

DDA : de quoi parle-t-on ?

Audit, Veille Réglementaire et Formations

Mars 2017

Depuis la crise financière de 2008, la protection du consommateur est devenue la ligne directrice des actions du régulateur européen. Aussi, après la Directive sur les instruments financiers (MIF 2) et la Directive sur le crédit immobilier introduite au droit français en 2016, c'est à présent les produits d'assurance qui sont ciblés avec DDA et PRIIPS. A l'approche de son entrée en vigueur, la réglementation DDA en faveur de la protection du consommateur est, plus que jamais, au cœur des préoccupations des acteurs. Mais, de quoi parle-t-on réellement ?

DDA : en quelques mots

De DIA 1 à DDA : renforcement de la protection de la clientèle

Plus riche que le texte de 2002 qu'elle réforme (DIA 1), la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA ou IID – 2016/97/UE), votée le 24 novembre 2015, s'inscrit dans une dynamique globale de refonte de la législation européenne sur les produits financiers et assurantiels (Solvabilité 2, MIF 2, PRIIPS). Entrant en vigueur le 23 février 2018, cette Directive vise à renforcer la protection de la clientèle en encadrant la production et la commercialisation des contrats.



Aussi, alors que DIA 1 ne concernait que les intermédiaires d'assurance, la DDA s'applique à tous les émetteurs de contrats d'assurance (assureurs ou distributeurs). L'élargissement de ce périmètre implique des obligations de surveillance des produits et de gouvernance qui s'imposent à tous les maillons de la chaîne, de la conception des produits jusqu'à l'acte de vente et pendant toute la durée de vie du produit.

Calendrier de la DDA

Une fois n'est pas coutume, le calendrier de mise en œuvre de la DDA est particulièrement rythmé :

- **24 Novembre 2015** : Adoption de la Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA) par le Parlement Européen ;

- **20 Janvier 2016** : Publication de la Directive au Journal Officiel de l'Union Européenne (Directive 2016/97) ;
- **13 Avril 2016** : Publication par l'EIOPA des lignes directrices sur la gouvernance et la surveillance des produits d'assurance ;
- **1^{er} Février 2017** : Remise de l'avis technique de l'EIOPA à la Commission Européenne en vue des actes délégués ;
- **7 Février 2017** : Publication par l'EIOPA des standards techniques du document d'information produit (IPID) ;
- **2 Février - 28 avril 2017** : Consultation publique sur des guidelines pour le traitement et la classification des produits d'investissement basés sur l'assurance (IBIPs) dont le risque est difficile à comprendre pour le client ;
- **Été ou automne 2017** : Publication des actes délégués de la Commission Européenne ;
- **23 février 2018 au plus tard** : Transposition de la Directive en droit français par voie d'ordonnance ; soit un peu moins d'une année pour se mettre en conformité.

Les 4 axes principaux de la DDA

Par cette Directive basée sur les principes d'honnêteté, d'impartialité, de professionnalisme et de primauté des intérêts du client, l'EIOPA vise ainsi à régir sur **quatre axes** :

- **la surveillance des produits et exigences en matière de gouvernance** (article 25, DDA) ;
- **la gestion des conflits d'intérêts** (articles 27 et 28, DDA), notamment pour les produits de placements « IBIPs » (Insurance-Based Investment Products) ;
- **l'information des clients** (article 29, DDA), notamment en matière de **rémunération et système d'incitations** ;
- **l'évaluation de l'adéquation et du caractère approprié, et information des clients** (article 30, DDA).

DDA : à quoi faut-il s'attendre sur ces 4 axes ?

Gouvernance et surveillance des produits : un suivi et un contrôle renforcé des réseaux de distribution

L'article 25 de la Directive est consacré à la surveillance et la gouvernance des produits (Product Oversight and Governance ou POG), et vise à prévenir les cas de misselling en plaçant le client au cœur de la stratégie commerciale.

