

# COMPLIANCE

Le point sur les évolutions réglementaires 2022 pour le secteur de l'assurance

Objectif :


**Faire le point sur les évolutions 2022 concernant différentes thématiques de conformité réglementaire touchant le secteur de l'assurance**


Démarche :

**Choix d'une quarantaine d'évènements de l'année (septembre 2021 – septembre 2022) issus de la Newsletter Conformité d'INSquary, répartis en 9 thèmes**




Support :

**Synthèse (non exhaustive) des évènements, avec les liens permettant de retrouver facilement les sources d'information**




Ce document a servi de support au webinaire du 26 septembre 2022 coanimé par Guillaume Clogenson (AVENIR MUTUELLE) rédacteur des planches sont issus les zooms  sur la réforme du courtage et les réclamations

**Les symboles  renvoient au questionnaire INSquary en ligne**




## LOI SUR LA REFORME DU COURTAGE ET PROTECTION DE LA CLIENTELE

-  1. AUTO-REGULATION DE LA PROFESSION DE COURTIER
-  2. DEMARCHAGE TELEPHONIQUE
-  3. PROTECTION DE LA CLIENTELE

## LUTTE CONTRE LA CRIMINALITE FINANCIERE




-  4. LCB-FT
-  5. ANTI-FRAUDE
-  6. ANTI-CORRUPTION

## AUTRES THEMES

-  7. DONNEES
-  8. SUPERVISION PRUDENTIELLE
-  9. PAIEMENTS

## QUESTIONS & REPONSES

## LOI SUR LA REFORME DU COURTAGE ET PROTECTION DE LA CLIENTELE

-  1. AUTO-REGULATION DE LA PROFESSION DE COURTIER
-  2. DEMARCHAGE TELEPHONIQUE
-  3. PROTECTION DE LA CLIENTELE



## > 1. Auto-régulation



- **9 avril 2021 (rappel)** : Publication au JO de la Loi n°2021-402 du 8 avril 2021 relative à la réforme du courtage de l'assurance et du courtage en opérations de banque et en services de paiement
  - Création des art. L 513-3 à L 515-9 du Code des assurances : création d'associations agréées contrôlées par l'ACPR, adhésion obligatoire comme pré-requis à l'enregistrement à l'ORIAS.
  - Entrée en vigueur :
    - A partir du 1er avril 2022 pour les professionnels souhaitant s'immatriculer à l'ORIAS
    - Les professionnels déjà immatriculés à l'ORIAS à la date d'entrée en vigueur de la réforme, et qui ne connaissent pas de modification de leur inscription dans l'année, auront jusqu'au renouvellement de leur immatriculation, en janvier 2023 pour adhérer à l'une des associations agréées
- **8 octobre 2021** : Publication par l'ACPR d'un dossier relatif à l'agrément des associations représentatives : support de la réunion d'information tenue le 29 septembre, guides d'accompagnement.
- **2 décembre 2021** : Publication au J.O. :
  - du décret n° 2021-1552 du 1er décembre 2021 relatif aux modalités d'application de la réforme du courtage (loi du 8 avril 2021) ;
  - de l'arrêté du 1er décembre 2021 relatif au dossier à produire à l'appui d'une demande d'agrément en tant qu'association professionnelle agréée ;
  - de l'arrêté du 1er décembre 2021 relatif aux nouvelles modalités d'inscription à l'ORIAS.
- **23 mars 2022** : Publication par l'ACPR de la liste des sept associations représentative des courtiers (en assurance et / ou en opérations de banque et services de paiement).





## > 1. Auto-régulation



- **25 juillet 2022** : Décision du Conseil d'Etat de renvoyer le texte de loi au Conseil Constitutionnel, dans le cadre d'une question prioritaire de constitutionnalité (QPC) concernant de possibles atteintes aux principe d'égalité devant la loi, et d'indépendance et d'impartialité.
- **A venir** : La décision du Conseil constitutionnel est attendue d'ici fin octobre 2022 (délai de 3 mois).  
Conséquences possibles :
  - Si le Conseil constitutionnel considère qu'il y a inégalité de traitement devant la loi à obliger les courtiers d'assurances et ceux en opérations de banque ainsi que leurs intermédiaires à adhérer à une association professionnelle agréée, le dispositif devra être ou abandonné ou généralisé (à d'autres catégories d'intermédiaires que les courtiers).
  - Si le Conseil constitutionnel considère que les dispositions relatives au pouvoir de sanction ne sont pas conformes à la Constitution et doivent être abrogées, les associations professionnelles agréées verraient leurs pouvoirs limités.



