

LA CONFORMITÉ EN ASSURANCE

- 2/ L'organisation de la fonction conformité sous Solvabilité II
- 7/ Les outils de la fonction de vérification de la conformité
- 10/ Focus sur quelques missions de la fonction de vérification de la conformité
- 12/ Conclusion

La fonction de vérification de la conformité sous Solvabilité II

Quelles que soient sa taille et les spécificités de ses activités, chaque assureur français a l'obligation de se conformer aux nouveaux standards de gouvernance imposés par le régulateur européen dans le cadre du pilier 2 de la Directive Solvabilité II. Les systèmes de gestion des risques et de contrôle interne devront à l'avenir disposer d'une fonction de vérification de la conformité, véritable « chef d'orchestre » intégré au système de contrôle interne.

Face à ce nouveau défi, le régulateur se veut rassurant et précise que l'effort à mettre en œuvre ne « devrait pas conduire à des exigences trop lourdes » d'une part, et que l'identification d'une fonction « n'empêche pas de décider librement » de la façon de l'organiser d'autre part – article 31.

Toutefois ces affirmations doivent être nuancées, et ce pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, même si historiquement trois des quatre fonctions clés existent depuis plusieurs années chez les assureurs – actuarielle, audit interne et gestion des risques –, cela est rarement le cas pour la fonction de vérification de la conformité. De plus, chaque assureur devra être en mesure de justifier à l'Autorité de Contrôle Prudentiel de la mise en place d'une nouvelle fonction parfaitement conforme et proportionnée à son organisation interne.

Bien que la date de transposition de la réforme Solvabilité II en droit français ne soit pas encore définitive, ce nouveau cadre de référence réglementaire implique dès aujourd'hui d'importants chantiers d'ajustement des systèmes de gouvernance existants.

Benjamin Nahoumovitch, manager,
Practice Leader Risk Management, Audit et Contrôle interne

Dossier réalisé par Dan Chelly, directeur métier, Lilia Allag, François Cogny, Anne-Florence Destombes, Kévin Ebangue, Flore Poussines, Magali Roujas, Stéphane Sébéloué, Pekko Damien Thai, consultants.

L'organisation de la fonction conformité sous Solvabilité II

L'ARTICULATION ENTRE LE SYSTÈME DE CONTRÔLE INTERNE ET LA FONCTION DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ

Les systèmes et les fonctions sous Solvabilité II

La nouvelle réforme prudentielle Solvabilité II introduit la gouvernance comme un élément important permettant de garantir une gestion saine, prudente et efficace de l'activité.

Elle précise, d'ailleurs en préambule, dans ses constats que : « Certains risques ne peuvent être convenablement contrôlés qu'au moyen d'exigences concernant la gouvernance et non par des exigences quantitatives exprimées dans le capital de solvabilité requis. L'efficacité du système de gouvernance revêt donc une importance critique pour la qualité de la gestion de l'entreprise d'assurance et pour le système de contrôle. »

Ainsi, positionnées au sein du pilier 2 de cette Directive, les exigences qualitatives se placent au cœur de la réforme Solvabilité II en définissant le cadre d'une gouvernance des risques efficace.

Les entreprises d'assurance doivent ainsi mettre en place une organisation capable de surveiller et de piloter leur solvabilité, mais aussi l'ensemble des risques auxquels elles sont exposées : il s'agit du **système de gouvernance**.

Il est composé au minimum :

- d'une structure organisationnelle répartissant clairement et de façon appropriée et transparente les différentes responsabilités ;
- et d'un mécanisme permettant une bonne transmission des informations – reportings, procédures d'alerte, etc.

Le système de gouvernance s'articule autour de deux autres systèmes : celui de gestion des risques et celui de contrôle interne et de quatre fonctions – a minima – définies comme clés :

- ▶ la fonction de gestion des risques ;
- ▶ la fonction de vérification de la conformité ;
- ▶ la fonction d'audit interne ;
- ▶ la fonction actuarielle.

Qu'est-ce qui différencie système et fonction ? Il y a essentiellement une différence d'échelle entre les deux notions, le système englobant la fonction, et la fonction étant au système ce que la tâche est au processus. Selon la Directive Solvabilité II, la « fonction » dans un système de gouvernance est définie comme la capacité interne administrative à remplir des tâches concrètes de gouvernance. Une fonction peut être confiée à une personne ou à un Comité.

Le système de contrôle interne et la fonction de vérification de la conformité sous Solvabilité II

Ce système de contrôle interne, pour être efficace, doit comprendre des **contrôles pertinents et robustes** à tous les niveaux de la compagnie. D'une part, des contrôles permanents intégrés dans les activités quotidiennes et mis en place par le management – et approuvés par le corps dirigeant – en lien avec les stratégies, business plans et objectifs visés par l'entreprise et d'autre part, des contrôles périodiques s'assurant de la pertinence, de la réalité et de l'efficacité des contrôles permanents.

La fonction de vérification de la conformité, en tant que partie intégrante du système de contrôle interne, **participe au contrôle de second niveau** en s'assurant **du respect par l'ensemble de l'organisation, des dispositions légales, réglementaires et administratives**.

