



Évolution de la distribution d'assurance et protection de la clientèle

Séminaire AIEFFA – Montpellier – 9 décembre 2016

Benoît Ehret, Ludovic Daugeron

Direction du contrôle des pratiques commerciales

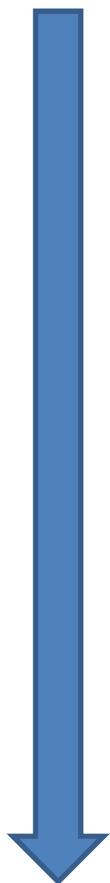
Sommaire

- 1. L'évolution progressive du cadre réglementaire**
- 2. L'implication des autorités de supervision: le modèle français**
- 3. Un prérequis: la compétence professionnelle**
- 4. Un défi: l'organisation de la distribution**
- 5. Un enjeu: la relation client**

Sommaire

- 1. L'évolution progressive du cadre réglementaire**
2. L'implication des autorités de supervision: le modèle français
3. Un prérequis: la compétence professionnelle
4. Un défi: l'organisation de la distribution
5. Un enjeu: la relation client

Évolution réglementaire



- ❑ **Reconnaissance jurisprudentielle du devoir de conseil**
- ❑ **Consécration législative**
 - En assurance vie
 - Pour les intermédiaires
 - Profession réservée
 - Obligations d'informations
 - Devoir de conseil
- ❑ **Création de l'ACPR**
- ❑ **De l'intermédiation à la distribution, la généralisation des dispositifs de protection du consommateur**

Réglementation française

Intermédiaires d'assurance

Transposition d'une directive de 2002

En vigueur depuis 2007

2010 : ajouts sur le devoir de conseil et conventions producteurs et distributeurs

Intermédiaires en opérations de banque et en SP

Textes nationaux

Entrée en vigueur en 2013

Intermédiaires en financement participatif

Nouveaux acteurs

Entrée en vigueur en octobre 2014

Au niveau européen

□ deux types d'évolutions :

Directives

- Directive crédit immobilier
- Directive crédit consommation
- Modification IMD
- Discussion IMD2

Évolutions générales sur le secteur financier, notamment

- Information standardisée
- conseil
- Conflits d'intérêt
- Rémunération

Principaux textes européens liés à la protection des consommateurs

Banque

- Directive sur le crédit hypothécaire (MCD)
- Directive sur le crédit à la consommation (CCD)
- Directive comptes de paiement (PAD)
- Directive Services de paiement (DSP2)

Assurance

- Directive intermédiation en assurance (IMD)
- Directive Solvabilité II (article 185)
- Directive distribution en assurance (IDD)

