

**AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION
COMMISSION DES SANCTIONS**

Vu la lettre du 26 juillet 2017 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 de sous-collège sectoriel de l'assurance, a décidé d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre de la société à responsabilité limitée SGP, 14-16 rue Jules-Lecesne, 76600 Le Havre, enregistrée sous le n° 2017-09 ;

Vu la notification des griefs du 26 juillet 2017 ;

Vu les mémoires en défense des 17 octobre et 22 décembre 2017 par lesquels SGP conteste partiellement les griefs, présente les actions correctrices prises depuis le contrôle sur place et demande que la décision à intervenir soit publiée sous une forme non nominative ;

Vu les observations en réplique des 1^{er} décembre 2017 et 8 janvier 2018, par lesquelles M. Philippe Mathouillet, représentant du Collège, estime que les griefs sont tous établis et caractérisent une défaillance généralisée du dispositif de commercialisation de produits d'assurance de SGP ;

Vu le rapport du 12 janvier 2018 de M. Thierry Philipponnat, rapporteur, dans lequel celui-ci conclut que tous les griefs sont établis, le troisième, relatif au non-respect par SGP de son devoir de conseil, dans un périmètre légèrement réduit ;

Vu les courriers du 12 janvier 2018 convoquant les parties à l'audience et les informant de la composition de la Commission et de ce qu'il sera fait droit à la demande présentée par SGP tendant à ce que cette audience ne soit pas publique ;

Vu les autres pièces du dossier, notamment le rapport de contrôle du 28 avril 2017 ;

Vu le code monétaire et financier (ci-après le « CMF »), notamment ses articles L. 612-2, L. 612-23, L. 612-38, L. 612-41, R. 612-22 et R. 612-35 à R. 612-51 ;

Vu le code des assurances, notamment ses articles L. 112-2, L. 112-2-1, L. 132-27-1, L. 520-1, R. 112-4, R. 132-5-1-1 et R. 520-1 à R. 520-3 ;

Vu le code de la mutualité, notamment ses articles L. 221-18 et R. 221-1 ;

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. Rémi Bouchez, Président, de M^{mes} Claudie Aldigé, Christine Meyer-Meuret et Elisabeth Pauly et de M. Denis Prieur ;

Après avoir entendu, lors de sa séance non publique du 14 février 2018 :

- M. Philipponnat, rapporteur, assisté de M^{me} Lauriane Bonnet, son adjointe ;
- M. Nicolas Duval, représentant la directrice générale du Trésor ;
- M. Mathouillet, représentant du Collège, assisté de l'adjointe au directeur des affaires juridiques de l'ACPR, de l'adjointe au chef du service des affaires institutionnelles et du droit public et de l'adjoint au chef du service de veille sur les contrats et les risques ; M. Mathouillet a proposé le prononcé d'une sanction pécuniaire de 50 000 euros ainsi qu'une interdiction de pratiquer une activité d'intermédiation pendant un mois dans une décision publiée sous une forme nominative ;
- la société SGP, représentée par son gérant, ainsi que par M^{es} Isabelle Monin Lafin et Esther Bendelac, avocates à la Cour (SELARL Astrée Avocats) ;

Après avoir délibéré en la seule présence de M. Bouchez, Président, de M^{mes} Aldigé, Meyer-Meuret et Pauly et de M. Prieur, ainsi que de M. Jean-Manuel Clemmer, chef du service de la Commission des sanctions faisant fonction de secrétaire de séance ;

1. Considérant que SGP, filiale à 99,8 % du courtier A, a été créée le 12 juin 2006 ; que jusqu'au 13 juillet 2017, elle était inscrite à l'ORIAS en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance et agissait, à ce titre, pour le compte de sa maison mère ; que, depuis cette date, elle l'est en qualité de courtier d'assurance ou de réassurance ; que son activité consiste principalement à vendre par téléphone, depuis son centre d'appel du [...], pour le compte du courtier A et sous la marque de celui-ci, des contrats d'assurance de personnes produits notamment par les sociétés B et C ; qu'elle propose ainsi des garanties obsèques (« [...] Obsèques »), dépendance (« [...] Autonomie » et « [...] Protection dépendance »), décès accidentel (« [...] Accidents »), hospitalisation (« [...] Hospitalisation Premium »), accidents de la vie (« [...] Accidents de la vie ») et incapacité temporaire de travail/chômage (« [...] Bouclier pouvoir d'achat ») ;

