

Contrats d'assurance vie et directive IDD

Séminaire FINIX EVENTS
Luxembourg – Hôtel Parc Belair
26 mars 2019

Marc GOUDEN
Avocat associé
Barreaux de Luxembourg et de Bruxelles



PLAN

1. Introduction
2. Bilan de la transposition – spécificités luxembourgeoises
3. Règlement CAA 19/01 sur la distribution
4. Règlement CAA 19/03 sur le règlement extra-judiciaire des conflits
5. Rémunérations
6. Incertitudes / points d'interrogation

Introduction

Ratio legis de la Directive:

- Renforcer la protection des assurés
 - Encadrement du **devoir de conseil** et règles de conduite
 - Détection et gestion des **conflits d'intérêts**
 - Exigences de qualification professionnelle et de **formation** continue
- Garantir une égalité de traitement au niveau européen entre les acteurs de la distribution d'assurances
 - Étendue plus large du **champ d'application**
 - Harmonisation minimale des règles en matière de **distribution transfrontalière** sur le marché européen
 - Harmonisation minimale des mesures et **sanctions** administratives

Introduction

Un travail encore en marche:

IDD doit être complétée par des actes délégués

- Adoptés à ce stade:
 - Règlement délégué (UE) 2017/2359 (**IBIPs**)
 - Règlement délégué (UE) 2017/2358 (**POG**)
 - Règlement d'exécution (UE) 2017/1469 (**IPID**)

Les États-membres doivent transposer (options)

- Luxembourg :
 - **Loi du 10 août 2018 - Modification** de la loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances (ci-après « LSA »)

Introduction

Les États-membres doivent transposer (options)

▪ Luxembourg :

- **Règlement(s) et lettre(s) circulaire(s)** venant compléter/expliciter certaines règles:

- Règlement du Commissariat aux Assurances N° 19/01 du 26 février 2019 relatif à la **distribution d'assurances** et de réassurances
- Règlement du Commissariat aux Assurances N° 19/03 du 26 février 2019 relatif à la **résolution extrajudiciaire des litiges**
- Lettre circulaire 19/2 du 15 janvier 2019 du Commissariat aux assurances portant **modification à la lettre circulaire 15/3**
- Lettre circulaire 19/5 du 12 février 2019 portant introduction de nouveaux **formulaires pour la notification** de personnes physiques soumises à la surveillance du CAA
- Lettre circulaire 18/10 du 23 octobre 2018 relative à la **désignation du responsable de la distribution** de produits d'assurance



Introduction

Lignes de force de la transposition au Luxembourg:



LET'S MAKE IT HAPPEN

- maintien des spécificités luxembourgeoises
- transposition de la directive et rien que de la directive (qq. exceptions)
- (presque) pas de clarifications des zones d'ombre d'IDD -> attente d'actes délégués ou guidelines de la Commission et d'EIOPA
- « level playing field » dans la manière de distribuer, mais pas quant aux conditions d'agrément des intermédiaires (-> ne sera pas abordé ici)

PLAN

1. Introduction
2. Bilan de la transposition – spécificités luxembourgeoises
3. Règlement CAA 19/01 sur la distribution
4. Règlement CAA 19/03 sur le règlement extra-judiciaire des conflits
5. Rémunérations
6. Incertitudes / points d'interrogation

Transposition: Spécificités luxembourgeoises



- Maintien de la nécessité d'un « agrément » pour les « intermédiaires »
 - « Immatriculation » personnes physiques responsables de la distribution dans les compagnies et pour les IATA
 - Formes et conditions -> *cf. infra*
- Introduction d'une procédure spécifique pour l'établissement d'une succursale ou l'exercice d'activités sans succursale *hors de l'EEE*
- Intermédiaire luxembourgeois ne peut distribuer que des produits d'entreprises qui sont autorisées à pratiquer dans le pays de situation du risque
- Obligation d'information précontractuelle des intermédiaires: informer le client sur l'existence d'autres contrats de prestations de services (que relatifs à la distribution) avec des assureurs

