



Devoir de conseil en pratique

Cadre réglementaire et illustration

Juin 2016

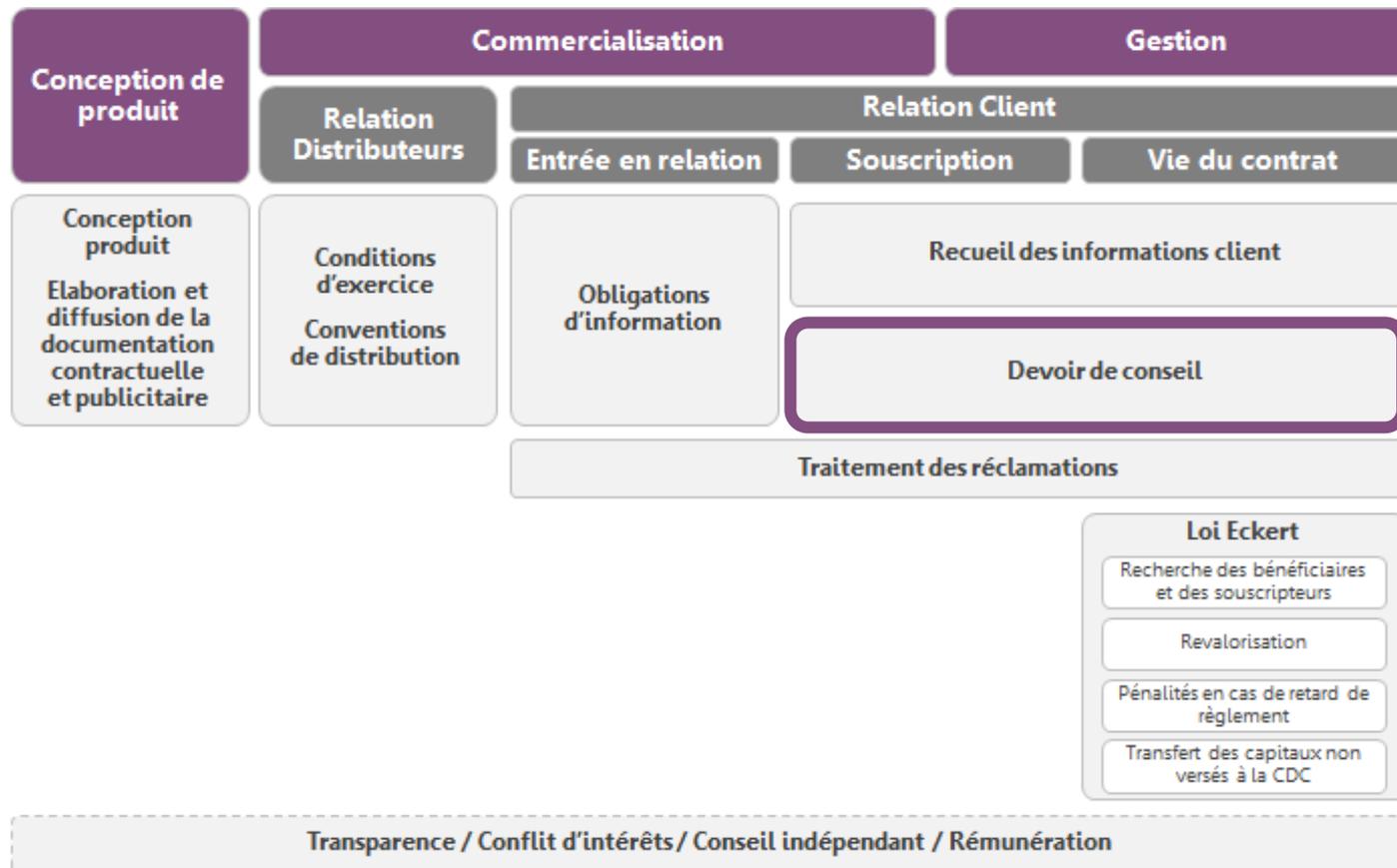


1. Cadre réglementaire

2. Refonte de l'algorithme d'identification des profils de risque - Illustration

■ **Le devoir de conseil appartient à l'ensemble des obligations applicables tout au long du cycle de vie du produit :**

