



**La directive sur la distribution
d'assurances (DDA)**
Obligations et enjeux

La protection de la clientèle entre dans une nouvelle ère...

Des clients plus exigeants et moins fidèles : capacité de résilience accrue, augmentation des réclamations (« tout apparaît contestable et tout est contesté »)

Une exposition plus forte aux risques d'image et de réputation : associations de consommateurs, réseaux sociaux, e-réputation, etc.



Un renforcement des normes européennes et nationales en matière de protection du consommateur et de transparence (IDD, MiFID2, PRIIPs, recommandations de l'ACPR, etc.)

Un durcissement de la position du régulateur : augmentation des contrôles, sanctions plus lourdes, recherche de la responsabilité des dirigeants, etc.

Une refonte globale des règles applicables à la distribution des produits d'assurance en Europe

- **La directive sur la distribution d'assurances (DDA ou Insurance Distribution Directive, IDD)**, adoptée en février 2016, abroge la directive sur l'intermédiation en assurance (IMD1)
- **Elle a pour objectif de renforcer la protection des clients et d'harmoniser les règles applicables** à tous les distributeurs d'assurance, quel que soit leur statut (*level playing field*). Elle fait également converger les règles applicables à la distribution de produits d'assurance vie et celles applicables aux autres produits d'investissement (MiFID)
- **La DDA a été transposée en France** par une ordonnance et un décret publiés en mai et juin 2018. Un arrêté précisant les dispositions applicables en matière de formation/développement professionnel devrait être adopté prochainement
- **Le dispositif est complété par deux règlements délégués de la Commission européenne** publiés en décembre 2017 qui précisent les obligations applicables en matière de gouvernance et surveillance des produits (GSP) et les exigences supplémentaires pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance (PIA)
- **Ces nouvelles obligations seront applicables au 1^{er} octobre 2018**, à l'exception de celles relatives à la formation et au développement professionnel, qui entreront en vigueur en février 2019



Des règles applicables aux concepteurs et aux distributeurs de produits d'assurance

- Réseau salarié
- Vente directe
- Intermédiaires d'assurance (dont comparateurs d'assurance)
- Intermédiaires d'assurance à titre accessoire



Des règles applicables à la distribution de l'ensemble des produits d'assurance

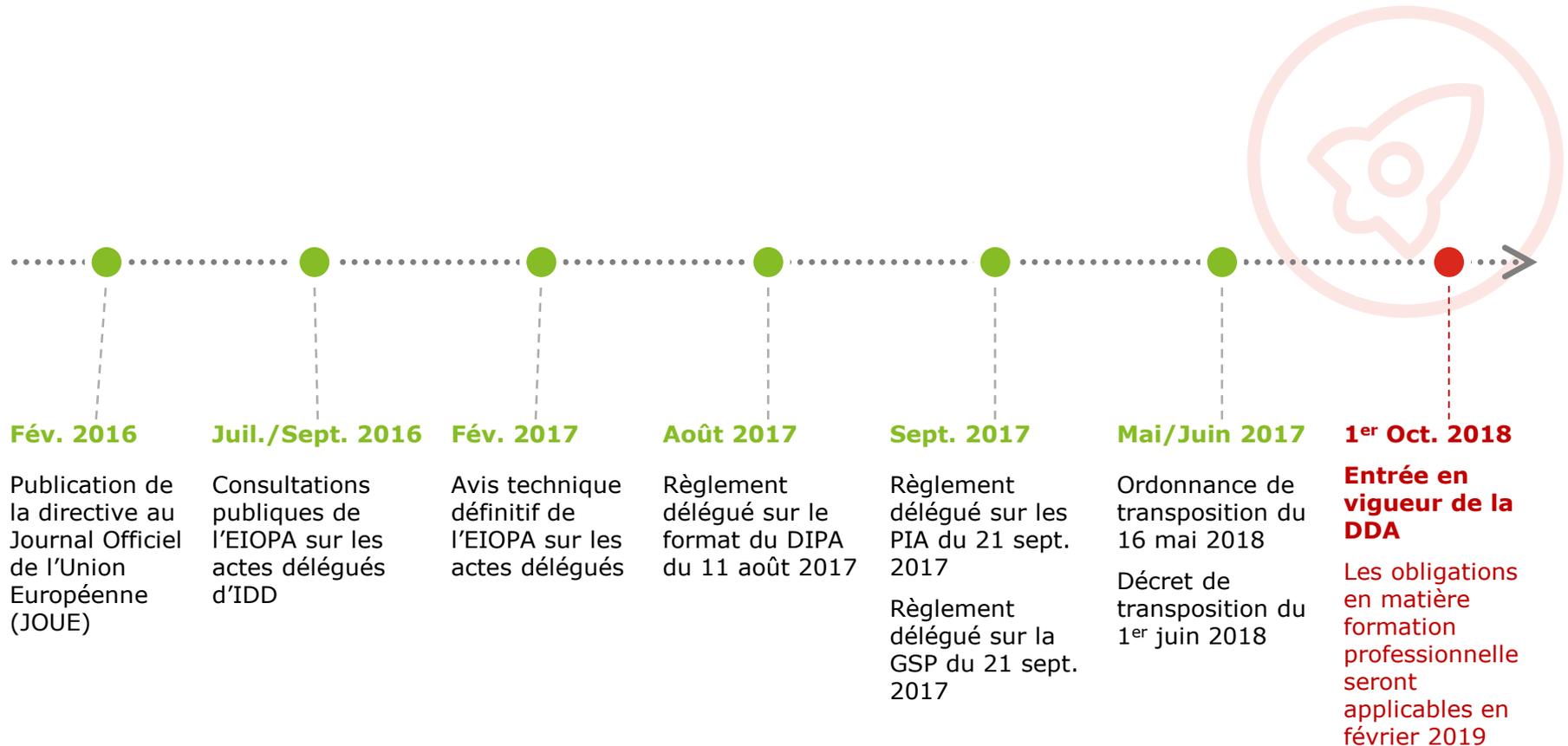
- Des exigences générales pour tous les produits (Iard, Santé, prévoyance, épargne, collectives)
- Des exigences supplémentaires pour les produits d'épargne
- Des exigences minimales pour les intermédiaires à titre accessoire