Transposition: Spécificités luxembourgeoises

- Obligation pour tous les distributeurs de fournir un conseil
 - = « recommandation personnalisée »
 - obligation seulement pour la distribution à des clients luxembourgeois (par distributeur lux ou étranger)
 - règle de proportionnalité: type de client et complexité du produit
 - possibilité pour le client de renoncer expressément et individuellement, par écrit, au conseil (pour chaque transaction?)
- Obligation pour les distributeurs qui « représentent les clients » (lux ou étrangers) de toujours fournir une analyse impartiale et personnalisée

PLAN

1. Introduction
2. Bilan de la transposition – spécificités luxembourgeoises
3. Règlement CAA 19/01 sur la distribution
4. Règlement CAA 19/03 sur le règlement extra-judiciaire des conflits
5. Rémunérations
6. Incertitudes / points d'interrogation

Règlement CAA 19/01 sur la distribution

- Thèmes abordés par le règlement
 - Chapitre 1: définition
 - Chapitre 2: Activité de distribution
 - Chapitre 3: Connaissances professionnelles
 - Chapitre 4: Honorabilité
 - Chapitre 5: Activité transfrontalière des intermédiaires
 - Chapitre 6: Registre des distributeurs
 - Chapitre 7: Dispositions finales

- Entré en vigueur le 15/03/2019

- **Abroge:** Règlement 15/01 (courtiers) et Règlement 15/02 (agents et sous-courtiers)

Règlement CAA 19/01 sur la distribution

- Premiers constats:
 - largement maintien des principes antérieurs
 - regroupement et réorganisation
 - quelques nouveautés
- Nouvelle *summa divisio*:
 - Intermédiaire **mono**branche (vie ou non vie)
 - Intermédiaire **multi**branches
- Registre électronique des distributeurs -> à venir, mais dès à présent formulaires électroniques pour les demandes
 - Voir aussi: Lettre circulaire 19/5 du 12 février 2019 portant introduction de nouveaux formulaires pour la notification de personnes physiques soumises à la surveillance du CAA

Règlement CAA 19/01 sur la distribution

- Agrément mono- ou multibranches (art. 16)
 - Société de courtage ou agence **dirigée** par personne physique disposant obligatoirement des mêmes agréments que la société
 - Société de courtage ou agence multibranches peut **recourir à** des intermédiaires mono – ou multibranches
- Listes des salariés des entreprises d'assurance prenant part à la distribution (art. 285-1 LSA)
 - pour:
 - la distribution au Luxembourg: Mesure transitoire jusqu'au 1/1/2020 (après: agrément comme agent obligatoire)
 - le personnel des succursales étrangères
 - connaissances, aptitudes et honorabilité
 - **contenu des listes:** nom et prénoms, date et lieu de naissance, et (suivant Règlement – art. 21) date début et fin d'activité de distribution -> pouvoir retracer à tout moment l'historique de chaque salarié

Règlement CAA 19/01 sur la distribution

- **Connaissances professionnelles (initiales)**
 - Maintien de l'exigence de devoir d'abord soumettre une demande d'agrément avant de pouvoir passer les examens
 - Mono- ou multibranches -> examens **3 modules**: matières communes, matières non vie et matières vie

- **Connaissances professionnelles (formation continue)**
 - **Minimum: 15h/an** (art. 288(2) LSA) + sous-limites sur période de référence(Règlement)
 - **Période de référence de 3 ans** (début 1/1/19 ou 1/1 de l'année qui suit l'entrée en fonctions)
 - Contenu minimum défini à l'annexe III du Règlement (non vie, vie et IBIPs)
 - **3 piliers**: (1) législation, (2) produits, (3) techniques commerciales et développement personnel