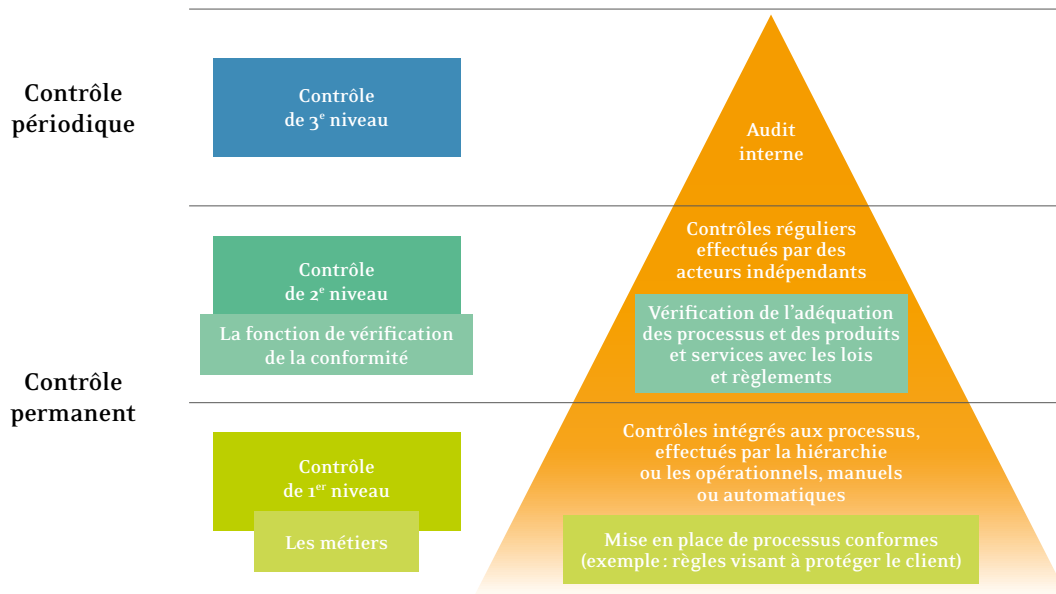
Que dit la Directive Solvabilité II ? Article 46 – Contrôle interne

1. Les entreprises d'assurance et de réassurance disposent d'un **système de contrôle interne efficace**.

Ce système comprend au minimum des procédures administratives et comptables, un cadre de contrôle interne, des dispositions appropriées en matière d'information à tous les niveaux de l'entreprise et **une fonction de vérification de la conformité**.

2. Dans le cadre de cette fonction de vérification de la conformité, l'organe d'administration, de gestion ou de contrôle est conseillé sur le respect des dispositions législatives, réglementaires et administratives adoptées en vertu de la présente Directive. La fonction de vérification de la conformité comprend également **l'évaluation de l'impact possible de tout changement de l'environnement juridique** sur les opérations de l'entreprise concernée, ainsi que **l'identification et l'évaluation du risque de conformité**.

La fonction de vérification de la conformité, un élément clé du système de contrôle interne



Source : Optimind Winter

Ainsi, cette fonction n'intervient pas dans la mise en œuvre opérationnelle de ces dernières mais au second niveau, afin de s'assurer a posteriori que les différents processus de l'organisation ne sont pas en contradiction avec ces dispositions.

Cadre de référence

En réalité, il n'existe pas de « cadre de référence » à proprement parler permettant de définir strictement ce qu'est la fonction de vérification de la conformité, mais la définition du système de contrôle interne permet d'en préciser les contours, dans la mesure où elle fait directement référence à l'objectif de « *conformité aux lois et réglementations en vigueur* ». – COSO, 1992.

En effet, aux termes de ses avis de mesures d'implémentation de niveau 2 sur le système de gouvernance – l'EIOPA, *European Insurance and Occupational Pensions Authority* – retient comme définition du contrôle interne celle du COSO, soit : « Un processus mis en œuvre par la Direction Générale, la hiérarchie, le personnel d'une entreprise, et destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation d'objectifs entrant dans les catégories suivantes :

- réalisation et optimisation des opérations ;
- fiabilité des informations financières ;
- conformité aux lois et aux réglementations en vigueur ».

Cela étant, on constate que cette définition n'est pas complète, dès lors qu'elle limite essentiellement

l'aspect conformité au seul cadre juridique. Elle fait par ailleurs également l'impasse sur tout ce qui concerne les aspects stratégiques et de gouvernance, auxquels l'article 41 de la réforme Solvabilité II fait pourtant expressément référence.

Ainsi, à la lecture du cadre de référence de l'Autorité des Marchés Financiers – AMF – il semble que la définition donnée par celle-ci du contrôle interne soit bien plus exhaustive.

L'AMF définit en effet le contrôle interne comme « un dispositif de la société, défini et mis en œuvre sous sa responsabilité, qui vise à assurer :

- la conformité aux lois et règlements ;
 - **l'application des instructions et des orientations** fixées par la Direction Générale ou le Directoire ;
 - le bon fonctionnement des processus internes de la société, notamment ceux concourant à la sauvegarde de ses actifs ;
 - la fiabilité des informations financières ;
- et d'une façon générale, contribue à la maîtrise de ses activités, à l'efficacité de ses opérations et à l'utilisation efficiente de ses ressources. »

La notion de conformité recoupe ici également les normes professionnelles et déontologiques : conflits d'intérêts, lutte contre le blanchiment et les instructions de l'organe exécutif – Direction Générale – prises notamment en application des orientations de l'organe délibérant – Conseil d'administration.

RISQUES DE NON-CONFORMITÉ

La non-conformité comme risque opérationnel

Le risque opérationnel est défini dans la Directive Solvabilité II comme le « risque de perte résultant de procédures internes, de membres du personnel ou de systèmes inadéquats ou défectueux, ou d'événements extérieurs ».

Aux termes de cette même Directive, le risque de non-conformité est, quant à lui, défini comme le « risque de sanctions judiciaires ou administratives, de perte financière matérielle ou d'atteinte à la réputation qu'engendre le non-respect par l'entreprise des dispositions légales, réglementaires, des normes professionnelles ou déontologiques applicables à ses activités ».

