

Recommandation sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie

2013-R-01 du 8 janvier 2013

1 Contexte

Pour la commercialisation d'un contrat d'assurance vie, l'organisme d'assurance, en absence d'intermédiation, ou l'intermédiaire d'assurance doit s'enquérir des exigences et des besoins du souscripteur, de sa situation financière, de ses objectifs de souscription, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de délivrer un conseil adapté au client et à la complexité du contrat.

Dans la pratique, les professionnels ont souvent recours à des questionnaires grâce auxquels ils collectent les informations nécessaires pour apprécier le caractère adapté du conseil fourni au client¹.

Ainsi, les organismes d'assurance en absence d'intermédiation et les intermédiaires d'assurance doivent délivrer un conseil adapté, en orientant le client au mieux de ses intérêts, non seulement sur le choix du contrat d'assurance vie, mais également, pour les contrats multisupports, sur la sélection des unités de compte.

L'analyse des documents et des pratiques observées sur le marché ainsi que les informations et réclamations reçues en matière de recueil des informations ont conduit l'ACP et l'AMF à préciser leurs attentes en matière de recueil des informations relatives à la connaissance des clients. Celles-ci se traduisent par une recommandation de l'ACP destinée aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance, et par une position de l'AMF destinée aux prestataires de service d'investissement et aux conseillers en investissements financiers.

Cette démarche de l'ACP et de l'AMF a été menée en étroite collaboration avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

1. À distinguer du dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme que les entités visées à l'article L. 561-2 du Code monétaire et financier doivent mettre en place.

2 Rappel du cadre réglementaire

Selon l'article L. 132-27-1 du Code des assurances², lorsque la commercialisation d'un contrat d'assurance vie³ est réalisée sans intermédiaire, l'organisme d'assurance doit s'enquérir des connaissances et de l'expérience du souscripteur en matière financière et disposer d'informations notamment sur sa situation financière et ses objectifs de souscription, afin d'être en mesure de préciser ses exigences et besoins ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé.

Ces précisions sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance. Si le souscripteur ne fournit pas ces informations, il doit être mis en garde préalablement à la souscription du contrat d'assurance vie.

L'article R. 132-5-1-1 du Code des assurances⁴ ajoute que les précisions et, le cas échéant, la mise en garde sont communiquées au souscripteur par écrit, avec clarté et exactitude, sur support papier ou tout autre support durable à sa disposition et auquel il aura facilement accès.

Selon l'article L. 520-1 III du Code des assurances, les intermédiaires d'assurance sont soumis au respect de ces mêmes dispositions lorsqu'ils commercialisent un contrat d'assurance vie.

L'article A. 132-8 du Code des assurances⁵ précise que l'encadré placé en tête de la proposition d'assurance, de projet de contrat ou de notice doit prévoir la mention suivante : « La durée du contrat recommandée dépend notamment de la situation patrimoniale du souscripteur [ou de l'adhérent], de son attitude vis-à-vis du risque, du régime fiscal en vigueur et des caractéristiques du contrat choisi. Le souscripteur [ou l'adhérent] est invité à demander conseil auprès de son assureur ».

Par ailleurs, s'agissant du domaine de compétences de la CNIL, les professionnels procédant à la commercialisation de contrats d'assurance vie sont tenus de respecter le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du traitement afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Les personnes concernées par la collecte doivent être informées de manière claire et pédagogique :

- de l'identité du responsable de traitement ;
- de la finalité du traitement, en écartant les formulations trop génériques ;
- du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et les conséquences d'un défaut de réponse ;
- des destinataires de ces informations ;
- de leurs droits d'accès, d'opposition, de rectification ;
- le cas échéant, de l'existence d'un transfert de données hors Union européenne en respectant à cette occasion les règles relatives au transfert.

2. Cf. articles L. 132-27-1, R. 132-5-1-1 du Code des assurances et articles L. 223-25-3, R. 223-6 du Code de la mutualité. Pour les intermédiaires : article L. 520-1 III du Code des assurances.