Instruments financiers

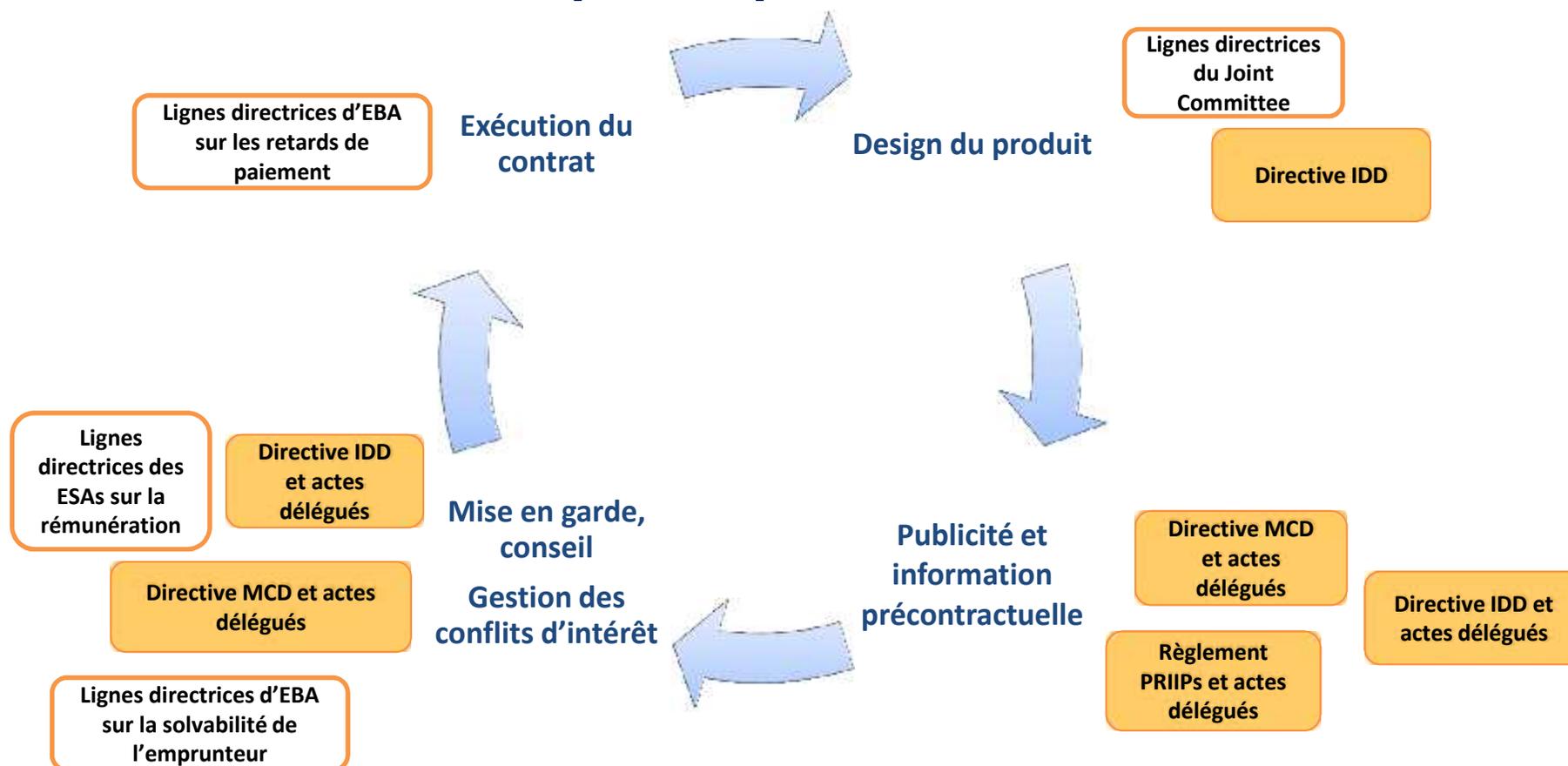
- Directive concernant les marchés d'instruments financiers (MIFID2)
- Directive sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs (AIFM)
- Etc.

Transsectoriel

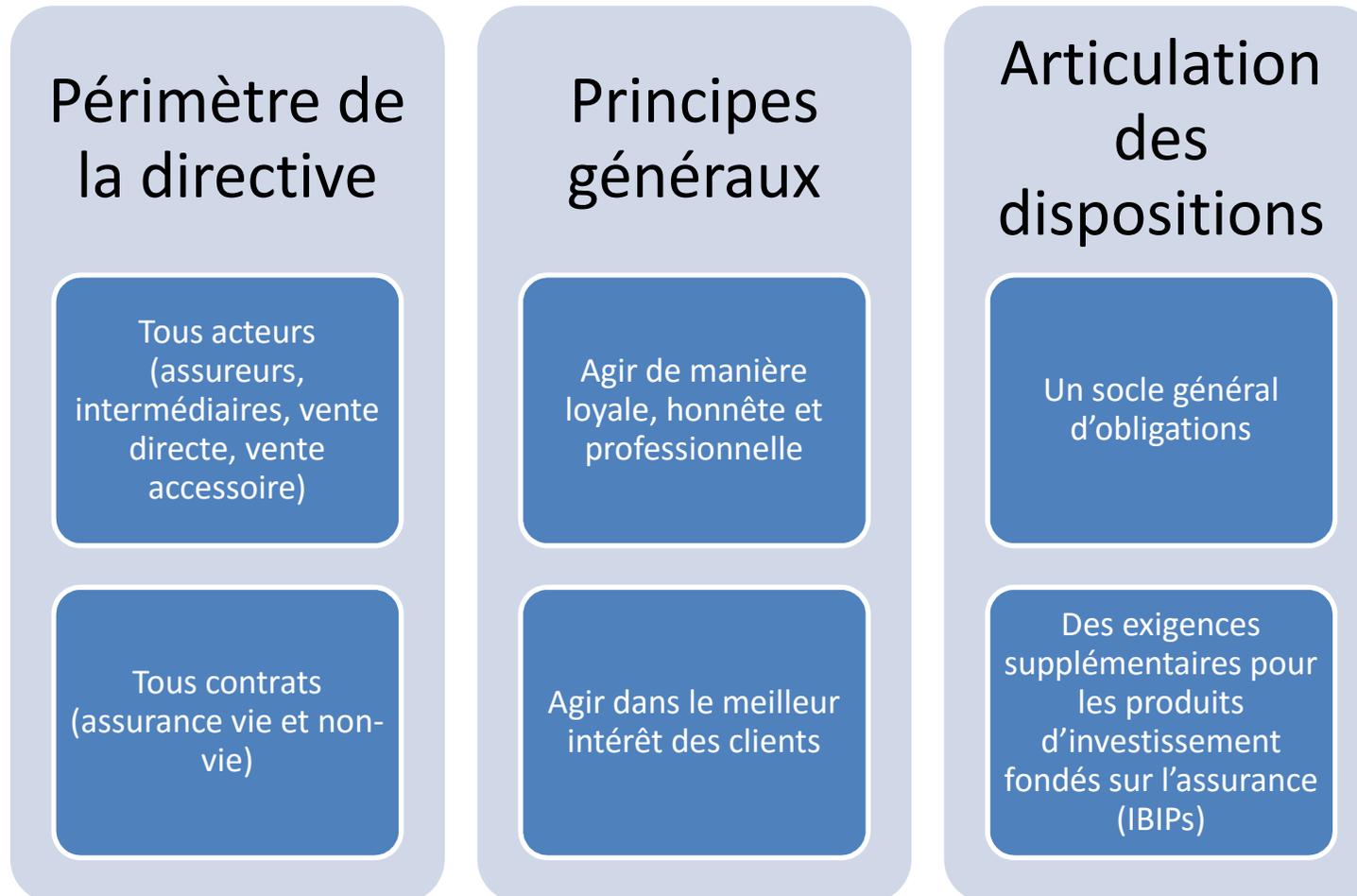
- Règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement (PRIIPs)