2. Considérant que « 75 % de l'activité commerciale de la Société consistent à tenter de reconquérir des anciens clients ayant renoncé à leur premier contrat ou résilié celui-ci, les 25 % restant consistant à multi-équiper des clients » ; que SGP exerce cette activité en utilisant le portefeuille de clients de A, qui comportait environ [...] contrats au moment du contrôle, et exploite également des fichiers de clients de téléachats (D ou E) ou de spécialistes de la vente par correspondance (F) ; que sa clientèle est, pour l'essentiel, rurale, en majorité féminine et âgée de plus de 45 ans ; qu'un outil dénommé G, développé par A, guide le téléconseiller lors de ses entretiens téléphoniques, depuis l'entrée en relation jusqu'au consentement du client ;

3. Considérant qu'au 31 août 2016, SGP employait directement 141 collaborateurs, principalement des commerciaux, 4 salariés de A y exerçant en outre des fonctions commerciales ; qu'en 2017, elle a réalisé un chiffre d'affaires de [...] d'euros, en légère augmentation sur un an, tandis que son résultat net s'élevait à [...] euros contre [...] euros en 2016 ; que, toutefois, ces résultats dépendent du niveau, fixé par un

protocole conclu avec sa mandante A qui la contrôle intégralement, des commissions qui lui sont rétrocédées ;

4. Considérant qu'à la suite de la décision d'assujettissement à contrôle du 25 janvier 2016, SGP a fait l'objet d'un contrôle sur place du 25 janvier 2016 au 9 février 2017 ; que ce contrôle a donné lieu à la signature d'un rapport définitif le 28 avril 2017 (ci-après « le rapport de contrôle ») ; qu'au vu de ce rapport, le Collège a décidé, lors de sa séance du 11 juillet 2017, d'ouvrir la présente procédure disciplinaire ;

5. Considérant que les reproches adressés à SGP dans la notification des griefs s'appuient sur l'analyse de 24 enregistrements téléphoniques entre des téléconseillers de SGP et des clients [dossiers numérotés 1 à 24] ;

I. Sur le défaut de remise par écrit de l'information précontractuelle avant la souscription de contrats d'assurance

6. Considérant, d'une part, qu'aux termes du 1^o 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 l'article L. 222-6 du code de la consommation, auquel renvoie également l'article L. 221-18 du code de la mutualité, « *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 et le III de l'article L. 221-18 du code de la mutualité précisent 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 ; qu'il résulte du I de ces articles que les obligations qu'ils prévoient s'appliquent tant aux assureurs et mutuelles qu'à leurs intermédiaires ;

7. Considérant, d'autre part, que l'article L. 222-6 du code de la consommation, dont les dispositions sont reprises par l'article R. 132-5-1-1 du code des assurances et par le troisième alinéa de l'article R. 520-2 de ce code, permet de déroger à cette obligation d'information préalable par écrit 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 un support papier ou sur un autre support durable.* » ; que, dans ce cas, les informations sont fournies au souscripteur sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès, immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance ;

8. Considérant que, selon le **grief 1**, fondé sur ces dispositions, dans le cadre du processus de commercialisation des contrats d'assurance par SGP, ceux-ci étaient conclus au terme d'une conversation téléphonique, toujours à l'initiative de l'intermédiaire et non à la demande du client au sens de l'article L. 222-6 du code de la consommation et des articles R. 520-2 et R. 132-5-1-1 du code des assurances ; qu'au cours de cette conversation, le client était invité par le téléconseiller à répéter après lui la phrase « *je demande à adhérer au contrat [x] et à bénéficier dès aujourd'hui des garanties* » avant d'avoir reçu des informations écrites relatives au contrat ; qu'il ressort des 24 enregistrements téléphoniques analysés par la mission de contrôle qu'à l'issue des appels téléphoniques, les clients étaient amenés à prononcer la phrase ci-dessus mentionnée après quelques minutes de conversation téléphonique seulement ; que ce n'est qu'après la

conclusion du contrat qu'un dossier de souscription comprenant la « confirmation d'adhésion au contrat », la « fiche conseil » et la « notice d'information » leur était adressé ; que SGP ne remettait donc aucune information écrite aux clients avant leur adhésion à un contrat, alors même que les conditions permettant de déroger à cette obligation, prévues par les dispositions mentionnées ci-dessus, n'étaient pas remplies ;

9. Considérant, tout d'abord, qu'il résulte clairement de la notification des griefs que le manquement dont la Commission est saisie porte sur le non-respect de l'obligation, lors de la fourniture à distance d'opérations d'assurance, de communiquer certaines informations au souscripteur par écrit ou sur tout autre support durable préalablement à la conclusion du contrat ; que cette obligation ainsi que les cas dans lesquels il peut y être dérogé sont fixés par les dispositions du code de la consommation, du code des assurances et du code de la mutualité visées par la poursuite et analysées ci-dessus, qui sont applicables à l'activité des intermédiaires d'assurance tels que SGP ; que dans ces conditions, SGP n'est pas fondée à soutenir que le représentant du Collège aurait irrégulièrement modifié ce grief au cours de la procédure, ni que le manquement ne serait pas légalement qualifié ; qu'au demeurant, SGP a eu la possibilité, dans le cadre de la procédure contradictoire préalable à l'audience, puis lors de celle-ci, de présenter utilement ses observations en défense sur ce grief ;

