



*Fédération  
Française  
des Sociétés  
d'Assurances*

# **Commercialisation et nouveaux pouvoirs de l'ACP**

## **Déontologie et codes de conduite professionnels**

**Journée Club Est 11 mars 2011**

# Déontologie et codes de conduite

---

## L'aboutissement de plusieurs évolutions

- Des attentes croissantes de la société en matière de comportement éthique des professionnels
- Un renforcement notable ces dernières années des lois, réglementations et normes intégrant cette dimension
- Dans le domaine de l'assurance, un intérêt particulier accordé aux pratiques commerciales et plus généralement à la relation avec le client

L'enjeu aujourd'hui n'est plus seulement d'appliquer la loi ou le règlement mais d'agir pour servir au mieux les intérêts du client.

# Déontologie et codes de conduite

---

## Les paramètres

- Un environnement réglementaire de plus en plus protecteur
- Une déontologie professionnelle conçue comme une alternative au « trop plein » de réglementation
- Le renforcement du contrôle
- Les nouvelles compétences du contrôle

# Déontologie et codes de conduite

---

## Un environnement réglementaire protecteur

### ■ Le droit du contrat d'assurance

- Une liberté contractuelle de plus en plus « encadrée »
- Des obligations d'informations renforcées à la souscription (encadré ou note d'information en vie) et en cours de la relation contractuelle en vie comme en non vie (cf. pour la non vie les obligations de la loi Chatel pour les contrats à tacite reconduction)
- Des modalités imposées d'exécution du contrat (délais de règlement notamment)

### ■ Le droit de la consommation

- Les clauses abusives
- Les pratiques commerciales déloyales (ventes liées, publicité trompeuse)

# Déontologie et codes de conduite

---

## Un environnement réglementaire protecteur

### L'encadrement de la commercialisation des contrats

- **2005**: transposition de la directive vente à distance de services financiers (obligations d'information et droit de rétractation)
- **2006** : transposition de la directive sur l'intermédiation en assurance (devoir de transparence/ systématisation de la restitution par écrit du conseil donné)
- **2008** : encadrement du démarchage à domicile en assurance non vie (droit de rétractation)
- **2010** : convention producteur- distributeur (contrôle de la publicité / communication et mise à jour de l'information sur les caractéristiques du contrat)
- **2010** : devoir de conseil en assurance vie (connaissance et expérience financière du client, conseil adapté, restitution par écrit du conseil donné)

# Déontologie et codes de conduite

---

## La déontologie professionnelle

### ■ Engagements concernant l'ensemble des assureurs

- Mise en place de dispositifs de médiation
- Désignation d'une personne chargée de veiller au respect des engagements déontologiques AFA

### ■ Engagements assureurs de biens et de responsabilité

- Accompagnement des victimes de sinistres corporels graves
- Libre choix de l'avocat en assurance de protection juridique
- Traitement amiable du non paiement des primes en auto et habitation

### ■ Engagements assureurs de personnes

- Convention AERAS
- Collecte et utilisation des données relatives à la santé
- Règles de conduite des conseillers en assurance de personnes

# Déontologie et codes de conduite

---

## La déontologie professionnelle

### ■ Engagements vie et capitalisation

- Communication sur les taux de rendement des supports en euros des contrats vie ;
- Commercialisation du PERP ;
- Transformation des contrats d'assurance vie en euros en contrats en UC ;
- Demande de souscription au-delà d'un certain âge ;
- Prévention de l'apparition de contrats d'assurance vie non réclamés

...

# Les pouvoirs de l'ACP et les codes de conduite

---

## Le renforcement du contrôle

(L.612-1 du CMF)

L'ACP est chargée de veiller au respect par les personnes soumises à son contrôle :

- de **toute disposition législative et réglementaire** (y compris codes de conduite homologués)
- **des codes de conduite qu'elle approuve** à la demande d'une association professionnelle ainsi que **des bonnes pratiques professionnelles qu'elle constate ou recommande**
- à l'adéquation des moyens et procédures mis en œuvre à cet effet
- à l'adéquation des moyens et procédures mis en œuvre pour le respect du **livre I du code de la consommation**

# Les pouvoirs de l'ACP et les codes de conduite

---

## Les nouvelles compétences du contrôle

(L.612-29-1 nouveau du CMF)

L'ACP a le pouvoir :

- de vérifier **la compatibilité** des codes de conduite élaborés par les associations professionnelles **avec les dispositions légales**;
- d'**approuver** tout ou partie d'un **code de conduite** à la demande d'une association professionnelle;
- de **constater** l'existence de bonnes pratiques professionnelles;
- de formuler **des recommandations** définissant **des règles de bonne pratique professionnelle**;
- de demander aux associations professionnelles de lui faire des recommandations dans ces matières.

