

138 M€

le budget de mise en conformité des systèmes de rémunération et de gestion des conflits d'intérêts (Sia Partners)

10 %

la part moyenne de l'intéressement dans la rémunération globale des agents généraux d'assurance (Medi)

24 février 2018

date d'entrée en vigueur de la directive sur la distribution de l'assurance





Covéa

<< La mise en œuvre d'un devoir de conseil de qualité permettra de pérenniser les différents modes de rémunération actuels >>

365 jours

le délai pour parvenir à un accord avec les partenaires sociaux sur la rémunération

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

Des réseaux DDA compatibles ?

La directive relative à la distribution de l'assurance chamboule les systèmes de rémunération des compagnies, principalement basés sur le volume d'affaires. À quelques mois de son entrée en vigueur, les assureurs abordent plus ou moins bien ce chantier.

Par Anne Simonet

Sujet pour le moins sensible, la rémunération des réseaux de distribution fait partie des grands chantiers de mise en conformité avec la directive sur la distribution de l'assurance (DDA). Les compagnies ne sont pas très bavardes, s'accordant toutes à dire qu'il s'agit d'un sujet structurant pour la profession. Certaines d'entre elles, comme SwissLife qui est en cours de négociation avec ses partenaires sociaux, estiment qu'il est trop prématuré pour en discuter... Un certain attentisme règne donc chez les assureurs qu'ils justi-

fient par un manque de visibilité sur la position officielle de l'EIOPA et des pouvoirs publics. Ce sentiment est partagé par les courtiers. Damien Vieillard-Baron, vice-président aux affaires publiques, réglementaires et juridiques assurance de la CSCA, considère que « les projets d'actes délégués laissent apparaître de véritables problèmes d'interprétation puis de mise en œuvre, auxquels s'ajoute un calendrier trop serré. Tout ceci ne permettra pas aux intermédiaires d'assurance d'être en conformité par rapport au nouveau cadre applicable à compter du 24 février 2018 et créera une insécurité juridique préjudiciable pour les consom-

mateurs ». D'ailleurs, la profession, par la voie de l'Insurance Europe, s'est mobilisée afin de repousser la mise en œuvre de la directive face au retard pris dans la finalisation des actes délégués, sans pour autant obtenir gain de cause.

Selon une étude de Sia Partners (voir encadré p. 9), qui évalue les coûts de « mise en conformité » pour le marché français à 365 M€, les systèmes de rémunération et la mise en place d'un dispositif de gestion des conflits d'intérêts représentent à eux seuls 40 % de la facture globale. L'envergure du chantier sera bien plus conséquente pour les compagnies ayant un

réseau debout, dont le système de rémunération est historiquement basé sur la performance des commerciaux, ainsi que pour les grands réseaux bien présents sur le segment de la clientèle patrimoniale.

« Globalement, la démarche des assureurs est plus facile avec leurs réseaux salariés du fait des contraintes du droit social. En ce qui concerne les intermédiaires, le chantier avance manifestement lentement. L'une des pierres d'achoppement est le contrôle des pratiques commerciales par les compagnies. Si les agents ne sont pas trop perturbés, car ils sont habitués à être contrôlés, les courtiers sont plus réticents », estime >>

» Antoine Bellicha, senior manager assurance chez Sia Partners. Du côté des réseaux salariés, Joël Mottier, président de la fédération assurance CFE-CGC, souligne que « la publication des décrets d'application conditionne les discussions car certaines compagnies pourraient être tentées d'aller au-delà de ce que prévoient les textes. Allianz avait ouvert le bal en dénonçant l'accord d'entreprise des commerciaux en prenant l'argument de la DDA ». SwissLife lui a emboîté le pas. Francky Vincent, président du Syndicat national des inspecteurs d'assurances (SNIA), indique que « le SNIA et le SNCSA travaillent actuellement à préparer l'ensemble des représentants aux négociations à venir avec les assureurs. Dans la mesure où il s'agit de négociations guidées par une contrainte réglementaire, il

nous appartiendra d'être vigilants quant au maintien de l'enveloppe globale des rémunérations face à la modification de certains curseurs. Les compagnies n'ont pas de raison de modifier un système de rémunération qui marche bien, d'autant plus si la rentabilité pour l'entreprise et la qualité du conseil sont au rendez-vous ».

Quelques compagnies ont cependant bien avancé sur la base des principes édictés par la directive. C'est notamment le cas chez Covéa : « Nous avons examiné toutes les rémunérations de notre réseau de distribution à la lumière des articles 17 et 29 de la DDA », relève Maud Schnunt, directrice juridique adjointe assurance du groupe.

POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

L'article 17 de la directive, repris textuellement par le Trésor et qui

ne va pas au-delà des exigences de celle-ci, énonce le principe suivant : « Les distributeurs de produits d'assurance ne sont pas rémunérés ou ne rémunèrent pas ni n'évaluent les performances de leur personnel d'une façon qui aille à l'encontre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts du souscripteur ou de l'adhérent. Un distributeur de produits d'assurance ne prend en particulier aucune disposition sous forme de rémunération, d'objectifs de vente ou autre qui pourrait l'encourager, ou encourager son personnel, à recommander un

produit d'assurance particulier à un souscripteur éventuel ou à un adhérent éventuel alors que le distributeur de produits d'assurance pourrait proposer un autre produit d'assurance qui correspondrait mieux aux exigences et besoins du souscripteur éventuel ou de l'adhérent éventuel. » Par ailleurs, un autre principe doit guider les distributeurs : toujours agir de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de leurs clients. Par rémunération, la directive vise « 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 ».

« Quel que soit le réseau de distribution, les compagnies ont toujours fait de la rémunération un levier de développement. Cette conception est cassée par la DDA, surtout en vie. Cela va les conduire à revoir à la fois les modes de rémunération et surtout à faire évoluer le comportement des réseaux de distribution. C'est une œuvre de longue haleine qui nécessite d'accompagner les commerciaux et de

connaître leurs ressorts », note Henri Debruyne, président du Medi. Chaque système de rémunération est très différent d'un assureur à un autre, avec plus ou moins de complexité, ne permettant pas d'établir de comparaison. Les fondamentaux restent cependant les mêmes. « La part de l'intéressement est très variable d'un réseau à un autre. Chez les agents, elle représente en moyenne un peu moins de 10 % de leur rémunération globale, étant précisé qu'elle peut atteindre 20 % chez certains, surtout en vie. C'est encore plus varié chez les courtiers », pour-

« La part de l'intéressement est très variable d'un réseau à un autre. Chez les agents, elle représente un peu moins de 10 % de leur rémunération globale. »

suit-il.

Il est fort probable, à l'image de la refonte des systèmes de rémunération opérée par le secteur financier lors de la mise en œuvre de la directive relative aux marchés d'instruments financiers (MIF), que l'introduction de critères qualitatifs, mais aussi la mise en place de primes collectives et non plus individuelles, de taux de commissionnement identiques pour une même gamme de produits, suffiront à répondre à ces nouvelles exigences. De surcroît, cette disposition sera logiquement moins contraignante pour les distributeurs mono produits que pour les courtiers pouvant proposer un panel de contrats. Philippe Parguet, directeur du développement chez Nortia, le déplore : « Il est pour le moins regrettable, voire aberrant, que les distributeurs mono produits soient exclus des textes, ils ne sont pas exempts de risques de conflits d'intérêts. »

À ce jour, les compagnies basent principalement les rémunérations sur le volume d'affaires, les critères qualitatifs y sont peu nombreux et les systèmes de gestion des conflits d'intérêts quasi inexistantes. « Les critères qualitatifs restent globalement

FOCUS SUR

Et le moribond précompte ?

Aujourd'hui principalement utilisé pour la commercialisation des contrats d'assurance santé, le commissionnement précompté a été pointé du doigt par l'ACPR, notamment lors de sa conférence annuelle de décembre 2016 sur les pratiques commerciales. Si les actes délégués ne visent pas les contrats santé, ce mode de rémunération est une source potentielle de conflits d'intérêts.

En effet, les clauses qui accompagnent ce système de rémunération risquent de biaiser le conseil alloué au client. Ainsi, celle prévoyant notamment la restitution des commissions à l'assureur si le contrat d'assurance est dénoncé dans un délai prédéfini est susceptible de contrevenir aux intérêts des clients dans la mesure où l'intermédiaire est incité à ne pas déplacer l'affaire tant que les commissions ne lui sont pas acquises définitivement et inversement au terme de ce délai. Il s'est écoulé presque un an depuis la semonce de l'ACPR et il n'est pas si sûr que le précompte vive ses dernières heures.

Laurent Ouazana, président de Planète Courtier, relate ainsi que « la pratique du commissionnement précompté est très liée à l'augmentation du coût d'acquisition de la clientèle de particuliers et à un modèle économique qui a fait ses preuves. Les associations de courtiers ont engagé une réflexion avec les assureurs, et elles souhaitent le maintien du commissionnement précompté, dans un cadre plus stricte compatible avec la réglementation, car son interdiction brutale conduirait de nombreux courtiers à mettre la clé sous la porte ».