10. Considérant, ensuite, que SGP ne conteste pas que ses clients sont contactés par téléphone à son initiative ; qu'en conséquence elle ne peut bénéficier de la dérogation ci-dessus rappelée (cf. *supra* considérant 7) ; que si elle soutient que ses téléconseillers communiquent « par téléphone selon un mode durable (conversation enregistrée et archivée) à leurs clients certains éléments imposés par l'article L. 112-2-1, II », ces éléments ne sont pas transmis au souscripteur avant la conclusion du contrat autrement qu'oralement ; que si les clients disposaient, à la date du contrôle, d'une possibilité de renonciation dans un délai contractuel de 30 jours à compter de la date de réception du contrat, le contrat d'assurance n'en était pas moins conclu lors de cette conversation ; que SGP fait valoir en outre qu'elle avait sollicité deux consultations dont une, en mars 2011, du cabinet d'audit H, qui avait validé son processus de commercialisation et, en particulier, n'avait émis aucune réserve sur l'absence de remise par écrit de l'information précontractuelle avant la souscription du contrat d'assurance ; que, toutefois, il appartient à tout organisme exerçant une profession réglementée de connaître et d'appliquer les dispositions légales dont relève son activité, de sorte que SGP ne peut utilement ni se prévaloir de sa bonne foi ni s'abriter derrière les conclusions de consultations juridiques qu'elle a sollicitées ;

11. Considérant ainsi que le grief 1 est établi ;

II. Sur l'inexactitude et l'insuffisance des informations communiquées

A. Sur l'insuffisance et l'inexactitude des informations communiquées lors de la commercialisation à distance de contrats d'assurance

12. Considérant que les dispositions ci-dessus rappelées du III des articles L. 112-2-1 du code des assurances et L. 221-18 du code de la mutualité (cf. *supra* considérant 6) énumèrent les informations qui doivent, dans le cadre d'une vente à distance, être communiquées au souscripteur « de manière claire et compréhensible » ; que, pour l'application de ces deux articles, les articles R. 112-4 du code des assurances et R. 221-1 du code de la mutualité, respectivement, qui précisent les obligations à ce titre, disposent en outre que, sous réserve de l'accord formel du souscripteur, une partie seulement de ces informations peut être communiquée, l'assureur ou l'intermédiaire devant alors préciser que les autres informations lui seront fournies à sa demande ; que ces mêmes dispositions prévoient que le caractère commercial des informations transmises doit apparaître « sans équivoque » ; que l'article R. 520-2 du code des assurances prévoit que « Toute information fournie par un intermédiaire en application de l'article L. 520-1 est communiquée avec clarté et exactitude. La communication se fait sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès. / En cas de commercialisation d'un contrat à distance, les informations précontractuelles fournies au souscripteur sont conformes aux dispositions de

l'article L. 112-2-1 du code des assurances. [...] » ; que, pour les contrats d'assurance sur la vie et les opérations de capitalisation, l'article R. 132-5-1-1 du code des assurances précise la teneur des informations précontractuelles exigées en cas de commercialisation à distance et les modalités selon lesquelles ces informations sont communiquées au souscripteur ;

13. Considérant que, selon le **sous-grief 2.1**, fondé sur ces dispositions, les informations précontractuelles que SGP délivre oralement aux clients sont lacunaires, inexactes ou imprécises ; qu'il ressort des 24 enregistrements téléphoniques analysés par la mission de contrôle que les téléconseillers ne sollicitent pas l'accord du prospect pour limiter la communication des informations à fournir ; que, pour autant, ils ne délivrent pas toutes les informations relatives au contrat qui devraient l'être en cas de commercialisation à distance ; que, s'agissant tout d'abord de l'information sur les modalités de conclusion du contrat d'assurance, le téléconseiller indique dans 58 % des conversations téléphoniques qu'il ne s'agit pas d'un engagement contractuel et qu'il n'est pas demandé de décision ferme et définitive ; que l'absence de règlement de la prime au cours du premier mois conforte le client dans cette opinion ; que le caractère commercial du démarchage ne lui est pas systématiquement indiqué, les téléconseillers de SGP affirmant dans 13 % des dossiers qu'il s'agit d'une démarche qualité ; qu'ensuite, dans tous les dossiers analysés, SGP se présente sous le nom de son mandant, A, en mentionnant le numéro Orias et l'adresse de celui-ci, et non sous sa propre identité ; que le lien de SGP avec l'assureur n'est jamais évoqué ; que de plus, s'agissant des garanties, des informations importantes sur la couverture, son déclenchement et les délais de carence ne sont pas communiquées aux clients préalablement à leur consentement ou le sont parfois de manière inexacte ; que, de même, les téléconseillers ne présentent pas l'ensemble des options et niveaux de garantie proposés ; que sont omises les informations relatives aux modalités d'examen des réclamations, à la langue que l'assureur s'engage à utiliser et à la loi applicable ; que les informations relatives au nom de l'assureur ainsi que les exclusions au contrat, pourtant indispensables à l'appréciation des risques couverts et à la délivrance d'un consentement éclairé, ne sont communiquées que postérieurement à l'engagement de l'assuré ; que ces carences graves et répétées relatives à l'information délivrée aux clients affectent leur compréhension du produit proposé et ne leur permettent pas de souscrire en toute connaissance de cause et conformément à leur intérêt ;