### Origines

- Un mécanisme d'auto régulation inspiré du modèle de régulation des CIF (Loi n° 2003-706 adoptée le 1er août 2003, « Loi LSF »)
- Une première tentative de réforme du courtage avait été censurée par le Conseil constitutionnel dans le cadre de la loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite loi PACTE (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises)

### Raisons affichées de la réforme

- Cette réforme a été conçue dans le but d'accompagner les courtiers dans un environnement très évolutif d'un point de vue réglementaire.
- L'objectif est double, il s'agit de répondre aux exigences :
  - des consommateurs en les protégeant davantage (des manquements étant constatés chez certains courtiers)
  - de la réglementation en responsabilisant les courtiers
- L'ACPR ne dispose pas des informations nécessaires pour contrôler l'activité du courtage.
  - La réforme pose le principe de l'adhésion obligatoire pour les courtiers d'adhérer à une association professionnelle agréée par l'ACPR.
  - La création d'une strate intermédiaire entre l'ACPR et les courtiers devrait permettre de mieux réguler le marché



### **Agrément par l'ACPR des associations professionnelles**

- L'association produit un dossier dont le contenu est fixé par un arrêté
- L'ACPR vérifie sur dossier :
  - la nature et la représentativité de l'association,
  - la compétence et l'honorabilité des représentants légaux et des administrateurs,
  - l'impartialité de leur gouvernance (appréciée au travers de leurs procédures écrites),
  - leur aptitude à assurer l'exercice et la permanence de leurs missions (appréciée au travers des moyens matériels et humains)
- Retrait de l'agrément opéré par l'ACPR lorsque l'association ne satisfait plus aux conditions requises.

### **Organisation interne**

- Les associations professionnelles agréées :
  - adoptent des règles de gouvernance et se dotent des moyens appropriés,
  - adoptent un code de bonne conduite applicables à leurs membres,
  - adoptent des procédures écrites de prévention et de gestion des conflits d'intérêts
  - et constituent une commission des sanctions composées d'au moins 3 membres





## > 1. Auto-régulation



### Missions

- Les missions des associations professionnelles agréées sont les suivantes :
  - Mise à disposition de leurs membres d'un service de médiation
  - Vérification des conditions d'accès à la profession
  - Vérification du respect des conditions de capacité professionnelle et de formation continue
  - Mise en place d'un service d'accompagnement et d'observation de l'activité et des pratiques professionnelles, passant notamment par la collecte de données statistiques
  - Etablissement par écrit et demande d'approbation par l'ACPR, à l'occasion de leur agrément, des règles qu'elles s'engagent à mettre en œuvre pour l'exercice de leurs missions ainsi que des sanctions qu'elles sont susceptibles de prononcer à l'encontre des membres. Elles font aussi approuver par l'ACPR toute modification ultérieure de ces règles
  - Emission de recommandations relatives à la fourniture de conseils, aux pratiques de vente et à la prévention des conflits d'intérêts à l'intention de leurs membres
  - Etablissement d'un plan d'actions et de suivi des vérifications. L'objectif est de procéder à la vérification de chacun des membres au moins 1 fois tous les 5 ans
  - Etablissement d'un rapport annuel sur leurs activités ainsi que sur celles de leurs membres sous une forme agrégée en vue de sa transmission à l'ACPR
- Les modalités d'exercice de ces missions sont précisées par décret



### Secret professionnel

- Les associations sont tenues au secret professionnel dans le cadre de leurs missions
- Il est applicable aux représentants légaux, aux administrateurs ainsi qu'aux personnels et préposés des associations
- Le secret professionnel n'est toutefois pas absolu. Il est en effet inopposable à l'ORIAS, à l'ACPR, à l'autorité judiciaire agissant dans le cadre soit d'une procédure pénale, soit d'une procédure de liquidation judiciaire ouverte à l'égard d'une personne mentionnée à l'article L612-2 du CMF
- L'ACPR peut aussi communiquer aux associations des informations couvertes par le secret professionnel lorsque ces informations sont utiles à l'accomplissement de leurs missions



### Périmètre de l'obligation d'adhésion

- **Inclus**
  - Les courtiers d'assurance ou de réassurance, personnes physiques et sociétés immatriculées au registre du commerce et des sociétés (RCS) pour l'activité de courtage d'assurance, et leurs mandataires, personnes physiques non salariées et personnes morales
  - Les courtiers ou sociétés de courtage d'assurance ou leurs mandataires exerçant des activités en France au titre de la libre prestation de services ou de la liberté d'établissement peuvent eux aussi adhérer à ces associations
- **Exclus**
  - Ne sont pas soumises à l'obligation d'adhésion à une association professionnelle agréée les personnes suivantes, y compris, lorsqu'elles exercent le courtage d'assurance à titre de mandataire d'intermédiaire d'assurance :
    - les établissements de crédit et sociétés de financement
    - les sociétés de gestion de portefeuille
    - les entreprises d'investissement
    - les agents généraux d'assurance inscrits sous un même numéro au registre de l'ORIAS
  - Cette obligation d'adhésion ne s'applique pas non plus aux mandataires d'intermédiaires d'assurance agissant en application des mandats délivrés par les établissements de crédit et sociétés de financement, les sociétés de gestion de portefeuille et les entreprises d'investissement



## > 1. Auto-régulation



### Adhésion

- Les intermédiaires doivent adresser leur demande avec un dossier complet
- Une réponse dans un délai de 2 mois à compter de la date de réception par l'association d'un dossier complet est communiquée
- Dans le cas où l'association refuserait une adhésion, sa décision doit être motivée. L'association peut aussi notifier sa décision de refus à l'ACPR ainsi qu'aux autres associations agréées
- Un recours est ouvert à l'intermédiaire dont l'adhésion est refusée devant le tribunal judiciaire dans le ressort duquel se trouve le siège de l'association