Ainsi, la **POG, notion clé de la Directive, contraint l'assureur à mettre en place un processus de validation des produits** consistant à :

- **définir un marché cible** pour chaque produit d'assurance dès sa création ;
- **identifier et évaluer les risques associés** ;
- **déterminer une stratégie de distribution pertinente** et s'assurer que cette dernière convient au marché cible défini ;
- **prendre des mesures raisonnables** pour s'assurer que les produits ont **atteint leurs cibles** via les canaux de distribution choisis.

Ces obligations s'imposent sur toute la chaîne, dès la conception du produit et tout au long de sa vie afin de s'assurer que ce dernier est toujours en ligne avec les intérêts du client. En cas d'écarts constatés entre le marché cible prédéfini et la réalité de la distribution, des mesures correctrices devront ainsi être appliquées.

Quelles sont les conséquences opérationnelles de l'article 25 de la DDA ?

La **mise en œuvre de la POG** va nécessiter de :

- **ajuster/renforcer les processus** de suivi et de contrôle des réseaux de distributions, afin de les piloter plus précisément, tout en maintenant indépendance et leur part de responsabilités ;
- **repenser le rôle des comités produits** sur l'ensemble de la chaîne ;
- **intensifier les échanges d'informations** entre producteur et distributeur ;
- **redéfinir** précisément les **rôles et responsabilités** de chacun.

Les actes délégués devraient ainsi prévoir que ces éléments soient formalisés dans une politique écrite à des fins de contrôle. Par ailleurs, les assureurs soumis à Solvabilité 2 devront mettre à jour leurs politiques (souscription, sous-traitance, etc.) en conséquence.

Gestion des conflits d'intérêts et rémunérations

La mise en œuvre de la nouvelle Directive demande un effort tout particulier sur les sujets les plus sensibles que sont, la prévention et la gestion des conflits d'intérêts et l'évolution des modes de rémunération.

Concernant **la prévention et la gestion des conflits d'intérêts (articles 27 et 28), la Directive prévoit :**

- **la définition de critères** permettant d'identifier si une situation peut porter atteinte aux intérêts des clients ;
- ainsi que **la définition de mesures** permettant de détecter et prévenir ces situations, en particulier dans le cas des IBIPs.

Un **chantier de mise en conformité qui s'annonce particulièrement coûteux** dans la mesure où, selon une étude de TNP (oct-nov. 2016), près de 70% des répondants estiment que la mise en conformité avec la DDA prendra plus de 12 mois et plus de 1 000 jours/homme. En effet, 90% des opérateurs interrogés ne disposaient pas à date de politique de prévention des conflits d'intérêts.

Concernant les aspects de rémunération (article 29), la Directive prévoit **la définition de critères** permettant de déterminer si les incitations, financières ou non, perçues en rapport avec les activités de distribution d'assurance sont de nature à altérer le conseil fourni au client. En outre, à des fins de transparence, la DDA précise que les **distributeurs devront communiquer au client**, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, **la nature et les modalités de leurs rémunérations pour le produit conseillé**. En d'autres termes, les commissions attribuées aux distributeurs (précompte, escompte et surcommission) sont clairement dans le viseur des autorités européennes.

Évaluation de l'adéquation et du caractère approprié, et information des clients

Bien que la Directive de 2002 ait très largement traité du devoir de conseil, **la définition du conseil n'est vraiment introduite que dans la DDA** (article 30), **avec la notion de recommandations personnalisées au profit du client**. **L'impact** de cet article **devrait rester mineur** pour les acteurs français puisque la notion de conseil est perçue comme le fondement même de la protection des assurés en France.

Les documents standardisés

IPID : le document d'information standardisé des produits d'assurance non-vie

Introduit par la DDA, l'**IPID** (ou Insurance Product Information Document) est un document d'information standardisé qui sera distribué par tous les distributeurs de produits d'assurance non-vie de l'UE. L'IPID a pour objectif l'amélioration de la confiance des consommateurs dans les produits d'assurance et le renforcement de la protection des consommateurs. Aussi, ce document devra fournir une information claire et précise du produit pour les clients, facilitant ainsi la comparaison entre produit et permettant ainsi de créer une concurrence équitable.