14. Considérant, en premier lieu, que SGP « *a pris acte des constatations formulées pendant la période du contrôle en constatant l'insuffisance des informations livrées oralement au consommateur par les téléconseillers pendant la conversation téléphonique préalable à la conclusion du contrat* », mais estime que ses téléconseillers « *livraient au consommateur l'essentiel des informations concernant les garanties sur le contrat ; / évoquaient avec le consommateur le mécanisme des garanties / expliquaient au consommateur le délai de renonciation* » ; que toutefois, si certaines informations essentielles telles que l'objet exact du contrat et son coût pour l'assuré étaient effectivement mentionnées, d'autres ne l'étaient pas ; que SGP ne produit aucun élément permettant de contester utilement les différents reproches qui lui sont adressés, qu'il s'agisse de la mention de A et non de SGP, des inexactitudes relatives au caractère commercial de l'appel, de l'insuffisance de l'information sur les garanties, exclusions ou délais de carence ou de l'absence d'accord du souscripteur pour limiter les informations fournies ; que si elle soutient que le document écrit d'information et de conseil était adressé au client après la conversation téléphonique avec le téléconseiller, cela ne peut pallier le manquement par SGP à ses obligations de communiquer des informations au souscripteur « *avec clarté et exactitude* » préalablement à la conclusion du contrat ;

15. Considérant, en second lieu, s'agissant du reproche relatif à la date de l'engagement contractuel, que si SGP soutient qu'elle n'a jamais eu l'intention de tromper le client quant à la date de la conclusion du contrat, plusieurs clients ont été induits en erreur par le discours des téléconseillers, leur demandant de répéter après eux, « *puisque c'est le principe d'une adhésion en ligne* », une phrase-type qui va « *déclencher l'envoi du contrat* », par laquelle, en réalité, ils adhéraient à celui-ci, même si le premier paiement en était différé ; que la faculté de renonciation dont disposent les clients ne peut conduire un intermédiaire à s'exonérer de son obligation de leur fournir une information précontractuelle claire et exacte ; que, dans 11 des 24 enregistrements versés au dossier de la présente procédure, les personnes sollicitées avaient d'abord refusé tout achat puis ont accepté après que le téléconseiller eut expliqué qu'il s'agissait d'un simple envoi de documents avec un délai de réflexion ; que le sous-grief 2.1 est donc établi ;

B. Sur l'insuffisance et l'inexactitude des informations écrites propres à l'intermédiaire d'assurance

16. Considérant que le I de l'article L. 520-1 et l'article R. 520-1 du code des assurances précisent les informations que l'intermédiaire d'assurance doit fournir au souscripteur éventuel « *avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance* », qui sont, notamment, l'identité et l'immatriculation de cet intermédiaire et les liens capitalistiques et commerciaux avec les assureurs dans certaines hypothèses ; que le II de l'article L. 520-1 du code des assurances prévoit qu'« *avant la conclusion de tout contrat* », l'intermédiaire d'assurance doit préciser les conditions dans lesquelles les contrats sont commercialisés et indiquer s'il travaille exclusivement avec un ou plusieurs assureurs ou s'il procède à une analyse du marché ; que les dispositions ci-dessus rappelées de l'article R. 520-2 de ce code imposent aux intermédiaires d'assurance que toute information communiquée au souscripteur le soit avec clarté et exactitude et précisent la nature du support utilisé à cette fin ; qu'elles prévoient également qu'« *En cas de commercialisation d'un contrat à distance, les informations précontractuelles fournies au souscripteur sont conformes aux dispositions de l'article L. 112-2-1 du code des assurances. [...]* » ; que l'article R. 520-3 du même code prévoit en outre que « *Toute correspondance ou publicité, quel qu'en soit le support, émanant d'un intermédiaire agissant en cette qualité doit indiquer son nom ou sa dénomination sociale, son adresse professionnelle et son numéro d'immatriculation d'intermédiaire* » ;