Règlement CAA 19/01 sur la distribution

- **Connaissances professionnelles (formation continue) – suite:**
 - **Minima et maxima:** pilier (1) min 15h; pilier (3) max 15h; si multi: min 10h vie et min 10h non vie; si vie, caution/crédit: min 5h AML; si réassurance: min 10h réassurance
 - Formations internes, externes, ou à distance (**pas de formalisme** ou de système d'agrément) -> Attention: **max. 5h/jour**
 - Distributeurs sociétés -> désigner un **responsable de formation** qui a pour missions: organiser, valider, tenir les carnets, alerter, ...
 - Distributeurs personnes physiques -> responsables de leur propre formation continue
 - **Carnet de formation** pour chaque intermédiaire: tenu par responsable, format électronique, retrace toutes les formations (avec détails), accessible à tout moment à l'intermédiaire, liste des formations remise à la fin de chaque année
 - Si intermédiaire agréé pour plusieurs entreprises d'assurance: une est désignée « apéritrice » -> responsable du carnet et de tenir les autres informées

Règlement CAA 19/01 sur la distribution

- **Connaissances professionnelles (formation continue) – suite:**
 - Pour le 31/1 au plus tard -> informer le CAA si intermédiaire n'a pas respecté:
 - 15h/année précédente ou
 - minima sur période de référence clôturée au 31/12
 - Pouvoir d'injonction du CAA de suivre formations d'une durée de 150% du temps manquant
- **Vérification continue de l'honorabilité**
 - Agents, personnel succursales et sous-courtiers doivent fournir au début de chaque période de référence: formulaire déclaration sur l'honneur + extrait casier judiciaire
 - Entreprise d'assurances et sociétés de courtage doivent tenir registre (électronique ou papier) des documents reçus

Règlement CAA 19/01 sur la distribution

- **Activité transfrontalière**
 - Notifications LPS faites par sociétés de courtage ou agence valent pour agents agréés, dirigeants agréés, agents salariés, sous-courtiers
 - Si succursale: tenir une liste des personnes prenant part à la distribution -> idem liste pour les assureurs + numéro d'immatriculation dans le registre local et preuve aptitudes et honorabilité

Règlement CAA 19/01 sur la distribution

- Points d'attention (divers):
 - Courtiers – demande d'agrément: si activité principalement ou exclusivement tournée vers d'autres Etats-membres – raisons qui justifient l'établissement au Luxembourg
 - Courtiers – assurance RC pro:
 - Léger rehaussement des minima (1.310.000 € par sinistre et 1.930.000 € globalement par année, contre actuellement 1.250.000 €/s et 1.900.000 €/a)
 - Attestation type « déclaration de couverture RC professionnelle » à fournir avant le 31/1 de chaque année au CAA (pour la première fois en janvier 2020)
 - Courtiers et agents: Toute modification ultérieure des éléments présentés dans le cadre de la demande d'agrément doit être notifiée au CAA
 - Agents: procédure spécifique de continuité en cas de décès (inchangée – pas étendue aux courtiers)

PLAN

1. Introduction
2. Bilan de la transposition – spécificités luxembourgeoises
3. Règlement CAA 19/01 sur la distribution
4. Règlement CAA 19/03 sur le règlement extra-judiciaire des conflits
5. Rémunérations
6. Incertitudes / points d'interrogation

Règlement CAA 19/03 sur litiges

- Article 2 (1) point (g) LSA donne compétence au CAA pour le règlement extrajudiciaire de litiges pour:
 - plaignants **personnes physiques** agissant à titre **privé**
 - concernant des contrats d'assurance conclus ou négociés par des **entités soumises au contrôle du CAA**
- Le Règlement 19/03 sur le règlement extra-judiciaire des litiges est entrée en vigueur le 15/03/2019
- Grands principes:
 - pas une médiation
 - **avis** motivé du CAA n'est **pas contraignant** pour les parties
 - gratuit
 - confidentiel (quid de l'avis motivé?)

