

RENFORCEMENT DU DEVOIR DE CONSEIL EN ASSURANCE

Publié en novembre 2024, cette recommandation s’inscrit dans la continuité des précédentes recommandations de l’ACPR, avec un **objectif clair : renforcer la qualité du devoir de conseil, au service de la protection des clients.**

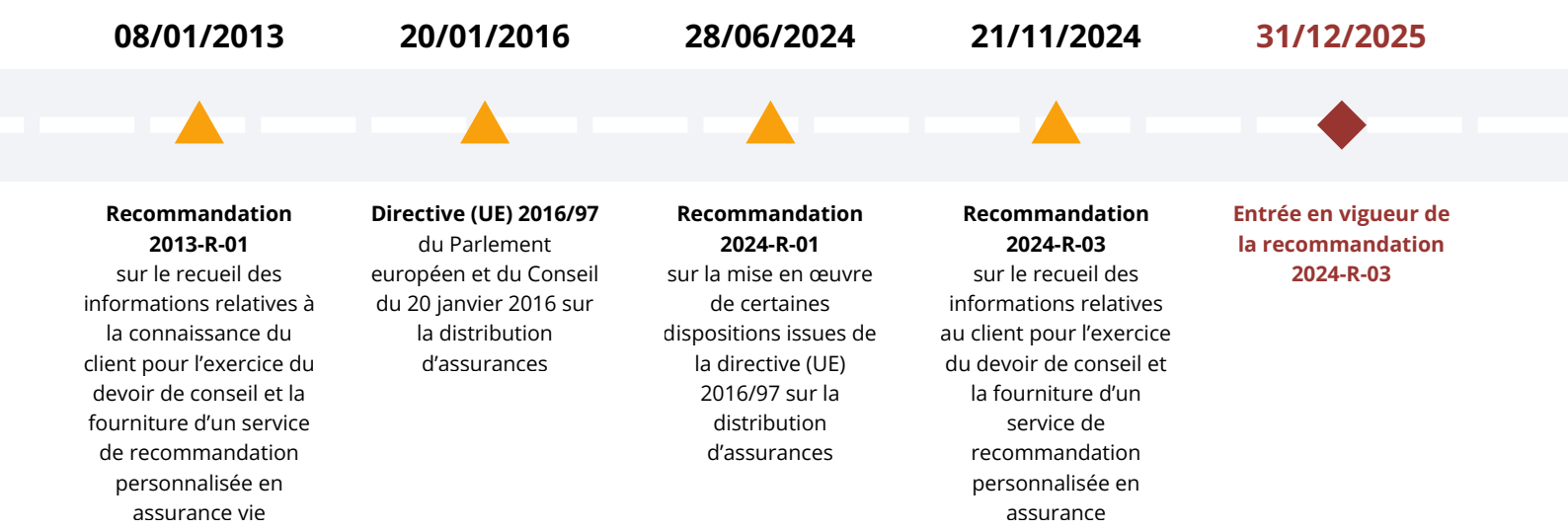
UN CADRE RÉGLEMENTAIRE AFFINÉ PAR L’ACPR

La vigilance de l’ACPR en matière de devoir de conseil s’inscrit dans une trajectoire réglementaire amorcée en 2013 avec la publication de la **recommandation 2013-R-01**, qui posait les bases d’une distribution responsable, fondée sur le recueil des besoins du client, la justification du conseil et sa formalisation.

Ce socle a été renforcé par la **directive (UE) 2016/97 sur la distribution d’assurances (DDA)** transposée en droit français par l’ordonnance n° 2018-361, ainsi que par les exigences du règlement délégué (UE) 2017/2359.

Parallèlement, la loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l’industrie verte marque un tournant vers une économie plus durable, en stimulant l’intégration des critères ESG dans les stratégies économiques et financières.

Enfin, l’année 2024 a ouvert une phase de consolidation. La **recommandation 2024-R-01 publiée le 28 juin** a clarifié et approfondi les attentes de l’ACPR, en remplacement de la recommandation 2023-R-01, tandis que la **recommandation 2024-R-03 du 21 novembre** est venue affirmer encore davantage le rôle central du devoir de conseil dans la protection du client.



VERS UN DEVOIR DE CONSEIL ÉLARGI ET CONTINU : LES APPORTS DE LA RECOMMANDATION 2024-R-03

Attendue pour entrer en vigueur le 31 décembre 2025, la Recommandation 2024-R-03 vise à renforcer le cadre du devoir de conseil en assurance, en élargissant son champ d'application et en introduisant de nouvelles obligations pour les distributeurs.

Champ d'application étendu

La recommandation s'applique à l'ensemble des distributeurs de produits d'assurance visés à l'article L. 511-1 III du Code des assurances, y compris ceux intervenant en France en libre prestation de services ou en libre établissement. Elle couvre la distribution de l'ensemble des produits d'assurance, de groupe ou individuels, à l'exception des grands risques visés à l'article L. 111-6 du Code des assurances, des contrats collectifs à adhésion obligatoire, et des contrats souscrits par les employeurs à destination des salariés.

Extension du devoir de conseil

Elle constitue une étape importante en élargissant son champ d'application : jusqu'alors centré sur l'assurance-vie, le devoir de conseil renforcé s'étend désormais aux contrats non-vie, traduisant une approche plus globale des bonnes pratiques de distribution.

