

LA DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE – DDA

LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE AU CŒUR DE LA RÉFORME

Les textes et le calendrier de mise en œuvre 2

Les exigences structurantes de la DDA 3

- Transparence et professionnalisation de tous les réseaux de distribution
- La gouvernance et la surveillance des produits plaçant l'intérêt du client au centre du processus
- Une structuration et une graduation des exigences en matière de conseil

Conclusion : Le marché peut-il être prêt dans les délais ? 8

La Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA), publiée au Journal Officiel de l'Union Européenne le 2 février 2016, a pour principaux objectifs d'harmoniser la distribution des produits d'assurance pour l'ensemble des acteurs du marché, intermédiaires et entreprises d'assurance, et d'apporter plus de transparence et de protection aux assurés.

Ces règles de protection de la clientèle s'inscrivent dans la même philosophie que la réforme MIFID2 pour les instruments financiers, et sont complémentaires au règlement PRIIPs qui normalise l'information sur les produits d'investissement fondés sur l'assurance.

Dans le cadre de cette réforme, applicable à compter du 1^{er} octobre 2018 (suite à la décision de la Commission Européenne du 20/12/2017), la notion de protection de la clientèle s'entend de manière large dès la phase de conception des produits d'assurance jusqu'à leur retrait de la commercialisation.

Si tous les sujets traités par la DDA ne sont pas nouveaux pour le marché français, la transposition dans notre droit national suscite de nombreux travaux et échanges de place et sera tardivement finalisée et publiée d'ici la date limite de transposition fixée au 23 février 2018.



Dan Chelly
Senior Partner
Risk Management



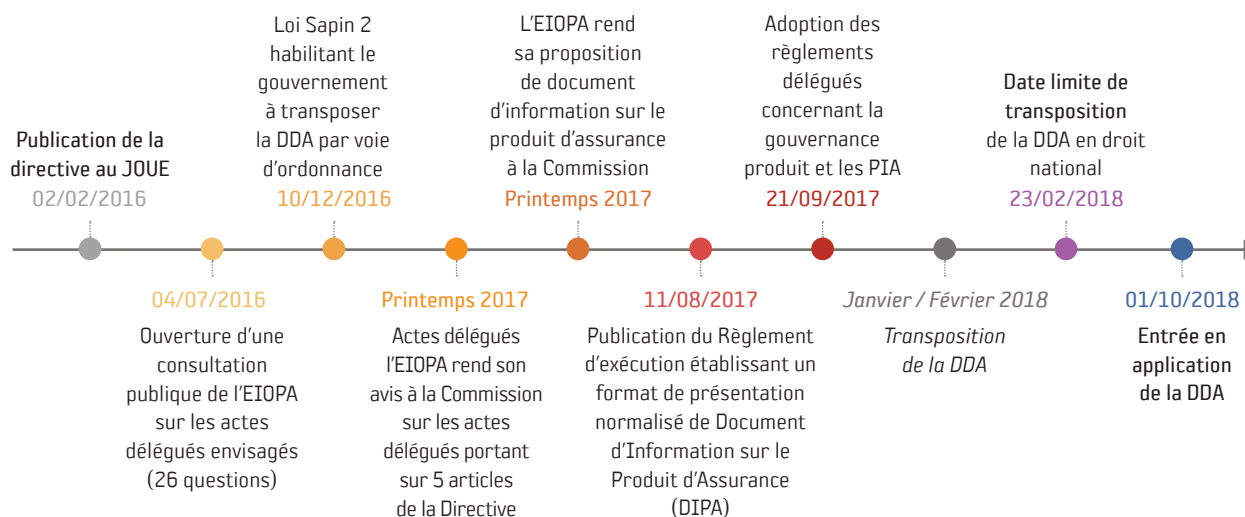
Carole Riaux
Manager
Risk Management

01 | LES TEXTES ET LE CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

Depuis la publication de la DDA, plusieurs textes européens sont venus compléter ses dispositions.

Les derniers textes attendus restent relatifs à la transposition en droit français.