3. Plus précisément, les contrats d'assurance vie individuels comportant des valeurs de rachat, les contrats mentionnés à l'article L. 132-5-3 ou à l'article L. 441-1 du Code des assurances et les contrats de capitalisation.

4. Cf. article R. 223-6 du Code de la mutualité.

5. Cf. article A. 223-6 du Code de la mutualité.

3 Champ d'application de la recommandation

La présente recommandation s'applique aux entreprises d'assurance régies par le Code des assurances, aux mutuelles ou unions régies par le livre II du Code de la mutualité, aux institutions de prévoyance régies par le Code de la sécurité sociale (ci-après, les « organismes d'assurance ») et aux intermédiaires d'assurance, y compris lorsque ces organismes d'assurance ou intermédiaires d'assurance interviennent en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

La recommandation porte sur la commercialisation des contrats d'assurance vie comportant des valeurs de rachat et des contrats de capitalisation, ci-après, « les contrats d'assurance vie », aussi bien avec présence physique des parties que par vente à distance.

La recommandation s'applique aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance en tenant compte de la complexité du contrat d'assurance proposé.

4 Recommandation

Afin de fournir un conseil adapté au client, l'ACP recommande, conformément aux dispositions des articles L. 612-1, II 3°, et L. 612-29-1, alinéa 2, du Code monétaire et financier, aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance :

4.1 Sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations

- 4.1.1 D'informer le client que le recueil des informations est effectué dans son intérêt et a pour finalité la délivrance d'un conseil adapté.
- 4.1.2 De recueillir les informations du client au moyen de questions claires, précises et compréhensibles. La mise en place d'un arbre de décision approprié, par exemple sous la forme d'un questionnaire logique, peut permettre un questionnaire proportionné.
- 4.1.3 En vue d'améliorer la qualité des informations recueillies :
- d'attirer l'attention du client sur le fait que la fourniture d'une information complète et sincère est une condition indispensable à la délivrance d'un conseil adapté ;
 - d'accompagner le client durant le processus d'évaluation et en lui fournissant les renseignements lui permettant de comprendre les questions et leur finalité ;
 - d'inviter le client à apporter les modifications nécessaires lorsque les informations fournies présentent entre elles des incohérences manifestes.
- 4.1.4 De mettre en place une procédure interne sur les modalités d'actualisation des informations recueillies (périodicité, nature des modifications de la situation du client susceptibles de modifier le profil, etc.).

4.1.5 D'actualiser, en tant que de besoin, les informations recueillies antérieurement afin que le conseil fourni soit adapté au profil du client :

- au moment de la souscription du contrat d'assurance vie ;
- à l'occasion d'un nouveau versement, d'un rachat partiel ou d'un arbitrage entre supports, lorsque ces opérations sont susceptibles d'entraîner une modification significative du contrat d'assurance vie.

4.1.6 De s'assurer de la traçabilité des informations recueillies en :

- vérifiant que le document de recueil des informations a bien été remis au client ou tenu à sa disposition, par exemple en cas de vente à distance ;
- veillant à la conservation des informations recueillies et à leur accessibilité, pendant toute la relation avec le client et au-delà, conformément aux règles attachées à la prescription.

4.2 Sur le contenu des informations

4.2.1 De recueillir des informations, lorsqu'elles sont pertinentes, sur la situation familiale, patrimoniale et professionnelle du client. La pertinence des informations recueillies s'analyse au regard des contrats souscrits.