### Perte de la qualité de membre

- Les intermédiaires doivent informer l'association professionnelle agréée dont ils sont membres de toute modification des informations les concernant et de tout fait pouvant avoir des conséquences sur leur qualité de membre
- Ils sont tenus d'informer dans les meilleurs délais l'association lorsqu'ils ne respectent pas les conditions ou les engagements auxquels était subordonnée leur adhésion
- La qualité de membre peut être perdue dans deux cas :
  - A la demande d'un de ses membres
  - Sur décision d'office de l'association si l'intermédiaire :
    - Ne remplit plus les conditions ou les engagements auxquels était subordonnée son adhésion
    - N'a pas débuté son activité dans un délai de 12 mois à compter de son adhésion
    - N'exerce plus son activité depuis au moins 6 mois
    - A obtenu l'adhésion en fournissant de fausses déclarations ou par tout autre moyen irrégulier
- Quand le retrait est décidé d'office par l'association, il est notifié à l'ACPR et prend effet à l'expiration d'une période dont la durée est déterminée par l'association. Cette décision de retrait peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal judiciaire dans le ressort duquel se trouve le siège de l'association
- Les associations professionnelles agréées ne sont pas compétentes pour sanctionner les manquements de ses membres qui relèvent exclusivement de la compétence de l'ACPR
- Des précisions sont apportées par décret en Conseil d'Etat



### Durcissement de la réglementation sur le démarchage téléphonique

- Rappels des dispositions des art. L. 223-1 et L. 223-2 du Code de la consommation : ils prévoient un dispositif (Bloctel) permettant aux consommateurs de ne pas être démarchés, et les professionnels qui collectent des données téléphoniques doivent rappeler l'existence de ce droit :
  - Art. L. 223-1 : (...) *Il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste (...).*
  - Art. L. 223-2 : *Lorsqu'un professionnel est amené à recueillir auprès d'un consommateur des données téléphoniques, il l'informe de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. (...)*



### Durcissement de la réglementation sur le démarchage téléphonique

- **9 avril 2021 (rappel)** : Publication au JO de la loi n°2021-402 du 8 avril 2021 relative à la réforme du courtage en assurance. Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2022. Création de l' art. L. 112-2-2 du Code des assurances
  - I.- 1° Au début de la communication, recueil de l'**accord explicite** du prospect à sa poursuite ; à défaut (et à tout moment par la suite en cas d'absence d'intérêt ou souhait de ne pas donner suite) : le distributeur met fin à l'appel sans délai et s'abstient de contacter à nouveau le prospect.  
2° Le distributeur s'assure que le prospect peut **résilier son contrat en cours** concomitamment à la prise d'effet du contrat proposé si son offre concerne un risque déjà couvert ;  
3° Il s'assure, avant la conclusion à distance du contrat, de la bonne réception par le prospect des **documents** prévus au Code des assurances et au Code de la consommation. Il est tenu de respecter un délai minimal de 24 heures entre la réception par le prospect de ces documents et tout nouveau contact par téléphone.
  - II.- **Signature** manuscrite ou électronique. Pas au cours d'un appel téléphonique ni moins de 24 heures après la réception des documents.
  - III.- A la suite de la signature du contrat, le distributeur **informe** sans délai l'assuré, par écrit ou sur tout autre support durable, de son engagement, des dates de conclusion et de prise d'effet du contrat, de son éventuel droit de renonciation et des modalités d'exercice de ce droit.
  - IV.- Pour les contrôles de l'ACPR et de la DGCCRF : les distributeurs **enregistrent**, conservent et garantissent la traçabilité de l'intégralité des communications téléphoniques intervenues avant la conclusion du contrat d'assurance, pendant une période de deux années.
  - V.- Le présent article n'est **pas applicable** lorsque le distributeur est lié au prospect par un contrat en cours ou lorsque le prospect a sollicité l'appel ou a consenti à être appelé, en engageant de manière claire, libre et sans équivoque une démarche expresse en ce sens. Pièces justificatives à conserver pour l'ACPR ou la DGCCRF.
  - VI.- Pouvoirs de **sanctions** de l'ACPR ou la DGCCRF.



### Durcissement de la réglementation sur le démarchage téléphonique

- **17 janvier 2022** : Publication au JO du décret n° 2022-34 du même jour relatif au démarchage téléphonique en assurance, qui :
    - précise notamment les modalités de conservation des enregistrements des appels, et d'accès à ces appels par l'ACPR,
    - détermine les parties considérées comme liées par un contrat en cours et les critères selon lesquels un appel peut être considéré comme ayant été sollicité ou consenti,
    - instaure un dispositif de sanctions applicables au non-respect d'une des obligations prévues au nouvel art. L. 112-2-2 du Code des assurances. Il entre en vigueur le 1er avril 2022.
- Voir l'analyse de l'Argus de l'assurance (9 mars 2022).

