

LES POINTS DE VIGILANCE

De l'importance des mentions écrites au sein de DDA

La directive sur la distribution d'assurances (DDA) est entrée en vigueur il y a plus de trois mois. Pour autant, les courtiers éprouvent encore des difficultés à appliquer certains points de cette réglementation.

La directive sur la distribution d'assurances, transposable depuis le 1^{er} octobre 2018, établit les règles concernant l'accès aux activités de distribution d'assurances et de réassurances et leur exercice dans l'Union européenne (règles auxquelles les professionnels de l'assurance doivent se conformer sans délai). La DDA modifie la directive de 2002 (DIA) sans se substituer à cette dernière. Elle alourdit le millefeuille réglementaire existant et élargit celui-ci à tous les canaux de distribution, mais également à tous les organismes d'assurances. Des très nombreux audits réalisés sur le terrain, aux côtés de courtiers dans leur cabinet, nous pouvons dresser un rapport des points de non-conformité constatés.

Les mentions obligatoires

Premièrement, nous constatons l'absence ou les nombreux manquements dans les informations que les professionnels de l'assurance doivent communiquer précontractuellement à leur clientèle. Ces obligations d'informations de présentation de la structure (qui suis-je ?) dès l'entrée en relation des nouveaux clients s'appliquent à tout type de contrat d'assurance, collectif ou individuel, couvrant des risques particuliers ou des risques professionnels, à l'ex-



● EMMANUEL BUREL PRÉSIDENT D'ACFA-PREMIUM, SOCIÉTÉ D'AUDIT ET DE MISE EN CONFORMITÉ

ception des grands risques dommages et de la réassurance. Ces obligations doivent être formalisées sur un support durable et dont un exemplaire signé de la part du client doit se retrouver dans son propre dossier.

Toujours pour l'activité de courtage, rares sont les supports précontractuels faisant référence à la possibilité qu'ont les clients (ayant la qualité de consommateurs) de pouvoir recourir à un médiateur de la consommation. De nombreux courtiers disposent bien de ce processus grâce notamment à leur adhésion à un syndicat professionnel ou par le rapprochement de tout autre médiateur de leur choix, mais encore faut-il qu'ils communiquent sur cette faculté offerte.

L'importance de l'écrit

Deuxièmement, avec la DDA, le devoir de conseil s'en trouve renforcé. Pour chaque client, le professionnel doit justifier concrètement en quoi il y a une congruence personnalisée de tel ou tel produit au profit de son client. Il ne doit pas omettre non plus de formuler des réserves si nécessaire, ni perdre de vue qu'il doit bien préciser par écrit les besoins et exigences du client (compte-rendu écrit, reformulation). Dans les faits, si le conseil est bien pratiqué par les professionnels, la problématique réside dans la forma-

“ Nous constatons les nombreux manquements dans les informations que les professionnels doivent communiquer à leur clientèle. ”

lisation durant toute la relation d'affaire. Ainsi, la traçabilité tant de ses obligations d'informations que de son conseil évitera tout contentieux.

Vers une protection accrue du client

En conséquence, les professionnels de l'assurance doivent assurément, et sans plus attendre, consacrer du temps à la conformité et à la rédaction de leurs propres procédures pour communiquer efficacement en interne comme en externe, et former en continu l'ensemble des collaborateurs. Par ces pratiques, ils se conformeront à cette législation sectorielle faite pour protéger la clientèle avec la prise en compte de l'intérêt de celle-ci et encadrer uniformément le métier et ses pratiques. Ainsi, ils assureront par la même occasion leur propre protection et la valorisation de leur portefeuille. ●