

## Note de conjoncture

### Information et devoir de conseil en assurance-vie : L'ACPR à l'ère du digital et des UC complexes, en attendant PRIIPs et DDA

L'ACPR vient de publier deux textes sur les obligations d'information et de conseil liées à la distribution de produits d'assurance-vie en unités de compte (UC) complexes et via les interfaces numériques. Ces recommandations s'inscrivent dans un environnement réglementaire global mouvant :

- Mise en œuvre de [PRIIPs](#) et de la [DDA](#),
- Exigences plus strictes de protection des données personnelles avec le règlement [RGPD](#),
- Elargissement des obligations de collecte par la directive [AML](#), en cours de révision.

Cette note entend délimiter les impacts des évolutions normatives en matière d'information et de conseil liées à l'assurance-vie, à l'échelon national et européen.

#### **Obligation d'information et devoir de conseil déjà structurés mais évolutifs**

**Double obligation légale d'information qui nécessite une coordination entre acteurs**

##### 1) Obligation précontractuelle d'information

L'obligation précontractuelle est matérialisée par :

- les conditions générales valant note d'information,
- l'encadré informatif placé en tête du bulletin de souscription ou adhésion.

Ces documents renseignent sur les caractéristiques essentielles du contrat et les frais. L'obligation se décline en une version « vente à distance ». Pour les contrats en UC, l'obligation porte sur les

caractéristiques essentielles et le rendement du produit.

##### 2) Obligation annuelle d'information

L'obligation annuelle est matérialisée par le relevé annuel d'information, qui renseigne sur les valeurs de rachat/transfert et le rendement du produit. Pour les contrats en UC, le distributeur apporte des informations additionnelles :

- Valeur des UC,
- Evolution annuelle,
- Modifications significatives de chaque UC.

##### 3) Coordination entre entreprises d'assurance et intermédiaires

Afin d'assurer la circulation de l'information, l'article 132-8 du code des assurances oblige les assureurs et les intermédiaires à formaliser leurs rôles respectifs au sein de conventions écrites.

#### **Devoir de conseil de plus en plus étendu**

Au devoir de conseil de portée générale s'est greffé un devoir spécifique lié à la distribution numérique et un devoir spécifique lié aux UC complexes.

##### 1) Devoir de conseil de portée générale

Dégagé en 1964 par le juge, le devoir de conseil a été consacré par le législateur et affiné par le régulateur.

- Depuis 2010, la loi oblige le distributeur de produits vie à orienter le client au mieux de ses intérêts avant la conclusion d'un contrat. Le devoir de conseil porte sur le choix du contrat et, pour les contrats multi-supports, le choix des UC.

Le conseil est fondé sur des renseignements obtenus par questionnaire et portant sur :

- Les besoins et exigences du client,
- Sa situation financière,
- Ses objectifs de souscription,
- Sa connaissance et expérience en matière financière.
- Depuis 2013 (Reco R-01), l'ACPR a étendu le devoir de conseil à toute la durée du contrat, sous deux modalités :
  - Mise à jour régulière d'informations sur :
    - La situation familiale, patrimoniale et professionnelle du client,
    - Les besoins et exigences du client,
    - Le profil financier du client.
  - Adaptation du devoir de conseil à l'occasion de rachats partiels, arbitrages ou versements en cas de changement de situation (ex. clause bénéficiaire).

## 2) Devoir de conseil spécifique lié à la distribution de produits comportant des UC complexes

Les produits suivants sont considérés comme des UC complexes :

- OPCVM de droit français à formule
- OPCVM structurés de droit étranger équivalents
- Titres de créance complexes et titres financiers équivalents émis sur le fondement de droits étrangers

Objet de la Reco 2016-R-04 de janvier, le conseil lié à la distribution de contrats multi-supports aux UC complexes est affecté par les dispositions communes liées à l'assurance-vie, auxquelles il faut ajouter deux éléments :

- Obligation de sélectionner les valeurs qui offrent une protection suffisante de l'épargne. Le contrat pouvant être dénoué par décès à tout moment, les risques de perte en capital doivent s'apprécier en conséquence, et non seulement à la date de maturité de l'instrument financier.
- Encadrement des situations à risque élevé :
  - Information claire et affichage du risque maximal,
  - Formalisation des conseils délivrés,
  - Formation des personnels pour délivrer le conseil le plus adapté.