L'EIOPA a dévoilé très récemment, le 7 février dernier, le format du futur IPID. Cela fait suite à une période de

consultation (1^{er} août – 24 oct. 2016) auprès des acteurs du marché européen de l'assurance sur le format du futur IPID.

Le format de l'IPID finalement adopté est un format recto qui apportera des réponses aux questions suivantes :

- Quelle est la nature de l'assurance ?
- Qu'est-ce qui est assuré ? Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?
- Quelles sont les restrictions appliquées au contrat ?
- Où suis-je assuré ?
- Quelles sont mes obligations ?
- Quand et comment dois-je payer ?
- Quelles sont les dates de début et fin de mon contrat ?
- Comment puis-je résilier mon contrat ?

Xxxxx Insurance

Insurance Product Information Document

Company: <Name> Insurance Company Product: <Name> Policy

[Statement that complete pre-contractual and contractual information on the product is provided in other documents]

What is this type of insurance?
[Description of Insurance]

What is insured?

- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx
- ✓ Xxxxxx

What is not insured?

- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx
- ✗ Xxxxxx

Are there any restrictions on cover?

- ! Xxxxxx
- ! Xxxxxx
- ! Xxxxxx
- ! Xxxxxx
- ! Xxxxxx

Where am I covered?

- ✓ Xxxxxx

What are my obligations?

- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx
- Xxxxxx

When and how do I pay?

Xxxxxx

When does the cover start and end?

Xxxxxx

How do I cancel the contract?

Xxxxxx

Documents standardisés des produits d'assurance vie ?

Pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance, le document de référence est le KID pour Key Information Document, issu du règlement **PRIIPS** qui entrera en vigueur au 1^{er} janvier 2018. Ce document dont l'objectif est d'alerter le client des risques financiers qu'il encourt est en cours d'ajustement au niveau européen. Un sujet particulièrement sensible et complexe, car il nécessite la prise en compte de nombreuses variables (indicateurs de rendement et de risques, scénarios de performance, pertes maximales).

Quelles répercussions opérationnelles anticiper ?

La DDA **modifie ainsi le monde de l'assurance**. Parmi les répercussions opérationnelles probables, il faut s'attendre à un enrichissement des contrôles de l'ACPR, des coûts supplémentaires pour les distributeurs, l'apparition d'un levier de pilotage supplémentaire, des enjeux forts autour de la fidélisation client, une accélération de la digitalisation du secteur, etc.

Un enrichissement des contrôles de l'ACPR

L'entrée en vigueur de la DDA va s'accompagner d'un enrichissement des contrôles de l'ACPR, notamment sur les sujets suivants : politique de rémunération, gestion des conflits d'intérêts, formation continue et gouvernance produit. Il est à noter que le principe de proportionnalité sera applicable (en fonction de la nature de l'activité, du produit et du distributeur).

Des coûts supplémentaires pour les distributeurs

La mise en œuvre à la DDA, en particulier sur la POG, va entraîner une charge de travail supplémentaire non négligeable pour les distributeurs afin de réaliser le reporting auprès des producteurs. Ainsi, les coûts administratifs supplémentaires risquent ainsi d'être répercutés au final sur les clients ; finalité bien loin des objectifs initiaux de la Directive.

Un levier de pilotage des réseaux

Avec la POG, l'assureur disposera d'un levier de pilotage de ses réseaux de distribution plus importants.

Fidélisation et meilleure connaissance du client

La DDA apparaît également comme une occasion de fidéliser et de mieux connaître le client avec lequel, notamment en assurance vie, les assureurs ont peu de contact post-souscription.

Un accélérateur de la digitalisation

L'adaptation des outils de distribution, notamment via le digital, pourrait faciliter la mise en conformité avec DDA et répondre aux exigences de traçabilité. Et si DDA devenait un accélérateur de la modernisation des réseaux ?

Rédigé par Marion,
Membre de l'équipe Périclès Actuarial