L'inadéquation des procédures aux dispositions législatives ou réglementaires n'est autre que la conséquence d'événements générateurs communs aux risques opérationnels – erreur de traitement, absence ou insuffisance de vigilance en matière de contrôle interne – méconnaissance de l'évolution réglementaire applicable, etc. Ainsi, **le risque de non-conformité est un sous-ensemble des risques opérationnels**. Celui-ci peut, d'ailleurs, revêtir de multiples facettes, à l'image du défaut de conseil qui évolue sans cesse pour répondre aux enjeux de protection du consommateur.

Depuis la présentation par Ch. Lagarde d'une ordonnance au Conseil des ministres du 28 janvier 2009, il incombe aux distributeurs des produits d'assurance, un véritable « devoir de conseil ».

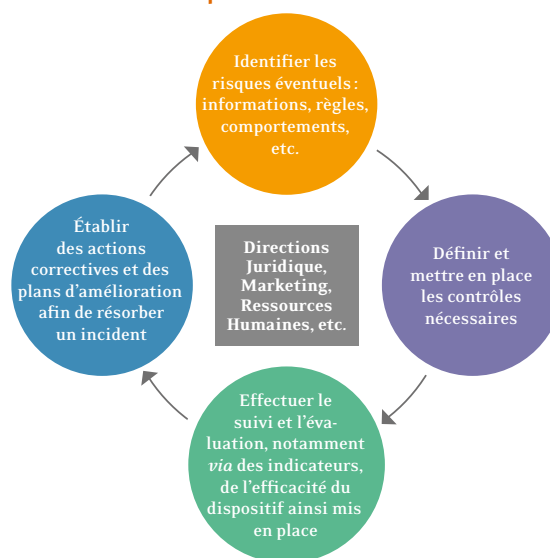
Ce devoir de conseil impose à tout assureur ou tout intermédiaire d'assurance, de guider son client et de lui proposer les produits les plus adaptés à sa situation personnelle. Contrairement à l'obligation d'information qui n'impose que le renseignement et ne nécessite pas d'appréciation personnelle, le devoir de conseil requiert une attitude proactive, afin d'orienter le souscripteur dans ses décisions et le mettre en garde lorsque les choix envisagés comportent des risques.

C'est ainsi qu'un assureur ayant proposé un contrat d'assurance vie en unités de comptes et ayant ensuite réparti les fonds du souscripteur sur des fonds dits « dynamiques » s'est vu condamné à verser des dommages et intérêts au souscripteur averse au risque après le retournement de tendance des marchés financiers – *Cass. Com., 7 avril 2009, n° 08-10059*. Le défaut de conseil, associé ici à un risque de marché – baisse des taux, évolution du cours des actions, etc. – s'inscrit dans le cadre des risques « frontière » et peut entraîner de lourdes indemnités.

La maîtrise du risque de non-conformité

Un des objectifs du contrôle interne est de contribuer à la **maîtrise des activités** de l'entreprise en identifiant et en contrôlant les opérations à risques. **Le dispositif doit notamment s'assurer du bon fonctionnement des**

Les différentes étapes de la mise en place du dispositif de maîtrise des risques de non-conformité



Source : Optimind Winter

processus internes et de leur conformité aux lois et règlements.

Ces contrôles permettent notamment d'alerter l'entreprise en détectant la survenance d'éventuelles anomalies et de sécuriser ainsi ses activités.

Dès lors, ce rôle préventif permet de diminuer la fréquence des incidents de non-conformité d'une part, et de garantir l'intégrité de l'organisation d'autre part, en assurant par exemple la séparation des fonctions.

La mise en place de ce dispositif de maîtrise des risques de non-conformité nécessite alors une coordination entre les différentes directions de l'assureur en charge de veiller à cette « conformité ».

Cette coordination se décompose en plusieurs étapes présentées ci-dessus, lesquelles s'intègrent, dans un processus itératif et dynamique de gestion des risques.

LES DIFFÉRENTS SCÉMAS D'ORGANISATION ENVISAGEABLES

La Directive Solvabilité II prévoit notamment que la fonction clé de vérification de la conformité réponde aux exigences **d'indépendance, de responsabilité, de compétence et d'honorabilité**.

Cette fonction doit ainsi **pouvoir conseiller** l'AMSB – l'organe d'administration, de gestion ou de contrôle – et **rapporter rapidement** tout dysfonctionnement majeur. Elle doit, en parallèle, **veiller** à sauvegarder son objectivité, son impartialité et son indépendance. Elle doit, en outre, **disposer d'une autorité** suffisante dans l'organisation et **avoir** accès à toutes les informations nécessaires à la réalisation de ses missions. Sur la base de ces éléments, plusieurs schémas

d'organisation autour de la conformité sont envisageables. Il appartient à l'assureur, et plus particulièrement à l'AMSB qui en assure la responsabilité finale, de s'assurer de son adéquation dans le respect du principe de proportionnalité édicté par la Directive.

Ainsi, l'assureur peut décider de :

- **internaliser ou externaliser** la fonction et alors confier toute ou partie de ses missions à des experts externes : avocats, consultants, etc. ;
- **attribuer cette mission à une fonction clé existante.** Seule la fonction Audit interne ne peut pas cumuler d'autres prérogatives afin de garantir son indépendance ;
- **opter pour un comité** réunissant l'ensemble des acteurs internes concernés ;
- confier l'ensemble des prérogatives de la fonction de vérification de la conformité à une **direction interne unique.**

Quel que soit le schéma choisi par l'assureur, il devra être en mesure de justifier à l'Autorité de Contrôle Prudentiel l'adéquation de son choix avec les niveaux

de complexité de sa structure organisationnelle et de ses activités.

Il existe, aujourd'hui, deux principaux schémas d'organisation mis en place chez les assureurs. Ils disposent de caractéristiques propres et permettent de répondre au principe de proportionnalité. Quel que soit le schéma retenu, les rôles et responsabilités attribués à la fonction restent strictement identiques. Ainsi, soit l'assureur décide d'affecter la fonction de vérification de la conformité à une direction dédiée, soit il préfère s'appuyer sur l'organisation existante et confier ce rôle à un Comité dédié.