Règlement CAA 19/03 sur litiges

- Recevabilité:
 - Pas si réclamation déjà introduite ailleurs (tribunal, arbitre, autre organe)
 - Pas si concerne politique commerciale ou produit autre qu'assurance
 - Seulement par: preneur, bénéficiaire, assuré ou tiers lésé
 - Max 1 an après réclamation formulée auprès du professionnel

Règlement CAA 19/03 sur litiges

■ Procédure:

- Obligatoirement d'abord une réclamation auprès du professionnel (délai 90 jours)
- **Demande** auprès du CAA
 - par écrit (lettre, e-mail, formulaire sur le site)
 - motivée et accompagnée des pièces justificatives (longue liste à l'art. 5(2))
 - en luxembourgeois, allemand, français ou anglais
- CAA accuse réception dans les 10 jours et informe dans les 3 semaines si irrecevable – peut demander des informations supplémentaires – informe quand recevable et complet
- **Transmis au professionnel**, qui a **30 jours** pour réagir – CAA peut demander des informations supplémentaires
- Ensuite: analyse du dossier par le CAA qui remet un **avis motivé** dans max. 90 jours après dossier réclamation complet
- Si **réclamation fondée**: invite les parties à régler le différent sur la base des conclusions motivées du CAA)

Règlement CAA 19/03 sur litiges

- **Nouvelles obligations pour les professionnels:**
 - **Informer**, avant la conclusion du contrat (d'assurance ou de courtage) sur la procédure de règlement extra-judiciaire des litiges
 - modalités pour introduire une réclamation
 - procédure qui sera suivie
 - informations claires, compréhensibles et facilement accessible (brochures, documents contractuels, site Internet)
 - Direction doit mettre en place une **politique** de gestion des réclamations
 - par écrit
 - procédure interne à la disposition du personnel concerné
 - efficace et transparente, souci d'objectivité et recherche de la vérité
 - identifier et atténuer les conflits d'intérêts
 - organiser les relations avec le CAA
 - Tenir un **registre** électronique des réclamations

Règlement CAA 19/03 sur litiges

- **Nouvelles obligations pour les professionnels (suite):**
 - **Procédure:**
 - accuser réception dans les 10 jours
 - informer le réclamant du nom et coordonnées de la personne en charge du dossier
 - réunir toutes les informations et preuves
 - s'exprimer en langage simple
 - fournir une réponse sans retard et max. 30 jours
 - si pas de réponse ou pas de réponse satisfaisante, le réclamant doit pouvoir saisir la direction (-> désigner une personne responsable à cet effet et indiquer ses coordonnées)
 - **Suivi continu** des dossiers pour déceler des problèmes récurrents et les risques juridiques et opérationnels, afin d'y remédier
 - **Fournir annuellement au CAA un tableau** des réclamations (par types, résumés, mesures prises)

PLAN

1. Introduction
2. Bilan de la transposition – spécificités luxembourgeoises
3. Règlement CAA 19/01 sur la distribution
4. Règlement CAA 19/03 sur le règlement extra-judiciaire des conflits
5. Rémunérations
6. Incertitudes / points d'interrogation

Rémunérations – Obligation d'information

Obligations d'information générale

- Obligations des **intermédiaires d'assurances**
 - Informations sur la **nature** de leur rémunération en lien avec le produit
 - Informations sur les **modalités d'obtention** de cette rémunération
 - Honoraires, commission, tout autre type de rémunération, combinaison des modalités précédentes

- Obligations des **entreprises d'assurances**
 - Informations sur la **nature** de la rémunération perçue par leur propre personnel dans le cadre du produit

- **Pas de transparence sur le montant des rémunérations payées ou reçues** à l'exception de la rémunération payée par le client directement lui-même

Rémunérations – Obligation d'information

Obligations en cas de distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance (IBIPs)

- Obligation d'information **supplémentaire des intermédiaires d'assurances**
- Information du client sur **les coûts et frais liés**
 - Coût de la **distribution** de l'IBIP, y compris le coût des conseils s'il y a lieu
 - Coût de l'**IBIP**
 - Manière dont le client **peut s'acquitter** de ces coûts, y compris l'indication des paiements effectués par des tiers
 - Tous les coûts **doivent être agrégés** pour permettre au client de connaître le coût total et la répercussion sur le rendement
 - Possibilité pour le client, sur demande, d'obtenir une **ventilation par poste**
 - Ventilation par poste du coût **supporté par le client**
 - Chiffre **peut être différent** de la rémunération effectivement perçue par le distributeur
 - Transparence s'étend ici au **montant des coûts et sur demande de la rémunération**

