



# 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

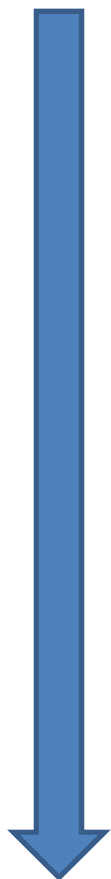
# Sommaire

- 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

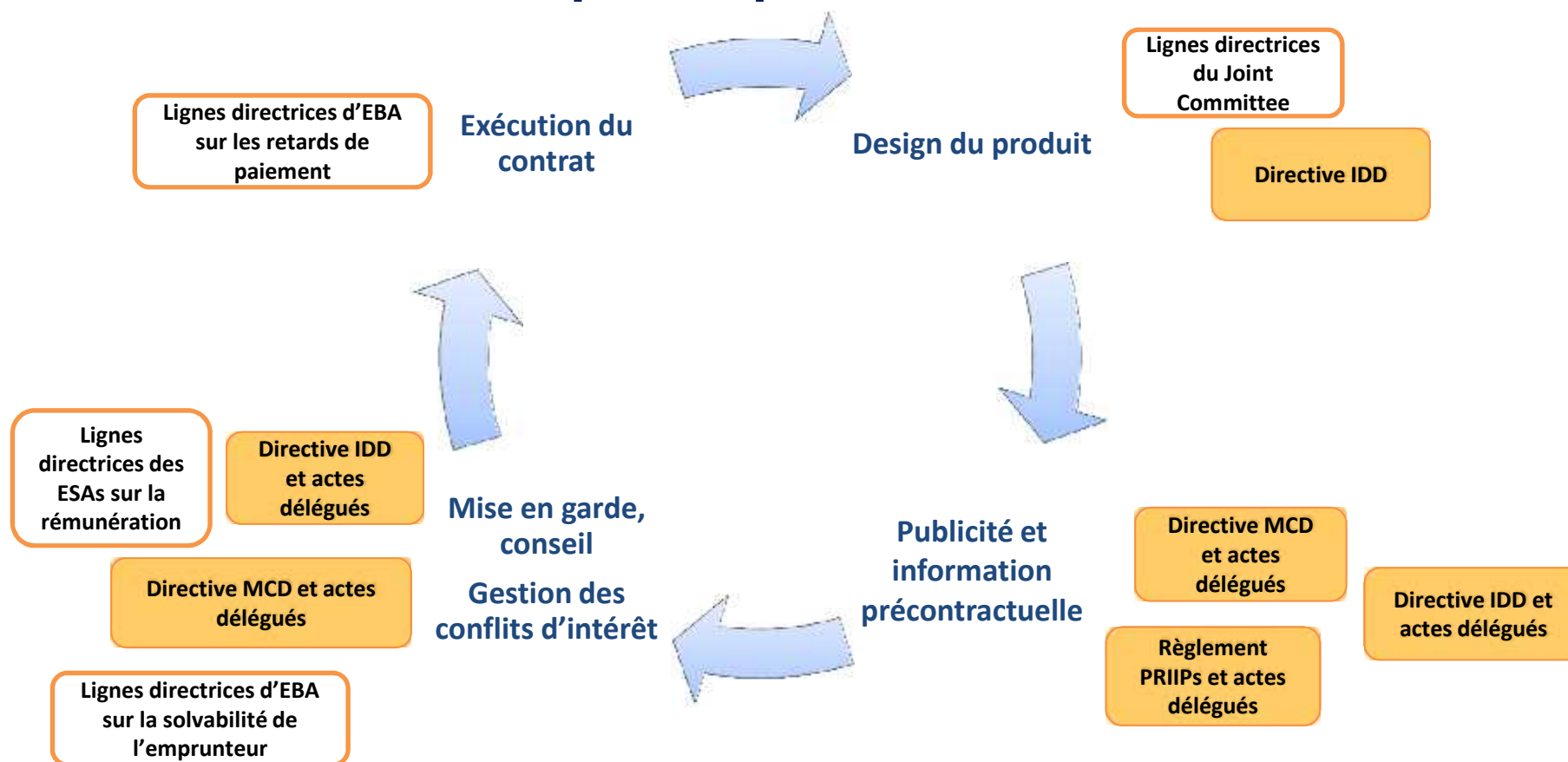
- Directive concernant les marchés d'instruments financiers (MIFID2)
- Directive sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs (AIFM)
- Etc.