Principaux textes européens liés à la protection des consommateurs (2/2)

□ Une vision par étape de la relation client



Principes généraux introduits par IDD



Sommaire

1. L'évolution progressive du cadre réglementaire
- 2. L'implication des autorités de supervision: le modèle français**
3. Un prérequis: la compétence professionnelle
4. Un défi: l'organisation de la distribution
5. Un enjeu: la relation client

Rôle de l'ACPR

Depuis 2010, mission de « veille de la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises » au contrôle de l'ACPR

→ Création d'une direction dédiée à cette nouvelle mission

Rôle de l'ACPR

1 Direction dédiée, 4 types d'interlocuteurs

Le public

Les OA et EC

IA, IOBSP, IFP

Institutions

→ Un objectif commun, la protection du consommateur

Objectifs de l'ACPR

S'assurer de la conformité aux règles applicables à l'intermédiation

- Conditions d'accès et d'exercice
- Commercialisation des produits

Intervenir sur les professionnels pouvant représenter « un danger » pour les intérêts de la clientèle

Assurer une couverture

- De toutes les catégories d'acteurs, notamment intermédiaires
- Selon les différentes spécificités
- Sur tout le territoire

Identifier d'éventuelles pratiques de place ou spécifiques à un réseau de distribution

Les différentes actions



Contrôle suite à un assujettissement / contrôles sur place et contrôle à distance