La Direction de la conformité

Cette organisation est généralement mise en place au sein des grandes structures, dans lesquelles l'intégration d'une nouvelle direction est possible. La fonction est alors totalement centralisée au sein d'une direction unique, la Direction de la conformité.

L'assureur possède alors un « Directeur de la conformité » ou « *Compliance Officer* ».

Les caractéristiques d'une Direction de la conformité

Des règles de gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La création d'une direction, au sein de l'organigramme de l'assureur, conforme aux principes et règles de gouvernance – compétence, indépendance, honorabilité, etc. ▶ Un premier département peut être spécifiquement en charge de la veille réglementaire, de la contractualisation et de la gestion des litiges et du contentieux. ▶ Tandis qu'un second peut être dédié à la gestion des risques de non-conformité.
Une filière conformité	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Cette nouvelle direction peut disposer, sous sa responsabilité hiérarchique directe, de services et/ou départements dédiés aux problématiques de suivi et vérification de la conformité. ▶ Dans les grandes structures, le directeur de la conformité peut s'appuyer sur une filière interne de « référents conformité », véritables relais au sein des directions et des filiales du groupe. ▶ Ces référents ou « interlocuteurs privilégiés » doivent être dotés des compétences et des moyens adéquats pour mener à bien leurs missions. ▶ Ils sont sous la responsabilité hiérarchique des directions métiers au sein desquelles ils travaillent quotidiennement, mais restent fonctionnellement rattachés au directeur de la conformité.
Une intégration dans l'organisation de l'assureur	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Le directeur de la conformité peut participer à différents comités internes de l'assureur, comme par exemple le comité des risques ou le comité nouveaux produits. ▶ Sa participation à ces instances est l'occasion pour lui, d'apporter son expertise sur des sujets et des problématiques internes ou externes connexes aux enjeux de conformité.
Des relations privilégiées	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Le directeur de la conformité doit également entretenir des relations privilégiées et une communication continue notamment avec l'ensemble des autres fonctions de contrôles de second niveau : directeurs du juridique, du contrôle interne, des risques, RSSI – Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information –, etc. ainsi qu'avec l'audit interne.
Un rôle de « Knowledge management »	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Le directeur de la conformité doit, par ailleurs, être le « <i>réceptacle</i> » de toute la documentation interne et externe afférente aux problématiques de conformité. ▶ En effet, cette direction joue un rôle primordial de « <i>Knowledge management</i> » dans ce domaine.

Source : Optimind Winter



Cette fonction doit ainsi pouvoir conseiller l'AMSB – l'organe d'administration, de gestion ou de contrôle – et rapporter rapidement tout dysfonctionnement majeur. ”

Cette proposition de schéma organisationnel comporte des avantages et des inconvénients qu'il convient, à l'assureur, d'apprécier avant toute décision de mise en œuvre.

Les principaux points forts

- L'existence dans l'organisation interne d'une véritable fonction incarnée et centralisée.
- L'animation d'une filière, véritable vecteur humain en termes de suivi continu, de communication et de reporting.

Les principaux points faibles

- L'affectation de moyens importants, à la fois sur les plans humains et financiers.
- La nécessité de définition et d'analyse de l'organisation afin de positionner cette fonction sur un périmètre clair et adapté afin d'éviter les risques de redondance, d'oubli et d'incohérence.

Le Comité conformité

Pour les assureurs de plus petite taille, l'idée de créer une nouvelle direction peut apparaître comme démesurée, voire inutile. L'assureur doit alors analyser

finement sa structure organisationnelle, afin d'étudier les différentes possibilités de confier les prérogatives de cette nouvelle fonction à un groupement de directions existantes.

La fonction de vérification de la conformité est, dans ce cas, prise en charge par un comité dédié, le Comité conformité.

Cependant, ce choix n'est pas si simple et induit que l'assureur prenne des décisions structurantes. Il doit élaborer une charte visant à définir les règles de fonctionnement du nouveau comité.

Cette seconde proposition de schéma organisationnel comporte elle aussi des avantages et des inconvénients.

Les principaux points forts

- L'association de différentes compétences au sein d'un même organe **facilite et optimise** les échanges et la communication.
- Ce format collégial de gouvernance n'induit pas de moyens supplémentaires pour l'assureur.

Les principaux points faibles

- La mise en place d'une approche décentralisée peut s'avérer très difficile à gérer au quotidien, tant en termes de mise en œuvre, que de suivi des actions.
- Un comité permet difficilement d'assurer un suivi quotidien de l'ensemble des sujets de conformité. Les directions internes impliquées doivent s'organiser pour être suffisamment réactives.

Les problématiques d'un Comité conformité

Quel acteur doit présider ce comité ?	<ul style="list-style-type: none"> ► Tout comité doit disposer d'un « chef d'orchestre ». ► Il peut s'agir du directeur du contrôle interne, du directeur des risques, voire même du directeur juridique, ou d'un directeur général délégué.
Quelle doit être la composition de ce comité ?	<p>Le comité doit être composé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ► De membres permanents – par exemple : le directeur juridique, le directeur du contrôle interne et le directeur des risques. ► Et de membres exceptionnels qui participent au comité lorsque les sujets à l'ordre du jour le nécessitent. Il peut alors s'agir du directeur du marketing, du directeur des ressources humaines, etc.
Comment gérer au quotidien des problématiques de conformité ?	<ul style="list-style-type: none"> ► L'assureur doit permettre au nouveau comité de déléguer la gestion quotidienne de la vérification de la conformité aux différentes directions membres du comité. ► Ainsi, chacune des directions concernées se voit confier un périmètre de responsabilité en matière de conformité qu'elle se doit de couvrir quotidiennement laissant au comité la définition du cadre et les arbitrages importants.

