

PROVITALIA
(ex-2AP)
Procédure n° 2018-02

Blâme et sanction pécuniaire
de 20 000 euros

Audience du 24 avril 2019
Décision rendue le 15 mai 2019

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION COMMISSION DES SANCTIONS

Vu la lettre du 19 avril 2018 par laquelle le Président de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ci-après « l'ACPR ») informe la Commission de ce que le Collège de supervision de l'ACPR (ci-après le « Collège »), statuant en sa formation sectorielle de l'assurance, a décidé d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre de la société 2AP Assurances, dénommée aujourd'hui Provitalia, 116 bis, avenue Édouard-Herriot à Décines-Charpieu (69150), enregistrée sous le n° 2018-02 ;

Vu la notification des griefs du 19 avril 2018 ;

Vu les mémoires en défense des 13 juillet 2018, 25 janvier 2019 et 13 mars 2019, par lesquels Provitalia conteste le grief et soutient que, dans le cadre de la présente procédure, il a été porté atteinte au principe d'égalité des armes et aux règles du procès équitable ;

Vu les mémoires en réplique des 14 septembre 2018 et 19 février 2019, par lesquels M. Jean-Louis Guillotin, représentant du Collège, maintient le grief notifié ;

Vu le rapport du 21 mars 2019 de M^{me} Martine Jodeau, rapporteur, dans lequel celle-ci conclut que le grief est entièrement établi ;

Vu les courriers du 21 mars 2019 convoquant les parties à l'audience et les informant de la composition de la Commission ;

Vu le mémoire du 17 avril 2019 par lequel Provitalia, dans ses observations en réponse au rapport du rapporteur, maintient que la Commission ne dispose d'aucun élément factuel ou analyse juridique justifiant une sanction disciplinaire et que les principes du droit au procès équitable n'ont pas été respectés dans cette procédure ;

Vu la lettre adressée à la Commission le 2 mai 2019 par Provitalia au sujet des actions correctrices mises en œuvre depuis le début de la procédure de contrôle ;

Vu les autres pièces du dossier, notamment le rapport de contrôle du 19 octobre 2017 de [...], responsable de la mission de contrôle ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 112-2, L. 112-2-1 et R. 520-2, dans leur rédaction en vigueur au moment du contrôle, et son article R. 521-2, créé par le décret n° 2018-431 du 1^{er} juin 2018 relatif à la distribution d'assurances (ci-après le « décret n° 2018-431 ») ;

Vu le code monétaire et financier (ci-après le « CMF »), notamment ses articles L. 612-38, L. 612-41 et R. 612-35 à R. 612-51 ;

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 222-6 ;

Vu le règlement intérieur de la Commission des sanctions ;

La Commission des sanctions de l'ACPR, composée de M. Jean-Pierre Jouguelet, Président, de M. Yves Breillat, M. Francis Crédot, M^{me} Christine Meyer-Meuret, et M. Thierry Philipponnat ;

Après avoir entendu, lors de sa séance publique du 24 avril 2019 :

- M^{me} Jodeau, rapporteur, assistée de M. Fabien Patris ;
- M^{me} Evelyne Ahipeaud, représentante de la directrice générale du Trésor ;
- M. Guillotin, représentant du Collège, assisté du chef du service des affaires institutionnelles et du droit public, et de deux juristes au sein de ce service ; M. Guillotin a proposé à la Commission de prononcer une interdiction de commercialisation des contrats pendant une période de deux mois ainsi qu'un blâme et une sanction pécuniaire de 50 000 euros, dans une décision publiée sous une forme nominative ;
- La société Provitalia, représentée par son Président, ainsi que par M^{es} Benoît Lapointe de Vaudreuil et Lionel Lefebvre (cabinet Orid avocats) ;

Après avoir délibéré en la seule présence de M. Jouguelet, Président, de MM. Breillat et Crédot, M^{me} Meyer-Meuret et M. Philipponnat, ainsi que de M. Jean-Manuel Clemmer, chef du service de la Commission des sanctions faisant fonction de secrétaire de séance ;