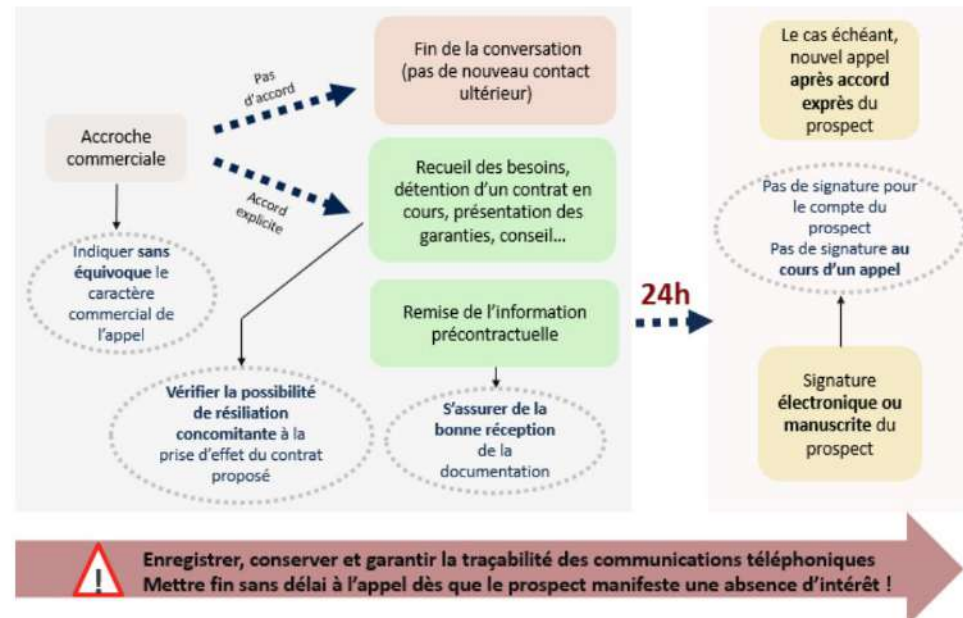




## > 2. Démarchage téléphonique

### Textes de l'ACPR et du CCSF

- **11 janvier 2022** : Bilan du CCSF (Comité consultatif du secteur financier) sur le démarchage téléphonique dans le secteur de l'assurance.
  - Celui-ci doit à effet du 1er avril 2022 respecter les dispositions du nouvel art. L112-2-2 du Code des assurances.
  - Le CCSF relève des carences dans le parcours de recueil du consentement, et le recours non systématique à Bloctel.
- **24 mars 2022** : Publication par l'ACPR d'une note de 3 pages sur les règles de protection du consommateur en matière de démarchage téléphonique dans l'assurance prévues par les dispositions de la loi du 8 avril 2021 et du décret n° 2022-34 du 17 janvier 2022, entrés en application le 1er avril :
  - généralisation du consentement écrit,
  - enregistrement par les professionnels des appels téléphoniques relatifs aux souscriptions,
  - ...





### Sanctions et injonctions

- **22 juillet 2021 (rappel)** : Injonction de la DGCCRF envers le courtier uptimyz.fr (non respect de la procédure Bloctel)
- **25 novembre 2021** : Amende administrative de 48 756 € à l'encontre du courtier ZEN SANTE pour démarchage téléphonique abusif (non respect des oppositions Bloctel).
- **1<sup>er</sup> août 2022** : annonce par la DGCCRF d'une amende administrative 299 200 € à l'encontre de la société GFP (nouvellement NOVEOCARE) pour avoir communiqué et utilisé des numéros surtaxés dans ses relations avec les adhérents des mutuelles dont elle assure la **gestion** par délégation.



### Distribution en assurance vie

- **2 février 2022** : Annonce par le ministère de l'Economie :
  - de la signature le même jour d'un accord de place en matière de **transparence tarifaire**, sous forme d'un tableau standard regroupant les frais par catégorie, qui devra être mis en ligne, dès le 1<sup>er</sup> juin, sur le site de chaque producteur de PER (plan d'épargne retraite) ou d'assurance vie ;
  - du renforcement à venir, par voie réglementaire, de l'information fournie à l'épargnant : le total des frais supporté par chaque unité de compte ou chaque actif sera désormais affiché, dès le 1<sup>er</sup> juillet 2022 en matière d'information précontractuelle et à partir de 2023 pour la campagne d'information annuelle de l'exercice 2022.
  - **6 mars 2022** : Publication au J.O. d'un arrêté du 24 février du ministère de l'Economie, qui officialise la mise en place du nouveau tableau normalisé des frais.
- **14 février 2022** : Publication par l'ACPR des résultats d'une enquête portant sur le traitement des demandes de **rachat** en assurance vie, et appel à une amélioration de l'information des souscripteurs et à un meilleur suivi du traitement des demandes de rachat.
- **21 avril 2022** : Publication par l'ACPR et l'AMF (Autorité des marchés financiers) d'une note visant à encourager les professionnels à améliorer leurs pratiques de commercialisation de produits d'épargne et d'instruments financiers **sur Internet** : ils « sont tenus de respecter les textes en vigueur (principalement les directives MIF 2 et DDA). Elles les encouragent à adopter les pratiques favorisant la lecture de l'information précontractuelle dans son ensemble et sa bonne compréhension, indispensables au choix d'un produit adapté ».





### Distribution en assurance vie (suite)

- **3 mai 2022** : Communiqué de l'ACPR appelant les distributeurs de contrats d'assurance vie à « mieux respecter le devoir de conseil auprès des **clients financièrement fragiles** ou en difficulté ».
- **29 mai 2022** : Publication au J.O. d'un arrêté du 27 mai, applicable à effet du 1er juin, faisant évoluer la **fiche standardisée d'information en assurance de prêt** :
  - précisions quant à la garantie invalidité,
  - information sur le coût total de l'assurance en euros pour les huit premières années,
  - évolutions apportées par la loi du 28 février 2022 (absence de formalités médicales sous certaines conditions, résiliation à tout moment).
- **20 juillet 2022** : publication par l'EIOPA (Autorité européenne des assurances) d'un guide (en anglais) pour la prise en compte, dans le processus de distribution de produits d'assurance vie, des **préférences** des clients et prospects en matière de **durabilité**, dans la perspective de l'entrée en vigueur le 2 août du règlement délégué (UE) 2021/1257 du 21 avril 2021 qui complète la directive (UE) 2016/97 (dite DDA 2) du 20 janvier 2016.