Le calendrier des travaux depuis la publication de la Directive peut être présenté ainsi :



Au niveau Européen, l'ensemble des règlements complémentaires à la DDA, initialement attendus en février 2017, ont été adoptés par la Commission Européenne et publiés en août et en septembre 2017. Il s'agit :

- du règlement d'exécution du 11/08/2017 portant sur le document d'information sur le produit d'assurance (IPID) ;
- du règlement délégué sur la gouvernance et la surveillance produit qui vient compléter les dispositions de l'article 25 de la DDA ;
- du règlement délégué du 21/09/2017 sur l'information et les règles de conduite concernant les produits d'investissement fondé sur l'assurance. Ces produits font l'objet d'obligations supplémentaires en matière d'informations précontractuelles, de gestion des conflits d'intérêt, de transparence des rémunérations et d'exercice du conseil. Ce texte vient notamment préciser les articles 26 à 30 de la DDA. Ses dispositions sont d'ailleurs très proches de celles prévues par la Directive MIFID2 sur les instruments financiers.

Des éléments d'interprétation des différentes dispositions de ces règlements sont contenus dans les avis techniques publiés par l'EIOPA lors des consultations préalables réalisées fin 2016 et dans le courant de l'année 2017.

Les textes de transposition en droit français sont en cours de finalisation par la Direction Générale du Trésor en collaboration avec l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).

Une ordonnance et un décret doivent ainsi paraître avant la date limite de transposition de la DDA, fixée au 23 février 2018, pour permettre aux organismes concernés de finaliser leur mise en conformité. Compte-tenu de leur publication tardive, le report de la date d'application de la DDA au 1^{er} octobre 2018, accordée par la Commission Européenne lors de sa session plénière du 20 décembre dernier, permettra au marché de s'appuyer sur les textes nationaux.

Si les différents domaines et les chantiers à mener pour se mettre en conformité sont bien identifiés, le retard pris dans le calendrier réglementaire faisait douter quant à la bonne préparation du marché dès la date d'entrée en vigueur des dispositions de la DDA. Le report de la date d'effet semble donc bienvenu.

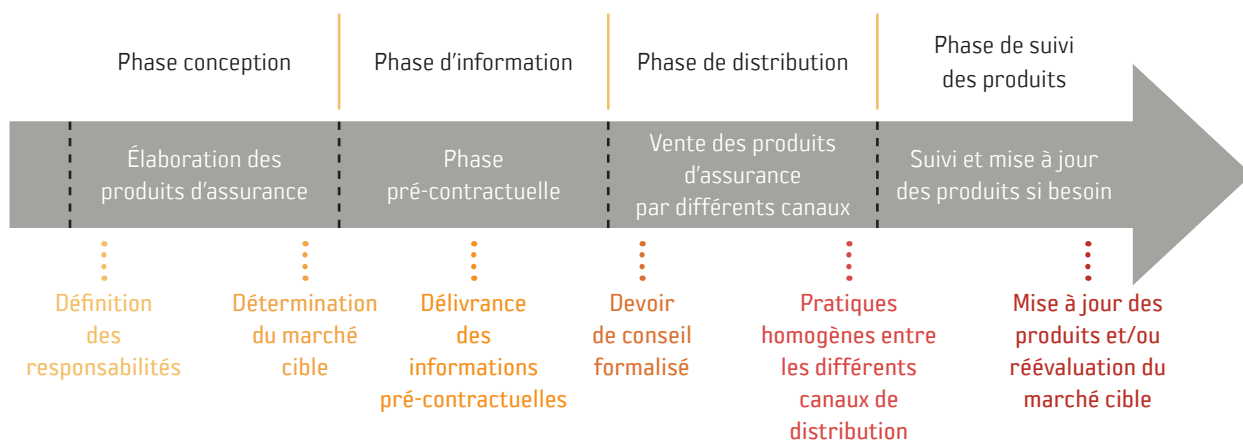


02 | LES EXIGENCES STRUCTURANTES DE LA DDA

La DDA englobe beaucoup de sujets plus ou moins novateurs par rapport au droit français :

- qualité d'intermédiaire, dont celle à titre accessoire et les conditions d'exercice à remplir ;
- liberté d'établissement, libre prestations de service ;
- obligations de capacité professionnelle ;
- transparence de rémunérations ;
- informations à remettre avant la conclusion du contrat ;
- devoir de conseil ;
- gouvernance et surveillance des produits ;
- traitement des réclamations et règlement extra-judiciaire des litiges ;
- obligations spécifiques portant sur les produits d'investissement fondés sur l'assurance (PIA), communément nommé produits d'assurance vie en droit français ;
- sanctions associées en cas de non-conformités qui viendront s'intégrer dans le code monétaire et financier aux pénalités déjà applicables par l'ACPR.