Ces informations pourraient comprendre :

- en ce qui concerne la situation familiale, des informations sur :
 - l'identité du client, la résidence fiscale, le régime matrimonial des époux, l'identité et le nombre des personnes à charge (par exemple, enfant, majeur protégé), leur âge,
 - le cas échéant, le conjoint/partenaire de PACS (par exemple, identité, âge) ;
- en ce qui concerne la situation patrimoniale, des informations sur :
 - les revenus du client (par exemple, nature, montant et fréquence) et, le cas échéant, du conjoint/partenaire de PACS,
 - les dépenses courantes actuelles et éventuellement futures du client ainsi que les facteurs susceptibles de les influencer,
 - la capacité d'épargne,
 - la composition, la liquidité et la disponibilité du patrimoine, et la valeur indicative des éléments du patrimoine (par exemple, résidence principale, résidence secondaire, produits d'épargne et d'investissement),
 - les charges financières (par exemple, remboursement d'emprunt immobilier),
 - la quote-part du patrimoine que le client envisage d'investir ;

- en ce qui concerne la situation professionnelle, des informations sur :
 - la situation professionnelle du client et du conjoint/partenaire de PACS,
 - le cas échéant, la date prévisionnelle de départ à la retraite.
- 4.2.2 De s'enquérir des connaissances et de l'expérience du client en matière financière au moyen de questions :
 - ne recourant pas exclusivement à l'auto-évaluation par le client ;
 - distinguant la connaissance théorique et la détention de produits d'épargne et d'investissement ;
 - reposant notamment sur :
 - l'information de la détention présente ou passée de produits d'épargne et d'investissement, leur mode de gestion (par exemple, gestion directe, gestion sous mandat, gestion conseillée),
 - l'existence de gains réalisés ou de pertes déjà subies sur les différents produits d'épargne et d'investissement, et la réaction du client à ces gains ou à ces pertes.
- 4.2.3 De déterminer les objectifs de souscription et l'horizon d'investissement du client en :
 - proposant une liste d'objectifs de souscription (par exemple, préparation de la retraite, transmission d'un capital au moment du décès, constitution d'une épargne de précaution, investissement à long, moyen ou court terme), en les explicitant et en offrant la possibilité de les hiérarchiser ;
 - interrogeant le client sur la durée envisagée de l'investissement.
- 4.2.4 De déterminer objectivement le profil du client au regard du rendement attendu par le client et du niveau de risque qu'il est prêt à supporter en :
 - attirant son attention sur le fait qu'un rendement élevé est susceptible d'entraîner un risque important en s'appuyant, le cas échéant, sur plusieurs scénarios d'évolution de l'épargne (rendement, possibilité de quantifier ce que le client est prêt à perdre ou à gagner, probabilité de survenance, etc.) ;
 - définissant de manière compréhensible et précise les différents profils et, le cas échéant, les termes techniques et/ou complexes ;
 - se fondant principalement sur des questions en lien avec l'investissement.

4.3 Sur l'exploitation des informations

- 4.3.1 D'identifier et gérer les réponses manifestement incohérentes entre elles et/ou incomplètes apportées par le client en :
 - mettant en place des mécanismes d'alerte à l'occasion du recueil des informations ;
 - attirant, le cas échéant, l'attention du client sur cette situation (par exemple, informations sur sa situation financière, ses objectifs de souscription et ses connaissances, et son expérience en matière financière).

- 4.3.2 D'exploiter l'ensemble des informations recueillies nécessaires pour déterminer le profil du client et lui fournir un conseil adapté.
- 4.3.3 De s'assurer que les personnes en charge de la commercialisation disposent des connaissances suffisantes pour exploiter les outils et/ou documents de recueil des informations.

4.4 Sur les moyens et procédures mis en place

- 4.4.1 De mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client.
- 4.4.2 Pour les entités tenues de se doter d'un dispositif de contrôle interne :
- de prendre en considération dans le dispositif de contrôle interne les modalités de recueil, la gestion et l'exploitation des informations fournies par le client ainsi que le fonctionnement de l'outil utilisé ;
 - d'être en mesure de justifier auprès de l'ACP des moyens et procédures mis en place pour le recueil des informations relatives à la connaissance du client.

La présente recommandation s'applique à compter du 1^{er} octobre 2013.