

DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS

CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :

S. Horesnyi-Perrel. Rappel des bonnes pratiques à l'attention des réseaux de distribution, (in Revue ACPR, avr. 2023), bjda.fr 2023, n° 87

Rappel des bonnes pratiques à l'attention des réseaux de distribution

Stéphanie Horesnyi-Perrel,
Avocat Of-Counsel, Cabinet Lexcase Avocats

Les obligations de vigilance des professionnels du secteur assurantiel animant un réseau de distribution dans le suivi de la commercialisation des contrats, Revue ACPR, avr. 2023,

https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20230403_revue_acpr_animation_reseaux_distribution.pdf

ACPR - Assureurs – Intermédiaires - Réseau de distribution - Gouvernance et surveillance produit – Concepteur - Sélection des partenaires distributeurs - Animation de réseau de distribution – Obligations – Commercialisation - Contrôle

Plusieurs contrôles sur place réalisés par l'ACPR auprès de distributeurs animant des réseaux ont mis en évidence des carences importantes dans le suivi de la commercialisation de contrats d'assurance. Des pratiques préjudiciables aux intérêts de la clientèle se sont ainsi développées, notamment lors de ventes par voie de démarchage téléphonique. En particulier, faute d'avoir mis en place des indicateurs d'alerte suffisants et de suivre l'utilisation de leurs outils de souscription, ces distributeurs n'ont pas été en mesure de détecter que certains de leurs partenaires ne remettaient pas les documents d'information précontractuelle avant la signature du contrat ou ne recueillaient pas correctement le consentement du client.

Toujours plus soucieux de la protection de la clientèle, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) a publié, en avril 2023, un rappel sur les principales obligations qui incombent aux professionnels animant des réseaux de distribution de produits d'assurance.

Cette publication fait suite aux nombreuses défaillances concernant le respect des règles de distribution d'assurance relative à l'information précontractuelle, au devoir de conseil, aux règles sur le démarchage téléphonique constatées par l'ACPR lors de contrôles sur place auprès des professionnels animant des réseaux de distribution de produits d'assurance.

Lors de la conférence de l'ACPR du 5 décembre 2022, le superviseur avait déjà révélé la détection de mauvaises pratiques en la matière à la suite de la réalisation de 8 contrôles entre 2019 et 2021 auprès de courtiers grossistes (co)concepteurs et animateurs de réseau de distribution.

Le bilan des enquêtes 2021/2022 publié récemment par la DGCCRF¹ après le contrôle de 147 distributeurs d'assurances (porteur de risques et courtiers sans préciser si des courtiers grossistes étaient concernés) peut être mis en perspective avec les constats de l'ACPR. Ce bilan a en effet relevé qu'un tiers des organismes contrôlés ne respectaient pas la réglementation relative à l'information du consommateur, au démarchage téléphonique, en plus d'autres pratiques déloyales (clauses abusives...).

Force est de constater que le secteur réglementé de l'assurance montre encore de nombreuses lacunes dans la distribution des produits d'assurance, alors que la Directive Distribution en Assurance (DDA)², qui avait posé notamment les grands principes de l'information précontractuelle, de la gouvernance produits et du devoir de conseil, est entrée en vigueur depuis plus de 7 ans.

Un des moyens utilisés par l'ACPR pour inciter à des pratiques respectueuses des dispositions légales et réglementaires en vigueur et au respect des intérêts des consommateurs, est d'agir sur les courtiers grossistes, en leur qualité de concepteurs de produits d'assurances et d'animateurs de réseaux de distribution.

Pour définir rapidement ces deux notions, le rôle de concepteur est de regrouper différentes garanties couvertes par des assureurs différents, de concevoir des garanties adaptées, de rechercher des porteurs de risques sur des marchés dits de « niche », et d'obtenir des montants de cotisation intéressants par le biais des volumes de produits prévus grâce leur réseau de distribution (d'où le qualificatif « grossiste »), celui d'animateur de réseaux de distribution est de proposer les contrats ainsi conçus à des distributeurs indépendants, qui seront des partenaires privilégiés du courtier grossiste via notamment des actions commerciales.

Du fait de ces deux casquettes, le courtier grossiste paraît donc être un maillon essentiel entre les porteurs de risques et les courtiers directs dans le processus de distribution du contrat d'assurance. Il convient de rappeler que, pour limiter leur responsabilité dans la phase de distribution, les courtiers grossistes se retranchaient derrière le fait qu'ils n'intervenaient pas dans le processus de proposition de produits d'assurance, ni dans l'élaboration de la proposition d'assurance, reprenant la position de la deuxième chambre civile de la Cour de cassation, dans son arrêt rendu en 2017³. De ce fait, les courtiers grossistes semblaient ne pas être soumis à une

¹ Bilan 2021/2022 des enquêtes de la DGCCRF dans le secteur des assurances : près d'un tiers des établissements contrôlés en anomalie publié le 21 juin 2016 <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/bilan-20212022-des-enquetes-de-la-dgccrf-dans-le-secteur-des-assurances-pres-dun-tiers-des-0>

² Entrée en vigueur de la DDA le 23 février 2016

³ Cass. 2^e civ., 23 mars 2017, 16-15090, PB.

quelconque obligation en matière de distribution notamment les obligations d'information et de conseil.