## Transsectoriel

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

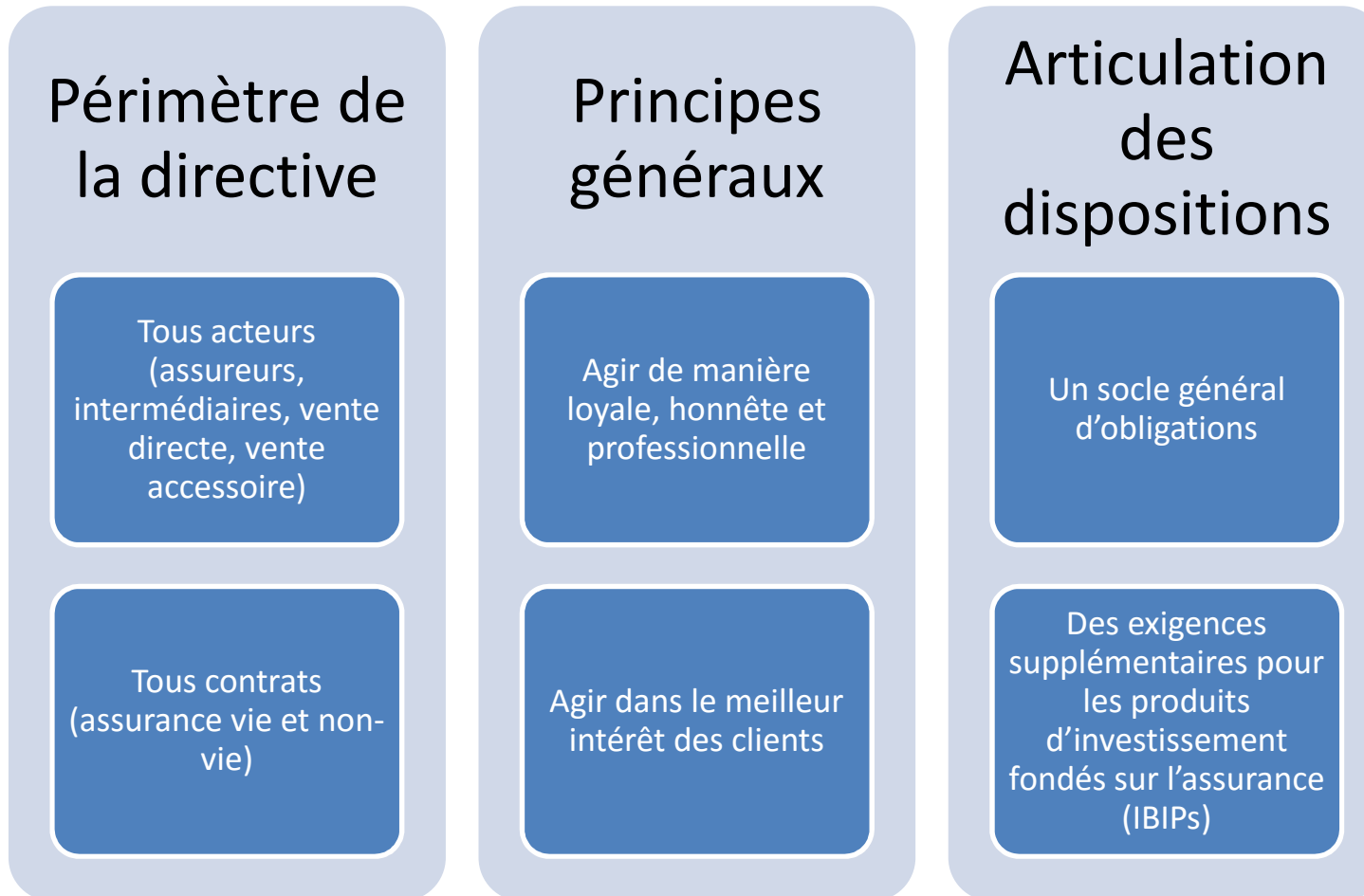
# Principaux textes européens liés à la protection des consommateurs (2/2)