- ▶ Il intervient notamment à la souscription du contrat
- ▶ Et s'inscrit dans la continuité du recueil des informations clients



■ Le Code des Assurances encadre les obligations d'information et le devoir de conseil :

- ▶ L'**article L 520-1 III** liste les informations à communiquer au souscripteur avant la conclusion du contrat (identité, réclamations, liens financiers)
- ▶ L'**article L 132-27-1** précise la nature des informations à recueillir et crée l'obligation de mise en garde du souscripteur en cas de refus de communiquer les informations demandées
- ▶ L'**article R 132-5-1-1** ajoute la nécessité de formaliser les informations ou la mise en garde par écrit, avec clarté et exactitude, sur support papier ou tout autre support durable et de les communiquer au souscripteur

■ Par ailleurs, la **recommandation 2013-R-01 de l'ACPR du 8 janvier 2013** est venue préciser les modalités de recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil et les segmente en 3 groupes :



1

Situation

- **La situation familiale du client** : identité du client, résidence fiscale, régime matrimonial des époux (cas échéant : conjoint/partenaire du PACS), identité et nombre des personnes à charge et leur âge

- **La situation patrimoniale du client** :
 - ▶ Les revenus du client
 - ▶ 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
 - ▶ Les charges financières
 - ▶ La quote-part du patrimoine que le client envisage d'investir

- **La situation professionnelle du client** et du conjoint/partenaire de PACS, le cas échéant, la date prévisionnelle de départ à la retraite

2

Connaissances et expérience

- **Les connaissances et l'expérience du client en matière financière au moyen de questions :**

- ❗ **Ne pas recourir exclusivement à l'auto-évaluation du client**
- ❗ **Distinguer la connaissance théorique de la détention de produits d'épargne et d'investissement**

▶ Elles reposent notamment sur :

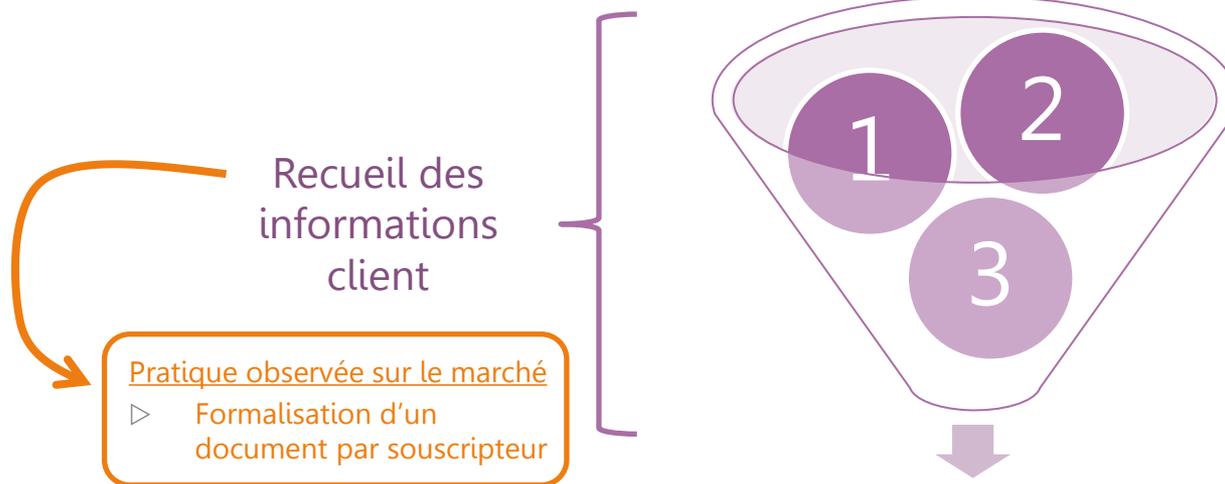
- L'information de la détention présente ou passée de produits d'épargne et d'investissement, leur mode de gestion (gestion directe, gestion sous mandat, gestion conseillée)
- L'existence de gains réalisés ou de pertes déjà subies sur les différents produits d'épargne et d'investissement, et la réaction du client à ces gains ou à ces pertes