Les principales dispositions de la DDA impactent l'ensemble du cycle de vie du produit d'assurance :



Les sujets majeurs pour le marché français, ayant des impacts significatifs sur l'organisation, les processus et les outils, seront développés ci-dessous.

Outre l'intégration de nouvelles règles dans notre droit national, les enjeux de la transposition porteront également sur l'articulation entre les dispositions existantes et celles prévues par la DDA.

L'ensemble des dispositions de la DDA impacte tout le cycle de vie d'un produit d'assurance.

Transparence et professionnalisation de tous les réseaux de distribution

Des nouvelles règles portant sur les aptitudes professionnelles à exercer une fonction de distribution

Les salariés et responsables de la distribution de produits d'assurance doivent disposer de façon continue, des connaissances et aptitudes nécessaires à cette fonction. L'article 10 de la DDA pose ainsi les objectifs souhaités concernant les exigences en matière de formation professionnelle initiale et continue.

Il incombe à l'intermédiaire ou à l'entreprise d'assurance de veiller au maintien des aptitudes et connaissances nécessaires à l'exercice de la distribution dans le temps.

Ainsi, pour l'ensemble des salariés et responsables prenant part directement à la distribution, un dispositif de formation professionnelle d'un minimum de 15 heures par an doit être mis en place, intégrant un processus de validation des acquis.

Pour les intermédiaires, des conditions spécifiques sont prévues par la DDA : un programme de formation à respecter (annexe 1 de la DDA) et la remise d'un certificat validant les acquis à l'issue des formations.

Les entreprises d'assurance doivent quant à elles définir leur programme de formation en cohérence avec leur activité.

Ces derniers doivent également être honorables : les salariés et les responsables de la distribution sont tenus de disposer d'un casier judiciaire vierge et ne doivent pas avoir fait l'objet d'une déclaration de faillite.

Des outils et une organisation, avec une fonction dédiée à la vérification de ces obligations, sont à mettre en œuvre pour les entreprises concernées, dont une politique et un registre spécifique permettant de conserver les éléments justificatifs.

Par ailleurs, la question se pose lorsqu'un salarié en poste ne répond pas aux obligations prévues par l'article 10 de la DDA. Les réponses sont à trouver avec la direction des Ressources Humaines.

La gestion des conflits d'intérêt et la transparence des rémunérations : de nouveaux dispositifs de protection de la clientèle

L'objectif est de s'assurer que le distributeur et ses salariés agissent dans l'intérêt du client.

Les informations à fournir au client sont listées par la DDA. Si la remise d'informations préalables avant la conclusion du contrat existe déjà en droit français, celle-ci est complétée avec la DDA. Il s'agit notamment pour l'intermédiaire de préciser tout lien d'exclusivité avec un assureur ou les liens capitalistiques éventuels (s'ils sont supérieurs à 10 %) avec le concepteur du produit permettant au prospect d'identifier un potentiel conflit d'intérêt.

Si aucun mode de rémunération n'est formellement interdit par la DDA, celle-ci doit être indiquée par le distributeur. Les assureurs qui commercialisent leurs propres produits devront également informer sur la nature de la rémunération perçue par le salarié en charge de la distribution.

Pour les produits d'assurance-vie, la gestion des situations de conflits d'intérêts est spécifiquement traitée par la DDA. Des dispositifs organisationnels et administratifs efficaces devant être formalisés, de manière proportionnée aux activités exercées, aux produits distribués.

Elle passe également par une revue et une analyse des modes de rémunérations, plus particulièrement pour

incitations (rémunérations versées par un tiers autre que l'assuré) dont la conformité doit être justifiée par écrit.

La DDA oblige désormais à prendre toutes mesures appropriées pour détecter les conflits d'intérêt et impose au distributeur d'informer, avant la conclusion du contrat d'assurance-vie, du risque ou de la situation de conflit d'intérêt. Cette exigence impacte le parcours client et ses obligations d'informations et de conseil.