1. Considérant que la société Provitalia (ex-2AP Assurance), immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie des courtiers d'assurance, exerce son activité depuis février 2014 ; qu'elle employait, au moment du contrôle sur place, une quarantaine de salariés, contre 9 fin 2015 ; que, selon les informations communiquées oralement à l'audience par Provitalia, elle a réalisé, en 2018, un chiffre d'affaires de 1,8 million d'euros et un résultat net d'environ 20 000 euros ; qu'après avoir conclu plusieurs partenariats commerciaux, elle n'exerce plus son activité d'intermédiation qu'en relation avec deux courtiers exclusifs, [le courtier X] et [le courtier Y] ;

2. Considérant que Provitalia distribue, par des appels téléphoniques exclusivement sortants effectués depuis sa plateforme tunisienne qui emploie l'essentiel de ses effectifs, des contrats d'assurance prévoyance, des assurances complémentaires et sur-complémentaires santé ; que son processus de commercialisation, qui repose sur l'exploitation de fichiers d'abonnés téléphoniques filtrés par Bloctel, comporte 3 étapes, respectivement de qualification, de vente et de confirmation, dont chacune se déroule selon un « script » ; que le prospect, contacté lors de la phase de qualification, fournit des éléments d'identité, donne des informations, notamment sur les éventuels contrats d'assurance souscrits et indique s'il accepte d'être rappelé ; qu'en cas de réponse positive, un « conseiller vendeur » rappelle ultérieurement le client ; que l'entretien téléphonique s'achève, après le recueil d'un complément d'informations sur le client et la

présentation d'une argumentation commerciale sur les garanties susceptibles de l'intéresser, par la phase de vente proprement dite au terme de laquelle l'intéressé, avisé de ce que le contrat sera conclu dès que son « *consentement par signature électronique* » aura été recueilli, communique les coordonnées du compte sur lequel les primes seront prélevées ; que le client reçoit enfin un code secret par sms, dont la divulgation au vendeur permet de finaliser la souscription du contrat ; que le « conseiller vendeur » établit la proposition d'assurance en utilisant les outils informatiques mis à disposition par les grossistes partenaires (progiciel [A] de la société Provitalia, pour les produits proposés par [le courtier X], jusqu'en avril 2017 et [courtier Z] puis l'extranet du [courtier X] ou du [courtier Y]) ; que, lors du dernier appel, dit de confirmation, il est rappelé au client que le contrat est déjà conclu ; que, toutefois, le script prévoit qu'en cas d'objection ou de refus à ce stade, l'adhésion est annulée ; qu'à la date du contrôle, une copie du contrat signé lui était alors envoyée par le courtier grossiste, soit par courrier plusieurs jours après la souscription du contrat ([courtier X] et [courtier Z]), soit par courriel ([courtier Y]) ;

3. Considérant qu'à la suite de la décision d'assujettissement à contrôle du 13 février 2017, Provitalia a fait l'objet d'un contrôle sur place du 2 mars au 27 juin 2017 ; que ce contrôle a donné lieu à la signature d'un rapport définitif le 19 octobre 2017 ; qu'au vu de ce rapport, le Collège a décidé, lors de sa séance du 10 avril 2018, d'ouvrir la présente procédure disciplinaire ;

I. - Sur les questions générales et exceptions de procédure

4. Considérant, en premier lieu, que Provitalia indique qu'elle n'a, à aucun moment été avisée de « *l'intérêt de se faire défendre par un avocat* » ; qu'ensuite, la brièveté du délai de 15 jours dont elle a disposé pour prendre connaissance du dossier et préparer son troisième mémoire en réponse aux observations du représentant du Collège, portait atteinte aux droits de la défense ;

5. Considérant cependant, tout d'abord, que la notification des griefs mentionnait la possibilité de se faire assister ou représenter par tout conseil de son choix ; que la lettre du 3 mai 2018, par laquelle le rapporteur fixait le délai imparti à Provitalia pour présenter ses premières observations en défense, demandait, si elle décidait d'être assistée par un avocat, que le mandat de celui-ci soit communiqué à la Commission et qu'il soit précisé si tous les actes de procédure, à l'exception de la notification de la décision de sanction, pouvaient n'être accomplis qu'à son égard ;