### Réclamations

- **17 mai 2022** : Publication par l'ACPR d'une recommandation 2022-R-01 datée 9 mai sur le traitement des **réclamations** dont l'objectif est de « *diminuer les délais de réponse aux clients des professionnels des secteurs de l'assurance et de la banque. Elle vise également à faciliter la saisine par les clients, améliorer l'identification et le suivi des réclamations ainsi que faire corriger les dysfonctionnements détectés* ».
- Elle remplace à effet du 31/12/2022 la version précédente de 2016 (modifiée en 2019).

→ Voir l'analyse de l'Argus de l'assurance (24 août 2022).





### Raisons de cette nouvelle recommandation

- L'objectif est de diminuer les délais de réponse aux clients des professionnels des secteurs de l'assurance et de la banque. Elle vise également à faciliter la saisine par les clients, améliorer l'identification et le suivi des réclamations ainsi que faire corriger les dysfonctionnements détectés
- Elle invite l'ensemble des professionnels concernés à mettre en place une organisation simple et efficace pour apporter aux réclamants une réponse claire et motivée le plus rapidement possible, et en tout état de cause dans un délai n'excédant pas 2 mois, y compris quand le traitement des réclamations a été délégué

### Définition élargie de la réclamation

- Expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée
- Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit
- **Changement** : antérieurement, était uniquement visé le mécontentement d'un client envers un professionnel
- Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation



### Organisation

- Maintien de l'identification des réclamations quel que soit le canal d'expression (écrites et orales)
- Concernant les réclamations orales : quand l'organisme n'est pas en capacité d'apporter immédiatement entière satisfaction au réclamant, l'inviter à formaliser par écrit sa réclamation
- En cas de formulaire en ligne : veiller à ce que le réclamant dispose d'une copie datée de sa réclamation
- Transmission des réclamations au service concerné et au médiateur si besoin
- Privilégier la simplicité dans l'organisation du traitement des réclamations, éviter les circuits et intervenants multiples : simplicité au service de la lisibilité et de l'efficacité
- Délais inchangés :
  - 10 jours pour accuser réception
  - 2 mois pour apporter une réponse définitive
- **Changements** :
  - le délai de 10 jours court à compter de l'envoi de la réclamation et non plus à compter de sa réception (incidence en cas de réclamation transmise par voie postale)
  - adapter les délais de réponse avec l'objet du mécontentement
  - apporter des réponses claires, adaptées et argumentées aux cas d'espèces : le réclamant doit être en mesure de comprendre la réponse qui lui est faite
- Prévoir des principes de responsabilité et délégation liées au traitement des réclamations
- Formalisation de l'organisation dans une procédure communiquée aux collaborateurs concernés



## > 3. Protection de la clientèle



### Formation

- Veiller à ce que les collaborateurs concernés :
  - soient formés sur l'identification des réclamations et le dispositif de traitement
  - aient la possibilité de se référer à un support d'aide à l'identification
  - aient les compétences et connaissances adaptées au traitement des réclamations

### Information

- Informer sur :
  - Les modalités pratiques pour faire une réclamation
  - La formalisation
  - L'identité du médiateur compétent
  - L'organisation retenue pour apporter une réponse dans les délais
- Rendre cette information aisément accessible (sur les lieux d'accueil de la clientèle et sur la page dédiée du site internet, sans identification préalable)
- Dans toute réponse : informer sur la possibilité de saisir le médiateur et les délais éventuels
- S'il y a lieu, faire figurer ces informations pour chaque médiateur compétent au cas d'espèce en précisant ce qui relève de leur compétence
- **Changement** : éviter toute appellation ou diffusion d'information pouvant entraîner une confusion sur les rôles d'un service d'un professionnel et d'un médiateur





### Suivi, contrôle du traitement et prise en compte des dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques identifiées

- Mise en place d'un dispositif et d'une procédure permettant de prendre en compte les mauvaises pratiques identifiées via les réclamations :
  - pour prendre les mesures correctives nécessaires
  - analyser la qualité du dispositif de traitement (volume, nature, délais de traitement, qualité des réponses)
  - **Changement** : informer au moins 1 fois par an les instances sur le dispositif de traitement
- Fixer des modalités de mise en œuvre des bonnes pratiques (information et accessibilité de l'information) par les mandataires et délégués susceptibles de recevoir des réclamations et s'assurer de l'effectivité de celles-ci
- Intégrer dans les dispositifs mis en œuvre les bonnes pratiques et les risques liés à la protection de la clientèle identifiés à travers les réclamations