De manière globale, les problématiques liées aux conflits d'intérêt et aux modes de rémunération conduisent à s'interroger sur les objectifs commerciaux et leurs critères d'appréciation qui devraient désormais intégrer une évaluation qualitative.

Sur un plan plus opérationnel, des questions se posent quant à la revue des politiques de rémunérations et à la formalisation du processus de gestion et prévention des conflits d'intérêts. En effet, l'identification des situations potentielles de conflit d'intérêts apparaît comme un exercice délicat, même avec l'appui des dispositions du Règlement Délégué du 21/09/2017 sur les produits d'assurance-vie.

La gouvernance et la surveillance des produits plaçant l'intérêt du client au centre du processus

Le processus de conception et de mise à jour des produits d'assurance est désormais normé par l'article 25 de la DDA et complété par le règlement délégué du 21/09/2017 sur la gouvernance et la surveillance des produits (GSP).

Les concepteurs de produits d'assurance doivent organiser et formaliser une politique de gouvernance et de surveillance des produits qui décrit le processus d'approbation des produits, les modalités de définition du marché cible, la stratégie de distribution, les tests avant commercialisation, le dispositif de surveillance des produits, les modalités de mise à jour du produit et les cas de retrait de la commercialisation.

Sont systématiquement considérés comme des concepteurs les assureurs en tant que porteurs des risques. Les engagements qu'ils portent vis à vis des assurés motivent ce principe.

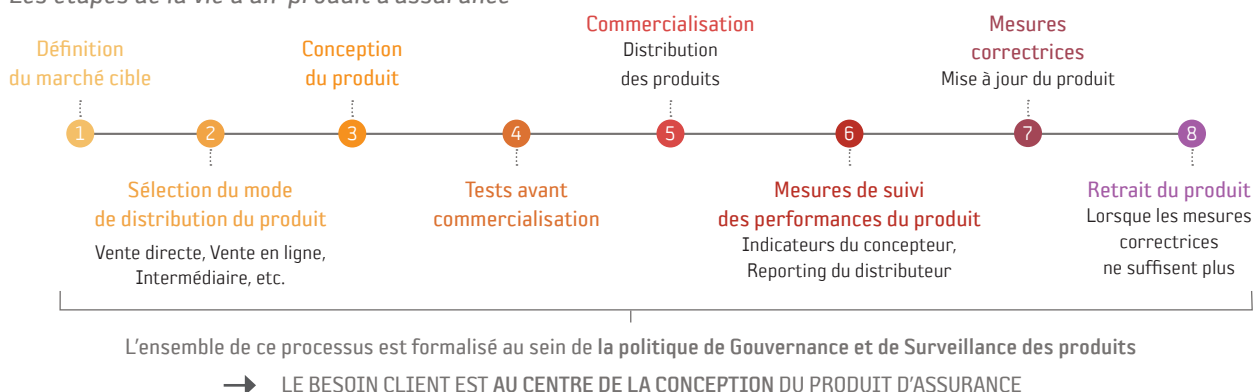
Certains intermédiaires peuvent être considérés comme co-concepteur du produits, s'ils agissent en tant que tel.

La notion de co-conception est définie par le règlement délégué du 21/09/2017 mais limite le périmètre de la notion.

Lors de sa conférence du 22/11/2017, l'ACPR a précisé que la coassurance est également considérée comme de la co-conception.

La gouvernance du produit met le client au cœur du processus puisque les concepteurs doivent définir le marché cible pour lequel le produit répond aux besoins. La granularité du marché va dépendre de la nature des produits et de la stratégie de développement. La notion est décrite dans le Règlement Délégué du 21/09/2017.

Les étapes de conception et de surveillance du produits ont, selon la DDA, pour finalité de s'assurer que les produits d'assurance restent en permanence en phase avec les besoins du marché cible.

Les étapes de la vie d'un produit d'assurance

Le concepteur doit intégrer dans son processus la production de l'ensemble des informations à remettre aux distributeurs permettant de distribuer le produit vers le marché cible.

