

Obligations relatives au chargé de clientèle assurance

Textes	Principaux objectifs
Directives LCB-FT 2015/849 du 20 mai 2015 et 2018/843 du 30 mai 2018 transposées en France par l'ordonnance n°2016-1635 du 1er décembre 2016 et l'ordonnance n°2020-115	✓ Connaissance de la clientèle et une vigilance constante, proportionnées au risque : Le dispositif LCB-FT s'appliquant à la relation d'affaires : clients, bénéficiaires effectifs et bénéficiaires du contrat d'assurance vie ou de capitalisation ➤ Identification et vérification d'identité du client ➤ Détermination du bénéficiaire effectif pour les clients personnes morales ➤ Connaissance du client : • Situation professionnelle (profession/fonction exercée, qualité de PPE) • Situation financière (revenus / ressources, patrimoine) • Nature des liens existants avec des tiers intervenant dans le cadre de la relation d'affaire ➤ Détection et surveillance des « personnes sensibles » : ✓ Vigilance constante et examen attentif des opérations effectuées (Origine des fonds, destination des fonds...)
Directive Distribution Assurance 2016/97 du 20 janvier 2016 transposée en France par l'ordonnance 2018-631	✓ Obligation de formation initiale et de formation continue ✓ Agir au mieux des intérêts des clients ✓ Se présenter ✓ Recueillir par écrit les besoins et exigences du client et motiver le conseil sur une proposition de contrat cohérent avec les besoins et exigences exprimés ✓ Donner des informations sur le produit proposé et fournir le document d'information normalisé ✓ Formation continue (15 heures) : les intermédiaires en assurance et les salariés des entreprises d'assurance sont soumis à l'obligation d'actualiser régulièrement leurs compétences professionnelles. ✓ Recueil des préférences des clients en matière de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).
Règlement (UE) n°1286/2014 du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (« PRIIPS »)	✓ Obligation de remise du document clé d'information standardisé ✓ Depuis le 1er janvier 2023 : le DICI (Document d'Information Clé pour l'Investisseur) est remplacé par le DIC (Document d'Informations Clés)
Règlement (UE)	✓ Renforcement des droits des personnes concernées, y

n° 2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD »	compris ceux relatifs à la transparence
Loi informatique et libertés Loi n°78-17 du 6 janvier 1978	✓ Organisation de la Protection des données personnelles
Loi n° 2005-67 du 28 janvier 2005 dite « Loi Chatel »	✓ Information par l'assureur de la durée de préavis pour résilier à l'échéance afin de faciliter la résiliation des contrats tacitement reconductibles.
Loi n°2010-737 du 1er juillet 2010 dite « Loi Lagarde »	✓ Favoriser la délégation d'assurance emprunteur
Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 dite « Loi Hamon »	✓ Faculté de résiliation infra annuelle pour les contrats d'assurance auto, moto, MRH et affinitaires.
Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 dite « Loi Eckert »	✓ Obligation de rechercher des bénéficiaires d'assurance-vie ✓ Obligation d'information des bénéficiaires
Loi du 2016-1692 du 9 décembre 2016 dite « Loi Sapin II »	✓ Prévenir et détecter la commission de faits de corruption ou de trafic d'influence en France ou à l'étranger ✓ Protéger les lanceurs d'alerte ✓ Créer une Agence Française Anticorruption (AFA)
Loi 2017-203 du 21 février 2017 dite « Loi Bourquin »	✓ Faculté de résiliation annuelle pour l'ADE avec respect de préavis de deux mois et sous réserve de présentation de garanties équivalentes.
Loi n°2019-486 du 22 mai 2019 dite « Loi Pacte »	✓ Avant la conclusion du contrat puis annuellement : obligation d'information pour chaque actif dans le cadre du PER et assurance vie sur la performance brute de frais, la performance nette de frais, les frais prélevés, les éventuelles rétrocessions de commissions perçues
Loi n°2019-733 du 14 juillet 2019	✓ Résiliation infra annuelle des contrats de santé
Loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 dite « Loi Naegelen »	✓ Diverses mesures visant à encadrer le démarchage téléphonique : futur guide de bonnes pratiques à respecter, plages horaires à respecter ✓ Rappel de faculté d'inscription sur la liste bloctel
Loi n° 2022-270 du 28 février 2022 pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de l'assurance emprunteur, dite « Loi Lemoine »	✓ Droit de résiliation sans frais et à tout moment, de l'assurance emprunteur immobilier. ✓ Possibilité de substitution des contrats emprunteurs à tout moment. ✓ Interdiction faite à l'assureur, pour les prêts immobiliers dont le montant assuré est inférieur à 200 000 euros et l'âge au terme du crédit est inférieur à 60 ans, de collecter des informations relatives à l'état de santé de l'assuré ou à procéder à des examens médicaux.
Loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir	✓ Résiliation en ligne des contrats d'assurance pouvant être conclus par voie électronique résiliable en 3 clics depuis le 1er juin 2023.

