

Accueil > Réglementation > Analyse

Quels sujets d'alerte après la sanction d'un courtier par l'ACPR ?

Par LA RÉDACTION - Publié le 19 avril 2018, à 17h 00

ACPR, Directive sur la distribution d'assurances (DDA), sanctions, service téléphonique, Contrôle, Autorité de contrôle prudentiel (ACP)

La décision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en date du 26 février 2018 ayant sanctionné un courtier en assurances (SGP) soulève des problématiques très sensibles relatives à la vente à distance de produits d'assurance réalisée par le canal spécifique du téléphone. Une analyse de Thierry Bernard, avocat, associé, Corus, société d'avocats.



Jean-philippe WALLET / Getty Images / iStockphoto

Rappelons tout d'abord le contexte de cette affaire. SGP est une société de courtage en assurance, filiale à 99,8 % d'une autre société exerçant également l'activité de courtage en assurance. L'activité de SGP consiste principalement à vendre par téléphone, depuis son centre d'appels, pour le compte de sa société mère et sous la marque de celle-ci, des contrats d'assurance de personnes, à savoir des garanties obsèques, dépendance, décès accidentel, hospitalisation, accidents de la vie et incapacité temporaire de travail/chômage.

Quelque 75 % de l'activité commerciale de SGP consistent à tenter de reconquérir des anciens clients ayant renoncé à leur premier contrat ou résilié celui-ci, les 25 % restant consistant à multiéquiper des clients. Après un contrôle sur place de l'ACPR, la commission des sanctions a constaté un certain nombre de non-conformités relatives au défaut de remise par écrit de l'information précontractuelle avant la

souscription de contrats d'assurance, à l'inexactitude et l'insuffisance des informations communiquées, et à l'insuffisance du conseil délivré. Compte tenu de la nature et de la gravité des manquements constatés, l'ACPR a prononcé à l'encontre de SGP un blâme et une sanction pécuniaire de 150 000 €, outre une publication nominative de sa décision. Quelle portée attribuer à cette décision importante et quels enseignements en tirer ?

UNE DÉCISION D'ESPÈCE ?

L'ACPR a effectivement mis en évidence un cumul de pratiques de vente assez graves. En particulier, la conclusion des contrats intervenait en moyenne après 4,44 mn de conversation, parfois même dans des conditions peu propices à l'échange d'informations, avec la présentation de l'acte de vente de façon trompeuse, voire erronée (dans 58 % des cas contrôlés la vente était présentée comme un simple accord pour l'envoi de documents avec un délai de réflexion). L'ACPR a jugé que la clientèle ciblée était, en connaissance de cause, vulnérable (à revenus modestes et peu informée). Même si le cumul de circonstances graves et particulières à l'espèce a nécessairement influé sur la nature et le quantum des sanctions, la décision ne peut pour autant être considérée comme une simple décision d'espèce, dès lors que l'ACPR y définit des principes d'interprétation à portée générale de la réglementation applicable.

La décision à la lumière de DDA

Sans entrer ici dans le détail des nouvelles obligations qui résulteront de la Directive sur la distribution d'assurance (DDA), rappelons qu'à compter du 1er octobre 2018 des non-conformités semblables à celles relevées dans l'affaire SGP sous le régime de la DDA seront de nature à soulever de nombreuses autres problématiques lors des contrôles de l'ACPR :

- identification des éventuels coconcepteurs des produits et du ou des distributeurs ;
- justification de la gouvernance et de la surveillance des produits ;
- justification de la gestion des conflits d'intérêts.

Par ailleurs, sous le régime de la DDA, il conviendra de s'interroger sur le partage, voire le cumul de responsabilité entre le(s) (co)concepteur(s) des produits d'assurance et le(s) distributeur(s).