Ces exigences structurantes obligent à revoir l'ensemble du processus produits (procédures, validations, rôle

des Comités nouveaux produits...) mais également les conventions de distribution qui devraient bien formaliser des rôles et responsabilités, notamment en cas de co-conception entre l'assureur et le distributeur.

Les étapes de conception et de surveillance du produits auront pour finalité de s'assurer que les produits d'assurance restent en permanence en phase avec les besoins du marché cible.

Une structuration et une graduation des exigences en matière de conseil

Les différentes obligations décrites précédemment ont pour finalité d'améliorer la qualité de conseil dont les exigences prévues par la DDA sont graduées selon que le produit d'assurance relève de la vie ou de la non-vie.

Si la DDA autorise la vente sans conseil, qui consiste en la simple présentation d'informations objectives sur le produit, une clause de flexibilité permet aux Etats-membres de l'interdire pour tout ou partie des produits d'assurance.

La vente sans conseil ne sera pas autorisée en France, dans la continuité de la législation existante.

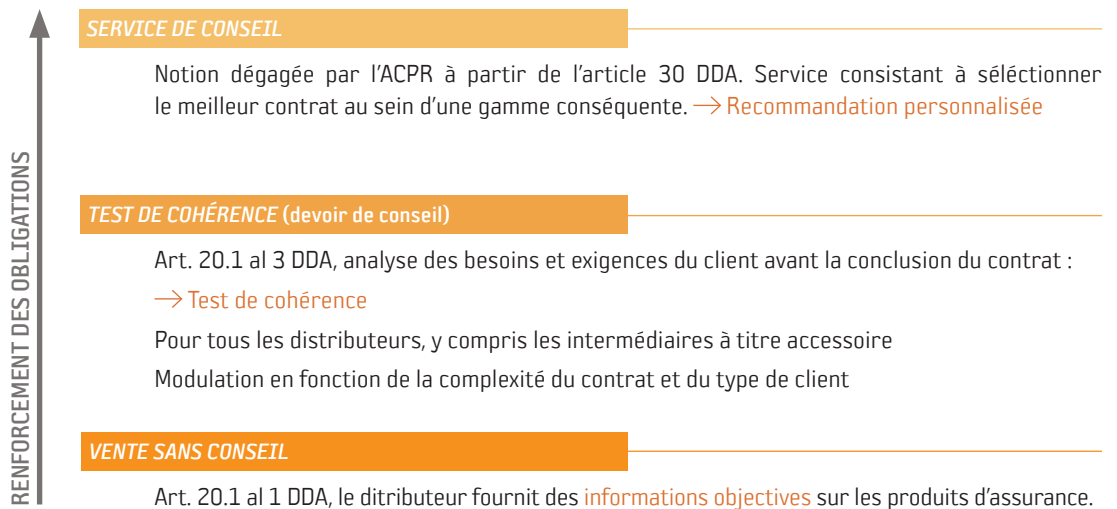
Pour les produits non-vie, les distributeurs doivent a minima, s'assurer de la cohérence du produit proposé avec les exigences et les besoins du client.

En droit français, l'obligation de conseil est une notion déjà existante mais jusque-là partiellement règlementée. Le conseil en assurance non-vie est uniquement régi pour les

intermédiaires par le code des assurances (article L.520-1). Pour les organismes d'assurance, l'exercice du conseil n'a été précisé que par la jurisprudence ou par des recommandations de l'ACPR.

La formalisation du devoir de conseil en assurance non-vie va ainsi se généraliser pour l'ensemble des distributeurs. La notion de service de conseil, ou recommandation personnalisée sera également une option possible.