3

Objectifs

- **Les objectifs de souscription et l'horizon d'investissement du client :**

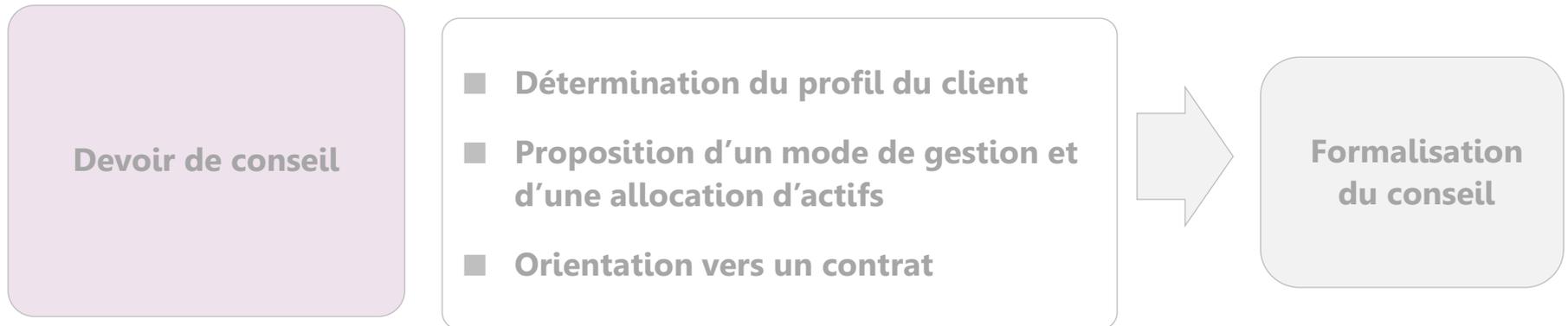
- ❗ **Proposer une liste d'objectifs de souscription** (par exemple, préparation de la retraite, transmission d'un capital au moment du décès, constitution d'une épargne de précaution, investissement à long, moyen ou court terme), **en les explicitant et en offrant la possibilité de les hiérarchiser**
- ❗ **Interroger le client sur la durée envisagée de l'investissement**



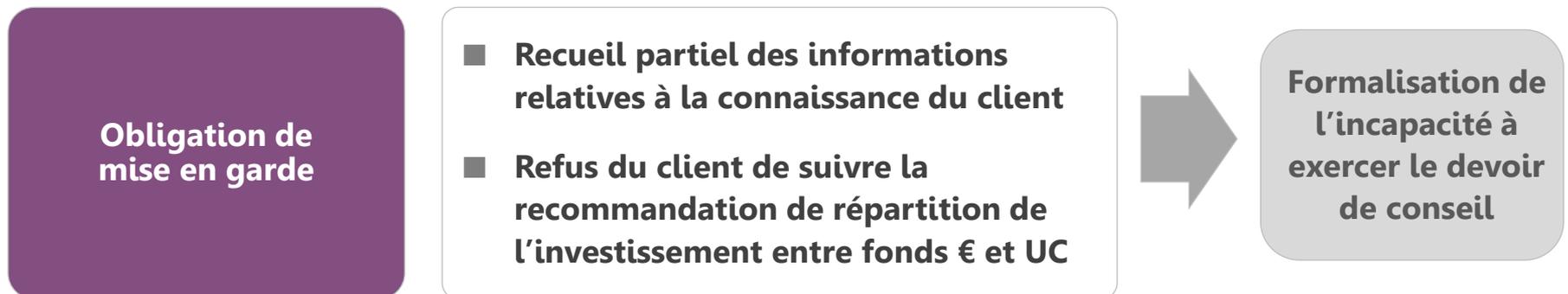
- **Le recueil des informations permet de déterminer le profil objectif du client au regard du rendement qu'il attend et du niveau de risque qu'il est prêt à supporter en :**
 - ▶ Attirant son attention sur le fait qu'un rendement élevé est susceptible d'entraîner un risque important en s'appuyant, le 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

- Dans l'hypothèse où le schéma classique de devoir de conseil ne serait pas possible, l'organisme a vocation à assurer une obligation de mise en garde :

► Schéma classique :



► Schéma alternatif :



■ Enfin, l'assureur a l'obligation de poursuivre le conseil au cours de la vie du contrat :

- ▶ En se tenant informé de l'évolution du profil de risque du client
- ▶ En suivant et actualisant le conseil