## □ 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



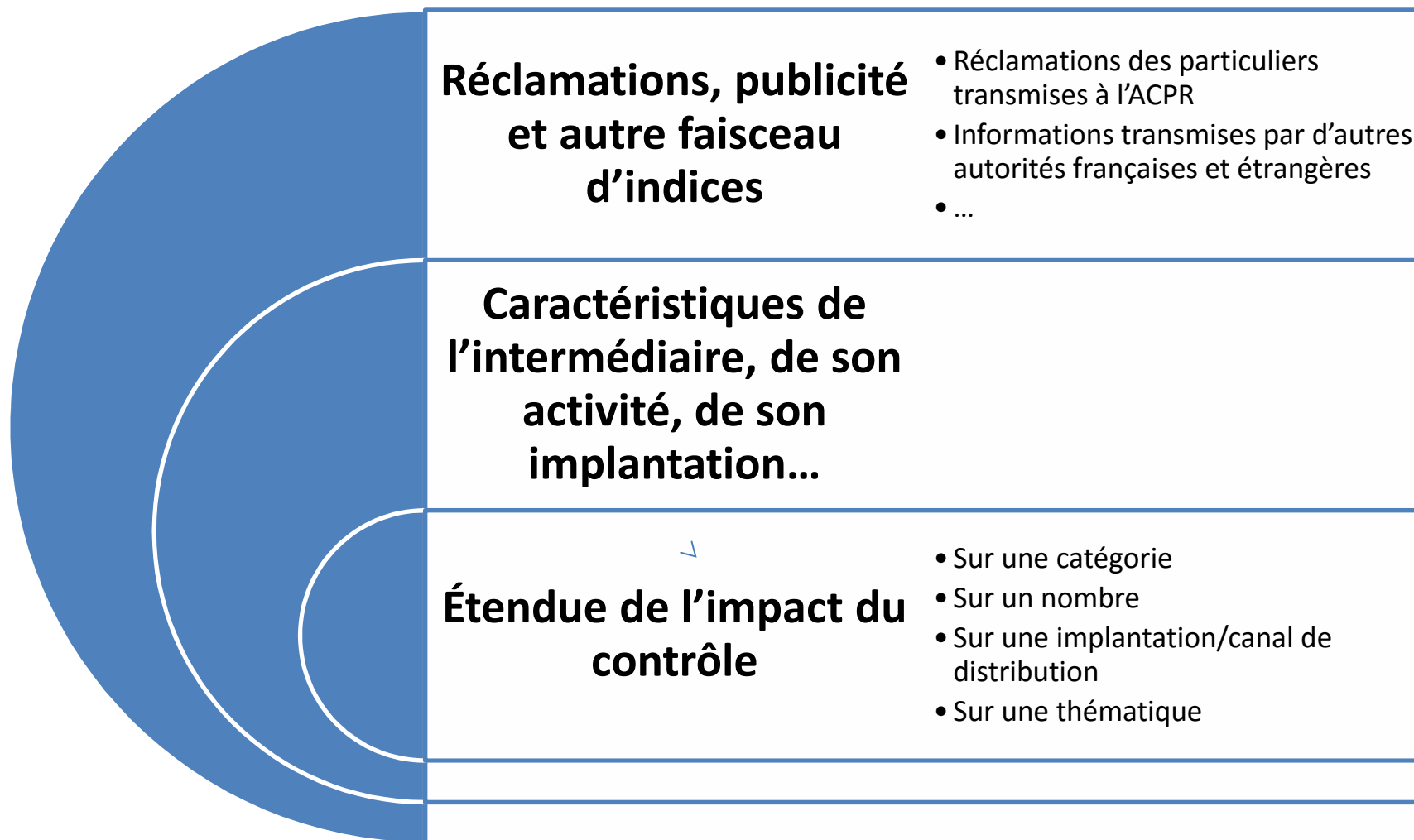
Contrôle auprès des établissements de crédit et les organismes d'assurance sur les relations avec les intermédiaires



