

LA FICHE CONSEIL



CGPA – MEETING LONDON

Maître Agnès GOLDMIC – Cabinet BCGA

La Directive DIA (2002)



- L'article 12 §3
« Avant la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, l'intermédiaire d'assurance précise, en particulier sur la base des informations fournies par le client, au minimum les exigences et les besoins de ce client en même temps que les raisons qui motivent tout conseil fourni au client quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions sont modulées en fonction de la complexité du contrat d'assurance proposé ».
- L'article 13§1
*« Toute information fournie aux clients en vertu de l'article 12 est communiquée:
a) sur papier ou sur tout autre support durable disponible et accessible au client;
b) avec clarté et exactitude, d'une manière compréhensible pour le client;
c) dans une langue officielle de l'État membre de l'engagement ou dans toute autre langue convenue par les parties. »*
- **Transposée en droit français par la loi n°2005-1564 du 15 décembre 2005 et le décret n°2006-1091 du 30 août 2006. (article L520-1 II 2° Code des assurances)**

L'intermédiaire au centre du dispositif d'harmonisation des obligations



- Le renforcement de l'obligation de conseil de l'intermédiaire
- D'une obligation jurisprudentielle à un devoir légal
- La délivrance d'un écrit concrétisant le devoir de conseil : un bouleversement des pratiques professionnelles
 - Consacré par l'article L520-1-II 2° du Code des assurances qui précise :
 - ✦ Avant la conclusion de tout contrat, l'intermédiaire doit remettre au souscripteur une fiche reprenant :
 - Les indications relatives à la fourniture du contrat proposé,
 - Les exigences et les besoins exprimés par le souscripteur,
 - Les raisons qui motivent le conseil fourni quant au produit d'assurance proposé.



- Dispositions appliquées à l'assurance vie avec l'ordonnance du 30 janvier 2009 entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2010 .
- Ce texte impose de formaliser l'obligation de conseil pour les contrats d'assurance individuels comportant des valeurs de rachat ou d'un contrat de capitalisation.
- Obligation de motiver le conseil fourni sur la base des informations recueillies quant à un contrat déterminé.
- Obligation de mise en garde pour les clients réticents à fournir les informations demandées.

I – De l'utilisation de la fiche conseil



A. Une contrainte?

- **Conséquences de la transposition de la DIA : Rigueur et formalisme**
- **Un alourdissement des procédures internes et du processus commercial**
- **Une augmentation des coûts**
- **Un recours à la fiche encore non systématique en pratique en cas de contrats peu complexes**



B. Un atout ?

- **Un moyen de preuve : la fiche conseil est le document qui permet de rapporter la preuve du conseil donné**
 - Apprécier avec exactitude la teneur du conseil délivré
 - Vers une systématisation de l'écrit
- **Une meilleure connaissance du client**
 - Une opportunité de mieux connaître le client
 - Un atout commercial

II – Un modèle standardisé?



A. Une absence de modèle commun

- Une question débattue

- Les recommandations de la FFSA :
 - Recueillir les informations relatives à la situation du client, et le risque à assurer ;
 - Faire préciser au client ses objectifs et demandes en terme de garantie, et lui donner toute information utile à son expression ;
 - Etudier les éléments communiqués par le client, et identifier la compatibilité avec ses objectifs et demandes avec les produits proposés ;
 - Attirer l'attention du client sur l'intérêt de cette démarche pour le choix du contrat et sur l'importance de la sincérité des réponses données.



- **Quid des contrats à distance ?**
 - Les informations recueillies devront être, « *sitôt le contrat conclu, communiquées au souscripteur sur support papier ou tout autre support durable* » de façon claire et compréhensible
 - La directive 2002/92/CE définit donc la notion de « support durable » comme « *Tout instrument permettant au client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de telle sorte qu'elles puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à l'objectif de ces informations, et permettant la reproduction exacte des informations stockées* ».
- **En France : L121-16 3° du Code de la consommation**



B. L'assurance emprunteur

- Une fiche standardisée d'information remise aux candidats à un prêt immobilier depuis le 1^{er} octobre 2015 (article L313-10 C. cons.)
 - Une meilleure compréhension de l'offre
 - Une comparaison des contrats d'assurance facilitée
- Un modèle fixé par l'arrêté du 29 avril 2015 élaboré par les professionnels et les associations de consommateurs
- Un document consacrant le devoir « d'éclairer » le consommateur sur l'inadéquation ou insuffisance de garantie

III – Une source de contentieux



A. L'absence de remise de la fiche conseil

- Un indice quant à l'inexécution du devoir de conseil

B. La remise d'une fiche conseil erronée

- Un début de preuve à l'encontre du professionnel
- Seule l'inadaptation du contrat engage la responsabilité de l'intermédiaire et est sanctionnée par l'attribution de dommages et intérêts

IV – Quel contrôle de la part de l'ACPR?



