

La Directive Distribution Assurance

Note d'actualité Juillet 2017

La Directive Distribution Assurance (DDA) (ou Insurance Distribution Directive - IDD) adoptée le 20 janvier 2016 est une réglementation européenne renforçant les obligations des acteurs de l'assurance en matière de distribution des produits d'assurance.

Elle s'inscrit dans la continuité de la directive d'intermédiation en assurance (DIA) de 2002, en élargissant les contraintes réglementaires envers les assureurs.

Elle pousse le secteur de l'assurance vers un modèle d'interaction client plus transparent et renforçant le conseil.

La DDA entrera en vigueur le 23 février 2018.



La DDA va, en structurant davantage les interactions clients et assureur, permettre une protection accrue des consommateurs et développer la concurrence entre les acteurs.

#1 De quoi parle-t-on ?

La DDA articule ses mesures clés autour de **4 piliers principaux** :



#2 Les 4 piliers plus en détail

La directive structure une liste d'obligations édictées par la Commission Européenne qui doivent être transposées en droit interne par chacun des Etats membres.

Information et devoir de conseil

La DDA introduit, dans le cadre de l'information consommateur, le Product Information Document (PID), standardisé et détaillé pour tous les produits d'assurance non-vie (hors contrats collectifs obligatoires en santé et prévoyance et contrats professionnels sur mesure). Il s'agit d'un document précontractuel et autonome qui doit être remis systématiquement au client (employeur dans le cadre de contrats collectifs). Il contient notamment :

- Informations sur le type d'assurance
- Résumé de la couverture d'assurance
- Modalités de paiement des primes
- Principales exclusions du contrat
- Obligations au début et pendant la durée du contrat
- Obligations en cas de sinistre
- Durée du contrat, y compris les dates de début et de fin du contrat
- Modalités de résiliation du contrat

Concernant le devoir de conseil, la directive prévoit une obligation pour les distributeurs de fournir des informations objectives sous une forme compréhensible au client, et en lien avec les besoins et exigences que ce dernier a formulés.

Cela implique d'articuler les processus de vente de manière à découvrir les besoins et les exigences client et lui fournir une recommandation personnalisée sur la base d'un nombre de contrats suffisant, expliquant la raison pour laquelle un produit particulier correspondrait le mieux aux exigences du client et à ses besoins en matière d'assurance. Aussi, le recueil de données visant à découvrir le besoin du client doit s'effectuer en conformité avec le règlement européen sur la protection des données personnelles.

Transparence des distributeurs vis-à-vis du public

Les clients des assureurs doivent désormais être informés à l'avance du statut des acteurs qui vendent les contrats et de la rémunération que ceux-ci perçoivent lors de la vente. La DDA décrit trois grands principes pour répondre à cet objectif :

- **Conduite générale** : le distributeur doit agir de manière honnête, impartiale et personnalisée. Il doit également communiquer une éventuelle obligation contractuelle de proposition de produits d'un assureur ou une éventuelle partialité vis-à-vis d'un acteur.
- **Rémunération du distributeur** : le distributeur communique la nature de sa rémunération sur le contrat. Sa rémunération ne doit par ailleurs pas l'empêcher d'agir au mieux des intérêts du client.
- **Affichage de la participation** : le distributeur doit afficher au client toute participation représentant au moins 10% du capital d'une entreprise d'assurance qu'il détient. La règle est la même si c'est une entreprise d'assurance qui détient des parts du distributeur.

Exigences professionnelles

Les distributeurs de produits d'assurance ainsi que leur personnel doivent posséder les connaissances et les aptitudes adaptées leur permettant de répondre aux besoins des clients sur les ventes de contrats d'assurance. Ces exigences visent de manière différenciées les personnes morales et les personnes physiques :

- **Personnes morales** : les intermédiaires doivent être couverts par une assurance de responsabilité civile professionnelle portant sur la responsabilité résultant d'une faute professionnelle et respecter des règles garantissant leur capacité à transférer les primes des clients aux entreprises d'assurance.
- **Personnes physiques** : le personnel des distributeurs ayant un lien direct avec la vente des produits d'assurance doit suivre au minimum 15 heures annuelles de formation ou de développement professionnel.

Il doit également respecter des règles d'honorabilité, avec notamment l'absence de condamnations pénales liée à une atteinte aux biens.

Surveillance et gouvernance des produits

La DDA impose à l'assureur d'être garant de l'adéquation de son produit et de ses cycles de distribution avec les besoins réels de segments de marché. Ces règles sont formalisées dans la DDA sous un concept : le « Product Oversight and Governance » (POG). On y retrouve les éléments suivants :

- **Lors de la conception du produit** : un marché cible doit être défini pour chaque produit et une stratégie de distribution cohérente avec la cible visée doit être mise en place.
 - **Lors de la distribution du produit** : l'assureur met à disposition du distributeur tout renseignement utile sur le produit et son processus de validation. Le distributeur, lui, doit se doter d'outils appropriés pour se procurer les informations sur le produit et comprendre le marché cible.
 - **Lors du suivi du produit** : l'assureur doit procéder à un examen régulier de l'adéquation de son produit avec le marché cible et mettre en place des mesures correctrices en cas d'évolution contraire du produit avec les règles du marché cible.
- La Directive Distribution Assurance implique, pour les assureurs et les distributeurs, de faire évoluer de manière conjointe la stratégie, l'organisation, les systèmes d'information ainsi que les processus. La mise en conformité avec la réglementation est donc également une opportunité forte de repenser un certain nombre d'aspects de la distribution :
- **Stratégie** : impact en matière de prévention, de détection et de gestion des conflits d'intérêt ainsi que sur la revue des accords et protocoles de rémunération.
 - **Organisation** : impact sur la mise à niveau en termes de professionnalisation des distributeurs, de rédaction ou de mise à jour de documents et de veille réglementaire.
 - **Systèmes d'information** : impact sur les cinématiques des outils de vente, sur les outils de reporting et de back office.
 - **Processus** : impact sur les processus de vente notamment pour intégrer les dimensions d'information et conseil sur l'ensemble du cycle de vie des produits.

#3 Impacts pour les assureurs et les distributeurs

Les points à retenir

La DDA c'est ...



...une série de mesures visant à **renforcer la protection du consommateur** en matière d'assurance



...une mise en conformité obligatoire au **23 février 2018**



...des **impacts stratégiques et opérationnels** à prendre en compte dans un temps réduit et à articuler avec ceux du **règlement européen sur la protection des données personnelles**.

Notre expertise

OpusLine vous accompagne pour tirer parti de ces évolutions



Interprétation des évolutions réglementaires et leurs impacts sur votre stratégie et votre organisation



Transformation de ces évolutions en opportunités :

- Traduction en vision stratégique
- Stratégie relation client et discours associé



Réussite de la transformation opérationnelle

- Restructuration de l'organisation
- Évolution des processus et des systèmes d'information

OpusLine est un cabinet de conseil en stratégie et management dédié au secteur de la santé.
Plus de 60 consultants spécialisés, au service de vos projets,
de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle.



Alix Pradère
06 60 11 95 52
alix.pradere@opusline.fr

Vanessa Mendel-Kopelman
07 63 30 11 78
vanessa.mendel@opusline.fr

Audrey Berling-Eeckhout
07 63 30 11 81
audrey.berling@opusline.fr