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)

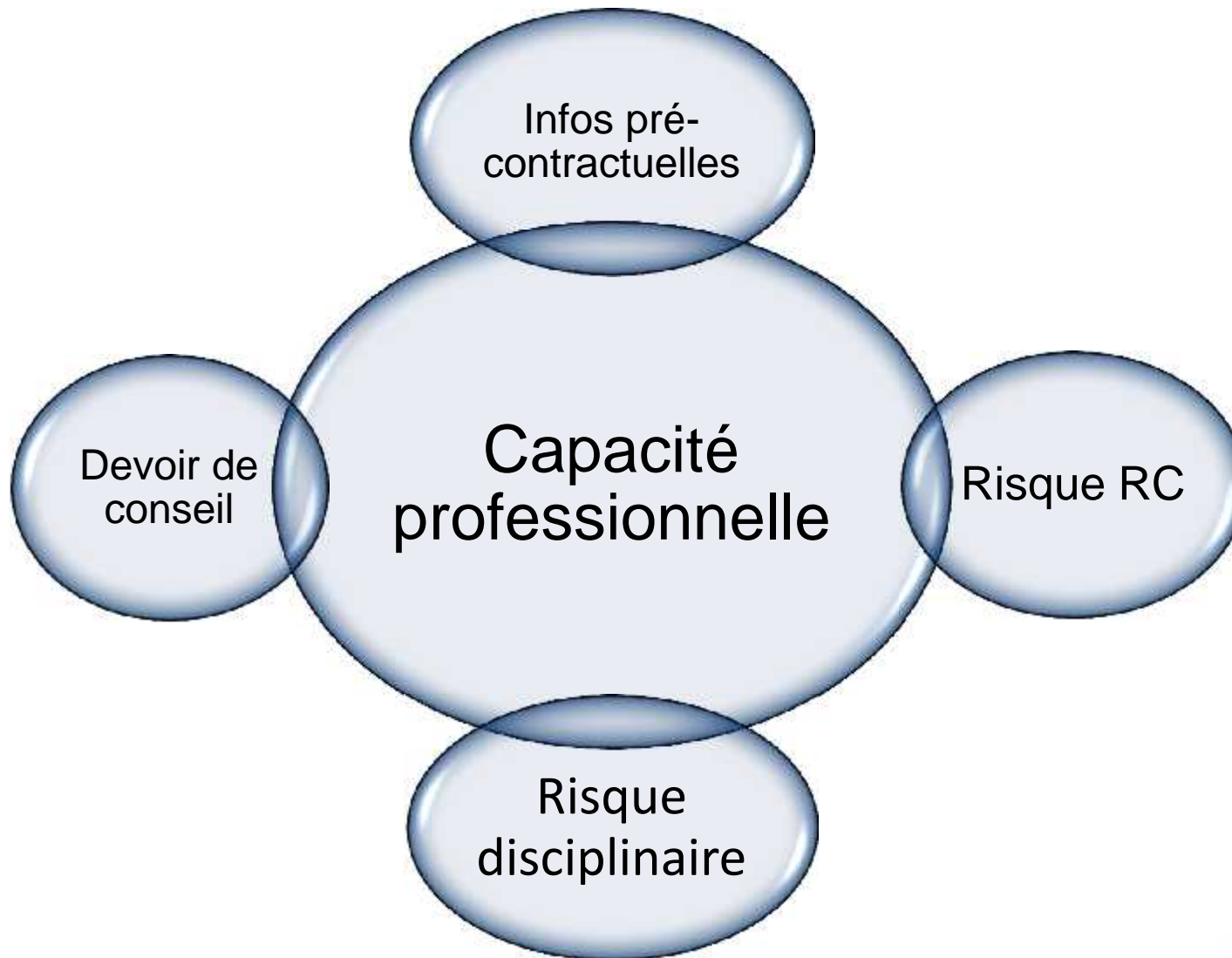
## Relations avec les clients