- Mission de l'autorité de contrôle : la sanction des pratiques commerciales (Article L. 612-1 du CMF) « *l'Autorité de contrôle prudentiel veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle* ».
- Les sanctions applicables (Article L.612-39 CMF) : l'avertissement, le blâme, l'interdiction d'effectuer certaines opérations et toutes autres limitations dans l'exercice de l'activité ; la suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants...
- Des sanctions prononcées pour manquements relatifs à la fiche conseil :
 - La décision du 18 juin 2013
 - La décision du 20 juillet 2015
 - La décision du 22 décembre 2016

V – Une collecte de données possible



- L'établissement de la fiche conseil : un procédé intrusif ?
- Concilier protection de la vie privée et connaissance du client
- Article 6 de la loi Informatique et Libertés 1978
 - Une collecte effectuée de manière loyale et licite
 - Pour des finalités déterminées, explicites et légitimes
 - Un traitement ultérieur conforme aux finalités de départ
 - Une collecte **adéquate, pertinente et non-excessive** au regard de ses objectifs
 - Une conservation n'excédant pas la durée nécessaire aux finalités prévues
- Toute utilisation de données à caractère personnel à des fins autres que celles prévues est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende (article 226-21 du Code pénal)
- L'ACPR en sa qualité de régulateur a précisé ses attentes : Recommandation du 8 janvier 2013 (N°2013-R-01)

VI - Les évolutions à attendre



- Si la Directive DIA a profondément modifié le cadre légal de la profession d'intermédiaire, la directive IDD poursuit la réforme en :
 - Renforçant les exigences en matière d'information et de protection des consommateurs.
 - Harmonisant ces exigences, quels que soient les canaux de distribution.
- Les apports en matière d'information et de conseil:
 - En matière d'assurance non-vie : remise d'un document d'information (article 20 IDD), comme c'est déjà le cas en matière d'assurance vie.
 - Une obligation d'information sur les procédures de réclamation et de règlement extra judiciaires des litiges.
 - La communication des informations relatives à « *la nature de la rémunération reçue en relation avec le contrat d'assurance* », son mode de rémunération, le montant des honoraires. (articles 18 et 19)
 - Un contrat « *cohérent* » avec les « *exigences et besoins du client* ». (article 20)
 - Le conseil : « *une recommandation personnalisée* ». (article 20)

CONCLUSION



- Un élargissement constant des obligations d'information et de conseil.
- Volonté d'harmonisation du législateur entre tous les acteurs du marché
- La France a largement anticipé la mise en œuvre de ces nouvelles obligations.
- Elle a néanmoins jusqu'au 23 février 2018 pour transposer la directive IDD en droit interne.
- Les intermédiaires français sont déjà préparés à ces nouvelles obligations dont certaines ont déjà été introduites soit par le législateur sous forme d'ordonnance, soit par l'autorité de contrôle sous forme de recommandations.

Annexes – Article L520-1 Code des assurances



I.-Avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance, l'intermédiaire mentionné à l'article L. 511-1 doit fournir au souscripteur éventuel des informations relatives notamment à son identité, à son immatriculation et aux procédures de recours et de réclamation, ainsi que, le cas échéant, à l'existence de liens financiers avec une ou plusieurs entreprises d'assurance.