Source : Optimind Winter

Les outils de la fonction de vérification de la conformité

La fonction de vérification de la conformité doit mettre en place un ensemble de dispositifs, afin de répondre aux objectifs qui lui ont été fixés.

Ces dispositifs peuvent s'appuyer sur des outils similaires à ceux de la gestion des risques et du contrôle interne, tels que le référentiel des risques, la cartographie des risques, la base incidents et le plan de contrôles conformité. Mais la fonction de vérification de la conformité doit également mettre en place des dispositifs propres, afin d'assurer un suivi des législations et réglementations en vigueur, notamment via le dispositif de veille réglementaire.

Le schéma ci-dessous présente une synthèse des dispositifs et outils qui peuvent être mis en œuvre par la fonction de vérification de la conformité.

LES DISPOSITIFS D'IDENTIFICATION ET D'ÉVALUATION DU RISQUE DE NON-CONFORMITÉ

La veille réglementaire

La fonction de vérification de la conformité a pour première mission l'identification des risques de non-conformité à la législation et la réglementation en vigueur.

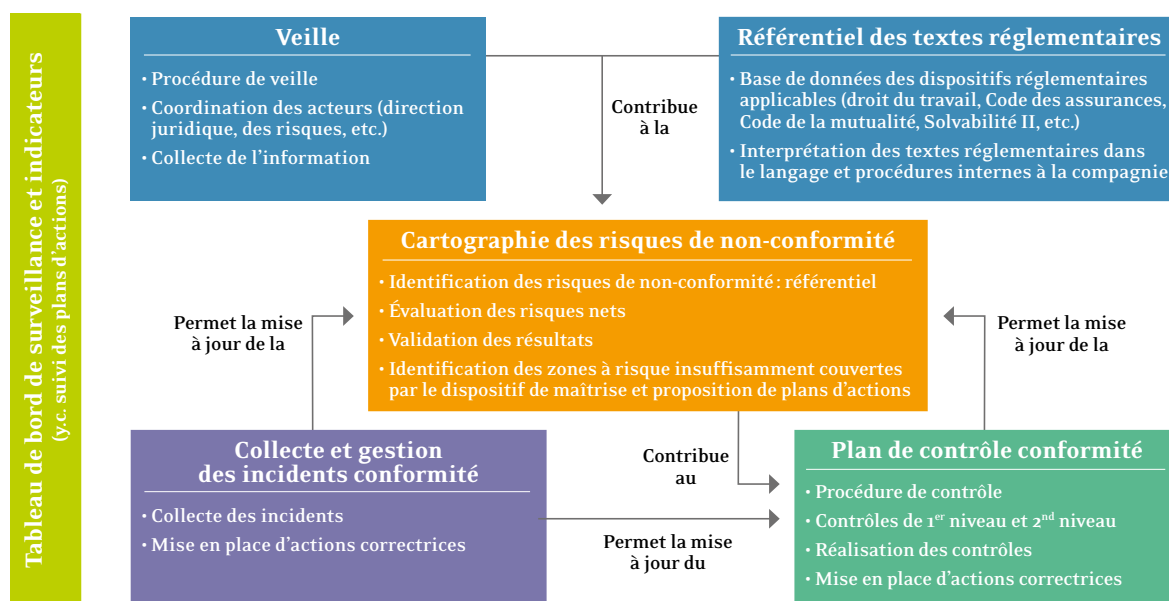
Ce cadre législatif et réglementaire est particulièrement dense, comme l'illustre le schéma ci-après.

La réglementation dans le secteur de l'assurance



Source : Optimind Winter

Les principaux dispositifs de la fonction de vérification de la conformité



Source : Optimind Winter

Industrialisation de la veille au travers d'une cellule dédiée



Source : Optimind Winter

La fonction de vérification de la conformité doit donc mettre en place **un référentiel des textes réglementaires** permettant une lecture rapide et synthétique, mais exhaustive, des principales obligations de l'assureur. Ce référentiel doit être accessible à l'ensemble des collaborateurs. Pour plus de lisibilité, il peut être rattaché au référentiel des procédures internes, de manière à mieux identifier les zones de risques dans les tâches quotidiennes des opérationnels.

“

La finalité de cette veille est de détecter, d'informer l'entreprise et ses collaborateurs des modifications réglementaires. ”

La veille réglementaire repose sur un dispositif permettant de garantir un suivi régulier, structuré et formalisé des évolutions possibles des textes applicables à l'activité de l'assureur. Ce dispositif consiste à identifier, parmi la production législative et réglementaire, les nouveaux textes applicables qui le concernent et à définir les actions nécessaires à mettre en œuvre pour s'y conformer. L'assureur doit être capable d'identifier tout changement et de mesurer les impacts qui en découlent.

La veille réglementaire peut être répartie entre différents acteurs au sein de l'organisation, notamment la Direction des Ressources Humaines qui suit les exigences liées au droit du travail, la Direction Juridique qui s'assure davantage du « *corporate* » et des clauses contractuelles, et le Secrétariat Général chargé des obligations réglementaires pour ce qui concerne les instances de gouvernance.

La finalité de cette veille est de détecter, d'informer, voire d'alerter, l'entreprise et ses collaborateurs des modifications réglementaires – organe délibérant, organe exécutif, fonctions risques et contrôles, fonctions opérationnelles.