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**

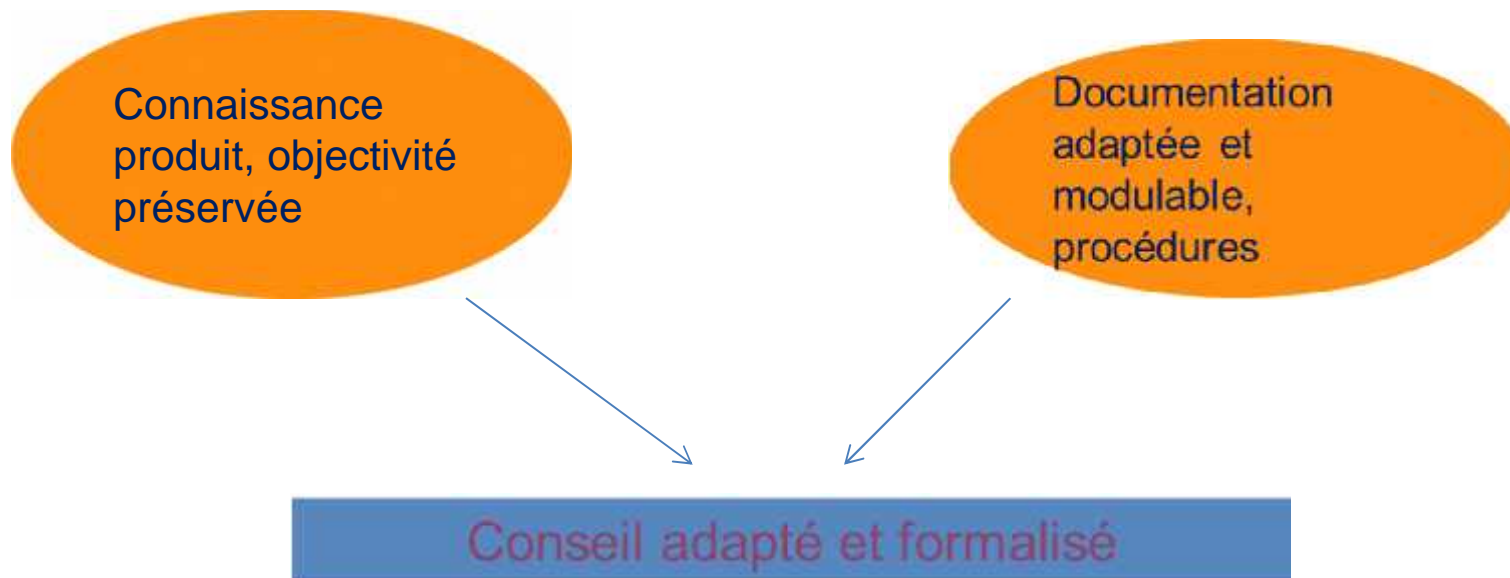
# La relation client

## □ 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