L'ACP publie un recueil des codes approuvés, règles professionnelles et autres bonnes pratiques constatées ou recommandées **dont elle assure le respect.**

# Les pouvoirs de l'ACP et les codes de conduite

---

## Les nouvelles compétences du contrôle

Les différents niveaux de contrainte :

- **Codes de conduite homologués** par le ministre : même force obligatoire que le règlement. Opposable à tous. Non respect sanctionné directement.
- **Codes de conduite approuvés par l'ACP** à la demande d'une association : opposables uniquement aux adhérents de l'association. Non respect sanctionné indirectement (étape préalable de la mise en garde).
- **Bonnes pratiques professionnelles constatées ou règles de bonne pratique professionnelle recommandées** : opposables à tous. Non respect sanctionné indirectement (étape préalable de la mise en garde).

# Les pouvoirs de l'ACP et les engagements des associations professionnelles

---

## Les nouvelles compétences du contrôle

(L.612-29-1 nouveau du CMF)

A la demande du ministre, l'ACP vérifie le respect **des engagements pris** par une ou plusieurs associations professionnelles **dans le cadre des mesures proposées par le CCSF.**

(exemple d'engagement : recommandation du CCSF relative à la publicité des produits financiers dont l'assurance vie).

Les résultats de cette vérification font l'objet **d'un rapport** de l'ACP remis au ministre et au CCSF. Ce rapport **mentionne**, engagement par engagement, **la part des professionnels** concernés qui **les respectent.**

# Le contrôle des pratiques commerciales

---

## Les nouvelles compétences du contrôle

- Création au sein de l'ACP d'une direction transversale du **contrôle des pratiques commerciales (DCPC)**
- Mise en place d'un **pôle commun ACP-AMF** pour le contrôle du respect par les professionnels de leurs obligations vis-à-vis de la clientèle
- Lancement d'un **point d'entrée commun** habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants-droit et épargnants ([www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr))
- Création par l'ACP d'une **commission consultative des pratiques commerciales (CCPC)**

# Le contrôle des pratiques commerciales par l'ACP et le contrôle interne

---

## Contrôle de l'adéquation des moyens et procédures mis en œuvre pour assurer le respect des règles de protection de la clientèle

### **Le rapport de contrôle interne doit décrire :**

- dispositif permettant de s'assurer du respect des règles
- outils, méthodologie et procédures pour le contrôle des règles
- fréquence et résultat des contrôles périodiques
- dispositif de gestion de satisfaction du client (s'il existe) et ses résultats
- dispositif de traitement des réclamations et ses résultats
- nombre de procédures contentieuses avec les assurés

# Le contrôle des pratiques commerciales par l'ACP

---

## Les évolutions à venir

- La détection et la prévention des conflits d'intérêt
- La transparence des rémunérations
  
- Livre vert de la commission Européenne sur la gouvernance des entreprises du secteur financier
- Travaux de la Commission sur les produits d'investissement de détail
- Révision de la directive sur l'intermédiation en assurance

# L'exercice des nouveaux pouvoirs de contrôle de l'ACP

---

## Observations de la FFSA sur le document mis en consultation par l'ACP sur sa politique de transparence

- Les bonnes pratiques constatées ou recommandées par l'ACP ne sont pas par elles mêmes des obligations s'imposant aux entreprises comme le sont les lois et les règlements, les codes de conduite homologués, ou les codes de conduite approuvés par l'ACP en ce qui concerne les adhérents des associations professionnelles concernées.
- Ces bonnes pratiques ne peuvent faire l'objet d'une mise en demeure.