17. Considérant que, selon le **sous-grief 2.2**, fondé sur ces dispositions, dans les documents adressés aux clients, tels que la « *confirmation d'adhésion au contrat* », la « *fiche conseil* » et la « *notice d'information* », seule A est mentionnée, de sorte qu'aucune information relative à l'identité de SGP (dénomination sociale, adresse) et à son immatriculation (n° Orias et moyens de la vérifier) n'est indiquée ; que SGP ne fournit donc aucune information sur son identité ou sur ses relations avec A et les assureurs des contrats proposés ; qu'ainsi, SGP a délivré des informations inexacts dans l'ensemble des correspondances et documents adressés à ses clients ;

18. Considérant que le caractère systématique de la mention de A et non de SGP dans les documents adressés au souscripteur après l'entretien téléphonique au cours duquel la vente a été conclue par l'intermédiaire de SGP n'est pas contesté ; qu'au moment du contrôle, SGP ne mentionnait pas dans ses correspondances les informations prévues par l'article R. 520-3 du code des assurances ; que SGP ne peut se prévaloir de ce que 13 des 24 contrats mentionnés par la poursuite ne seraient pas des premiers contrats, conclus « *dans le cadre de l'entrée en relation d'une affaire nouvelle* », dès lors qu'il résulte du II de l'article L. 520-1 du code des assurances et de l'article R. 520-3 de ce code que, dans tous les cas, l'intermédiaire doit, d'une part, indiquer s'il travaille exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance et, d'autre part, mentionner son nom et sa dénomination sociale ainsi que son numéro d'immatriculation dans ses correspondances ; que le sous-grief 2.2 est donc établi ;

19. Considérant ainsi que le grief 2 est établi dans tous ses éléments ;

III. Sur le devoir de conseil

20. Considérant qu'aux termes du II de l'article L. 520-1 du code des assurances, « *avant la conclusion de tout contrat d'assurance, l'intermédiaire doit : [...] 2° préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur éventuel, sont adaptés à la complexité du contrat d'assurance proposé* » ; que, selon l'article L. 132-27-1 de ce code, auquel renvoie le III de l'article L. 520-1, « *I. - Avant la conclusion d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L. 132-5-3 ou à l'article L. 441-1, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation précise les exigences et les besoins exprimés par le souscripteur ou l'adhérent ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur ou l'adhérent concernant sa situation financière et ses objectifs de souscription, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance ou de capitalisation proposé. / Pour l'application du premier alinéa, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation s'enquiert auprès du souscripteur ou de l'adhérent de ses connaissances et de son expérience en matière financière. / Lorsque le souscripteur ou l'adhérent ne donne pas les informations mentionnées aux premier et deuxième alinéas, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation le met en garde préalablement à la conclusion du contrat [...]* » ; que les dispositions des articles R. 132-5-1-1 et R. 520-2 du code des assurances imposent également que toute l'information due par l'intermédiaire d'assurance en vertu de l'article L. 520-1 soit communiquée au souscripteur par écrit, avec clarté et exactitude, sur support papier ou tout autre support durable à sa disposition et auquel il a facilement accès ;