Contrôle de la publicité



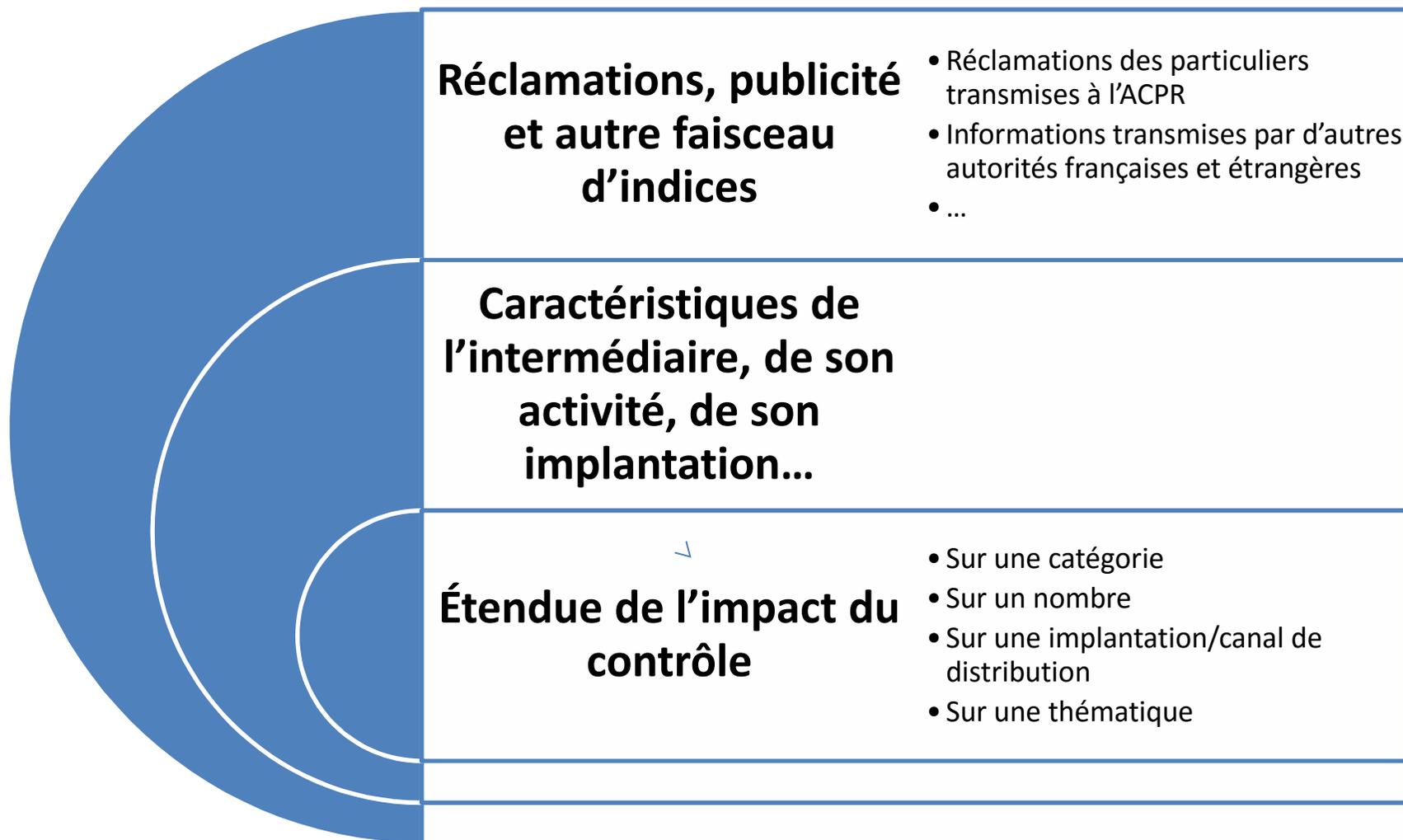
Contrôle auprès des établissements de crédit et les organismes d'assurance sur les relations avec les intermédiaires



Interventions écrites auprès des intermédiaires à la suite de la réception de réclamations ou de communication d'informations



Programme de contrôle



Modalités du contrôle

Contrôles réalisés par le Service de Contrôle des Intermédiaires

Contrôles réalisés avec l'appui du Réseau de la Banque de France

Contrôles réalisés avec l'appui de l'IEDOM-IEOM

Contrôles réalisés dans le cadre du Pôle commun AMF-ACPR

Axes de contrôle

Conditions d'accès et d'exercice

Vérifier les exigences relatives à l'exercice de l'activité d'intermédiation

Relations avec les partenaires

Vérifier les relations entre l'intermédiaire et ses partenaires et/ou les relations d'affaires (chaîne de distribution)