La publication d'avril 2023 de l'ACPR remet en question cette position, basée, il est vrai, sur des faits survenus avant l'entrée en vigueur de la DDA et des textes d'application dont l'ordonnance n°2018-361 du 16 mai 2018 modifiant notamment l'article L511-1 du code des assurances et abrogeant l'article L520-1 du même code sur lequel s'était fondée la deuxième chambre civile de la Cour de cassation, et le décret n°2018-431 du 1^{er} juin 2018 modifiant l'article R511-1 du code des assurances.

Il est intéressant de constater que, dans le texte qu'il vient de publier, le superviseur se réfère aux courtiers grossistes sans jamais les désigner selon cette terminologie communément utilisée dans le secteur assurantiel, à l'exception de la note en bas de page de la publication, et faisant référence à l'intervention de l'ACPR relative aux obligations des courtiers grossistes lors de sa conférence du 5 décembre 2022⁴.

L'absence d'usage par le superviseur et par les pouvoirs législatif et réglementaire de la terminologie de « courtiers grossistes » démontre que cette catégorie de professionnels du monde de l'assurance reste encore mal définie, à la différence des porteurs de risques et des courtiers d'assurances, des agents généraux etc., et semble de ce fait, peu encadrée, les dispositions légales ou réglementaires ne les désignant jamais directement.

Pour fonder sa position, l'ACPR a décidé de s'appuyer sur des textes qui définissent les missions exercées par les courtiers grossistes, notamment sur les dispositions de l'article R511-1 du code des assurances faisant état de « *travaux préparatoires à la conclusion d'un contrat d'assurance ou de réassurance mentionnés au I de l'article L. 511-1 comprennent, d'une part, tous travaux d'animation de réseaux de distributeurs de produits d'assurance ou de réassurance ou d'organisation par un intermédiaire d'assurance du réseau d'intermédiaires d'assurance ou d'intermédiaires d'assurance à titre accessoire auquel il a recours [...].* ».

Le superviseur met à la charge des courtiers grossistes des obligations qui diffèrent de celles des courtiers directs puisqu'elles résident essentiellement, d'une part, dans les moyens techniques mis à disposition des courtiers distributeurs (mise en place de plateforme de souscription ou d'outil d'aide à la vente correctement paramétré(e) et maîtrisé(e) par les courtiers directs, permettant la remise tracée de documents d'information précontractuelle et de la fiche de devoir de conseil, formation sur l'utilisation de l'outil), et, d'autre part, dans la mise en œuvre de contrôle sur les courtiers distributeurs, portant sur la qualité des outils de souscription, et sur leurs pratiques de distribution.

L'ACPR invite ainsi les courtiers grossistes à procéder à **l'analyse de dossiers de souscription, d'écoutes des appels de vente, à la vérification des motifs de réclamations, à la mise en place d'un suivi d'indicateurs** (taux de chute, taux de réclamations...) concernant les souscriptions réalisées par courtiers directs.

⁴ Conférence ACPR du 5 déc. 2022 :

https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/media/2022/12/06/2022_presentations_apres-midi_session_3.pdf

Les courtiers grossistes doivent ainsi prévoir un dispositif permettant de recueillir les alertes émanant des courtiers distributeurs si ces derniers constatent « *des répercussions défavorables pour les clients* ».

Logiquement, en cas de défaillance constatée, ce contrôle doit permettre la mise en place d'un plan d'actions de remédiation, à suivre par les courtiers grossistes. Ces derniers doivent également adapter le produit, dans le cadre de la gouvernance produit, dès lors que qu'ils détectent des insuffisances en la matière conformément à leur rôle de concepteur.

Se pose alors le problème de la légitimité du contrôle à réaliser auprès des courtiers directs, puisqu'en tant que professionnels indépendants, ces derniers pourraient refuser de faire droit aux demandes de contrôles ou d'audit émanant des courtiers grossistes.

En attendant une éventuelle précision du pouvoir législatif ou réglementaire sur le sujet de l'animation des réseaux de distribution et l'entérinement de la notion de courtier grossiste, il paraît important pour les courtiers grossistes de s'assurer d'avoir conclu avec chaque courtier direct un contrat de partenariat prévoyant une clause exhaustive sur les modalités des contrôles (permanent et périodique) qu'ils déploieront dans le cadre de l'animation de leurs réseaux de distribution, pour leur permettre de mettre en œuvre ces actions de contrôle.

L'ACPR rappelle que les courtiers grossistes doivent procéder à la rupture du contrat de partenariat « si nécessaire ». Outre la nécessité de bien intégrer dans le contrat de partenariat ce cas de cessation faisant suite à des constats de non-respect grave ou répété des obligations en matière de distribution de produits d'assurance, cela implique pour les courtiers grossistes, en amont de l'application éventuelle de cette sanction contractuelle, un suivi des actions de remédiation à mettre en place par les courtiers distributeurs à la suite des contrôles ainsi réalisés.

L'ACPR attribue désormais aux courtiers grossistes un rôle majeur à jouer dans le pilotage des courtiers distributeurs et l'assainissement des pratiques commerciales.