6. Considérant, ensuite, que Provitalia n'a produit aucune de ses observations en défense dans les délais initialement fixés par le rapporteur ; que celui-ci a successivement accordé totalement puis partiellement, les 4 reports demandés ; qu'ainsi, Provitalia, qui disposait d'un délai expirant le 7 mars 2019 pour produire ses troisièmes observations en défense, a demandé le 8 mars 2019 que ce délai soit repoussé de deux mois, ce qui lui a été partiellement accordé, jusqu'au 13 mars 2019 ; que cette procédure, ouverte le 19 avril 2018, ne comporte qu'un grief ; que son entier dossier, dans son état précédant les premières observations du représentant du Collège, a été communiqué à l'établissement le 3 mai 2018 ; que la poursuite n'a pas disposé de délais supérieurs à la défense pour produire ses observations ;

7. Considérant ainsi que les faits évoqués par Provitalia ne peuvent être vus comme ayant porté atteinte aux droits de la défense ;

8. Considérant, en second lieu, que Provitalia soutient que la poursuite se fonde, pour apprécier les actions correctrices mises en œuvre, sur les dispositions de l'article R. 520-2 du code des assurances qui a été abrogé par le décret n° 2018-431 ; qu'elle rappelle « *qu'il appartient à l'autorité de poursuite de fournir les éléments de droit applicables soutenant un grief en invoquant les dispositions en vigueur et non des articles de loi abrogés* » ; que les nouvelles dispositions issues de ce même décret, qui sont différentes, ne peuvent fonder le grief ;

9. Considérant, cependant, qu'à la date du contrôle, les obligations de Provitalia, s'agissant de la communication d'informations précontractuelles au consommateur, relevaient notamment des dispositions de l'article L. 222-6 du code de la consommation auxquelles renvoie l'article L. 112-2-1 du code des

assurances et de l'article R. 520-2 du code des assurances (cf. *infra*, considérants 10 et 11), qui sont mentionnées par la notification des griefs ; que le décret n° 2018-431, qui a abrogé l'article R. 520-2 du code des assurances, a également créé un article R. 521-2 dont le II prévoit des dispositions dérogoires à cette obligation de manière analogue ; que la notification des griefs est antérieure à la publication du décret n° 2018-431 ; que les dispositions qu'il contient imposent des obligations similaires aux obligations préexistantes ; que l'exception soulevée ne peut qu'être rejetée ;

II. - Au fond

10. Considérant, d'une part, qu'aux termes du 1° du I de l'article L. 112-2-1 du code des assurances. « *la fourniture à distance d'opérations d'assurance à un consommateur est régie par le présent livre et par les articles L. 222-1 à L. 222-3 L. 222-6. L. 222-13 à L. 222-16, L. 222-18, L. 232-4, L. 242-15 du code de la consommation* » ; que, selon le premier alinéa de l'article L. 222-6 du code de la consommation, « *Le consommateur reçoit, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès en temps utile et avant tout engagement, les conditions contractuelles ainsi que les informations mentionnées à l'article L. 222-5. Elles sont fournies au consommateur conformément aux dispositions législatives et réglementaires spécifiques à chaque produit, instrument financier ou service proposé.* » : que l'article L. 112-2 du code des assurances dispose qu'avant la conclusion du contrat, l'assuré doit recevoir « *une fiche d'information sur le prix et les garanties* » ainsi qu'« *un exemplaire du projet de contrat et de ses pièces annexes ou une notice d'information sur le contrat qui décrit précisément les garanties assorties des exclusions, ainsi que les obligations de l'assuré* » ; que le III de l'article L. 112-2-1 du code des assurances précise les informations qui doivent être communiquées au souscripteur, « *en temps utile avant la conclusion à distance d'un contrat d'assurance* » ; que ces informations sont relatives à l'identification du fournisseur et aux principales dispositions contractuelles ainsi qu'à leurs modalités d'exécution ;

11. Considérant, d'autre part, que le deuxième alinéa de l'article L. 222-6 du code de la consommation, dont les dispositions étaient, au moment du contrôle, reprises, pour les intermédiaires d'assurance, par l'article R. 520-2 du code des assurances, permet de déroger à l'obligation d'information préalable par écrit ou sur un autre support durable, lorsque le contrat « *a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles* » sur ces mêmes supports ; que, dans ce cas, les informations devaient, en application de l'article R. 520-2, être fournies au souscripteur, sur support papier ou sur un autre support durable, immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance ; que, selon les dispositions de l'article R. 521-2 du code des assurances, désormais applicables, « *(...) lorsque le contrat d'assurance a été conclu à la demande du souscripteur ou de l'adhérent en utilisant une technique à distance ne permettant pas la transmission des informations sur support papier ou sur un autre support durable, le distributeur met les informations relatives à ce contrat à la disposition du souscripteur ou de l'adhérent sur support papier ou tout autre support durable auquel il a facilement accès, immédiatement après la conclusion du contrat.* » ;