## 3) Devoir de conseil spécifique lié à la distribution par voie numérique

Dans l'annexe de sa recommandation de 2013, l'ACPR suggère une liste de bonnes pratiques pour

garantir la personnalisation suffisante de la vente par interface numérique. Elles sont déclinées au niveau opérationnel et peuvent être regroupées comme suit :

- Assistance client
  - Ressources en ligne pour expliquer les différents termes et notions,
  - Assistance en cas de difficulté, avec une possibilité d'intervention humaine,
  - Blocage de la progression en cas d'anomalie dans la saisie des données,
- Alertes et contrôles
  - Alertes régulières destinées au client pour l'inviter à actualiser sa situation,
  - Alertes internes pour adapter le conseil,
  - Contrôle de l'adéquation profil/client pendant la durée du contrat,
- Traçabilité et gestion des données
  - Protection des données,
  - Conservation des données.

Une continuité existe entre les évolutions du droit français et l'activité réglementaire de l'UE, qui pose des obligations supplémentaires.

## **Contraintes additionnelles posées par le législateur européen**

### **Granularité affinée des obligations d'information et de conseil**

#### 1) Information sur la totalité des risques encourus

Le règlement PRIIPs prescrit la remise au client d'un Document d'Information Clé DIC (KID en anglais) qui prévoit une obligation d'information sur les risques des produits multi-supports :

- Un indicateur synthétique de risque (SRI = Summary Risk Indicator),
- Des scénarios de performance.

La mise en œuvre de PRIIPs s'appuie sur des normes techniques d'application publiées par la Commission européenne en mars 2017. Ces normes modifieront l'état de l'art en matière d'obligation d'information, à condition que ni le Conseil ni le Parlement ne forment d'objection.



Les normes techniques apportent un éclairage sur trois points :

- Le SRI sur sept niveaux permettra une comparaison directe entre produits et sera accompagné d'obligations d'information spécifiques,
- Un scénario de stress exprimant les risques de perte dans un environnement de crise s'ajoute aux scénarios favorable, modéré et défavorable,
- Les produits à options multiples, notamment les assurances-vie en UC adossées à des instruments variés, seront soumis à un régime transitoire jusqu'à fin 2019 : un DICI OPCVM existant pourra être remis au lieu du DIC PRIIPs pour les fonds couverts par la directive UCITS.

## 2) Renforcement du devoir de conseil sur la totalité de la durée du contrat

La directive DDA impose un devoir continu de conseil, sous la forme d'une évaluation de l'adéquation profil client / produit. D'après l'AEAPP, elle serait réalisée à deux moments-clés :

- Annuellement, si les parties en conviennent, via une évaluation d'adéquation profil client/produit suivie d'un rapport au client,
- A l'occasion des arbitrages, versements et rachats.

Sur ce dernier point, la DDA inscrit dans le droit dur les préconisations de l'ACPR à ce sujet.

## **Les risques de conflits d'intérêts davantage encadrés et plus transparents**

### 1) Obligation d'information sur les rémunérations

La DDA prévoit une obligation d'information précontractuelle de deux ordres :

- Sur la rémunération
  - Les intermédiaires indiqueront la nature de la rémunération reçue en relation avec le contrat d'assurance et le montant des honoraires lorsqu'ils en perçoivent,
  - Les entreprises d'assurance indiqueront la nature de la rémunération perçue par leur personnel.
- Sur tous les coûts et frais liés, y compris les coûts des conseils, à la fois de manière agrégée et ventilée par poste

### 2) Obligation d'information sur la survenue de conflits d'intérêts

En application de la DDA, les intermédiaires et les entreprises d'assurance élaboreront des politiques de prévention des conflits d'intérêts. En cas de survenue d'un conflit d'intérêts, le client en sera informé. L'AEAPP ajoute que cette information du client ne se fera qu'en dernier recours, si les mesures prises par l'organisation se révèlent insuffisantes pour mitiger le conflit d'intérêts.

Pour plus d'informations sur les impacts de la DDA, consulter notre [note de février](#) à ce sujet.

## **A propos de Siltéa**

Siltéa a développé des compétences fortes sur les évolutions réglementaires et leurs impacts sur les organisations, que ce soit dans le domaine de la banque ou de l'assurance, en s'appuyant sur un centre de compétence interne qui organise une veille continue sur ces sujets. Forts de notre expérience dans la mise en conformité des organisations avec MIFID II et la DDA, ainsi que de notre connaissance approfondie des problématiques liées aux produits d'assurance Vie, nous sommes en mesure de vous accompagner pour la mise en œuvre des chantiers relatifs à PRIIPs et à la DDA, avec une démarche adaptée à vos besoins :

- Diagnostic des traductions opérationnelles de vos obligations en matière de distribution de produits d'assurance-vie,
- Analyses d'impacts sur vos systèmes d'informations et vos processus,
- Pilotage des travaux visant à mener à bien l'adaptation de votre organisation face à ces défis souvent structurants et contraints dans le temps.

Nous pouvons également partager avec vous les résultats de nos études internes et travaux de fond sur les sujets qui vous animent au quotidien.