Cas 1 : survenance d'un événement sur le contrat qui vient modifier son équilibre économique *

■ **Suivi du conseil**

Cas 2 : survenance d'un événement dans la vie du client qui vient modifier sa situation familiale, patrimoniale ou professionnelle

■ **Actualisation des informations sur la situation du client**

■ **Analyse d'impact de l'événement**

■ **Actualisation du conseil**

* Libellé de la recommandation 2013-R-01 de l'ACPR (8 janvier 2013) : « en cas de modification significative du contrat (nouveau versement, rachat partiel ou arbitrage entre supports) »

1. Cadre réglementaire

2. Refonte de l'algorithme d'identification des profils de risque - Illustration

Refonte de l'algorithme d'identification des profils de risque

Rédaction du questionnaire de recueil des informations – 1/2

- Le distributeur recueille des informations relatives au prospect afin d'être **en mesure de l'orienter** vers la solution d'épargne **la plus adaptée** à sa situation et à son profil.
- L'**algorithme d'identification** des profils de risque est réalisé de manière à correspondre aux typologies des contrats et/ou aux unités de compte et/ou aux univers d'investissement.
- Le questionnaire et le scoring associé doivent être adaptés aux produits proposés par l'organisme (en l'occurrence de type épargne, santé/prévoyance et retraite) et répondre de fait à des objectifs multiples :

- Illustration : objectifs d'investissement au(x)quel(s) correspondant à chaque produit proposé. Il est indiqué P lorsqu'il s'agit de l'objectif principal et S lorsqu'il s'agit d'un objectif secondaire.



		Constituer un patrimoine	Dynamiser un capital	Valoriser un capital	Préserver un capital	Protéger la santé de son entreprise	Se constituer une épargne de protection	Se prémunir contre les aléas de la vie	Protéger le conjoint survivant et /ou ses enfants	Couvrir les frais d'obsèques	Couvrir les frais de santé	Préparer la retraite	Constituer des revenus réguliers	Optimiser sa fiscalité
Epargne	PRODUIT 1	P	S	S	S		S			S	S			
	PRODUIT 2	P	S	S	S		S			S	S			
	PRODUIT 3	P	S	S			P			S				
Santé / Prévoyance	PRODUIT 4					P	P							
	PRODUIT 5							P						
	PRODUIT 6							P	P					
	PRODUIT 7		S	S		P	P	P						
	PRODUIT 8		S			P	P	P						
	PRODUIT 9				P		P	P		S				
Retraite	PRODUIT 10						S			P	S	S		
	PRODUIT 11						S			P	S	S		
	PRODUIT 12						S			P	S	S		

Refonte de l'algorithme d'identification des profils de risque

Rédaction du questionnaire de recueil des informations – 2/2

- Il convient ensuite de vérifier que la compatibilité de chaque produit proposé avec les différents profils de risque
- Conformément à la recommandation 2013-R-01 du 8 janvier 2013 formulée par l'ACPR, la refonte du questionnaire d'identification des profils de risque est réalisée, en respectant autant que possible, les principes suivants :
 - Questionnement logique et proportionné en fonction des objectifs et des typologies de fonds identifiés
 - Rédaction de questions claires, précises et compréhensibles

Etape 2

CONNAISSANCES ET EXPERIENCES EN MATIERE FINANCIERE

Afin de vous conseiller de manière adaptée et personnalisée, nous avons besoin d'évaluer votre niveau de connaissances et votre expérience en matière financière.

1 Connaissez-vous et/ou avez-vous déjà investi dans les placements suivants ?

PRODUITS FINANCIERS SIMPLES	Connaissez-vous ces produits ?		Sur les 12 derniers mois, avez-vous réalisé des opérations sur ces instruments ?		
	OUI	NON	JAMAIS	AU MOINS 1 FOIS	REGULIEREMENT
Actions					
Obligations					
OPCVM actions, obligations, monétaires					
Immobilier					
PRODUITS COMPLEXES	OUI	NON	JAMAIS	AU MOINS 1 FOIS	REGULIEREMENT
Obligations convertibles					
Produits structurés (EMN, OPCVM ou fonds à formule, ...)					
Marché à terme et produits dérivés					
FCP, FCP, FIP					
SCPI					
Divers (fonds de fonds, fonds étrangers, etc.)					