21. Considérant que, selon le **sous-grief 3.1**, fondé sur ces dispositions, la précision des exigences et besoins du client est insuffisante ; que les 24 enregistrements analysés par la mission de contrôle et la « *fiche conseil* » illustrent cette insuffisance ; que dans 8 de ces enregistrements (dossiers n^{os} 1, 4, 8, 14, 18, 19, 21 et 24¹), aucune question n'a été posée au client sur ses besoins ; que dans les 16 autres cas, les téléconseillers se sont contentés d'interroger le client sur certains aspects de sa situation familiale ou personnelle ; que dans 8 contrats « assurance hospitalisation » (dossiers n^{os} 7, 13, 16, 17, 18, 19, 22 et 24), aucune information n'a été recueillie sur l'existence éventuelle de contrats de prévoyance collective ou individuelle déjà souscrits, ou sur les conséquences d'une hospitalisation sur les revenus et les charges du client ; que, pour les 6 contrats « décès accidentel » (dossiers n^{os} 1, 3, 5, 6, 8 et 10), SGP n'a pas systématiquement recueilli d'informations auprès du client, notamment sur ses pratiques sportives ou professionnelles à risque ou sur la présence d'enfants à charge ; que, de même, elle n'a pas interrogé le client à qui est proposé un contrat « obsèques » (dossiers n^{os} 2, 4, 11, 15, 21 et 23) sur ses volontés dans ce domaine ; qu'en outre les questions posées étaient parfois sans lien avec le contrat d'assurance proposé (dossier n° 16) ou totalement insuffisantes pour recenser un réel besoin du client ; que, par ailleurs, les téléconseillers ne tenaient pas compte des informations dont ils disposaient sur la situation des clients et ont proposé notamment la souscription d'un contrat à des clients qui, soit bénéficiaient déjà d'une garantie en cours de SGP (dossier n° 19), soit avaient résilié cette garantie (dossier n° 6) ; que la situation financière, parfois préoccupante, déclarée par le client n'a pas non plus été prise en compte (dossiers n^{os} 6, 10 et 19) ; qu'en raison de l'insuffisance des questions posées aux clients et du peu de temps consacré à la connaissance de ceux-ci, la conclusion du contrat intervenant en moyenne après 4 minutes et 44 secondes de conversation, parfois dans des conditions peu propices à l'échange d'informations, SGP n'était pas en mesure de préciser leurs exigences et besoins sur support papier ou tout autre support durable ; qu'ensuite, dans les « *fiches conseil* » envoyées aux clients pour chaque type de contrat, les besoins et exigences de ceux-ci étaient exprimés par des formules génériques identiques excluant toute personnalisation ;

22. Considérant, tout d'abord, que si SGP fait valoir que ses téléconseillers interrogent leurs interlocuteurs et adaptent les questions posées aux garanties proposées, de sorte que leur devoir de conseil est au moins partiellement exécuté, une telle argumentation n'est pas de nature à répondre au grief, qui porte précisément sur les insuffisances constatées dans la mise en œuvre de ce devoir ; qu'au demeurant, SGP ne

1. Cf. numérotation des dossiers au considérant 5

fournit aucun élément conduisant à remettre en cause les constats du rapport de contrôle quant à l'absence totale de renseignements pris par les téléconseillers dans 8 cas ou à leur insuffisance dans les 16 autres ; que les dispositions ci-dessus rappelées du 2° du II de l'article L. 520-1 du code des assurances permettent d'adapter le recueil des exigences et besoins du client en fonction de la complexité du contrat, mais ne sauraient justifier des lacunes graves dans le recueil de ces informations ; qu'en outre, en raison notamment de la teneur des garanties et exclusions des contrats proposés et de la clientèle cible, non spécialiste, à laquelle elle s'adresse, SGP n'est pas fondée à soutenir, pour défendre ses pratiques, que tous les produits d'assurance qu'elle propose seraient « *de nature extrêmement simple* » ;

23. Considérant, par exemple, qu'une cliente, qui a indiqué percevoir le revenu de solidarité active et n'être pas intéressée par la démarche commerciale de SGP, s'est vu néanmoins proposer la souscription de plusieurs contrats et a été amenée à souscrire un contrat [...] Accidents (dossier n° 6) ; que, dans ce même dossier, la cliente ayant indiqué, après quelques hésitations, qu'elle se rappelait avoir souscrit un contrat [...] Accidents de la vie, le téléconseiller a, par sa réponse (« *Vous avez une assurance accident de la vie ? Avec nous ?* »), montré qu'il l'ignorait ; que caractérise également, outre un manquement au devoir d'information, reproché au titre du sous-grief 2.1, un manquement au devoir de conseil, l'échange suivant, dans lequel le client ayant dit : « *Pour l'instant, ils m'ont arrêté dans mon travail. Je suis sincèrement sans travail. Et j'attends un bébé ce mois-ci, alors là je suis vraiment pris au cou. Donc pour prendre une autre assurance maintenant, franchement, sincèrement, je suis vraiment, vraiment désolé, je ne peux pas.* », le téléconseiller a répondu « *Non, attendez, Monsieur, faut savoir que, justement, vous qui êtes client chez nous, faut savoir que c'est une offre exceptionnelle qui vous est réservée, aujourd'hui y a pas de frais, y a pas de cotisation. Le but dans un premier temps, c'est de prendre connaissance de cette offre, comme vous avez vu c'est vraiment une garantie qui est très complète et très intéressante, c'est vraiment une solide protection financière pour votre enfant et votre femme. Là moi aujourd'hui, ce que je vous propose concrètement, je vous envoie le contrat. À réception, vous l'étudiez tranquillement à tête reposée.* », obtenant ainsi, au terme d'un échange de courte durée, l'accord du client (dossier n° 10) ; que les 22 autres enregistrements qui illustrent le grief montrent le caractère rapide et lacunaire du recueil d'informations sur les exigences et besoins du client ; que si SGP fait valoir, en s'appuyant sur des enregistrements récents, que les entretiens sont désormais plus longs et que ses téléconseillers prennent mieux en compte les propos et réponses des personnes sollicitées, il s'agit là de l'effet de mesures de correction postérieures au contrôle, sans incidence sur le grief ;