Il s'agirait davantage de l'encadrer, de revoir certaines clauses et aux intermédiaires d'être en mesure de prouver que le conseil délivré est bien personnalisé et actualisé.

COÛTS D'IMPLÉMENTATION DE LA DDA

Une facture de 365 M€

Répartition des coûts par chantier	Coûts (en %)
Systèmes de rémunération	24
Dispositif de gestion des conflits d'intérêts	16
Formations/professionnalisation	8
Gouvernance produit	18
Information des clients/transparence	17
Processus de vente/conseil	14

Les systèmes de rémunération et de gestion des conflits d'intérêts représentent 40 % (138 M€) du budget total évalué à 365 M€.

Source : Sia Partners, Étude d'impact relative au coût du projet de mise en conformité à IDD pour le marché français.

à l'étude en sachant qu'il existe des problèmes de mise en œuvre ayant trait à leur acceptabilité par les réseaux de distribution et à la

détermination de critères mesurables. La fidélisation, le multi-équipement des clients, la qualité du conseil sont pour l'instant les

principaux critères retenus», souligne Antoine Bellicha. Francky Vincent considère qu'«il n'y a pas d'inquiétudes premières à nourrir même si certains aménagements de nos structures de rémunération sont prévisibles. Certaines compagnies ont d'ores et déjà adapté leur politique de rémunération en intégrant davantage le devoir de conseil et non plus la prévalence de l'incitation commerciale pure et dure». Selon Joël Mottier, «le qualitatif existe depuis longtemps chez certains assureurs. Les systèmes de reprises de commissions, dégressifs dans le temps pour les sorties de contrats en portefeuille, sont un exemple. C'est notamment le cas chez Axa. Il y a aussi les primes pour augmentation du taux de multidétention, gage de fidélisation du client. Ces dernières pourraient cependant être remises en cause». Maud Schnunt en

témoigne aussi chez Covéa : «Nous n'avons pas attendu la directive pour introduire dans certains modes de rémunération des critères qualitatifs, ces derniers visant principalement à ce que les réseaux prennent mieux en considération les attentes de nos clients. Par ailleurs, les objectifs de commercialisation sont généralement collectifs et fixés au niveau des agences.» Patricia Lacoste, PDG du groupe Prévoir, qui a revu le système de rémunération de son réseau salarié depuis le 1^{er} janvier dernier, a intégré des critères qualitatifs dans les modes opératoires sans que cela ne se traduise directement dans la rémunération (lire 3QA p. 10).

TRANSPARENCE

Les entreprises d'assurance devront aussi, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, infor- ➤

VIVEZ (R)ASSURÉS : CHANGER DE MUTUELLE D'ENTREPRISE, IL EST TEMPS.

Vos salariés sont-ils satisfaits de leur mutuelle d'entreprise ?

Chez M comme Mutuelle, nous avons la solution pour un changement de mutuelle d'entreprise sans prise de tête !

Avec l'e-affiliation, un service digital simple, rapide et écologique, fini les formulaires papier et les tâches administratives chronophages : vos salariés s'affilient eux-mêmes pour un gain de temps assuré !



NETCO - Crédit photo : © iStock - kibo

03 20 21 91 93

mcommemutuelle.com



SANTÉ • PRÉVOYANCE • ASSURANCES • PRÉVENTION

» mer le souscripteur ou l'adhérent de la nature de la rémunération perçue par son personnel au titre de la distribution du contrat. Les assureurs ont pris la voie d'une mention générique dans la documentation précontractuelle. Quant aux intermédiaires, ils seront tenus de communiquer la nature de leurs rémunérations, honoraires, commissions, et tout autre type de rémunération ou leur combinaison. « Il est important de rappeler que la perception de commissions demeure possible et est heureusement compatible avec l'indépendance attachée au statut de courtier. Le client, informé de leur existence, pourra demander à en connaître le montant s'il le souhaite sans que cela soit une obligation pour autant », souligne Laurent Ouazana, président de Planète courtier.

En revanche, la directive est plus contraignante s'agissant de la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance (IBIPs) à savoir, selon la directive, « les produits d'assurance comportant une durée de vie ou une valeur de rachat qui est totalement ou partiellement exposée, de manière directe ou indirecte, aux fluctuations du marché », hormis quelques exceptions limitativement énumérées parmi lesquelles figurent les contrats d'épargne retraite. Une orientation assez logique dans la mesure où les commissions impactent le rendement, l'engagement contractuel de l'assureur.