II.-Avant la conclusion de tout contrat, l'intermédiaire doit :

1° Donner des indications quant à la fourniture de ce contrat :

- a) S'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, l'intermédiaire l'indique au souscripteur éventuel et l'informe que peut lui être communiqué, à sa demande, le nom de ces entreprises d'assurance ;
- b) S'il n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, mais qu'il n'est pas en mesure de fonder son analyse sur un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, l'intermédiaire informe le souscripteur éventuel qu'il peut lui être communiqué, à sa demande, le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles il travaille ;
- c) S'il n'est pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance et qu'il se prévaut d'un conseil fondé sur une analyse objective du marché, il est tenu d'analyser un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le contrat qui serait adapté aux besoins du souscripteur éventuel ;

2° Préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur éventuel, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance proposé.



III. – Avant la conclusion d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L. 132-5-3 ou à l'article L. 441-1, l'intermédiaire est soumis au respect des dispositions de l'article L. 132-27-1, qui se substituent au 2° du II du présent article.

IV.-Le souscripteur est, le cas échéant, tenu informé des changements affectant l'une des informations mentionnées au I et au 1° du II lors du renouvellement ou de la modification du contrat.

Un décret en Conseil d'Etat détermine les conditions d'application du présent article.

Annexes – Article 12 DIA 2002



- **Informations fournies par l'intermédiaire d'assurance**

1. Avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance et, si nécessaire, à l'occasion de sa modification ou de son renouvellement, un intermédiaire d'assurance fournit au moins au client les informations suivantes:

- a) son identité et son adresse;
- b) le registre dans lequel il a été inscrit et les moyens de vérifier qu'il a été immatriculé;
- c) toute participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance déterminée qu'il détient;
- d) toute participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital de l'intermédiaire d'assurance détenue par une entreprise d'assurance déterminée ou par l'entreprise mère d'une entreprise d'assurance déterminée;
- e) les procédures visées à l'article 10 permettant aux clients et aux autres intéressés de déposer plainte contre des intermédiaires d'assurance et, le cas échéant, les procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours visées à l'article 11.

En outre, l'intermédiaire d'assurance indique au client, en ce qui concerne le contrat fourni:

- i) s'il fonde ses conseils sur l'obligation d'analyse impartiale visée au paragraphe 2, ou
- ii) s'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler, dans le secteur de l'intermédiation en assurance, exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Dans ce cas, il communique, à la demande du client, le nom de ces entreprises d'assurance, ou
- iii) s'il n'est pas soumis à l'obligation contractuelle de travailler, dans le secteur de l'intermédiation en assurance, exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance et s'il ne fonde pas ses conseils sur l'obligation d'analyse impartiale visée au paragraphe 2. Dans ce cas, il communique, à la demande du client, le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles il peut travailler et travaille.

Dans les cas où il est exigé de fournir ces informations à la demande du client seulement, celui-ci est informé du droit dont il dispose de solliciter ces informations.



2. Lorsque l'intermédiaire d'assurance informe le client qu'il fonde ses conseils sur une analyse impartiale, il est tenu de fonder ces conseils sur l'analyse d'un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché, de façon à pouvoir recommander, en fonction de critères professionnels, le contrat d'assurance qui serait adapté aux besoins du client.
3. Avant la conclusion d'un contrat d'assurance spécifique, l'intermédiaire d'assurance précise, en particulier sur la base des informations fournies par le client, au minimum les exigences et les besoins de ce client en même temps que les raisons qui motivent tout conseil fourni au client quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions sont modulées en fonction de la complexité du contrat d'assurance proposé.
4. Il n'est pas nécessaire de fournir les informations visées aux paragraphes 1, 2 et 3 lorsque l'intermédiaire d'assurance intervient dans le cadre de la couverture des grands risques, ni en cas d'intermédiation par des intermédiaires de réassurance.
5. Les États membres peuvent maintenir ou adopter des dispositions plus strictes concernant les exigences en matière d'information prévue au paragraphe 1 dès lors que ces dispositions sont conformes au droit communautaire.

Les États membres communiquent à la Commission les dispositions nationales prévues au premier alinéa.

En vue d'instaurer un niveau élevé de transparence par tous les moyens appropriés, la Commission veille à ce que les informations relatives aux dispositions nationales qu'elle reçoit soient également communiquées aux consommateurs et aux intermédiaires d'assurance.

Annexes – Article 20 IDD



- **Fourniture de conseils et pratiques de vente en l'absence de conseil**

1. Avant la conclusion d'un contrat d'assurance, le distributeur de produits d'assurance précise, sur la base des informations obtenues auprès du client, les exigences et les besoins de ce client et fournit au client des informations objectives sur le produit d'assurance sous une forme compréhensible afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause.