24. Considérant, de plus, que les formules qui figurent sur les « *fiches conseil* », telles que « *À l'occasion de notre entretien téléphonique, vous avez exprimé le souhait de bénéficier d'une garantie d'assurance afin qu'en cas de décès accidentel, vos bénéficiaires perçoivent un capital.* », ne donnaient lieu à aucune personnalisation sur la situation du souscripteur et ne permettaient donc pas à SGP de se conformer à ses obligations dans ce domaine ;

25. Considérant, en outre, que les dispositions de l'article L. 132-27-1 du code des assurances auquel renvoie l'article R. 132-5-1-1 de ce code exigent une connaissance des exigences et besoins du client reposant « *en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur ou l'adhérent concernant sa situation financière* » avant la conclusion « *d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L. 132-5-3 ou à l'article L. 441-1* » de ce code ; que si, parmi les contrats mentionnés par la poursuite, seul le contrat [...] Obsèques comporte des valeurs de rachat, les enregistrements fournis relatifs à la commercialisation de ce contrat, au nombre de quatre, attestent de la carence de SGP sur ce point ; qu'il résulte de l'ensemble des éléments mentionnés ci-dessus que le sous-grief 3.1 est établi ;

26. Considérant que, selon le **sous-grief 3.2**, fondé sur les mêmes dispositions de l'article L. 520-1 du code des assurances, SGP ne précise pas par écrit, de manière personnalisée, les raisons qui motivent le conseil puisqu'elle utilise différentes formules génériques identiques pour chaque contrat proposé, qui sont : (i) dans tous les contrats des dossiers clients analysés par la mission de contrôle : « *Afin de répondre à vos besoins, nous vous conseillons de souscrire au contrat X. Ce contrat s'adresse à toute personne physique, résidant en France métropolitaine, et présente les avantages suivants [...]* », (ii) pour tous les contrats d'assurance proposés par SGP, tel que le contrat [...] Accidents « *Tarif compétitif et adapté ; Une couverture immédiate quel que soit le type d'accident ; Un ensemble de service d'assistance pour aider vos proches* »,

et (iii) dans la rubrique « *Nos conseils* » de la « *fiche conseil* » pour chaque contrat souscrit : « *L'assurance X constitue une solution adéquate au regard des besoins exprimés ci-dessus. Vous reconnaissez avoir préalablement à la conclusion par téléphone du contrat d'assurance proposé ci-dessus, bénéficié d'un conseil personnalisé dont le contenu est restitué dans le présent document et avoir demandé à recevoir la présente fiche de conseil après la conclusion du contrat* » ; que les enregistrements téléphoniques n'apportaient pas davantage d'éléments relatifs à la motivation du conseil fourni au client puisque dans 80 % des dossiers analysés, SGP s'est exonérée de son devoir de conseil en invitant le client à faire lui-même la comparaison avec d'autres contrats d'assurance qu'il pourrait détenir ; que ces enregistrements révèlent également que des informations incomplètes (cf. *supra*, sous-grief 2.1), voire erronées, ont été communiquées au client afin d'emporter son « *consentement* » à la conclusion du contrat ; qu'ainsi, des informations inexacts ont été délivrées à propos des frais de rapatriement du corps de la personne décédée et des garanties couvertes dans le contrat [...] Obsèques ou de l'étendue de la garantie du contrat [...] Hospitalisation Premium (cf. *infra* considérant 28) ;

27. Considérant que l'utilisation dans la rubrique « *Nos conseils* » de la « *fiche conseil* », pour tous les contrats commercialisés, d'une formule par laquelle est seulement affirmé le caractère adéquat du produit proposé ne peut suffire à satisfaire l'obligation de motivation du conseil et de vérification de l'adéquation entre le besoin identifié du client et le contrat proposé ; que l'invitation faite au client de procéder lui-même à la comparaison avec des polices d'assurance déjà souscrites par lui, dans un dispositif organisé, ainsi que cela a été dit, pour obtenir son consentement oralement lors d'une unique conversation téléphonique, n'est pas conforme au devoir de conseil ; que si SGP soutient que « *les produits d'assurance distribués par la société SGP apportent en toutes circonstances des compléments de revenus à l'assuré qui viendront s'ajouter aux ressources dont l'assuré dispose, soit en cas d'hospitalisation, soit en cas de situation de perte d'emploi, de sorte que cette investigation [sur l'existence de garantie équivalente] est sans objet* », ces produits n'ont pas moins un coût pour le client, qui doit en conséquence être éclairé sur l'intérêt pour lui de tels compléments ;