5 grandes thématiques au cœur de la directive

- Gouvernance et surveillance des produits
- Information & transparence
- Devoir de conseil
- Capacité professionnelle et formation
- Rémunérations & conflits d'intérêts

Le calendrier de la réforme DDA : l'aboutissement d'un long processus normatif...



DIPA : Document d'Information sur le Produit d'Assurance

EIOPA : *European Insurance and Occupational Pensions Authority* (Autorité Européenne des Assurances et des Pensions Professionnelles, AEAPP)

De nouvelles exigences sur 5 grandes thématiques

Capacité professionnelle

Art. 10

- **Honorabilité & compétence** (*fit & proper*) de la structure de direction et des personnels qui prennent part directement à la distribution des produits
- Respect des **15h de formation/développement professionnel annuels**
- **Rédaction d'une politique et nomination d'un responsable en interne**

Devoir de conseil

Art. 20 & 30

- **Recueil des besoins et exigences du client** et proposition d'une solution cohérente (tous produits)
- **Création d'un 2^{ème} niveau de conseil (service de recommandation personnalisée)** intégrant une comparaison entre plusieurs produits/options au sein d'un produit (et intégrant, pour les produits d'épargne, une évaluation annuelle de l'adéquation)

Information et transparence

Art. 17, 18, 19, 20 & 29

- Remise au client d'un **document d'information standardisé** pour les produits non-vie*
- Information du client sur la **nature de la rémunération perçue** pour la distribution du produit
- Pour les produits d'épargne, **information initiale et annuelle du client sur l'ensemble des coûts et frais du produit** et leur impact sur le rendement de l'investissement
- Révélation au client des **situations de conflits d'intérêts**

Rémunération & conflits d'intérêts

Art. 17 & 29

- **Evaluation des risques des schémas de rémunérations** afin d'identifier ceux susceptibles de favoriser la distribution de produits spécifiques ou de nuire à la qualité du service fourni au client
- Pour les produits d'épargne, mise en place d'une **procédures de prévention, détection et gestion des conflits d'intérêts**