### Résiliation

- **1<sup>er</sup> mars 2022** : Publication au J.O. de la loi n° 2022-270 du 28 février 2022 « pour un accès plus juste, plus simple et plus transparent au marché de **l'assurance emprunteur** » :
  - elle étend le droit de résiliation infra-annuelle des assurés aux contrats d'assurance emprunteur, à tout moment et sans frais,
  - et renforce le "droit à l'oubli" (des personnes ayant été malades et demandant à être assurées).
- **5 mai 2022** : Publication par le CCSF (Comité consultatif du secteur financier) d'un avis en vue de simplifier la résiliation des contrats d'assurance et étendre le délai de renonciation des contrats **affinitaires**.
- **17 août 2022** : Publication au J.O. de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, qui :
  - impose (art. 17) aux assureurs, mutuelles, institutions de prévoyance, de proposer, à partir d'une date (non postérieure au 1er juin 2023), qui sera précisée par décret, aux assurés personnes physiques (hors assurances professionnelles) des modalités gratuites de **résiliation par voie électronique** identiques à celles permettant la souscription ;
  - assouplit (art. 18), à effet du 1er janvier 2023, les modalités de **résiliation des contrats d'assurance affinitaire**.





### Sanctions et injonctions

- **4 avril 2022** : Annonce par la DGCCRF de la saisine de la justice à propos de **pratiques commerciales trompeuses** du courtier Indexia (ex-SFAM), spécialiste de l'assurance des produits de téléphonie et multimédia, « consistant à faire faussement croire aux consommateurs souhaitant faire cesser des prélèvements, résilier leurs abonnements et se faire rembourser les sommes prélevées après résiliation de leur contrat que leurs demandes étaient prises en compte voire effectives » en vue de « maintenir actifs un grand nombre de contrats pour une période artificiellement prolongée par rapport aux souhaits des consommateurs ».
- **5 avril 2022** : Publication par l'ACPR d'une décision de sanction (blâme et sanction pécuniaire de huit millions d'euros) à l'encontre de la S.A. Mutex pour des manquements en matière d'**information** des assurés, d'identification des **personnes décédées**, de recherche des bénéficiaires, de **modification unilatérale** de contrats, de dispositif interne de **contrôle permanent**.
- **17 mai 2022** : Publication par l'ACPR d'une décision, (blâme et une sanction pécuniaire d'un million d'euros), à l'encontre de MGEN Vie, pour défaut d'**information** des assurés dans le cadre de la souscription de garanties décès, insuffisances dans la détection des **assurés décédés** et des bénéficiaires, anomalies dans le **calcul des capitaux** dus aux assurés.



### Sanctions et injonctions (suite)

- **30 mai 2022** : Publication par l'AMF (Autorité des marchés financiers) d'une décision du 25 mai de sanction (interdiction d'exercice de l'activité de 10 ans, sanction pécuniaire de 150 000 euros) à l'encontre d'un conseiller en investissements financiers (CIF), pour cause notamment de commercialisation (non autorisée en France) de fonds d'investissement alternatifs (**FIA**), d'absence de procédure de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (**LCBFT**) opérationnelle, d'absence de recueil des informations et besoins du client (**KYC**).
- **7 juin 2022** : Publication par l'ACPR d'une décision du 30 mai à l'encontre de l'entreprise d'investissement Natixis Interépargne pour non-respect de la réglementation relative aux contrats en **déshérence**, se traduisant par un blâme et une sanction pécuniaire de 3 millions d'euros.

## LUTTE CONTRE LA CRIMINALITE FINANCIERE



4. LCB-FT et SANCTIONS INTERNATIONALES



5. ANTI-FRAUDE



6. ANTI-CORRUPTION



- **6 janvier 2021 (rappel) : Arrêté pris en transposition de directive UE Solvabilité II du 25/11/2009** « relatif au dispositif et au contrôle interne en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et de gel des avoirs et d'interdiction de mise à disposition ou d'utilisation des fonds ou ressources économiques ». Entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> mars 2021
  - Distinct de la 6eme Directive UE n°2018/1673 du 23/10/18 sur la LCBFT qui renforce l'arsenal pénal (transposition en droit Français à venir) et prévoit une liste de 22 catégories de crimes désignés dont la fraude et la corruption
  - Modifications substantielles : importance de la gouvernance, de l'approche par les risques
  - Abrogation des art A 310-5 à 8 Code des assurances : les seuils de chiffre d'affaires de mesures de vigilance sont supprimés, tous les intermédiaires d'assurance et toutes les branches sont concernés !
- **5 juillet 2021 (rappel) : Lettre d'information de TRACFIN** sur la LCB-FT dans le secteur de l'assurance :
  - En 2019, seuls 3 020 courtiers sont **enregistrés auprès de TRACFIN** (sur 13 200 courtiers identifiés comme actifs et non enregistrés par ailleurs comme CIF).
  - « *Les soupçons en lien avec des **personnes morales** restent insuffisamment déclarés par le secteur de l'assurance* »
- **16 décembre 2021** : Publication par l'ACPR d'une version révisée de ses lignes directrices relatives à l'identification, la vérification de l'identité et la connaissance de la clientèle ; elles se fondent notamment sur les dispositions législatives et réglementaires issues de la transposition de la directive européenne 2015/849 (dite « 5ème directive anti-blanchiment ») et de l'arrêté du 6 janvier 2021, et sur le bilan des sanctions prises.