La direction du Trésor a remanié les dispositions de la directive pour les rendre plus intelligibles. Ainsi, l'intermédiaire devrait fournir « les coûts de distribution supplémentaires éventuels qui ne sont pas déjà inclus dans les coûts précisés dans le document d'informations clés, de manière à permettre au souscripteur éventuel ou à l'adhérent éventuel de comprendre l'effet cumulé de ces coûts sur le rendement de l'investissement et, si le souscripteur éventuel ou l'adhérent éventuel le demande, une ventilation des

coûts de distribution supplémentaires. Ces informations sont agrégées (...) et, si le souscripteur ou l'adhérent le demande, une ventilation des coûts et frais par poste est fournie. Le cas échéant, ces informations sont fournies au souscripteur ou à l'adhérent régulièrement, au minimum chaque année, pendant la durée de vie de l'investissement ». Pour David Charlet, président de l'Anacofi, « la transparence sur les frais n'est pas sur le fond un problème pour les CGPI dans la mesure où ils sont déjà tenus de le faire au titre du conseil en investissements financiers. L'intermédiaire qui est en relation directe avec le client donnera le montant total des coûts réels et un point annuel devra être fait. Il faut en revanche l'anticiper et avoir les outils nécessaires si le client demande le détail des frais ». Philippe Parguet confirme également cette position : « Dès 2002, notre système de commissions était déjà bien détaillé et permet aux conseils en gestion de patrimoine, s'ils le souhaitent, de communiquer la rémunération qu'ils touchent sur chacun de leurs clients, sur tous types de supports. Nous n'aurions plus qu'à distinguer les frais de gestion du contrat et les rétrocessions sur les UC si la réglementation le demande. Seulement, nous ignorons encore jusqu'où nous devons aller dans la transparence des commissions. Devra-t-on fournir un montant, un pourcentage global ou par intervenant ? »

PRÉVENTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS

Plus encore, les intermédiaires et les entreprises d'assurance sont considérés comme agissant au mieux des intérêts de leurs clients « lorsqu'ils versent ou reçoivent des honoraires ou une commission, ou fournissent ou reçoivent un avantage non monétaire en liaison avec la distribution d'un produit d'investissement fondé sur l'assurance, à toute partie ou par elle, à l'exclusion du souscripteur ou de l'adhé-

rent ou de la personne agissant au nom du souscripteur ou de l'adhérent, dans les seuls cas où le paiement ou l'avantage n'a pas d'effet négatif sur la qualité du service fourni au souscripteur ou à l'adhérent et ne nuit pas au respect de l'obligation de l'intermédiaire ou de l'entreprise d'assurance d'agir d'une manière honnête, impartiale et professionnelle au mieux des intérêts de ses souscripteurs ou adhérents ». La rédaction de cette disposition,

3 QUESTIONS À

PATRICIA LACOSTE,
PDG du groupe Prévoir



« Nous sommes compatibles avec la DDA et n'avons plus que quelques ajustements à faire »

La politique de rémunération de votre réseau salarié a été récemment renégociée. Celle-ci a-t-elle été guidée par la DDA ?

Nous avons modifié la politique de rémunération de notre réseau salarié depuis le 1^{er} janvier dernier, après un an de négociation. Cette refonte est indépendante de la directive sur la distribution de l'assurance (DDA) mais a été menée en intégrant ses principes directeurs, tout particulièrement le fait que la rémunération ne doit pas biaiser le conseil. L'objectif était d'aligner les intérêts du réseau commercial avec ceux de l'entreprise et de gérer quelques cas particuliers car notre offre employeur n'était plus concurrentielle. Nous en avons également profité pour intégrer l'approche multicanale.

Concrètement, qu'est-ce qui a changé ?

À masse salariale constante, nous avons augmenté la part fixe et réduisons la part variable, étant précisé que les commissions sont dorénavant les mêmes par nature de produits. Nous sommes compatibles avec la DDA même si nous avons quelques ajustements à faire à la marge. Il était devenu nécessaire d'homogénéiser les critères de rémunération des managers et des conseillers.

Quels objectifs poursuivez-vous ?

L'idée du nouveau système est aussi d'avoir un meilleur équilibre entre la conquête de nouveaux clients et la fidélisation de ces derniers. Les collaborateurs sont intéressés sur les taux de maintien des contrats en portefeuille hors sortie naturelle (sinistre et échéance). Il s'agit d'inciter l'ensemble de nos forces commerciales à garder le lien avec nos clients, notamment par des rendez-vous réguliers, ce qui est bien dans l'esprit de la DDA.