UN RAPPEL STRICT DES EXIGENCES COMMUNES

L'ACPR a rappelé que l'essentiel des obligations d'information et l'intégralité de l'obligation de conseil attachés à la distribution d'assurance en général sont également applicables à la vente d'assurance par téléphone. En particulier, les obligations suivantes :

- les informations dans les documents adressés aux souscripteurs doivent préciser l'identité et l'immatriculation de l'intermédiaire, de même que les liens capitalistiques et commerciaux avec les assureurs dans certaines hypothèses ;
- le distributeur doit informer le souscripteur sur les garanties (outre le cas échéant les différentes options et niveaux de garantie), leur déclenchement, les délais de carence et les exclusions, les modalités d'examen des réclamations, la langue que l'assureur s'engage à utiliser et la loi applicable ;
- le distributeur doit préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent les conseils fournis quant à un produit d'assurance déterminé et ce de façon adaptée à la complexité du contrat d'assurance proposé ;
- spécifiquement en matière d'assurance vie ou de contrat de capitalisation, le conseil doit notamment prendre en compte la situation financière et les objectifs de souscription du souscripteur, ce de façon adaptée à la complexité du contrat d'assurance ou de capitalisation proposé. Il doit être également pris

en compte les connaissances et l'expérience en matière financière du souscripteur. À défaut d'obtention de l'ensemble de ces éléments, le souscripteur doit être mis en garde préalablement à la conclusion du contrat.

À retenir

- Le 26 février 2018, la commission des sanctions de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) a prononcé un blâme et une sanction de 150 000 € à l'encontre d'une société de courtage, SGP.
- Le régulateur a relevé et sanctionné plusieurs manquements au devoir de conseil et à l'information précontractuelle, comme le défaut de remise d'un écrit avant la conclusion du contrat.

UNE INTERPRÉTATION DES TEXTES À LA LETTRE... RIEN QUE LA LETTRE ?

L'ACPR a adopté des interprétations de principe très strictes sur deux sujets sensibles en matière de vente par téléphone de produits d'assurance :

- la formalisation écrite du conseil (fiche conseil) pour les produits d'assurance simples, qui sont ceux généralement distribués par téléphone ;
- la dispense légale d'envoi des documents d'information précontractuels avant la conclusion de la souscription d'assurance par téléphone.

QUEL FORMAT DE FICHE CONSEIL POUR LES PRODUITS D'ASSURANCE SIMPLES ?

La réglementation pose un principe de proportionnalité du conseil au regard de la complexité du produit d'assurance proposé. Pour les produits « non complexes », la pratique a développé des fiches conseil sur un mode assez standard, voire générique. À cet égard, l'ACPR livre son interprétation du niveau acceptable de simplification du conseil et de la fiche conseil pour des produits simples au regard du principe de proportionnalité. Ont été ainsi considérés comme non conformes :

- une formulation telle 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 », au motif qu'elle ne donne lieu à aucune personnalisation sur la situation du souscripteur ;
- le rappel des raisons qui motivent le conseil par des formules génériques identiques pour chaque contrat proposé, telles que : « 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 [...] » ; « Tarif compétitif et adapté ; Une couverture immédiate quel que soit le type d'accident ; Un ensemble de service d'assistance pour aider vos proches » ; « 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. »

La seule affirmation du caractère adéquat du produit proposé ne peut ainsi 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. Il est enfin important de souligner que l'ACPR considère que la proportionnalité du conseil au niveau de complexité d'un produit d'assurance doit prendre en compte le profil de la clientèle visée par l'intermédiaire. En l'espèce, le courtier aurait dû délivrer un conseil plus personnalisé dès lors qu'il avait sciemment visé des clients disposant de revenus modestes et peu informés.

APPEL ENTRANT OU SORTANT : LE CRITÈRE DE L'ORIGINE DE L'APPEL EST-IL DÉTERMINANT ?

Selon le droit commun, les distributeurs d'assurance doivent remettre au souscripteur, « en temps utile avant la conclusion du contrat » d'assurance, des documents d'information précontractuelle (fiche d'information sur le prix et les garanties, exemplaire du projet de contrat et pièces annexes ou notice d'information). Compte tenu des contraintes de la vente par téléphone, il est expressément prévu dans ce cas un régime dérogatoire du droit commun aux termes de la loi (articles R. 132-5-1-1 et R. 520-2 du code des assurances, L. 221-18 du code de la mutualité et L. 932-15-1 du code de la Sécurité sociale), après transposition de la directive 2002/92/CE du 9 décembre 2002 sur l'intermédiation en assurance (article 13) (le régime dérogatoire est maintenu dans le cadre de la DDA). Ainsi lorsque le distributeur vend de l'assurance par téléphone, à savoir par « une technique de communication à distance ne permettant pas [de] transmission [de documents] sur un support papier ou sur un autre support durable », ce régime dérogatoire consiste en la possibilité d'alléger les informations à communiquer au consommateur lors de l'entretien de vente si ce dernier en est d'accord et, surtout, la remise des documents d'information précontractuelle « immédiatement après la conclusion du contrat, lorsque celui-ci a été conclu à la demande du consommateur ».