2 Connaissez-vous et/ou avez-vous déjà investi dans les contrats suivants ?

CONTRATS	Connaissez-vous ces contrats ?		Avez-vous déjà investi dans ces contrats ?		
	OUI	NON	JAMAIS	OUI DANS LE PASSE	OUI ACTUELLEMENT
Livret d'épargne : PEL, LDD, A					
Assurance vie					
Contrat investi sur un fonds en euros					
Contrat investi sur un fonds en UC					
Contrat investi sur un fonds euro dynamique					
PEA					
Epargne salariale (PEE, PERCO...)					
Epargne retraite (PERP, Madelin...)					

3 Selon vous :

Les actions sont-elles plus risquées que les unités de compte ?	Oui	Non	Je ne sais pas
La valeur d'une unité de compte peut-elle varier à la baisse ?	Oui	Non	Je ne sais pas
L'investissement dans un OPCVM actions offre-t-il plus de diversification qu'un investissement dans une action ?	Oui	Non	Je ne sais pas
Est-il possible d'investir dans un produit à rendement élevé et très peu risqué ?	Oui	Non	Je ne sais pas
L'épargne investie sur un fonds en euros est-elle garantie ?	Oui	Non	Je ne sais pas

Bonnes connaissances :

- Connaissance de l'ensemble des produits financiers simples (Question 1)
- ET Connaissance d'au moins deux produits complexes (Question 2)
- ET Au plus une réponse négative à la question 2
- ET 6 bonnes réponses à la question 3

Connaissances moyennes :

- Connaissance de l'ensemble des produits financiers simples (Question 1)
- ET Connaissance d'au moins un produit complexe (Question 2)

Connaissances faibles :

- ET Connaissance des livrets d'épargne, assurance vie et contrat investi en fonds en euros
- ET Connaissance d'un autre contrat cité dans la question 2
- Au moins 4 bonnes réponses à la question 3
- Réponse négative à l'un des produits financiers simples (Question 1)
- ET/OU Connaissance limitée aux livrets d'épargne, assurance vie et contrat investi en euros, voire moindre (Question 2)
- ET/OU Moins de 4 bonnes réponses à la question 3

Connaissances du client en matière financière : Exemple : Connaissances moyennes

4 Relativement à vos réponses aux questions 1 et 2, quelle affirmation parmi les suivantes correspond le mieux (réponse unique) ?

- Aucune expérience préalable et/ou aucun investissement sur les 12 derniers mois
- Une expérience d'investissement en produits financiers simples sur les 12 derniers mois et déclinée actuelle de livrets d'épargne, assurance vie et/ou contrat investi en fonds en euros
- Une expérience d'investissement en produits simples et complexes de manière régulière sur les 12 derniers mois et détention actuelle d'un certain nombre de ces produits (assurance vie, PEA, épargne salariale, etc.)

5 Dans quel cadre, avez-vous généralement réalisé ces placements et/ou investissements (réponse unique) ?

- Aucune expérience préalable
- Avec un intermédiaire financier (banquier, assureur, ...)
- Seul (en direct, en ligne)
- Via un courtier ou un conseiller en gestion de patrimoine
- Par l'intermédiaire d'un mandat de gestion

Bonne expérience : De 6 pts à 12 pts
Expérience moyenne : De 2 pts à 5 pts
Expérience faible : De 0 pt à 1 pt

Expérience du client en matière financière : Exemple : 7 pts → Bonne expérience

6 Au regard des résultats aux questions 1 à 5, quel descriptif vous correspond le mieux ? (réponse unique) Exemple : Les résultats aux questions 1 et 5 reportent des connaissances moyennes et une bonne expérience financière. Le descriptif qui correspond le mieux est « Connaissance et expérience moyenne en matière financière ».