## Sanctions de l'ACPR :

- **29 avril 2021 (rappel)** : Décision n°2020-03 à l'encontre de la société Cardif Assurance Vie (groupe BNP Paribas), en raison de « **carences graves** » de son dispositif de LCB-FT : blâme et sanction pécuniaire de 2,5 M€.
- **10 décembre 2021** : Communiqué de presse du groupe Covéa qui fait état d'une décision du 30 novembre de l'ACPR à l'encontre de MMA IARD : blâme assorti d'une sanction pécuniaire de 4 millions d'euros pour des insuffisances de son dispositif de détection des personnes faisant l'objet de mesures de **gel des avoirs**.
- **18 février 2022** : Publication par le cabinet Compliance d'une analyse statistique des sanctions prononcées par l'ACPR : 60 % de ces sanctions sont relatives à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ; par ailleurs 37 % ont touché des professionnels de l'assurance (dont 12 % pour les intermédiaires).



## Accès à l'information / KYC (connaissance et suivi de la clientèle)

- **15 novembre 2021** : mise en ligne par TRACFIN d'une nouvelle version de son formulaire de déclaration de soupçon de blanchiment d'argent ou de financement du terrorisme.
- **11 mai 2022** : mise en ligne par le syndicat Planète CSCA d'une mise à jour utile d'une note de synthèse sur l'application par les professionnels de la distribution en assurance des mesures de sanctions internationales faisant suite à l'intervention militaire russe en Ukraine.







## > 4. SANCTIONS INTERNATIONALES



### Sanctions suite à la guerre en Ukraine déclenchée le 24 février 2022

- Elles s'appliquent à toutes les entreprises ayant un point de contact direct ou indirect avec la Russie ou la Biélorussie
  - Elle engagent la responsabilité des dirigeants en cas de violation des régimes de sanctions (art. L 131-27 et L 131-39 du Code pénal, art. L 574-3, L 562-4, L 713-16 du Code monétaire et financier, art. 459 du Code des douanes)
  - Avant tout flux financier entrant ou sortant il faut identifier les bénéficiaires (et bénéficiaires effectifs pour les personnes morales) ayant un lien direct ou indirect avec la Russie ou Biélorussie
  - Cela nécessite un recensement e un filtrage avec des outils automatisés au regard des listes internationales.
- ➔ Se référer à la page consacrée aux sanctions par la direction du Trésor (ministère de l'Economie)



### Actualités

- **Depuis 2020 (rappel)** : alertes ACPR / Tracfin / ORIAS sur les risques de fraude & LCBFT liées à la pandémie Covid 19 (cf. le communiqué de Tracfin le 3 juin 2021)
- **2 juillet 2021 (rappel)** : Communiqué de presse de l'ACPR incitant les acteurs de l'assurance à renforcer leur arsenal pour lutter contre les Cyber attaques en augmentation, à l'occasion de la publication d'une notice concernant la mise en oeuvre des orientations (EIOPA-BoS20/600) du 6 avril 2021 de l'EIOPA, à destination des entreprises d'assurance soumises à la directive UE Solvabilité II (donc indirectement les courtiers exerçant leurs fonctions dans le cadre de délégations de gestion)
- **18 janvier 2022** : Etude du cabinet LEVO Consultants sur la fraude externe dans les secteurs de l'assurance et de la banque, qui identifie une série de bonnes pratiques de prévention et de détection.





## > 6. Anti-corruption



- **12 janvier 2021 (rappel)** : publication au JO des recommandations de L'AFA (agence française anti-corruption), plus structurées et contraignantes, elles annulent et remplacent les premières Recommandations publiées le 22 décembre 2017 et entrées en vigueur le 13 janvier 2021 :
  - 3 piliers (au lieu de 8) : « L'engagement de l'instance dirigeante », « La cartographie des risques d'atteinte à la probité », « La gestion des risques »
  - Un référentiel anticorruption commun qui s'adresse à toutes les personnes morales de droit public et de droit privé **que celles-ci soient ou non** assujetties à la loi Sapin II (art.17, art. 3.3°).
  - L'AFA encourage toutes les organisations à se doter d'un dispositif afin de prévenir et détecter les « atteintes à la probité » (faits délictuels de corruption, trafic d'influence, concussion, prise illégale d'intérêt, détournement de fonds publics et favoritisme).
  - Dispositif : code de conduite, dispositif d'alerte interne, procédure dédiée, formation des équipes, contrôle de l'identité, filtrage et validation des tiers (clients, fournisseurs, tiers apporteurs, sociétés cibles d'acquisition, bénéficiaire de mécénat), contrôle interne renforcé, gradation des sanctions disciplinaires.
- **16 décembre 2021** : publication par l'AFA d'un guide pratique anti-corruption pour les PME.