La cartographie des risques de non-conformité

Il est important, pour un assureur, de visualiser son exposition aux risques de non-conformité et d'en hiérarchiser les enjeux. C'est tout l'objet de l'exercice de cartographie qui vise à identifier puis à évaluer les risques de non-conformité afin de disposer de son profil de risques. L'évaluation porte sur deux axes : une fréquence de survenance et un niveau de sévérité. Cette sévérité doit représenter l'impact en termes financiers – indemnisation clients, pénalité de régulateurs, etc. – et en termes d'image vis-à-vis des clients, des partenaires, des régulateurs, etc.

Il est à noter que certains risques sont également plus particulièrement mis en lumière lors de cet exercice dans la mesure où ils peuvent relever du droit pénal et peuvent amener un dirigeant à se retrouver personnellement poursuivi. Il en est ainsi notamment des exigences réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Souvent intégrés à la cartographie des risques opérationnels, les risques de non-conformité identifiés relèvent d'une granularité beaucoup plus fine que les risques opérationnels en raison notamment de la multitude des exigences réglementaires.



LES DISPOSITIFS DE MAÎTRISE ET DE SUIVI DU RISQUE DE NON-CONFORMITÉ

Le plan de contrôle de la conformité

Le plan de contrôle de la conformité va le plus souvent prendre appui sur la cartographie des risques de non-conformité et les zones de risques qui y sont identifiées. Face à ces zones de risques, un **plan de contrôle de la conformité** doit être défini et mis en œuvre en collaboration avec les métiers. En effet, des procédures et des contrôles doivent être définis et mis en œuvre en vue de réduire, encadrer ou supprimer les risques visés.

Ce plan de contrôle doit donc porter à la fois **sur la conformité des produits et des prestations et sur la conformité de l'activité**. La fonction de vérification de la conformité coordonne la mise en œuvre opérationnelle de ce plan de contrôle et vérifie dans le cadre de ses contrôles de second niveau l'efficacité et la réalité de ce dispositif.

Par exemple, le suivi et l'analyse des réclamations clients permettent notamment la détection de dysfonctionnements spécifiques liés à la conformité, comme le défaut d'informations quant au niveau de couverture d'un contrat ou encore les manquements au devoir de conseil. Or, la protection du consommateur est devenue l'un des principaux axes de contrôles de l'ACP.

La mise en œuvre pratique de ce plan de contrôles permet d'identifier différentes anomalies ou dysfonctionnements qui donnent lieu, en collaboration avec les métiers, à la définition d'éventuelles actions correctrices.

La collecte et la gestion des incidents de « non-conformité »

Le risque de non-conformité peut survenir dans la gestion au quotidien des activités de l'assureur en donnant lieu à des réclamations, assignations ou encore à des pénalités. Ces risques se trouvent alors matérialisés par la survenance d'un incident.

La collecte de ces incidents ainsi que leur analyse unitaire et/ou agrégée sont tout l'enjeu de la constitution d'une base incidents.

Affectés aux processus impactés, ces incidents ou dysfonctionnements peuvent enrichir le référentiel des risques de non-conformité, s'ils n'avaient pas été identifiés au préalable, et contribuer à leur évaluation dans la cartographie des risques – « *back-testing* ». Complément idéal de la cartographie, qui présente l'exposition potentielle aux risques, la base incidents permet d'observer la résultante des failles avérées du dispositif et de prendre les mesures nécessaires.

Validation des procédures internes et formation du personnel

La fonction de vérification de la conformité, garante du respect du cadre législatif, doit pouvoir émettre un avis sur la validité de l'ensemble des procédures, y compris vis-à-vis des règles internes imposées par l'assureur lui-même. Avant leur mise en œuvre, la fonction de vérification de la conformité doit être consultée et doit donner l'avis de *nihil obstat* : avis indiquant que « rien ne s'oppose », du point de vue de la conformité, à l'implémentation de ces procédures.

La fonction de vérification de la conformité est aussi en charge de la formation du personnel au cadre législatif et réglementaire dans lequel l'entreprise évolue, notamment pour les nouveaux arrivants. Ces formations permettent de sensibiliser les collaborateurs aux différents aspects de la conformité – ventes ou démarchages agressifs, conflits d'intérêts, situations discriminatoires, etc.

Enfin, la fonction de vérification de la conformité peut également intervenir en tant qu'expert auprès de toute autre direction afin de lui porter assistance dans l'interprétation et l'application des textes réglementaires spécifiques ainsi que vis-à-vis des procédures internes de l'assureur.

Les différentes natures de contrôles

► Contrôles sur les opérations

« Check-list » des documents à recueillir – visant les informations liées au client – ou des champs obligatoires lors de la souscription, vérification d'éligibilité à un contrat ou de respect des plafonds.

► Contrôles de l'organisation

Séparation de tâches, indépendance de certaines fonctions, formalisation des délégations de pouvoirs, tenue et formalisation des comités.

► Contrôles des comportements

Défaut de conseil, conflit d'intérêts, discrimination, corruption, non-respect des règles de la concurrence.

► Contrôles des agréments/profils

Immatriculations obligatoires telles que l'ORIAS – Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance –, licences ou agréments demandés dans un pays, compétences et honorabilité « *fit and proper* », etc.

Source : Optimind Winter

Focus sur quelques missions de la fonction de vérification de la conformité

Les missions dévolues à la fonction de vérification de la conformité sont multiples et sont intimement liées aux activités exercées par l'assureur. Certaines sont plus génériques. Il s'agit notamment :

- du respect des règles déontologiques et commerciales, notamment à l'égard des clients ;
- du respect des règles en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme – LCB/ FT.

LA PROTECTION DES DROITS DU CONSOMMATEUR

La protection des droits du consommateur est un enjeu crucial auquel les assureurs doivent faire face. Les problématiques de conformité en matière de devoir de conseil et plus généralement de pratiques commerciales n'ont jamais été aussi contraignantes. L'ordonnance du 21 janvier 2010 a confié à la Direction du Contrôle des Pratiques Commerciales – DCPC – de l'ACP, la mission de protection des droits du consommateur. Parallèlement, le pôle commun Assurance Banque Épargne a été créé pour assurer une parfaite coordination des actions conduites par l'ACP et l'AMF en matière de protection de la clientèle.