Propos recueillis par A.S.

aussi lourde soit-elle, diverge volontairement de celle prévue par la MIF qui écarte tout risque de conflits d'intérêts si et seulement si les incitations versées par des tiers ont pour objet d'améliorer la qualité du service donné au client et ne nuisent pas au respect de l'obligation d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle au mieux des intérêts des clients. Une rédaction qui visait à renverser la charge de la preuve. Maud

Schnunt souligne que « selon les termes de la DDA, la gestion des conflits d'intérêts repose sur la prise en compte des besoins du client. La mise en œuvre d'un devoir de conseil de qualité permettra de préserver ces besoins et de pérenniser les différents modes de rémunération actuels. Pour les réseaux salariés, l'une des grandes nouveautés de DDA consistera à formaliser par écrit le devoir de conseil. Dans le cadre de la démarche de formation continue de nos collaborateurs, ces derniers seront sensibilisés au respect de cette nouvelle obligation ».

EXIGENCE DU DEVOIR DE CONSEIL

Cette approche n'est pas du goût de tout le monde. Damien Vieillard-Baron considère que « la distribution de l'assurance en France repose sur la notion de conseil, protectrice de l'assuré et la Cour de cassation sanctionne tout défaut de conseil, peu importe le mode de rémunération ; l'exigence généralisée du devoir de conseil du distributeur envers et au mieux des intérêts du client ne saurait donc conduire à affirmer que la rémunération sous forme de commissionnement est source de conflits d'intérêts ».

La Commission européenne, dans son projet d'actes délégués, a énuméré de manière non exhaustive les situations pouvant diminuer ou augmenter l'effet néfaste sur la qualité du service rendu au client. Elle vise ainsi les incitations qui pourraient conduire un distributeur à proposer ou recommander un produit d'assurance au client alors qu'il serait en mesure d'en offrir un qui répondrait mieux à ses besoins. Les régimes d'incitation reposant uniquement ou principalement sur des critères commerciaux quantitatifs et non pas sur des critères qualitatifs appropriés, reflétant le respect des réglementations applicables, la qualité des services fournis aux clients et la satisfaction du client, sont mis en exergue. Les rémunérations disproportion-

nées par rapport aux primes collectées, et les mécanismes de commissionnement précomptés et de surcommissionnement sont également ciblés. Ainsi, « la logique historique de certaines grandes compagnies de rémunérer ou d'accompagner leurs distributeurs en intégrant un effet de seuil pourrait être partiellement remise en cause du fait de la DDA », observe David Charlet. Tous les intermédiaires sont visés, y compris les agents généraux. L'Agéa et la FFA ont demandé que les intermédiaires exclusifs tels que les agents généraux ou les mandataires liés ne soient pas concernés par le régime des incitations dans la mesure où l'EIOPA a considéré que les systèmes de rémunération interne des distributeurs d'assurance à leurs employés n'étaient pas visés.

Par ailleurs, la Commission européenne, qui n'a pas confirmé ni infirmé l'avis de l'EIOPA, s'accorde également à dire que la mise en place d'un système de gestion des conflits d'intérêts doit être proportionnée à la taille de l'entreprise.

Maud Schnunt souligne que « dans le cadre de nos relations avec les courtiers, la gestion des conflits d'intérêts, au même titre que le devoir de conseil, est de leur seule responsabilité, seuls eux sont à même de les appréhender dans leur intégralité ».

Si dans un premier temps, l'ACPR fera de la gouvernance des produits sa priorité, elle disposera très prochainement de nouveaux fondements propres à sanctionner les pratiques commerciales agressives reposant sur des systèmes de rémunération induisant potentiellement un risque de mauvais conseil, étant bien précisé que la transparence des rémunérations ne suffira pas à rendre un modèle viable, les distributeurs devant aussi mettre en place une politique de rémunération et de gestion des conflits d'intérêts en adéquation avec les prescriptions de la DDA. ■

 Équicourtage

par Cavalassur

Courtiers, faites équipe avec le leader !



- La force du spécialiste de l'assurance équine
- Votre devis client réalisé en 2 minutes
- La gestion des sinistres intégrée pour une qualité de service optimale



Une gamme de solutions d'assurance innovantes et exclusives : chevaux de sport, course, vans, RC Pro, Centres équestres...

Tél. : 03 44 70 40 35

equicourtage.com