Pour les produits d'assurance capitalisation et assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert, la recommandation insiste sur la cohérence entre le contrat et l'horizon d'investissement, les objectifs patrimoniaux et la tolérance au risque du client. Pour les autres produits, l'accent est mis sur la clarté et l'adéquation des garanties souscrites ainsi que sur la lisibilité des exclusions.

Une nouveauté majeure est l'extension du devoir de conseil à la phase d'exécution du contrat, applicable aux contrats d'assurance-vie et de capitalisation comportant une valeur de rachat ou de transfert. Les distributeurs devront assurer un suivi régulier afin de vérifier que le conseil initial demeure pertinent, notamment en cas de changement dans la situation du client ou d'évolution du contrat. Si des ajustements sont nécessaires, ils devront être proposés, documentés et traçables, avec mise à jour des informations client en fonction des nouvelles données collectées.

Contexte réglementaire évolutif

Cette recommandation s'inscrit dans un cadre réglementaire en pleine évolution, combinant exigences de transparence, de conformité, de responsabilité accrue des distributeurs et de prise en compte des enjeux de durabilité. Elle reflète les efforts continus de l'ACPR pour adapter les pratiques de distribution aux évolutions du marché et aux attentes des consommateurs.

OBJECTIFS ET ENJEUX OPÉRATIONNELS POUR LES DISTRIBUTEURS

La mise en œuvre du devoir de conseil nécessite des ajustements **techniques, opérationnels et humains**. Les distributeurs doivent anticiper et maîtriser plusieurs défis clés pour se conformer à la Recommandation 2024-R-03 tout en préservant l'expérience client.

Dans cette dynamique de transformation, il devient essentiel d'identifier et de déployer un ensemble cohérent de mesures concrètes visant à garantir la conformité tout en valorisant les opportunités offertes par ce nouveau cadre réglementaire. Cela implique de structurer l'action autour de quatre leviers clés : la standardisation des procédures, l'adaptation des outils CRM, le renforcement du dispositif de contrôle interne, ainsi que la formation continue des équipes.

Objectifs de la recommandation

- Garantir un devoir de conseil renforcé, fondé sur une analyse complète de la situation du client (besoins, objectifs, finances, expérience, profil de risque).
- Assurer une recommandation personnalisée, justifiée et traçable.
- Intégrer les préférences ESG/durabilité dans le processus de conseil.

Impacts opérationnels

Optimisation des procédures de souscription et de gestion

- Parcours clients simplifiés et interfaces claires.
- Utilisation d'outils digitaux adaptés pour accompagner efficacement les assurés.

Collecte client renforcée

- Questionnaires structurés couvrant tous les aspects de la situation client.
- Recueil de données qualitatives : objectifs, horizon, expérience, tolérance au risque, préférences ESG.

Formalisation du conseil

- Justification écrite et claire du contrat recommandé, garanties, frais et options.
- Traçabilité sur support durable pendant toute la durée du contrat et au-delà.

Adaptation multicanale du conseil

- Formalisation adaptée à chaque canal (physique, digital, téléphonique).
- Cohérence du parcours client et conformité des preuves recueillies.

Mise en conformité des systèmes

- Mise à jour des outils digitaux et CRM, intégration des modules ESG et suivi des contrats.
- Relances automatiques pour réévaluation périodique.

Traçabilité et conservation documentaire

- Archivage sécurisé, interopérabilité des outils, respect du RGPD.
- Capacité à démontrer le respect du devoir de conseil à tout moment.

Renforcement des compétences

- Renforcement des formations DDA sur analyse des besoins, produits complexes, ESG, et lisibilité du conseil.
- Évaluations et mises à jour régulières.

Suivi client et adaptation continue

- Rappels périodiques (tous les 2 à 5 ans selon les cas) et formalisation d'un nouveau conseil si nécessaire.
- Intégration de scénarios types pour anticiper les évolutions clients (rachat, arbitrage, ...).
- Prévention du cumul d'assurances et respect du marché cible.

Délai de traitement adapté

- Conseil délivré sans bloquer ou retarder les opérations, avec appui de solutions numériques.



Au-delà de l'obligation de conformité, **la recommandation 2024-R-03 offre l'opportunité de repositionner la relation client sur des bases plus solides.** Dans un environnement marqué par une concurrence renforcée, une digitalisation accélérée et une surveillance accrue des pratiques, seuls les acteurs capables d'intégrer pleinement ces exigences réglementaires à leur stratégie de distribution seront en mesure de renforcer leur avantage concurrentiel.

En tant que cabinet de conseil spécialisé dans le secteur de l'assurance et expert en conformité et data, nous accompagnons nos clients pour naviguer sereinement dans cette transformation.

Nous mettons à leur service une connaissance approfondie des réglementations spécifiques au domaine de l'assurance ainsi qu'une expertise en gestion des données et bonnes pratiques éthiques.

**RENDEZ-VOUS PROCHAINEMENT
POUR UN NOUVEL ÉCLAIRAGE...
ET N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER
POUR VOS BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT**

CONFORMITE REGLEMENTAIRE - DATA MANAGEMENT - GESTION DE PROJET - FORMATION & SENSIBILISATION



Cabinet de conseil en Organisation et Systèmes d'Information

Créer de la valeur et s'engager sur la réussite.

Ensemble.

