

Paris, le 21 avril 2020

L'ACPR appelle les organismes d'assurance à porter une attention soutenue aux relations avec leurs clients

Les assureurs ont, dans cette crise inédite, un rôle essentiel à jouer auprès de leurs clients et doivent accorder une attention particulière à la qualité du règlement des sinistres couverts par les contrats et à leurs pratiques commerciales.

Les clients doivent pouvoir entrer en contact avec les professionnels du secteur de l'assurance afin notamment d'obtenir des précisions sur l'étendue de leurs garanties, se renseigner sur l'opportunité de les faire évoluer, ou, en urgence, déclarer des sinistres et disposer d'informations sur les formalités à accomplir pour être indemnisés.

De nombreuses initiatives ont d'ores et déjà été prises par certains professionnels pour maintenir un lien satisfaisant avec la clientèle. L'ACPR invite l'ensemble des organismes et intermédiaires d'assurance, tout en préservant la santé de leurs personnels, à poursuivre leurs efforts de manière à offrir une continuité de service de qualité et à traiter le plus grand nombre possible de demandes, en priorisant les plus urgentes. À l'instar de l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles¹, l'ACPR les encourage en outre à tenir compte des circonstances exceptionnelles du moment et à ne pas pénaliser les clients qui n'ont pu raisonnablement satisfaire à certaines de leurs obligations dans les délais impartis.

Enfin, l'ACPR rappelle que les organismes d'assurance doivent respecter leurs engagements vis-à-vis de la clientèle en matière d'indemnisation, notamment les règlements de sinistres prévoyance, les prestations obsèques et décès et poursuivre leurs efforts de recherche des bénéficiaires de contrats d'assurance vie en déshérence ou de prestations de retraite.

L'ACPR demeure aussi vigilante sur les pratiques commerciales, notamment vis-à-vis des clientèles les plus âgées. Les distributeurs doivent donc tout particulièrement veiller à ne proposer de nouveaux produits ou des changements de contrats ou de garanties, que si ceux-ci sont pertinents au regard des besoins réels, tels qu'appréciés en toute objectivité après, entre autres, une analyse de toutes les garanties déjà souscrites par le client. Les décisions d'investissement ou de réallocation d'actifs en matière d'assurance vie doivent pour leur part se fonder sur un conseil pertinent délivré par les professionnels, tenant compte de l'horizon temporel associé à ces produits. De même, le confinement au domicile ne doit pas être le prétexte de campagnes de commercialisation par téléphone qui ne respecteraient pas les prescriptions légales et les recommandations du Comité consultatif du secteur financier.

À propos de l'ACPR

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général. Visitez notre site <https://acpr.banque-france.fr>

Contact de Presse :

Unité Communication de l'ACPR - Email : presse@acpr.banque-france.fr

¹ https://www.eiopa.europa.eu/content/call-action-insurers-and-intermediaries-mitigate-impact-coronaviruscovid-19-consumers_en.