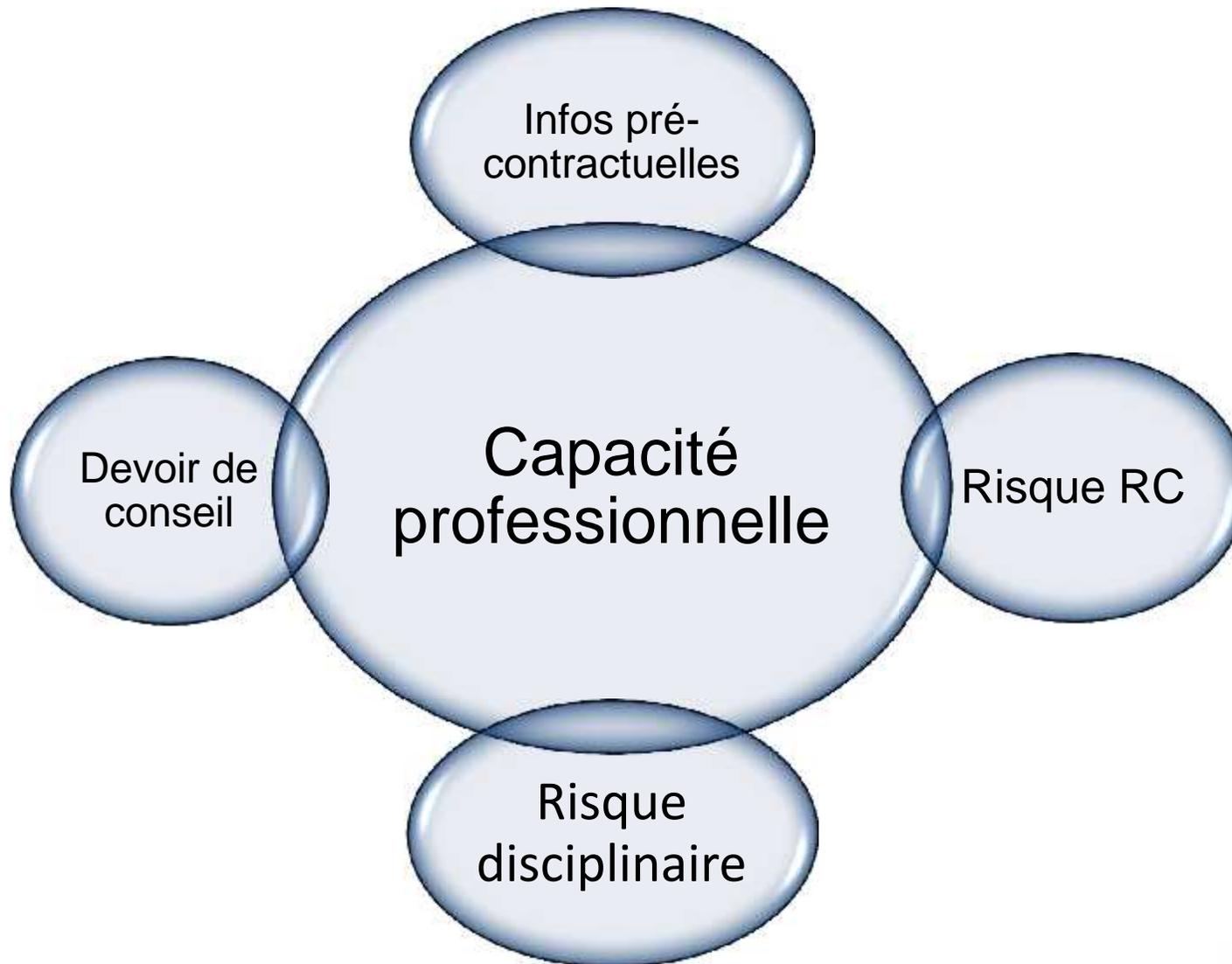
Relations avec les clients

Obligation d'information et de présentation
Connaissance client
Devoir de conseil

Sommaire

1. L'évolution progressive du cadre réglementaire
2. L'implication des autorités de supervision: le modèle français
- 3. Un prérequis: la compétence professionnelle**
4. Un défi: l'organisation de la distribution
5. Un enjeu: la relation client

Conditions d'accès et d'exercice



Conditions d'accès et d'exercice

□ La capacité professionnelle, un point structurant et un enjeu social pour l'intermédiaire

- Qui réalise une activité d'intermédiation?
 - Dans quelles conditions?
 - Quelle est mon organisation?
 - Quelle est ma cible de recrutement?
-
- un principe: justifier du niveau requis avant la prise de poste
 - Enseignements de la Commission des sanctions de l'ACPR

Conditions d'accès et d'exercice

□ Rappel des exigences réglementaires

- Une segmentation en 3 niveaux

Niveau 1

- Agent général
- Courtier
- Responsable bureau de production
- Animateur de réseau de production

Niveau 2

- Mandataire non agent
- MIA
- Salariés dits « debouts »

Niveau 3

- Intermédiaires à titre accessoire
- Salariés dits « assis »

Conditions d'accès et d'exercice

□ Rappel des exigences réglementaires

- 3 canaux alternatifs d'acquisition

Niveau 1

- Stage pro 150 heures minimum
- Expérience professionnelle de 2 ou 4 ans
- Diplôme (M2)

Niveau 2

- Stage pro 150 heures minimum
- Expérience professionnelle de 1 ou 2 ans
- Diplôme (spécialisation 313)

Niveau 3

- Formation adaptée et de durée raisonnable
- Expérience professionnelle de 6 mois
- Diplôme (spécialisation 313)

Conditions d'accès et d'exercice

□ Enjeux à venir

- Évolution des méthodes de travail (décentralisation, télétravail)
- Professionnalisation de la formation ?
- Vers la formation continue

Sommaire

1. L'évolution progressive du cadre réglementaire
2. L'implication des autorités de supervision: le modèle français
3. Un prérequis: la compétence professionnelle
- 4. Un défi: l'organisation de la distribution**
5. Un enjeu: la relation client