Rémunérations – Principes

Principe général

- Respect de l'**obligation d'agir au mieux des intérêts du client**
 - Aucune disposition sous forme de **rémunération**, d'**objectifs de vente** ou autre qui pourrait **encourager** le distributeur à recommander un produit d'assurance particulier à un client alors qu'il pourrait proposer un autre produit d'assurance qui correspondrait mieux aux besoins du client

- Notion de rémunération **définie**
 - Article 2, § 1, point 9, IDD : « Toute **commission**, tout **honoraire**, toute **charge** ou tout autre **type de paiement**, y compris tout **avantage économique de toute nature** ou tout autre avantage ou toute autre **incitation financier ou non financier**, proposé ou offert en rapport avec des activités de distribution d'assurances »
 - **Lien** avec l'activité de distribution d'assurances
 - Article 2, § 1, point 1, IDD : « Toute activité consistant à fournir des conseils sur des contrats d'assurance, à proposer des contrats d'assurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, à conclure de tels contrats, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre »

Rémunérations – Principes

Obligations en cas de distribution d'IBIPs (1)

- Méthode d'incitation doit respecter **deux conditions cumulatives**
 - Ne **pas avoir d'effet négatif sur la qualité** du service fourni au client
 - Ne pas nuire au respect de l'**obligation de l'intermédiaire ou de l'entreprise d'assurances d'agir d'une manière honnête, impartiale et professionnelle** au mieux des intérêts de ses clients
- Notion d'incitation **définie**
 - Article 2, point 2, règlement délégué (UE) 2017/2359 : « Tout **honoraire**, toute **commission** ou tout **avantage non pécuniaire** fourni par ou à un intermédiaire d'assurance ou une entreprise d'assurance **en lien avec la distribution d'un produit d'investissement fondé sur l'assurance**, à ou par toute partie, à l'exception du client concerné par la transaction en cause ou de toute personne agissant au nom de ce client »

Rémunérations – Principes

Obligations en cas de distribution d'IBIPs (2)

- Spécifications par le **règlement délégué (UE) 2017/2359 (1)**
 - Article 8, § 1 : « Une incitation ou un régime d'incitation sont considérés comme ayant un effet négatif sur la qualité du service fourni au client lorsqu'ils sont **d'une nature et d'une ampleur telles qu'ils incitent à réaliser les activités de distribution d'assurances d'une façon qui n'est pas conforme à l'obligation d'agir de manière honnête, équitable et professionnelle** qui serve au mieux les intérêts du client »
 - **Évaluation** par les intermédiaires ou les entreprises d'assurances si une incitation ou un régime d'incitation ont un **effet négatif** sur la qualité du service fourni au client

Rémunérations – Principes

Obligations en cas de distribution d'IBIPs (3)

- Spécifications par le **règlement délégué (UE) 2017/2359 (2)**
 - **Analyse globale** en tenant compte de tous les **facteurs qui peuvent accroître ou réduire le risque d'effet négatif** sur la qualité du service fourni au client et, le cas échéant, des **mesures organisationnelles** prises pour prévenir le risque d'effet négatif
 - Incitation susceptible d'encourager le distributeur à proposer un produit particulier alors qu'il pourrait en proposer un autre correspondant mieux aux besoins du client ?
 - Incitation essentiellement fondée sur des critères commerciaux quantitatifs ?
 - Valeur de l'incitation par rapport à la valeur du produit et des services fournis ?
 - Incitation principalement versée au moment de la conclusion du contrat ?
 - Restitution de l'incitation dans le cas où le produit est résilié de manière anticipée ou bien si les intérêts du client ont été lésés ?
 - existence de tout type de seuil ou d'accélérateur de valeur que peut enclencher la réalisation d'un objectif de volume ou de valeur des ventes ?

