



Gazette Spécialisée  
Éditorial

Devoir de conseil et de recommandation personnalisée des distributeurs d'assurance

GPL47413



Xavier LEDUCQ  
Docteur en droit, avocat  
au barreau de Paris,  
CRTD & Associés, réseau  
Eurojuris

“ L’année 2025 sera marquée, pour les distributeurs de produits d’assurance-vie et non-vie, par la mise en place d’outils pour se conformer à la recommandation de l’ACPR de novembre 2024 ”

Une nouvelle recommandation n° 2024-R-03 destinée aux distributeurs de produits d’assurance a été publiée par l’Autorité de contrôle prudentiel et de régulation (ACPR) le 21 novembre 2024. Destinée à compléter la dernière recommandation n° 2024-R-01 publiée le 28 juin 2024, qui concernait la mise en œuvre de certaines dispositions de la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d’assurances, elle entrera en vigueur à compter du 31 décembre 2025.

Cette révision porte sur le devoir de conseil et sur la recommandation personnalisée à délivrer aux preneurs d’assurance, non seulement en ce qui concerne les contrats d’assurance-vie, mais aussi les contrats d’assurance IARD.

Cette recommandation de l’ACPR, qui a été précédée d’une série de consultations auprès de représentants de la profession et d’associations de consommateurs, poursuit plusieurs objectifs, parmi lesquels : accompagner les distributeurs d’assurance à l’occasion de l’entrée en vigueur de la loi relative à l’industrie verte (L. n° 2023-973, 23 oct. 2023) ; les aider à évaluer, en amont de la formalisation du conseil, sa cohérence avec le marché cible du produit et ses éventuelles segmentations au regard de la situation de l’adhérent ou du souscripteur éventuel ; illustrer, à partir de préconisations pratiques, les façons selon lesquelles des conseils et des informations peuvent être délivrés pour l’ensemble des produits d’assurance ; faciliter, en cas d’offre portant sur des contrats d’assurance-vie, l’intégration des obligations relatives à la prise en compte des préférences des clients en matière de durabilité, selon les options d’investissement préconisées ; aider dans la formulation d’un service de recommandation personnalisée afférant à des produits de capitalisation et d’assurance-vie (par exemple, énoncer les caractéristiques des solutions proposées et expliquer leur adéquation avec les attentes du client et sa tolérance aux risques) ; de façon plus générale mais non moins pragmatique, l’ACPR a voulu tirer les enseignements des contrôles menés par elle en matière de devoir de conseil.

L’ACPR préconise en outre, en direction des intermédiaires et distributeurs d’assurance, des bonnes pratiques en termes de gestion opérationnelle, consistant à (i) être capable de justifier de la conservation des informations recueillies auprès des clients et de leur accessibilité, ainsi que de la remise à ces derniers des conseils délivrés et de leur justification au moment de la souscription et tout au long de la vie du contrat, et à (ii) consigner l’ensemble de ces éléments pendant toute la durée du contrat et au-delà de celui-ci, jusqu’à la prescription des actions.

En d’autres termes, l’année 2025 sera inmanquablement marquée, pour les distributeurs de produits d’assurance, par l’élaboration de supports destinés aux prospectus et par la mise au point de procédures internes à la fois pour la commercialisation des produits et pour l’accompagnement des clients, tout au long du cycle de vie du contrat. En effet, c’est dans dix mois, au 31 décembre 2025, que les distributeurs devront être en ordre de marche en matière de conseil et de recommandation personnalisée, selon le calendrier fixé par cette recommandation n° 2024-R-03. ●