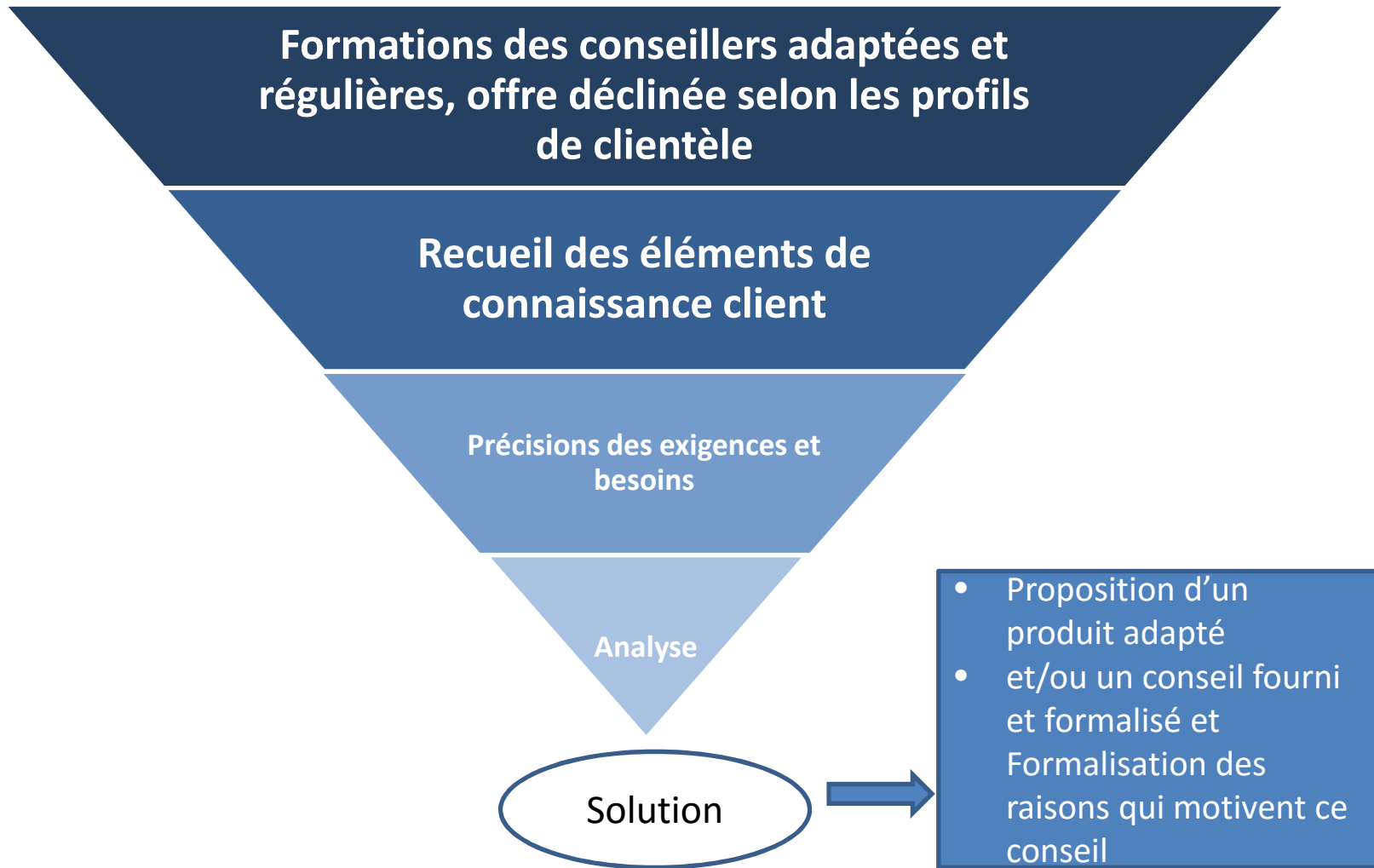
# La relation client

## □ Le devoir de conseil

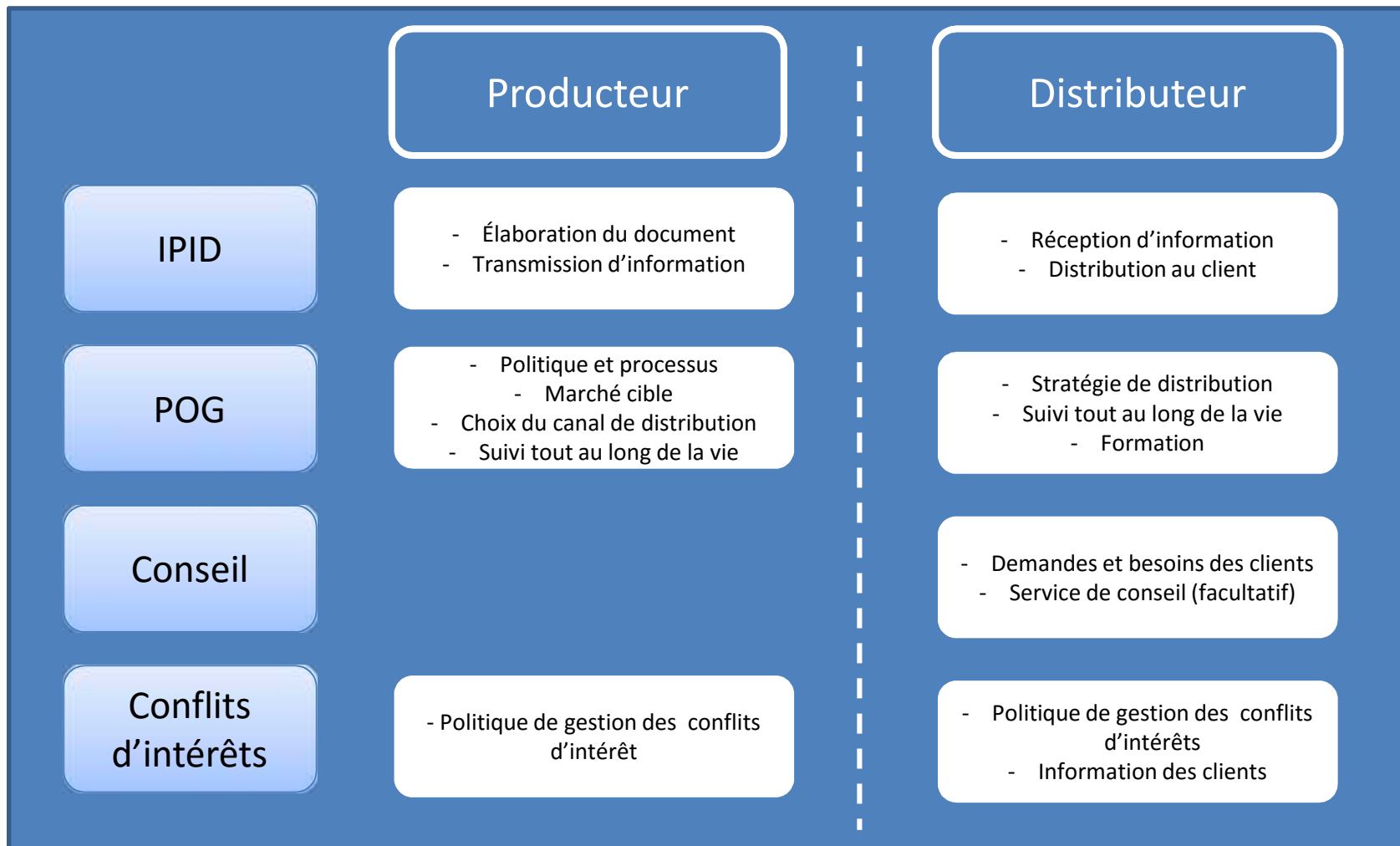




# La relation client



# 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](http://www.acpr.banque-france.fr)

contact.intermediaires@acpr.banque-france.fr