque ;
 - Lorsque la nouvelle orientation de gestion ou le nouveau profil d'allocation permet d'investir dans des unités de compte mentionnées à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L.132-5-4 du code des assurances, alerter clairement sur les risques.
- **À l'occasion du conseil fourni pour les opérations d'arbitrage ou de rachat affectant le contrat de manière significative,** actualiser a minima les informations relatives au profil de risque du client, sa situation financière, ses connaissances en matière financière, ainsi que ses objectifs pour l'opération envisagée afin de conseiller une opération cohérente avec les exigences et besoins du client.
- **Dans le cadre de la relation commerciale, lorsque le distributeur est informé d'un changement dans la situation personnelle et financière du client ou dans ses objectifs d'investissement,** soit parce que ce dernier l'a informé dans le cadre du contrat d'assurance vie ou de capitalisation, soit parce que le distributeur a été informé de ce changement dans le cadre de la gestion d'un autre contrat d'assurance ou de produits et services bancaires dont il a la charge du suivi, le distributeur doit actualiser le recueil des besoins via la mise à jour de l'ensemble des informations recueillies antérieurement pour s'assurer de la cohérence du contrat et de ses options d'investissement avec les exigences et besoins du client et dans la négative, il doit alerter le client et lui proposer des solutions pour adapter son contrat au client.

Nouveauté 2024 : Obligation de contacter périodiquement le client, selon une fréquence imposée par l'ACPR et ce, en cas d'absence d'opérations, à chaque moment important de la vie du contrat (rachat etc.), et proactivement dès lors que le distributeur a connaissance d'une modification significative dans la situation de son client, afin de s'assurer que le contrat reste adapté.

Cette obligation d'actualisation des informations du client se double d'une obligation pour le distributeur de fournir un nouveau conseil adapté dans un délai adapté à la situation. Ce délai, non défini par l'ACPR, doit permettre de ne pas retarder l'opération ou entraîner la réalisation de l'opération dans des conditions moins favorables.

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, indication 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, indication de la périodicité de la prise de contact périodique avec le client, mise en place d'un système d'alerte interne pour déclencher une prise de contact avec le client lorsque le distributeur a connaissance d'un changement dans la situation de son client définition du délai maximum de 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 et de la formulation d'un 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 continus 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 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, la feuille d'émargement et l'attestation de suivi et de la feuille d'émargement et de l'attestation de suivi.
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.