

La chaîne de distribution, enjeux et responsabilités

Les sanctions contre les intermédiaires aux pratiques commerciales jugées répréhensibles restent minoritaires, mais d'autant plus inacceptables lorsque leurs auteurs récidivent. Comment réussissent-ils à trouver des organismes d'assurance qui acceptent encore leurs risques ?

La réglementation impose aux organismes d'assurance une plus grande maîtrise des risques de distribution. Les porteurs de risques doivent notamment s'assurer que les produits qu'ils « conçoivent » sont correctement distribués par le réseau auquel ils les confient. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), longtemps dans la retenue, manifeste désormais des intentions plus nettes à la lumière des sanctions ou des rappels à l'ordre sur les pratiques professionnelles pouvant porter préjudice aux intérêts des clients. Le cadre réglementaire est clair et suffisant à condition qu'il soit respecté, c'est probablement l'un des grands sujets de vigilance de cette année.



● **HENRI DEBRUYNE**
PRÉSIDENT
DU MONITORING
EUROPEAN
DISTRIBUTION
OF INSURANCE
(MEDI),
OBSERVATOIRE
SPÉCIALISTE
DES SYSTÈMES
DE DISTRIBUTION
DE L'ASSURANCE
ET DE L'ÉPARGNE

SOLVABILITÉ 2

L'article 49 de Solvabilité 2 pose une règle très claire en précisant que les « entreprises d'assurance conservent l'entière responsabilité du respect de l'ensemble des obligations qui leur incombent », que celles-ci soient déléguées ou pas. Ce qui implique une définition précise des missions sous-traitées et de leurs conditions de réalisation, mais aussi la mise en place de procédures de contrôle de leur

bonne exécution. La réglementation prend acte d'une réalité qui s'est imposée progressivement. Pour améliorer et rationaliser les process, les intermédiaires et les entreprises d'assurance n'ont eu de cesse que d'intégrer leurs procédures et de partager leur fonctionnement.

DIRECTIVE SUR LA DISTRIBUTION D'ASSURANCE

La DDA impose quant à elle aux organismes de veiller, d'une part, à ce que les distributeurs possèdent les compétences requises pour vendre les produits qu'elles leur confient et, d'autre part, à ce que ces produits soient bien commercialisés conformément à sa politique de gouvernance desdits produits (article 25).

Le règlement délégué relatif aux exigences de surveillance et de gouvernance des produits dispose : « Pour que les clients reçoivent des informations et des conseils adéquats, les concepteurs devraient choisir des distributeurs de produits d'assurance possédant le niveau de connaissance, d'expertise et de compétences nécessaires pour comprendre les particularités d'un produit d'assurance et le marché cible défini. Ils devraient, dans le cadre de la législation nationale applicable régissant leurs

relations avec ces distributeurs de produits d'assurance, surveiller et vérifier périodiquement si le produit d'assurance est distribué conformément aux objectifs de leurs dispositifs de surveillance et de gouvernance des produits et, lorsqu'ils estiment que ce n'est pas le cas, prendre les mesures correctives nécessaires. »

L'intermédiaire doit faire en sorte d'être suffisamment informé tant sur les besoins des cibles de clients potentiels que sur les produits élaborés pour y répondre. Le concepteur du produit doit lui fournir toutes les informations, sur la cible de clientèle et sur le produit ainsi que sur les tests d'adéquation rendant ainsi transparent le processus d'élaboration. Ce qui impose au distributeur d'être un acteur critique objectif. Il devra également ajuster sa propre politique de distribution et informer le concepteur de l'inadéquation du produit aux besoins de ses clients, principalement lorsqu'il constate un écart entre le besoin et la réponse.

Tout cela repose sur un équilibre vertueux, par nature propice aux abus, voire aux dérapages. Surtout quand une partie de la profession reste dans le déni, face à un gendarme qui ne fait pas assez peur. Il faut s'attendre à une mise en ordre brutale. ●