Rémunérations – En pratique

- Rémunération envisagée **sous l'angle des conflits d'intérêts**
 - La rémunération perçue place-t-elle le distributeur dans une position où il **risque d'agir plus par intérêt personnel que dans celui du client ?**
- Cas particulier des **rétrocessions de fonds**
 - Rétrocessions plus **difficilement praticables** si elles sont versées en direct au **distributeur** lorsque celui-ci **intervient dans le choix des fonds**
 - **Situations où a priori** les rétrocessions de fonds ne sont **pas** de nature à causer un **conflit d'intérêts**:
 - versement de **rétrocessions uniformisées** quels que soient les fonds choisis
 - nécessité pour le distributeur de n'exercer **aucune influence active sur le choix des fonds**: les montants des rétrocessions sont fonction des choix opérés par des tiers
 - Ex : Si les fonds sont choisis directement par le preneur d'assurance **en dehors de tout conseil ou de gestion conseillée de la part du distributeur**
 - Ex : Si les fonds sont choisis dans le cadre d'une **gestion discrétionnaire par le gestionnaire financier** désigné par le preneur d'assurance

PLAN

1. Introduction
2. Bilan de la transposition – spécificités luxembourgeoises
3. Règlement CAA 19/01 sur la distribution
4. Règlement CAA 19/03 sur le règlement extra-judiciaire des conflits
5. Rémunérations
6. Incertitudes / points d'interrogation

IDD: Incertitudes / Points d'interrogation



IDD: Incertitudes / Points d'interrogation



- Règles de distribution applicables:
 - du pays d'établissement du distributeur, du pays de localisation du risque, du droit du (futur) contrat d'assurance?
 - quid si le client se rend chez un distributeur d'un autre pays?

- Difficultés liées au conseil obligatoire (Luxembourg):
 - toujours un suitability test
 - à quelles étapes pendant la vie du contrat (arbitrages, ...)?
 - révision périodique obligatoire?
 - chaîne de distributeurs

- Rapports périodiques IBIPs
 - contenu et forme?
 - quand?
 - disponibilité des flux d'informations ?
 - double emploi avec les états annuels?

IDD: Incertitudes / Points d'interrogation



- **Forme de l'information précontractuelle**
 - non-vie: IPIDs
 - vie: KIDs pour IBIPs? Assurances vie non IBIP?

- **Connaissances/Formation du personnel des succursales**
 - exigences de l'Etat-membre d'établissement du distributeur ou celles de l'Etat-membre de la succursale?

- **POG**
 - contenu et forme de l'information à fournir aux distributeurs?
 - contrôle des distributeurs par les compagnies?

- **Appréciation de l'absence de conflits d'intérêts**
 - Responsable de la distribution
 - Fonctions dirigeantes pour le compte de divers acteurs

IDD: Incertitudes / Points d'interrogation



- Exonérations éventuelles
 - clients « professionnels » / « de détail »
 - « grands risques »

- Etc. ?

Merci pour votre attention !
Question time



FINE ART IN LEGAL PRACTICE



LUXEMBOURG

Boulevard Grande-Duchesse Charlotte 30
L - 1330 Luxembourg
T +352 266 886
F +352 266 88 700

LONDON

59A Star Street
London W2 1QQ Great Britain
T +44 789 5072 544

PARIS

Avenue d'Eylau 35
F - 75116 Paris
T +33 1 53 70 05 80
F +33 1 49 54 04 55

BRUXELLES - BRUSSEL

Chaussée de la Hulpe 181 / 9
Terhulpssteenweg 181 / 9
B - 1170 Bruxelles / Brussel
T +32 2 250 39 80
F +32 2 250 39 81

LIÈGE

Boulevard Frère-Orban 34/32
B - 4000 Liège
T +32 4 220 52 00
F +32 4 223 42 39

MONS

Rue Notre-Dame Débonnaire 16
B - 7000 Mons
T +32 65 400 410
F +32 65 348 969