La graduation du conseil adapté *aux clients en non-vie*

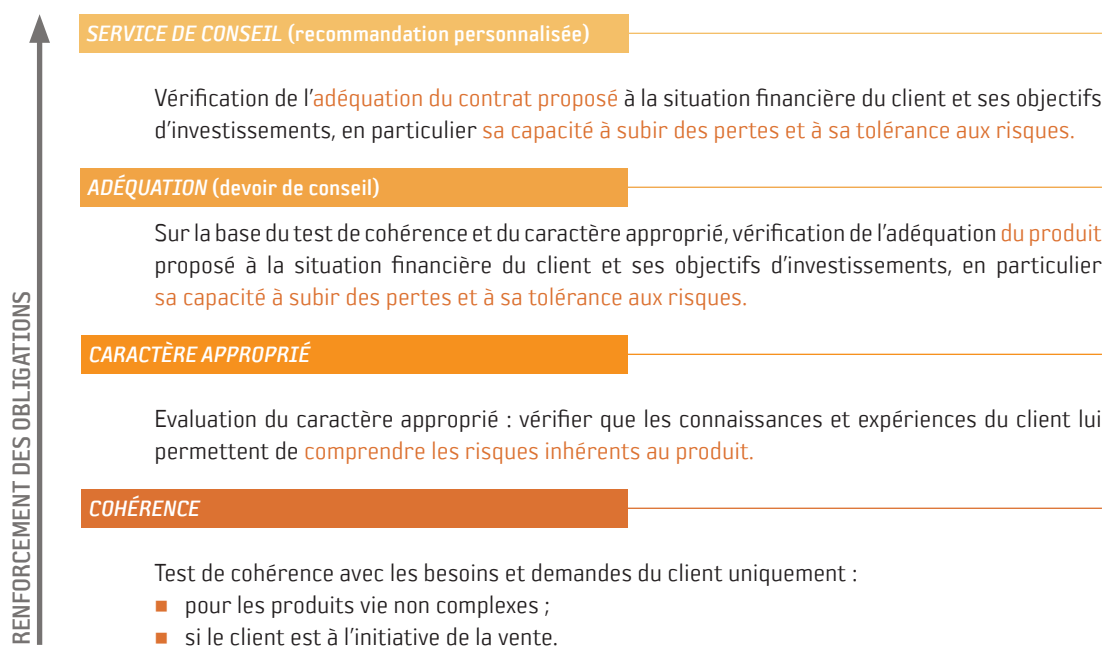
Concernant les produits d'assurance-vie, le devoir de conseil se matérialise par une évaluation du caractère approprié du produit aux exigences et besoins du client, à son niveau de connaissance et à son expérience lui permettant de comprendre les risques inhérents au produit proposé.

Le distributeur doit offrir un service de conseil qui consiste à vérifier, en plus du caractère approprié, l'adéquation du produit à la situation financière du client, à ses objectifs de placements, à sa capacité à subir des pertes financières et sa tolérance aux risques.

En droit français, l'obligation de conseil est une notion déjà existante mais jusque-là partiellement réglementée.

Le conseil en assurance non-vie est uniquement régi pour les intermédiaires par le code des assurances (article L.520-1). Pour les organismes d'assurance, l'exercice du conseil n'a été précisé que par la jurisprudence ou par des recommandations de l'ACPR.

Dans le cadre de la transposition en droit français, le niveau de conseil en assurance-vie correspondra très probablement au test d'adéquation prévu par la DDA. Ainsi, la notion de service de conseil ou recommandation personnalisée serait renforcée.

La graduation du conseil adapté *aux clients en vie (PIA)*

La vraie nouveauté porte sur l'adéquation dans le temps du produit aux besoins du client qui se matérialise par une information écrite annuelle.

Cette exigence nécessite une conservation des informations collectées par le distributeur pendant toute la durée du contrat.

Quelques points sur cette disposition restent à préciser, et notamment le périmètre de cette obligation en droit français : doit-elle être réalisée dans le cadre du devoir de

conseil ou uniquement dans le cadre du service de conseil tel que cela est prévu par la DDA ? Qui en est responsable ?

Dans tous les cas, la traçabilité, notamment sur la collecte des exigences et besoins du souscripteur ou adhérent devient une obligation avant de proposer une solution d'assurance en cohérence ou en adéquation avec le produit proposé.

Le document d'information sur le produit d'assurance (IPID) intégré au parcours client

Réalisé par le concepteur et destiné à présenter de manière synthétique le produit d'assurance non-vie, ce document est totalement normé par la DDA et le Règlement d'exécution du 11/08/2017. Il a vocation à être remis avec la notice d'information sur les garanties et les tarifs prévue à l'article L112-1 du code des assurances.

