



Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 30 (novembre - décembre 2016) Rubrique protection de la clientèle

La conférence de l'ACPR du 25 novembre dernier était en partie consacrée aux actualités nationales et européennes en matière de contrôle des pratiques commerciales. Retour sur les principaux thèmes et messages abordés par les services de l'ACPR.

Dans un contexte économique et réglementaire mouvant, qui renforce les besoins des ménages en matière d'assurance, et pousse les professionnels à repenser leur modèle, l'ACPR est vigilante aux conditions de commercialisation **des contrats d'assurance complémentaire santé**. Elle a tenu à le rappeler lors de sa dernière conférence. Les réclamations reçues comme les contrôles réalisés décrivent un marché dans lequel le recours à des intermédiaires est fréquent, où la gestion est souvent déléguée, et qui recourt au démarchage, y compris à distance. Dans ces circonstances, une très grande attention doit être portée à la qualité et la clarté du conseil donné au client, l'objectivité de celui-ci devant être préservée, notamment en présence de chaînes de distribution. L'organisation conventionnelle et financière de ces chaînes doit permettre une bonne connaissance des produits, un contrôle des activités déléguées et l'identification des éventuelles situations de conflit d'intérêts.

L'ACPR a également dressé un état des lieux des pratiques des établissements concernant la "**déliation de l'assurance emprunteur**". Ce dispositif légal permet à ce jour aux personnes souhaitant souscrire un crédit immobilier d'opter librement pour le contrat d'assurance de leur choix (sous réserve qu'il présente un niveau de garantie équivalent à celui proposé par le prêteur) ou de changer de contrat d'assurance dans les douze mois suivant la signature de l'offre de prêt.

À l'occasion de cette enquête, l'ACPR a pu relever de bonnes pratiques comme, par exemple, la diffusion sur internet de la liste des pièces à fournir par l'emprunteur à l'appui de sa demande d'assurance ou l'émission, sans délai, des avenants nécessaires au contrat de prêt. Toutefois, certains freins dans la mise en oeuvre du dispositif ont été identifiés, dont la remise tardive de l'information personnalisée sur les exigences du prêteur en matière d'assurance, des exigences excessives en matière de pièces à fournir ou bien encore l'absence de réponse claire sur la recevabilité du contrat proposé. De plus, la traçabilité des demandes d'assurance externe, ainsi que de leur traitement, se révèle souvent insuffisante. Aussi, à l'issue de cet état des lieux, une consultation devrait être lancée en vue de l'adoption d'une recommandation sur le sujet.

Les équipes de l'ACPR ont ensuite tenu à revenir sur un tout autre thème : les difficultés intervenues lors de la **mise en place de crédits affectés à l'installation de dispositifs de production d'énergie ou pour des soins médicaux**. Les différents constats réalisés, par l'ACPR à l'occasion de contrôles ou d'entretiens avec la profession, ont souligné l'importance de trois aspects de la gouvernance et du pilotage commercial : le choix et le suivi des partenaires, l'appréciation de la solvabilité et les conditions de déblocage des fonds. Des exemples de bonnes pratiques ont été donnés et la nécessité d'être attentif dans les relations avec les partenaires, quel que soit leur statut, rappelée. En particulier, toute personne commercialisant un crédit doit être formée et les signaux de dysfonctionnement être rapidement exploités.

En fin de conférence, les spécialistes de l'ACPR sont revenus sur la **directive distribution en assurance (DDA), qui révisé la directive intermédiation en assurance (DIA)**. Celle-ci doit être transposée au plus tard le 23 février 2018. Plusieurs novations méritent d'être relevées : l'extension de son champ d'application à la distribution directe, le principe selon lequel le distributeur doit agir dans le meilleur intérêt des clients, les dispositions visant à prévenir les conflits d'intérêts et plus généralement le fait les régimes de rémunération ne doivent pas être préjudiciables à la poursuite de l'intérêt des clients. La DDA porte également de nouvelles exigences de gouvernance et de surveillance des produits qui s'adressent tant au distributeur qu'au producteur.

Enfin, tout en laissant ouvertes certaines options de transposition, la directive revisite les notions de conseil en prévoyant notamment que tout contrat proposé doit être cohérent avec les exigences et les besoins du client. Sans nécessairement conduire à des bouleversements radicaux, les textes issus de la directive auront des conséquences importantes sur l'organisation de la distribution en France auxquelles il convient de se préparer dès à présent.