- Bonne connaissance et expérience en matière financière
- Connaissance et expérience moyenne en matière financière
- Faible connaissance et expérience en matière financière

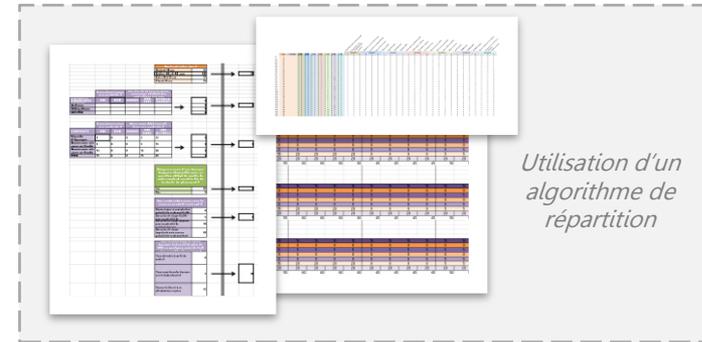
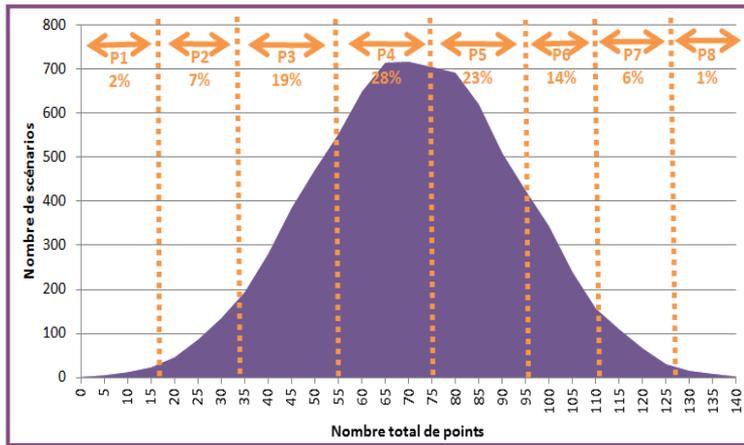
13 Quel(s) est(sont) votre(s) objectif(s) d'investissement prioritaire(s) (entre 1 et 3 choix par catégorie d'objectifs) ? Indiquer l'horizon d'investissement pour atteindre cet(s) objectif(s).

Catégorie d'objectifs	Objectif de placement	Horizon	1 ^{er} choix	2 ^{ème} choix	3 ^{ème} choix
Epargne	Se constituer un patrimoine Constituer pour vous et pour vos proches un capital en épargnant régulièrement				
	Dynamiser votre capital Volonté d'optimiser la rentabilité de ses placements par une prise de risque modérée à potentiellement élevée				
	Valoriser votre capital Volonté de faire fructifier son capital avec une prise de risque modérée				
	Préserver votre capital Volonté de protéger son capital sans prise de risque				
Santé & Prévoyance	Protéger la santé de son entreprise Protéger la santé financière de votre entreprise en cas de problème de santé vous affectant				
	Se constituer une épargne de protection Volonté de protéger ses proches en épargnant régulièrement				
	Se prémunir contre les aléas de la vie (perte d'emploi, invalidité, décès) Volonté d'être protégé pour les accidents et/ou aléas de la vie				
	Protéger la conjoint survivant et/ou ses enfants Volonté de protéger ses proches en cas de décès et/ou d'invalidité				
Retraite	Se prémunir contre la dépendance Volonté de se prémunir contre les risques financiers liés à la dépendance				
	Couvrir les frais d'obèques Volonté de constituer un capital en vue de couvrir les frais d'obèques				
	Couvrir les frais de santé Volonté de se protéger contre les risques financiers liés aux dépenses de santé				
	Préparer votre retraite Volonté d'anticiper le départ à la retraite en réalisant un placement à horizon de courte durée (sans besoin de disposer de ces disponibilités jusque-là) et ainsi bénéficier d'un complément de revenu au moment de la cessation d'activité (via des rachats partiels ou une rente)				

Se constituer des revenus réguliers
Volonté de se constituer un capital en vue de bénéficier à un certain horizon de revenus réguliers

Optimiser sa fiscalité
Volonté de préparer sa retraite dans un cadre fiscal spécifique

- Un premier scoring est élaboré. Puis à l'aide d'un algorithme permettant d'étudier toutes les combinaisons possibles, la répartition potentielle des prospects dans chacun des profils est évaluée.



L'allure normale de la courbe obtenue est satisfaisante et laisse penser que la distribution des points est équilibrée.

- Dans un second temps, à l'aide des résultats d'une enquête effectuée sur un échantillon de clients sur la base du questionnaire, le scoring est retravaillé pour être adapté à la population des assurés.