Or, malgré la clarté des termes de cette dernière dérogation, l'ACPR en a interprété la portée dans sa décision du 26 février 2018. Selon l'autorité, un consommateur ne peut être considéré comme ayant demandé la conclusion du contrat que s'il a pris l'initiative de l'appel (« appel entrant » sur la centrale d'appel du distributeur) et ce ne serait que dans ce cas (et non en cas d'« appel sortant » de la centrale d'appel vers le consommateur) que la dérogation s'appliquerait et que les documents précontractuels pourraient ne lui être adressés qu'après la conclusion du contrat d'assurance. Dès lors, l'ACPR, prenant acte dans sa décision de ce que le courtier « ne conteste pas que ses clients sont contactés par téléphone à son initiative, [décide] qu'en conséquence [le courtier] ne peut bénéficier de la dérogation » propre à la vente d'assurance par téléphone (considérant n° 10) et aurait donc dû adresser au consommateur les documents précontractuels avant la conclusion du contrat d'assurance. Autrement dit, selon l'ACPR, la vente d'assurance par démarchage téléphonique, donc à l'initiative du distributeur (via des « appels sortants »), ne pourrait jamais bénéficier de la possibilité de remettre les documents précontractuels seulement après la conclusion du contrat.

LA LETTRE ET / OU L'ESPRIT DU TEXTE COMMANDENT-ILS UNE TELLE INTERPRÉTATION ?

Selon la lettre du texte, l'exigence d'une « demande du consommateur » se rapporte littéralement et exclusivement à « la conclusion du contrat » d'assurance. Les textes (tant les codes que la directive) ne font à aucun moment dépendre l'application ou non de la dérogation à la remise de la documentation précontractuelle avant la souscription de l'origine de l'appel, à savoir qui, du consommateur ou du distributeur, a pris l'initiative de l'appel. Une analyse au regard de l'esprit du texte autorise également de s'interroger sur l'interprétation retenue par l'ACPR.

À noter

Dans le cadre d'une vente à distance, l'ACPR retient que le courtier étant à l'origine de l'appel, il ne peut bénéficier du régime dérogatoire qui prévoit l'allègement des informations à communiquer.

En raisonnant a contrario, quel serait en effet l'objectif poursuivi par le législateur s'il avait entendu dispenser le distributeur de la remise des documents précontractuels avant la conclusion de la vente uniquement lorsque le consommateur est à l'origine de l'appel ? Ce ne pourrait être qu'en considérant que, dans ce cas, le consommateur serait moins vulnérable que lorsqu'il reçoit l'appel. Or il paraît difficile de le concevoir, dès lors que le fait que le consommateur soit à l'origine de l'appel ne garantit aucunement qu'il soit mieux informé (ce d'autant moins que l'ACPR considère que, dans ce cas, le consommateur pourra ne recevoir les documents précontractuels qu'après la conclusion de la vente), ni qu'il ait nécessairement déjà décidé de souscrire du seul fait qu'il ait pris l'initiative de l'appel.

Vous lisez un article de Argus N° 7552



LE DOSSIER DE CE NUMERO

Gérald Harlin (Axa) : « Notre profil de risque va être fortement rééquilibré »

[Découvrir les articles de ce numéro](#)

[Consulter les archives 2018 de L'Argus](#)

EN SAVOIR PLUS

Portabilité prévoyance et liquidation judiciaire : stop aux [...]
29/03/2018

Europe : davantage de pouvoirs pour l'AEAPP
08/03/2018

Brexit : l'ACPR se prépare au pire
28/09/2017

Protection de la clientèle : jusqu'où peuvent aller les [...]
13/04/2017

SOYEZ LE 1ER À RÉAGIR

Pseudo (obligatoire)
 Email (obligatoire) - ne sera pas visible

Votre commentaire (obligatoire) - 100 caractères minimum

EFFECTUEZ UNE RECHERCHE

Saisissez votre recherche