Les relations entre professionnels

□ Un constat : des chaînes de distribution longues

Assureur



Courtier grossiste



Intermédiaire traditionnel



Réseau de mandataires

Les relations entre professionnels

□ Un 1er risque :

- Une dégradation des informations aux clients
- Un risque de perte de la technicité
- Un sentiment dangereux de dilution des responsabilités



Jurisprudence Commission des sanctions

Les relations entre professionnels

□ Une réponse législative : POG

□ Objectifs de la gouvernance des produits

- Éviter de commercialiser des produits susceptibles de causer un préjudice aux clients
- Développer des processus internes formalisés de création de produits

□ Modalités:

- Processus et politique de gouvernance des produits
- Marché cible
- Modalités d'échange d'information entre producteur et distributeur
- Modalités de révisions des processus de gouvernance produit.

□ Impacts sur le marché français

- Plus étendu que le processus de validation des produits mis en place par certains établissements français
- Les conventions producteurs-distributeurs répondent à une partie des objectifs de la DDA et la préfigurent

Les relations entre professionnels

□ Un 2nd risque :

- Quelle est la contrepartie réelle de la rémunération ?
- Un développement des incentives, pouvant être au détriment du client

Les relations entre professionnels

□ Une réponse législative : les conflits d'intérêts

□ Des mesures pour l'ensemble des produits

- Rémunération en accord avec l'intérêt des clients
- Information sur la rémunération des intermédiaires

□ Des obligations spécifiques pour l'assurance vie (producteurs et distributeurs) :

- Les étapes successives de la gestion des conflits d'intérêts



- La mise en place d'une **politique de prévention**
- **L'information du consommateur** (dernier ressort)

Sommaire

1. L'évolution progressive du cadre réglementaire
2. L'implication des autorités de supervision: le modèle français
3. Un prérequis: la compétence professionnelle
4. Un défi: l'organisation de la distribution
- 5. Un enjeu: la relation client**