d'achat	
Loi n°2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte Arrêté du 12 juin 2024 améliorant l'exercice du devoir de conseil en ce qui concerne les contrats de capitalisation et certains contrats d'assurance vie	✓ Renforce l'exercice du devoir de conseil pour les contrats de capitalisation et certains contrats d'assurance vie. ✓ Nouvel article A.522-2 du Code des assurances : impose aux assureurs de vérifier pendant l'exécution du contrat que le contrat correspond aux besoins exprimés par l'assurés lors de la souscription. Période fixée à 4 ans si le contrat n'a pas fait l'objet d'opération pendant cette période ou s'il n'a fait l'objet que d'opérations programmées : versements, rachats, arbitrages. Le devoir de conseil devra cependant être renouvelé tous les 2 ans lorsqu'un service de recommandation personnalisée a été fourni
Article A.512-6 du Code des assurances et article R. 512-9 du Code des assurances issus des arrêtés du 18 février 2008 et du 1^{er} décembre 2021	✓ Prévoit la possession d'un certificat de qualification professionnelle enregistré au répertoire national des certifications professionnelles et correspondant à la spécialité de formation 313 de la nomenclature des spécialités de formation approuvée par le décret n°94-552 du 21 juin 1994.
Recommandation ACPR 2021-R-01 du 18 février 2021 : l'ACPR sur la commercialisation des contrats d'assurance-vie liés au financement d'obsèques	✓ Vise à améliorer l'information délivrée au consommateur pour qu'il puisse appréhender les caractéristiques essentielles du contrat, son fonctionnement et son coût, y compris par une présentation claire et équilibrée des publicités. ✓ Vise à ce que les professionnels fournissent aux prospects un conseil approprié à la situation individuelle des clients.
Recommandation ACPR 2024-R-01 du 28 juin 2024 sur la mise en œuvre de certaines dispositions issues de la directive (UE) 2016/ 97 sur la distribution d'assurances et remplaçant la recommandation 2023-R-01 du 17 juillet 2023	✓ Recommande des bonnes pratiques relatives à la gouvernance et la surveillance des produits d'assurance et la rémunération des conflits d'intérêts ✓ Vise les concepteurs et distributeurs et l'ensemble des produits d'assurance à l'exclusion des produits élaborés sur mesure à la demande d'un client donné ;
Recommandation ACPR 2024-R-02 du 2 juillet 2024 sur le traitement des réclamations et remplaçant la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022	✓ Invite l'ensemble des professionnels des secteurs de l'assurance à mettre en place une organisation simple et efficace pour apporter aux réclamants une information claire et transparente sur les modalités d'accès aux dispositifs de traitement des réclamations et de médiation.
Avis du CCSF du 17 janvier 2023 portant sur les assurances affinitaires	✓ Recueil du consentement de l'assuré. ✓ Information annuelle et information sur les extensions de garanties. ✓ L'assureur envoie chaque année une information complète à l'assuré, y figurent l'objet de l'assurance, le numéro de contrat le libellé du prélèvement, le montant total des primes de l'année à venir, les modalités de résiliation.