Tout contrat proposé est cohérent avec les exigences et les besoins du client en matière d'assurance.

Lorsque des conseils sont fournis avant la conclusion d'un contrat spécifique, le distributeur de produits d'assurance fournit au client une recommandation personnalisée expliquant pourquoi un produit particulier correspondrait le mieux à ses exigences et à ses besoins.

2. Les précisions visées au paragraphe 1 sont modulées en fonction de la complexité du produit d'assurance proposé et du type de client.
3. Lorsqu'un intermédiaire d'assurance informe le client qu'il fonde ses conseils sur une analyse impartiale et personnalisée, il fonde ces conseils sur l'analyse d'un nombre suffisant de contrats d'assurance offerts sur le marché de façon à pouvoir recommander de manière personnalisée, en fonction de critères professionnels, le contrat d'assurance qui serait adapté aux besoins du client.
4. Sans préjudice des articles 183 et 184 de la directive 2009/138/CE, avant la conclusion d'un contrat, qu'il soit ou non assorti de la fourniture de conseils et que le produit d'assurance fasse ou non partie d'un lot conformément à l'article 24 de la présente directive, le distributeur de produits d'assurance fournit au client les informations pertinentes sur le produit d'assurance sous une forme compréhensible afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause, tout en tenant compte de la complexité du produit d'assurance et du type de client.



5. Pour ce qui concerne la distribution des produits d'assurance non-vie énumérés à l'annexe I de la directive 2009/138/CE, les informations visées au paragraphe 4 du présent article sont fournies au moyen d'un document d'information normalisé sur le produit d'assurance, sur support papier ou sur un autre support durable.
 6. Le document d'information sur le produit d'assurance visé au paragraphe 5 est élaboré par le concepteur du produit d'assurance non-vie.
 7. Le document d'information sur le produit d'assurance:
 - a) est un document succinct et autonome;
 - b) est présenté et mis en page d'une manière claire et facile à lire, avec des caractères d'une taille lisible;
 - c) n'est pas moins compréhensible lorsque, l'original ayant été imprimé en couleurs, il est imprimé ou photocopié en noir et blanc;
 - d) est rédigé dans les langues officielles, ou dans l'une des langues officielles, utilisées dans la partie de l'État membre dans laquelle le produit d'assurance est proposé ou, si le consommateur et le distributeur en conviennent, dans une autre langue;
 - e) est exact et non trompeur;
 - f) fait figurer le titre «Document d'information sur le produit d'assurance» en haut de la première page;
 - g) comprend une mention indiquant que des informations précontractuelles et contractuelles sur le produit sont fournies dans d'autres documents.
- Les États membres peuvent disposer que le document d'information sur le produit d'assurance doit être fourni avec les informations exigées par d'autres dispositions législatives de l'Union ou dispositions du droit national applicables, à condition que toutes les exigences énoncées au premier alinéa soient respectées.



8. Le document d'information sur le produit d'assurance contient les informations suivantes:

- a) des informations sur le type d'assurance;
- b) un résumé de la couverture d'assurance, y compris les principaux risques assurés, les plafonds de garantie et, le cas échéant, la couverture géographique et un résumé des risques exclus;
- c) les modalités de paiement des primes et la durée des paiements;
- d) les principales exclusions qui rendent impossible toute demande d'indemnisation;
- e) les obligations au début du contrat;
- f) les obligations pendant la durée du contrat;
- g) les obligations en cas de sinistre;
- h) la durée du contrat, y compris les dates de début et de fin du contrat;
- i) les modalités de résiliation du contrat.

9. L'AEAPP élabore, après consultation des autorités nationales et réalisation de tests auprès des consommateurs, des projets de normes techniques d'exécution concernant un format de présentation normalisé du document d'information sur le produit d'assurance précisant les détails de présentation des informations visées au paragraphe 8.

L'AEAPP soumet ces projets de normes techniques d'exécution à la Commission au plus tard le 23 février 2017.

La Commission est habilitée à adopter les normes techniques d'exécution visées au premier alinéa du présent paragraphe conformément à l'article 15 du règlement (UE) n° 1094/2010.