Afin d'être en mesure de répondre aux attentes de ces nouveaux organes de contrôle, la fonction de vérification de la conformité se doit d'être :

- le relais interne des exigences légales et réglementaires en matière de pratiques commerciales ;
- le contrôleur de la conformité des opérations commerciales réalisées par les directions marketing et commerciales vis-à-vis des exigences identifiées.

La protection des droits des consommateurs et les devoirs de conseil qui incombent aux assureurs découlent principalement de deux directives européennes – MIF et DIA.

La Directive européenne sur les Marchés d'Instruments Financiers – MIF –, entrée en vigueur en 2007 – prochainement complétée par MIF 2 –, a pour but de

garantir la protection des investisseurs en renforçant la transparence des marchés financiers. Il incombe à l'assureur de parfaitement connaître le profil de son client et d'informer ce dernier des risques associés à l'opération financière envisagée. La preuve du respect de ces obligations est entièrement à la charge de l'assureur, qui doit être en mesure de justifier de leur parfaite exécution.

La Directive sur l'Intermédiation en Assurance – DIA –, vise l'amélioration de la protection des assurés via le renforcement des obligations à la charge de l'intermédiaire d'assurance. Elle est entrée en vigueur en 2002 et sera prochainement complétée par DIA 2. Les travaux en cours de rédaction des directives MIF 2 et DIA 2 tendent peu à peu à faire converger les obligations à la charge des banquiers avec celles des assureurs.

Dans ce contexte, il appartient à la fonction de vérification de la conformité de réaliser les actions suivantes :

- suivre l'évolution des textes ;
- vérifier la conformité des dispositifs internes par rapport à ces textes ;
- s'assurer que l'entreprise met tout en œuvre pour garantir la protection des consommateurs, qu'il s'agisse d'investisseurs financiers ou d'assurés.

La protection des consommateurs, le devoir de conseil et les pratiques commerciales ont pour principal point commun le processus de contractualisation et de suivi de la relation contractuelle. La fonction conformité est chargée de vérifier le respect au quotidien des étapes de ce processus.

La réalisation, par l'assureur, d'une partie des obligations listées ci-dessus se concrétise par la formalisation d'une « proposition ». La formalisation de la proposition permet alors à l'assureur d'apprécier le risque et de proposer, ou non, des conditions de garantie.

Les principales obligations de l'assureur dans le cadre d'un contrat d'assurance

- Obligation de délivrer des informations/publicités présentant un contenu clair, exact et non trompeur.
- Obligation de proposer un produit adapté aux besoins exprimés par le client et à ses connaissances notamment en matière financière.
- Obligation de remettre une notice d'information précisant les garanties, les exclusions et les obligations de l'assuré.
- Obligation de délivrer à l'assuré une fiche d'information spécifique, décrivant le fonctionnement de la garantie dans le temps.
- Obligation de devoir de mise en garde sur les risques liés au contrat souscrit.
- Obligation de devoir d'information sur les modalités de réclamation et de de résiliation du contrat, etc.

Source : Optimind Winter

Dans ce cas concret, il appartient à la fonction de vérification de la conformité de s'assurer que le département en charge de la rédaction de la police d'assurance a mis en œuvre tous les moyens de contrôle nécessaires visant à garantir la cohérence des termes contenus dans la police avec ceux de la proposition. Ce contrôle opérationnel est dit « préventif » car il permet d'identifier le risque d'erreur en amont de la contractualisation et de sécuriser la relation contractuelle qui en découle. En effet, dans le cas où la police ne correspondrait pas aux termes de la proposition initiale, alors le contrat d'assurance serait nul.

Il est important de noter que la fonction de vérification de la conformité n'est pas en charge de la réalisation des contrôles précontractuels, mais uniquement de s'assurer :

- qu'il existe une procédure de contrôle formalisée, validée, diffusée et accessible ;
- que les opérationnels intéressés ont parfaitement exécuté ces contrôles.

Jusqu'à présent, les réclamations des assurés pour des motifs de manquement de l'assureur à ses obligations précontractuelles sont rares. Néanmoins, cette situation pourrait être différente, si les actions de groupe venaient à être autorisées en droit français.

LA LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Les établissements financiers sont tenus, par ordonnance, de déclarer les sommes qu'ils soupçonnent provenir d'un délit de blanchiment ou de financement du terrorisme – LCB-FT. Ces déclarations sont faites à TRACFIN – Traitement du Renseignement et Action contre les Circuits Financiers clandestins.

Depuis l'entrée en vigueur en janvier 2009 de la « 3^e directive », les secteurs de la banque et de l'assurance doivent respecter certaines obligations associant mesure de l'exposition, vigilance et reporting.

LE LANCEMENT D'UN NOUVEAU PRODUIT

La décision de proposer au marché un nouveau produit est souvent jugée comme stratégique pour les assureurs. Son lancement constitue un processus interne, qui nécessite l'intervention de plusieurs experts à

chacune de ses phases. La fonction de vérification de la conformité intervient dans ce cas, en qualité d'expert afin de s'assurer de la conformité du produit, de sa documentation et des processus de commercialisation / souscription, gestion, ou encore de renonciation. Dans le cadre de l'étude d'opportunité, l'association des travaux de la conformité notamment à ceux de l'actuariat et du marketing, permet de dresser un premier état des lieux de l'environnement réglementaire et juridique de la cible envisagée. Au fur et à mesure que sont définis les contours du futur produit ou service, cette analyse doit être affinée afin de s'ajuster à ses caractéristiques propres. De la même façon, ses impacts sur le profil de risques de l'entreprise et plus particulièrement sur son exposition au risque de non-conformité doivent être définis avec précision. À l'issue de cette étude d'opportunité, la conformité peut émettre un avis formalisé destiné à présenter au comité ad hoc l'ensemble des éléments de risques identifiés pour arbitrage.