# L'exercice des nouveaux pouvoirs de contrôle de l'ACP

---

## Observations de la FFSA sur le document mis en consultation par l'ACP sur sa politique de transparence

- En revanche les bonnes pratiques constatées ou recommandées par l'ACP peuvent donner lieu à une mise en garde quand certaines conditions sont réunies.
- L.612-30 du CMF : « Lorsqu'elle constate qu'une personne soumise à son contrôle a des pratiques **susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, assurés, adhérents ou bénéficiaires**, l'Autorité de contrôle prudentiel peut, après avoir mis ses dirigeants en mesure de présenter leurs explications, **la mettre en garde à l'encontre de la poursuite de ces pratiques en tant qu'elles portent atteinte aux règles de bonne pratique de la profession concernée** ».

# L'exercice des nouveaux pouvoirs de contrôle de l'ACP

---

## Observations de la FFSA sur le document mis en consultation par l'ACP sur sa politique de transparence

- Conditions du caractère impératif des bonnes pratiques constatées ou recommandées par l'ACP :
  - Elles ne peuvent intervenir dans un domaine déjà règlementé comme par exemple la commercialisation et la protection de la clientèle dans le secteur de l'assurance (information précontractuelle, droit du contrat, participation aux bénéfices, taux garantis...).
  - Le non respect des pratiques constatées ou recommandées est susceptible de mettre en danger les intérêts des clients, assurés et bénéficiaires.
  - En tant qu'elles explicitent la loi ou le règlement, ces bonnes pratiques ne peuvent avoir de caractère impératif.

# L'exercice des nouveaux pouvoirs de contrôle de l'ACP

---

## Recommandation du 15 octobre 2010 de l'ACP sur les unités de compte constituées d'instruments financiers complexes

- Le rappel des obligations législatives réglementaires : notamment celles des articles L.131-1, L.132-27, L.132-27-1, L.132-28 du code des assurances.
- 4 critères alternatifs permettant d'évaluer le risque de mauvaise appréhension des risques et d'inintelligibilité du contrat:
  - Mauvaise présentation du profil de gain/perte
  - Caractère inhabituel de l'instrument en raison du ou des sous-jacents utilisés
  - Profil gain/perte assujetti à plusieurs conditions sur au moins deux classes d'actifs
  - Formule de calcul du gain ou de la perte impliquant plus de trois mécanismes
- Des critères qui concernent les instruments financiers offrant une protection du capital de moins de 90% pendant toute la durée de vie de l'instrument (critère différent de celui retenu par l'AMF qui a retenu une protection de 90% à l'échéance)

# L'exercice des nouveaux pouvoirs de contrôle de l'ACP

---

## Recommandation du 15 octobre 2010 de l'ACP sur les unités de compte constituées d'instruments financiers complexes

- L'ACP recommande d'exposer de manière compréhensible la nature du support et les risques y compris dans les documents commerciaux et le document formalisant le conseil.
- L'ACP recommande d'exposer de manière compréhensible les sous-jacents utilisés risques y compris dans les documents commerciaux et le document formalisant le conseil.
- L'ACP recommande d'exposer de manière compréhensible le profil gain/perte y compris dans les documents commerciaux et le document formalisant le conseil.
- L'ACP recommande de recueillir la preuve que le souscripteur/adhérent comprend la nature du support proposé comme unité de compte ainsi que les risques y afférents.

# L'exercice des nouveaux pouvoirs de contrôle de l'ACP

---

## Recommandation du 15 octobre 2010 de l'ACP sur les unités de compte constituées d'instruments financiers complexes

- Une rédaction parfois prescriptive :
  - Les contrats d'assurance-vie dont les UC ... répondent à au moins un des critères ... **présentent un risque élevé** de non respect des obligations législatives et réglementaires .....
  - Les organismes d'assurance **devront être en mesure de justifier** dans le rapport de contrôle interne des moyens et procédures mis en place afin de maîtriser les risques de mauvaise commercialisation.
- Les pistes de mise en œuvre :
  - La présentation du risque de perte à l'échéance que présente l'instrument financier avec l'indication d'un scénario défavorable
  - La présentation des conséquences en cas de rachat de l'évolution de l'instrument financier selon un scénario défavorable
  - L'adéquation aux besoins du souscripteur d'un contrat comportant un UC comprenant un instrument financier complexe