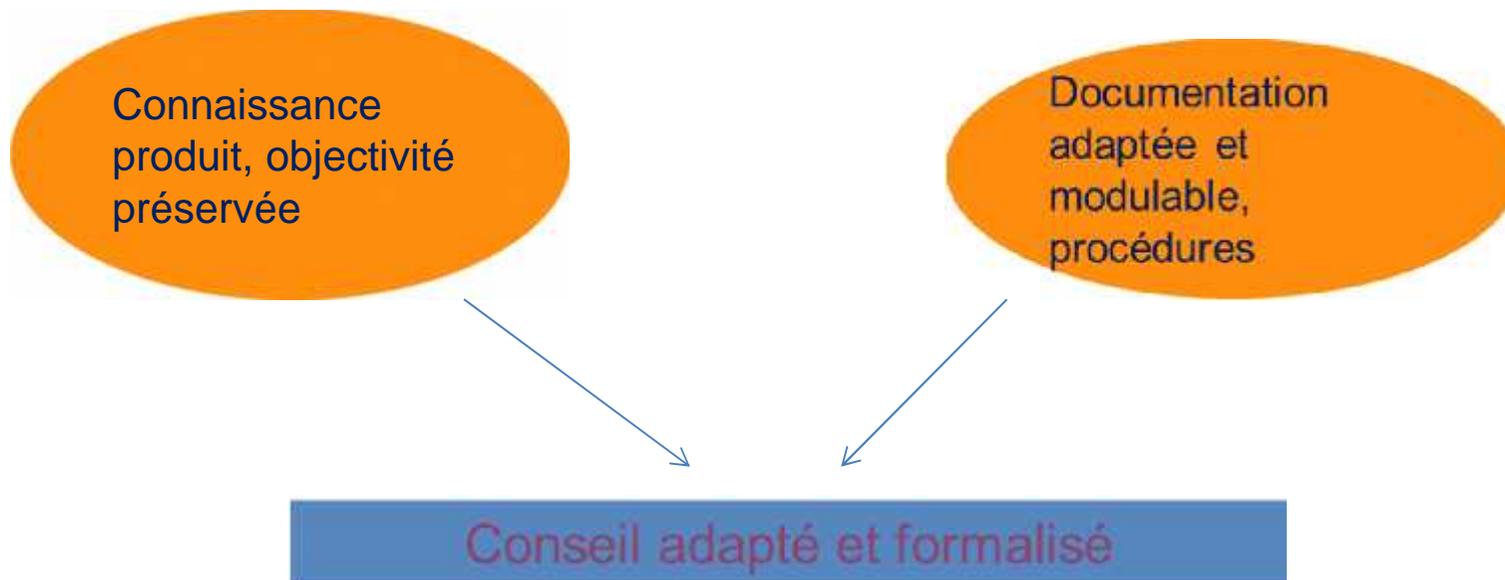
La relation client

□ Obligation d'informations

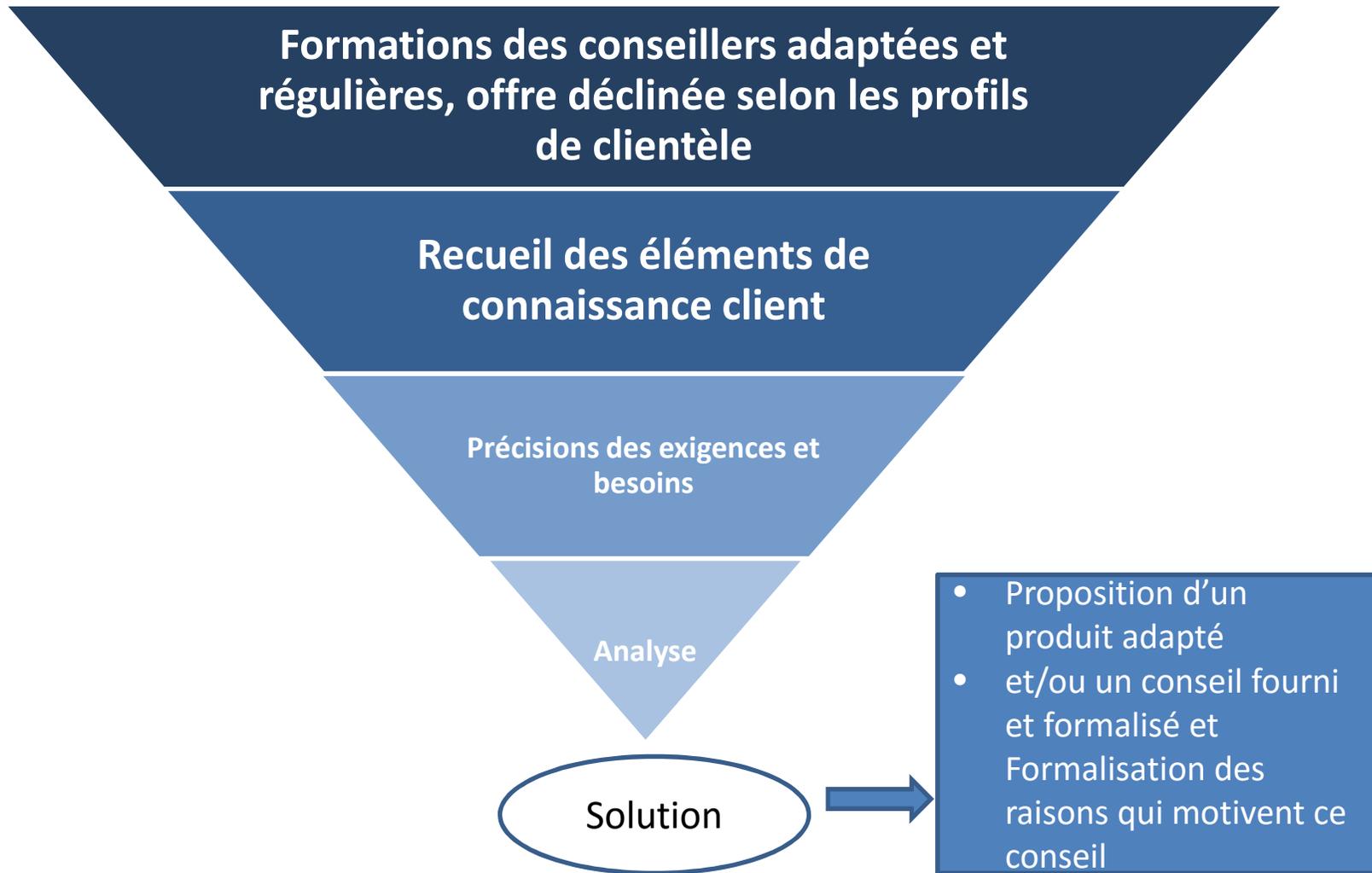
- Identification
 - Liens capitalistiques éventuels
 - Degré d'indépendance
 - Procédures de traitement des réclamations
-
- ➔ Transparence de l'information précontractuelle
 - ➔ Clarté du service proposé
 - ➔ Document de référence pour le client