28. Considérant que la fourniture, dans certains cas, de renseignements inexacts sur les garanties et exclusions n'est pas contestée ; que, par exemple, un téléconseiller a indiqué, relativement au contrat [...] Obsèques, que le client disposerait également, de « *solutions d'assistance. Comme par exemple, vous avez le droit au rapatriement du corps. Imaginons, le décès intervient à plus de 50 km de chez vous, c'est vrai que le rapatriement du corps est pris en charge, il y en a quand même pour 3 000 € à 4 000 €, c'est pris en charge totalement par [I]* », alors que la prise en charge de ces frais est limitée à 800 euros ; que, de même, l'affirmation faite en termes généraux à une cliente invalide selon laquelle elle pourrait bénéficier d'une prise en charge au titre du contrat [...] Hospitalisation Premium caractérise une méconnaissance du devoir de conseil, compte tenu des exclusions de ce contrat qui ne permet la prise en charge des « *hospitalisations dues à une maladie et ses conséquences ou à un accident survenus antérieurement à la date d'effet, que si celles-ci interviennent après 18 mois complets d'assurance* » ; que le sous-grief 3.2 est donc établi ;

29. Considérant que SGP ne conteste pas, pour l'essentiel, ces constatations et admet que ses pratiques étaient « *perfectibles* » ; que le grief 3 est établi dans son intégralité ;

*
* *

30. Considérant qu'il ressort de tout ce qui précède que les faits constatés attestent, à la date du contrôle, de graves carences dans l'exercice, par SGP, de son activité ; qu'ainsi, cet intermédiaire ne transmettait pas par écrit aux clients qu'il sollicitait l'information précontractuelle qu'il est tenu de leur adresser (**grief 1**) ; que l'information fournie aux clients sur SGP mais aussi sur les contrats proposés était lacunaire et, dans certains cas, inexacte ; que constitue une irrégularité d'une particulière gravité une information inexacte donnée au client sur la date à laquelle le contrat est conclu, nonobstant la possibilité pour le client de se rétracter (**grief 2**) ; que la prise en compte des besoins et exigences des clients, lors de conversations au cours desquelles les éléments fournis par les souscripteurs éventuels n'étaient pas toujours véritablement écoutés,

était insuffisante ; que les conseils relatifs aux produits proposés étaient en outre insuffisamment adaptés à la situation de chacun d'eux (**grief 3**) ; que ces manquements concernent certes des produits d'assurance assez simples, mais doivent être appréciés au regard de la clientèle disposant de revenus modestes et peu informée visée par cet intermédiaire, selon ses propres dires ;

31. Considérant qu'il convient de tenir également compte, dans une certaine mesure, des actions correctrices engagées, qui ont notamment porté sur la révision et l'allongement des scripts des conversations, la refonte des documents remis aux clients et la formation des collaborateurs, actions dont SGP fait valoir qu'elles ont été décidées avant l'ouverture de la présente procédure disciplinaire, dès qu'il lui est apparu que, malgré les deux consultations effectuées, ses pratiques antérieures n'étaient pas satisfaisantes ; que, de plus, l'évolution favorable du taux de réclamations des clients dans la période récente apparaît comme un indicateur objectif de l'amélioration des pratiques de SGP ; qu'à l'audience, le représentant de SGP a affirmé qu'il était prêt à améliorer encore ses pratiques selon les indications qui lui seraient données par le superviseur et a fait valoir qu'une interdiction temporaire d'exercer son activité qui, pour une durée d'un mois, représenterait environ 500 000 euros de perte de chiffre d'affaires, aurait des conséquences graves pour l'entreprise et surtout pénaliserait injustement ses salariés, à la différence d'une sanction pécuniaire, même fixée à un niveau supérieur à celui mentionné par le représentant du Collège ;

32. Considérant que les manquements retenus par la Commission justifient, compte tenu de leur nature et de leur gravité et au vu des éléments mentionnés ci-dessus, le prononcé d'un blâme et d'une sanction pécuniaire de 150 000 euros ; qu'une publication nominative n'est pas susceptible de causer à SGP un préjudice disproportionné ni de perturber gravement les marchés financiers ; qu'il y a donc lieu de publier la présente décision sous cette forme ;

PAR CES MOTIFS

DÉCIDE :

ARTICLE 1^{ER} – Il est prononcé à l'encontre de SGP un blâme et une sanction pécuniaire de 150 000 euros (cent cinquante mille euros).

ARTICLE 2 – La présente décision sera publiée au registre de l'ACPR et pourra être consultée au secrétariat de la Commission.

Le Président de la Commission
des sanctions

Rémi BOUCHEZ

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.