12. Considérant que, selon **le grief**, fondé sur ces dispositions, Provitalia ne fournit pas à ses clients, par écrit ou sur tout autre support durable, les informations précontractuelles qu'elle est tenue de leur fournir, alors qu'elle ne peut bénéficier de la dérogation prévue par le deuxième alinéa de l'article L. 222-6 du code de la consommation, reprise à l'article R. 520-2 du code des assurances ; qu'ainsi, les extractions de l'extranet [du courtier Y], dans lequel la saisie d'une adresse internet est obligatoire pour passer à l'étape de la souscription, ont fait apparaître que, dans 837 cas, l'adresse électronique saisie n'était pas celle du client ; que, de même, les extractions de l'extranet [du courtier X], dans lequel la saisie d'une adresse électronique n'est pas obligatoire, ont montré que, dans 1 125 dossiers, aucune adresse électronique n'avait été enregistrée ; que, dans ces 1 962 dossiers individuels, Provitalia n'a remis aucune information écrite aux clients avant la conclusion de leur contrat ; qu'en outre, lorsque les contrats sont souscrits au moyen du progiciel A, les adresses électroniques n'ont pas, pour autant, été renseignées dans les extranets des courtiers grossistes dans 28 858 cas ;

13. Considérant qu'en application des dispositions rappelées ci-dessus (cf. *supra* considérant 10), il appartient à l'intermédiaire d'assurance de s'assurer que le client a été mis à même de prendre connaissance, en temps utile avant la conclusion du contrat d'assurance, des informations qui devaient, à la date du

contrôle, lui être fournies et doivent désormais être mises à sa disposition ; que Provitalia ne conteste pas ne pas avoir respecté cette obligation ; que toutefois elle soutient que ces faits ne sont pas constitutifs d'un manquement dès lors qu'elle est en droit de bénéficier de la dérogation alors prévue à l'article R. 520-2 du code des assurances ; que, si la société est bien à l'origine de la première sollicitation téléphonique, elle soutient que c'est le consommateur qui, en acceptant, à la fin de l'entretien dit de qualification, d'être rappelé, est à l'origine de la souscription, qui est alors effectuée « à sa demande » au sens des dispositions légales ci-dessus rappelées (cf. *supra* considérant 11) ; que le fait que tous les appels soient effectués par des salariés de Provitalia (appels sortants) est donc, selon la société, non pertinent quant à l'appréciation de la possibilité de bénéficier de la dérogation prévue par cet article, et revient à ajouter une condition à des dispositions légales qui doivent, en matière disciplinaire, être interprétées strictement ; qu'une telle interprétation serait donc contraire tant à la lettre qu'à l'esprit de la loi, « l'intention du législateur étant clairement d'intégrer la dérogation censée permettre le développement du commerce à distance notamment en cas de démarchage » (réponse ministérielle à la question n° 15319 du 2 avril 2013) ; qu'à tout le moins, il existe à ce sujet un doute qui, en matière disciplinaire, doit nécessairement profiter à la personne mise en cause ; qu'il serait en outre techniquement complexe de s'assurer que le client, qui ne dispose d'ailleurs pas toujours d'une adresse électronique, a ouvert sa boîte mail ; que, de plus, la communication par écrit des informations précontractuelles ne permet pas davantage qu'une explication orale une bonne compréhension des garanties par l'assuré ; que les adresses email des prospects n'ont pas été systématiquement renseignées car, au moment du contrôle, les outils mis à sa disposition ne rendaient pas cette information obligatoire et parce qu'elle n'avait pas reçu d'instruction dans ce sens ; que l'utilisation d'une adresse interne à Provitalia par les conseillers, à laquelle les pièces étaient envoyées, permettait de les conserver, en cas de demande ultérieure du client ;