- **22 mars 2022** : Publication au J.O. de la loi n° 2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d’alerte, qui transpose en droit français la directive européenne 2019/1937 du 23 octobre 2019
  - Ne concerne pas les entreprises de moins de 50 salariés (mais dans son avis de janvier 2021 l’AFA va au-delà de la loi)
  - Depuis le 1er septembre 2022, le règlement intérieur des entreprises doit rappeler l’existence du dispositif de protection des lanceurs d’alerte.
  - Nouvelle définition élargie du lanceur d’alerte : une personne physique qui fait un signalement ou une divulgation, sans contrepartie financière directe (mais avec une prise en charge de ses frais d’avocat)
  - Protection de son environnement (facilitateurs, entités juridiques contrôlées)
  - Modification des procédures de signalement ou divulgation : il n’est pas nécessaire de faire le signalement ou la divulgation d’abord en interne
  - Principe de l’anonymat du lanceur d’alerte

## AUTRES THEMES



7. DONNEES



8. SUPERVISION PRUDENTIELLE



9. PAIEMENTS



### Alertes et sanctions de la CNIL

- **22 juillet 2021 (rappel)** : publication par la CNIL de sa délibération du 20 juillet : sanction de 1,75 millions d'euros à l'encontre d'AG2R La Mondiale pour manquement aux obligations du RGPD (art. 5. 1 e) : conservation des données de millions de personnes pendant une durée excessive.
- Décision à rapprocher du « Guide actualisant le pack de conformité assurance » diffusé le **15 juillet 2021 (rappel)** par la FFA et d'autres organismes en lien avec la CNIL dont le Chapitre 10 précise les durées de conservation des données personnelles des clients assurés selon qu'un contrat d'assurance a été ou non souscrit.
- **11 mai 2022** : Publication par la CNIL de son rapport annuel d'activité : en 2021, elle a prononcé des sanctions pour un montant total de 214 millions d'euros et formulé 135 mises en demeure (dont 89 portant sur les « cookies »).

### Fuite de données

- **29 juillet 2022** : Publication par le quotidien Libération d'un article (réservé aux abonnés) à une fuite de données personnelles concernant 80 000 adhérents de la mutuelle santé Emoa-Mutuelle du Var.





### Guides et alertes de l'ANSSI (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information)

- **6 décembre 2021** : Annonce par l'ANSSI
  - de la publication du guide « Crise d'origine cyber : les clés d'une gestion opérationnelle et stratégique »,
  - et celle, le 9 décembre, du guide « Anticiper et gérer sa communication de crise cyber »,
  - qui viennent compléter le guide « Organiser un exercice de gestion de crise cyber » paru en 2020.
- **26 février 2022** : Appel de l'ANSSI, dans le contexte actuel de tensions internationales, à mettre en œuvre cinq types de mesures de cybersécurité préventives :
  - renforcer l'authentification sur les systèmes d'information,
  - accroître la supervision de sécurité,
  - sauvegarder hors-ligne les données et les applications critiques,
  - établir une liste priorisée des services numériques critiques,
  - s'assurer de l'existence d'un dispositif de gestion de crise adapté à une cyberattaque.



### Solvabilité II

- **22 septembre 2021** : La Commission européenne a présenté le 22 septembre un ensemble de propositions visant à réviser les règles « Solvabilité II », dans la perspective affichée de permettre aux entreprises d'assurance d'accroître leurs investissements à long terme après le COVID-19.
- **1<sup>er</sup> octobre 2021** : Commentaires de l'EIOPA (Autorité européenne des assurances), qui regrette l'absence de perspectives d'harmonisation des règles de garanties des consommateurs en cas de défaillance d'un assureur, recommande un traitement plus favorables des engagements à long terme des assureurs, appelle à considérer la proportionnalité comme un principe de la supervision.

### Résolution

- **17 novembre 2021** : Publication par l'ACPR d'une note relative au régime de « résolution » des entreprises d'assurance mis en place par l'ordonnance n° 2017-1608 du 27 novembre 2017, qui vise à mieux prévenir les défaillances d'assureurs et à en minimiser les conséquences négatives éventuelles.





### Gouvernance

- **17 mars 2022** : Publication au J.O. du décret 2022-338 du même jour relatif au fonctionnement (immatriculation, obligations déclaratives, liquidation, adhésion, gouvernance, ...) des mutuelles et unions de mutuelles relevant du Code de la mutualité et des institutions de prévoyance.

### Sanction

- **27 juillet 2022** : Annonce par l'ACPR d'une mesure d'interdiction temporaire de souscription de tout contrat d'assurance à l'égard de la société Assurance Mutuelle d'Illkirch-Graffenstaden, pour non-respect des exigences réglementaires en matière de **solvabilité**, notamment du fait du fort développement de son activité en assurance **construction**. L'ACPR rappelle « que les organismes d'assurance gardent la pleine responsabilité des activités sous-traitées et qu'il importe donc que les prestations externalisées, notamment la souscription et la gestion des sinistres, soient pleinement maîtrisées. »

## Délais de paiement

- **29 octobre 2021** : Annonce par la DGCCRF, en application des articles L. 441-16 a) et L. 470-2 du code de commerce, d'une amende de 750 000 € à l'encontre de la société PACIFICA pour des retards dans le paiement des factures de ses fournisseurs.

## Moyens de paiement

- **24 novembre 2021** : Publication par la DGCCRF d'une note, cosignée par le CNPS (Comité national des paiements scripturaux), rappelant que depuis l'entrée en vigueur du règlement européen « SEPA » de 2012, les virements et les prélèvements doivent être acceptés, par les créanciers et émetteurs de factures, vers et depuis tous les comptes de la zone SEPA, sans discrimination, et que, depuis l'entrée en vigueur de la loi n°2021-1308 du 8 octobre 2021, les contrevenants s'exposent à des sanctions financières de la part de la DGCCRF, à hauteur de 75.000 € pour les personnes physiques et de 375.000 € pour les personnes morales.

# Contact