La relation client

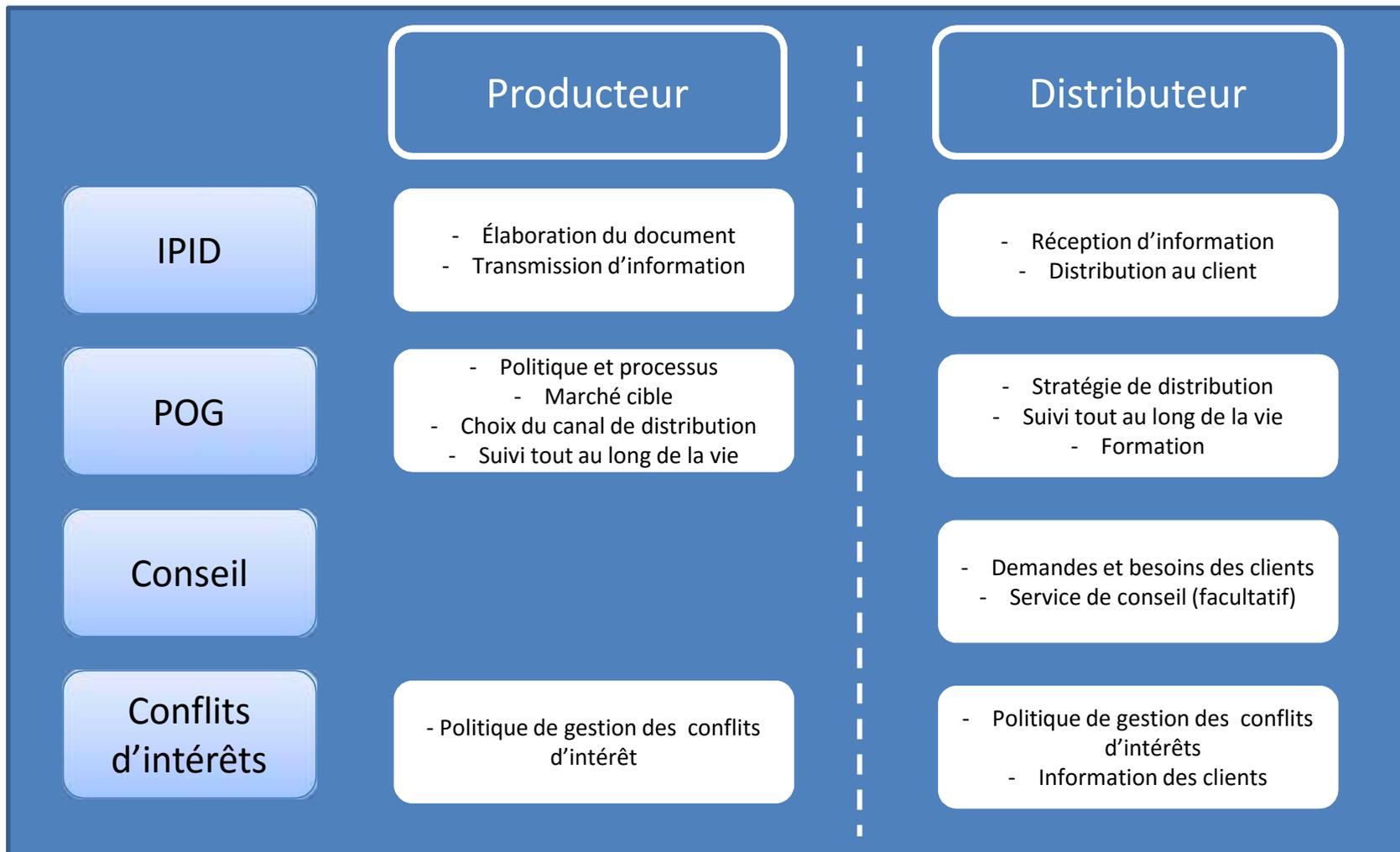
□ Le devoir de conseil



La relation client



Vision synoptique du partage des responsabilités entre producteurs et distributeurs



Conclusion

- ❑ **Un conseiller efficace est un conseiller averti**
- ❑ **La réglementation n'est pas toujours une contrainte**
- ❑ **Donner du sens à chaque obligation, pour mieux les mettre en œuvre dans l'intérêt du client**

Merci de votre attention

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Direction du contrôle des pratiques commerciales

Benoît Ehret/Ludovic Daugeron

www.acpr.banque-france.fr

contact.intermediaires@acpr.banque-france.fr