14. Considérant, cependant, que ni l'accord pour être rappelé donné lors du premier appel, ni le consentement à la souscription donné *in fine* par un consommateur dans les conditions mentionnées au considérant 2 ne peuvent être regardés comme une demande de sa part de conclusion d'un contrat en utilisant une technique de communication à distance, au sens des dispositions précitées ; qu'en l'espèce, le script de qualification ne se conclut pas par des informations précises portant sur un contrat particulier mais comporte seulement une interrogation du prospect par le commercial sur le souhait du premier d'être rappelé par un conseiller pour l'« aider à comparer avec ce [qu'il a] déjà » et « profiter, dès à présent, d'une étude personnalisée » ; que l'intention du prospect de conclure un contrat d'assurance ne peut en être déduite ; que les dispositions applicables à la dérogation dont peuvent bénéficier certains intermédiaires exerçant une activité de vente à distance de contrats d'assurance sont claires ; qu'au moment du contrôle, Provitalia ne communiquait ni ne mettait à la disposition de ses clients, avant la conclusion du contrat, sous la forme exigée par les dispositions légales applicables, les informations qu'elle était tenue de leur communiquer ; que la réponse ministérielle mentionnée par Provitalia rappelle quelles sont les obligations précontractuelles d'information lors de la souscription d'un contrat d'assurance et les circonstances permettant d'y déroger, sans qu'il puisse en être déduit que le processus de vente en place au sein de Provitalia au moment du contrôle sur place lui permettait de bénéficier d'une telle dérogation ; que les arguments avancés sur les mérites comparés de la communication orale et écrite des informations précontractuelles sont inopérants, les modalités de transmission de ces informations étant, de même que leur teneur, déterminées par la loi ;

15. Considérant que Provitalia soutient, subsidiairement, que le III de l'article L. 112-2-1 du code des assurances, de même que le 1° de l'article R. 112-4 de ce code, n'imposent pas une transmission des informations précontractuelles par écrit ou sur un support durable avant la souscription à distance du contrat mais seulement que « Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de commercialisation à distance utilisée » ;

16. Considérant, cependant, que, s'agissant de la commercialisation à distance, les dispositions ci-dessus rappelées (cf. *supra*, considérant 10) du 1° du I de ce même article L. 112-2-1 renvoient notamment à celles de l'article L. 222-6 du code de la consommation, selon lesquelles ces informations doivent être communiquées par écrit ou sur un autre support durable ;

17. Considérant ainsi que le grief est établi ;

*
* *

18. Considérant qu'il résulte de ce qui précède que Provitalia ne respectait pas, au moment du contrôle, ses obligations d'information de ses clients ; que ce manquement justifie, compte tenu de sa nature et de sa gravité, le prononcé d'un blâme ; qu'il convient cependant de tenir compte, dans une certaine mesure, des actions correctrices annoncées, dont l'effectivité devra, le cas échéant, être vérifiée, qui ont notamment consisté en un envoi systématique, avant la signature électronique du bulletin de souscription ou d'adhésion, des documents précontractuels et contractuels ; qu'au vu de l'élément d'atténuation mentionné ci-dessus, il y a lieu, dans le respect du principe de proportionnalité au regard de l'assise financière de Provitalia, de prononcer une sanction pécuniaire de 20 000 euros ;

19. Considérant qu'une publication nominative n'est pas susceptible de causer à Provitalia un préjudice disproportionné ; que cette publication n'est pas non plus de nature à perturber gravement les marchés financiers ; qu'il y a donc lieu de publier la présente décision sous cette forme au registre de l'ACPR pendant une durée de 5 ans ; qu'elle y sera ensuite maintenue sous une forme ne mentionnant plus le nom de l'organisme sanctionné ;

PAR CES MOTIFS

DÉCIDE :

ARTICLE 1^{ER} – Il est prononcé à l'encontre de la société Provitalia un blâme et une sanction pécuniaire de 20 000 euros (vingt mille euros).

ARTICLE 2 – La présente décision sera publiée au registre de l'ACPR pendant 5 ans sous une forme nominative, puis sous une forme anonyme, et pourra être consultée au secrétariat de la Commission.

Le Président de la formation de la
Commission
des sanctions

[Jean-Pierre Jouguelet]

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de deux mois à compter de sa notification et dans les conditions prévues au III de l'article L. 612-16 du code monétaire et financier.