Il ne porte que sur les produits non-vie, les produits d'assurance-vie relevant de la réforme PRIIP's et devant faire l'objet d'un document d'informations clés (KID ou DIC). Les contrats mixtes, intégrant des garanties vie et non-vie, devront faire l'objet d'un IPID.

Les modalités de remise de ce document sont précisées par les textes.

Si chaque catégorie de contrat semble ainsi disposer de son document normé, certaines questions doivent être traitées dans le cadre de la transposition. Quel sera le document à produire pour les produits d'assurance vie non « PIA » tels que les produits obsèques ou temporaire décès ?

Par ailleurs, les produits d'assurance intégrant plusieurs formules et garanties devront-ils faire l'objet de plusieurs IPID, notamment si certaines formules sont destinées à des cibles définies ? Dans ce cas, faut-il aller jusqu'à revoir le produit en lui-même pour créer un produit d'assurance par cible ? Des interrogations subsistent encore sur ce sujet et des réponses pratiques sont attendues dans le cadre de la transposition.

Concernant le contenu et la remise de l'IPID, l'ACPR précise qu'il doit être rédigé de façon claire et non-trompeuse et remis suffisamment en amont de la souscription (avant la remise de la liasse contractuelle), pour permettre aux clients de comparer des produits d'assurance identiques.

De manière opérationnelle, le moment de la remise de l'IPID ou du DIC pourrait s'intégrer dans le parcours client entre les étapes de collecte des besoins et exigences et la remise d'un devis préalable à la souscription.

Enfin, il sera important de vérifier opérationnellement le respect des contraintes techniques pour la production de ces documents.

La formalisation du devoir de conseil en assurance non-vie va se généraliser pour l'ensemble des distributeurs. L'IPID, rédigé de façon claire et non-trompeuse, devra être remis suffisamment en amont de la souscription.



03 | CONCLUSION : LE MARCHÉ PEUT-IL ÊTRE PRÊT DANS LES DÉLAIS ?

Si une analyse d'écart peut d'ores et déjà être réalisée, le marché reste dans l'attente des textes de transposition pour décliner l'intégralité des dispositions prévues, et surtout connaître la position du régulateur sur les adaptations apportées au regard des spécificités du marché français.

Les retards du calendrier réglementaire et ce malgré l'anticipation des instances européennes, impactent le niveau de préparation du marché qui aurait eu des grandes difficultés à être totalement conforme au 23 février prochain sans la décision de la Commission Européenne a de ce fait un impact bénéfique sur la conduite des projets.

Les informations disponibles dans les textes européens ainsi que celles communiquées par l'ACPR lors de sa conférence permettent d'ores et déjà d'identifier, d'organiser et de préparer les différentes actions à mener.

Par ailleurs, au regard de la législation et de la réglementation françaises, il apparaît également opportun de s'appuyer sur l'existant. Les procédures de distribution, les politiques écrites ou processus de conception des produits mis en place par les acteurs doivent servir de point de départ pour se mettre en conformité avec les exigences de la directive.

Si le délai de préparation supplémentaire doit permettre aux distributeurs et assureurs d'être prêts dans les temps, il faut rester vigilant sur les impacts de la réforme sur les différents processus et les outils, notamment en termes de charge de travail, de temps et de coûts de développement.



Leader de l'actuariat conseil et de la gestion des risques en France, Optimind Winter constitue l'interlocuteur de référence pour les organismes assureurs, banques et grandes entreprises qui souhaitent un partenaire métier de haut niveau les accompagnant dans leurs projets stratégiques.

Expertise, méthode, intégrité, engagement, pragmatisme, innovation, anticipation et disponibilité 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 Actuaiers. 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 :



Actuarial Services



Employee Benefits



Risk Management



Finance & Performance



Business Transformation



Financial Structuring

optimind winter ::
manage risk build your future

Pour plus d'informations, rendez-vous sur notre site www.optimindwinter.com

NOS MARQUES DÉDIÉES



Libérez le potentiel de vos données
et entrez en toute conformité dans l'ère digitale



Agence de conseil en communication sociale
au service des entreprises

Votre contact /

Marine de Pallières, responsable de la communication / marine.depallieres@optimindwinter.com
T / +33 1 48 01 91 66



RETROUVEZ
L'ENSEMBLE
DE NOS
ÉVÈNEMENTS