Son objectif est aussi de s'assurer que les orientations du projet restent en cohérence avec le cahier des charges initial, sans générer de nouveaux éléments de risques non pris en compte lors de l'étude d'opportunité.

La fonction de vérification de la conformité doit ainsi s'assurer que l'ensemble des obligations de l'assureur sont prises en compte dans le cadre du lancement du nouveau produit, notamment :

- le devoir de conseil, d'information précontractuelle et contractuelle ainsi qu'une gestion adaptée des réclamations vis-à-vis des prospects et clients futurs ;
- l'existence de procédures de collecte, de stockage et d'accès des informations personnelles recueillies en accord avec les dispositions de la CNIL ;
- des campagnes publicitaires adaptées et des pratiques commerciales adéquates mises en œuvre par les intermédiaires chargés de la distribution ;
- des obligations spécifiques telles que la convention AERAS – s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé.

Enfin, la fonction de vérification de la conformité doit suivre toute modification ultérieure du produit mis sur le marché, et également les évolutions de son environnement légal et réglementaire.

Les obligations de l'assureur en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

- Mettre à jour les dossiers de la clientèle.
- Elaborer une classification des risques de LCB-FT adaptée aux activités et risques encourus.
- Mettre en œuvre une approche par les risques, modulable en fonction du risque de blanchiment présenté par le client, le produit ou la nature de la relation d'affaire.
- Elaborer un dispositif de gels des avoirs – notamment pour le secteur de l'assurance.
- Renforcer le dispositif de contrôles avec pour objectif une meilleure prise en compte des contrôles effectués tout au long du processus pour limiter les redondances.
- Mettre en place un dispositif centralisé d'analyse des anomalies et de déclaration des opérations à TRACFIN.

Source : Optimind Winter



Conclusion

La Directive Solvabilité II amène l'ensemble des acteurs à repenser leur organisation et à trouver un positionnement pour cette nouvelle fonction qu'est la vérification de la conformité. Dans les faits, cette fonction était nécessairement existante dans les entités bien que diffuse, donc non centralisée ni systématisée. De même, la veille réglementaire devait se réaliser en fonction des moyens sans disposer d'un processus systématique ni d'une analyse profonde des impacts de l'évolution des textes.

Dès lors, cette fonction a rapidement soulevé de nombreuses questions tant au regard de l'organisation existante que de son articulation avec les autres fonctions. Dans cette perspective de compréhension, il est bien utile et nécessaire de la concevoir comme une fonction détenant une expertise particulière contributive au système de contrôle interne tout comme le sont respectivement les responsables juridiques ou de la sécurité des systèmes d'information.

Ce risque de non-conformité ne peut que s'accroître dans les années à venir. Nous sommes, en effet, dans un contexte en forte évolution réglementaire qui a vu

d'une part les pouvoirs de sanctions de l'ACP se renforcer, d'autre part les discussions autour des actions de groupe – *Class-actions* à la française – fortement avancées.

L'émergence dans la réglementation de la notion de « vérification de la conformité » offre, en tout état de cause, l'opportunité évidente de professionnaliser cette fonction à part entière, de sécuriser davantage l'activité des assureurs et de protéger *in fine* le consommateur.

Il n'est pas impossible, d'ailleurs, que lors d'une prochaine étape, cette fonction se dirige vers une accréditation par l'autorité de tutelle via la délivrance d'une carte professionnelle ou l'application d'une clause dite de « grand-père » pour les plus expérimentés. C'est déjà le cas pour les responsables de la conformité et du contrôle interne – RCCI – et les responsables de la conformité pour les services d'investissement – RCSI – dans le cadre du règlement de l'Autorité des Marchés Financiers.

Cette fonction qui se doit d'accompagner les métiers et leur développement est promise à un bel avenir.

Qui sommes-nous ?

Leader de l'actuariat conseil et de la gestion des risques en France, OPTIMIND WINTER constitue l'interlocuteur de référence pour les assureurs, mutuelles, administrations, banques et grandes entreprises qui souhaitent un partenaire métier de haut niveau les accompagnant dans leurs projets stratégiques. Éthique, déontologie, expertise, méthode, pragmatisme et investissement sont les valeurs clefs qui animent nos 180 collaborateurs, consultants experts pour la plupart, dont plus de 70 actuaires diplômés membres de l'Institut des Actuariers. Nos clients bénéficient ainsi des plus hautes expertises en gestion du risque associées à la qualité d'une signature de référence d'un des leaders européens en gestion des risques. Notre indépendance, garantie par un capital détenu uniquement par nos salariés et dirigeants, offre à nos clients la perspective d'une collaboration pérenne et engagée.

OPTIMIND WINTER vous apporte son expertise sur les métiers suivants :

- Actuariat Conseil
- Protection Sociale
- Risk Management
- Projets & Maîtrise d'Ouvrage

Optimind Winter est présent à Paris, Lyon et Strasbourg.

Pour plus d'informations :

www.optimindwinter.com

optimind winter ::

LOCAL OPTIMIZATION EUROPEAN MINDED



Les Dossiers Techniques d'Optimind Winter sont produits selon des processus respectueux de l'environnement. Ils sont imprimés sur des papiers certifiés par des labels de qualité environnementaux et sont imprimés par un prestataire certifié Imprim'Vert.

Réalisation : BRIEF - Crédit photos : Shutterstock.
Tous droits réservés. Reproduction interdite sans l'autorisation d'Optimind Winter.