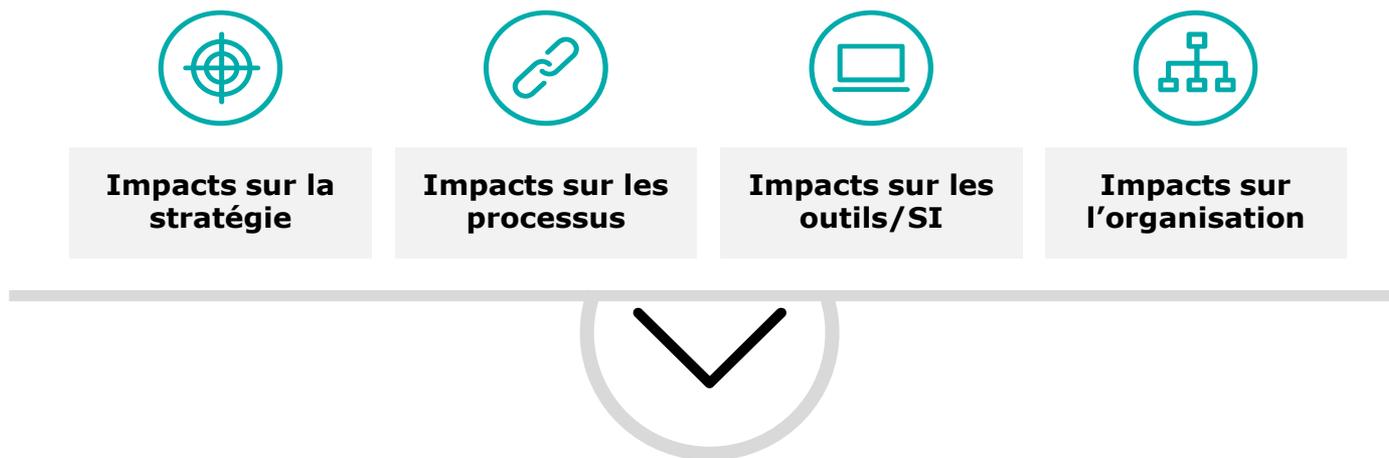
Gouvernance et surveillance produits

Art. 25

- **Rédaction d'une politique écrite** de gouvernance et de surveillance des produits
- **Définition du marché cible et de la stratégie de distribution**
- **Processus de validation** des nouveaux produits et des modifications significatives des produits existants
- **Surveillance des produits** afin d'évaluer s'ils sont toujours adaptés aux besoins et à la situation de la clientèle cible et **distribués au marché cible défini**

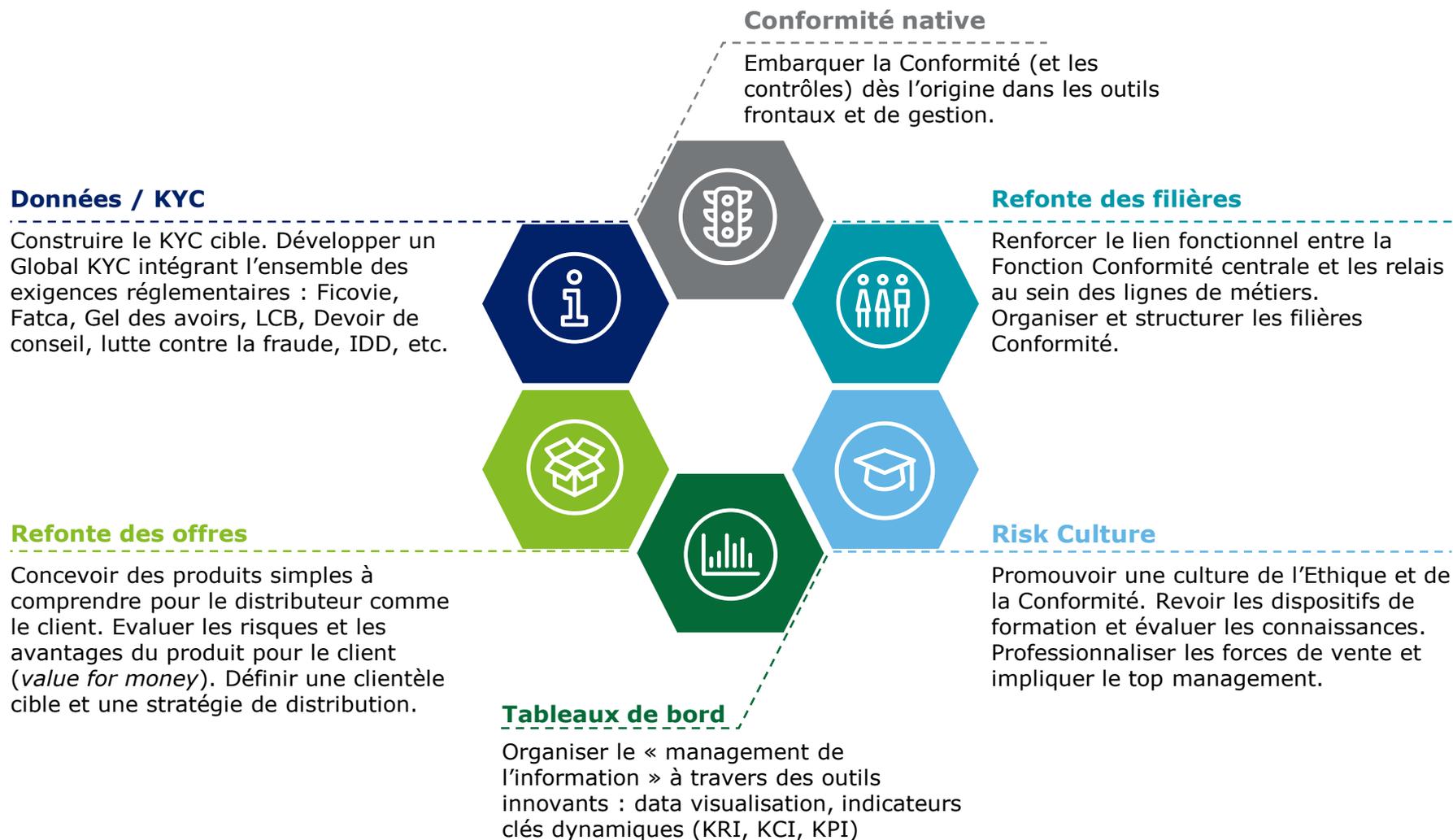
* Un document similaire – le Document d'Information clé (Key Information Document) doit être formalisé pour les PIA en application du règlement Priips

De multiples impacts sur le cycle de vie du produit d'assurance et les modalités de distribution



Principaux impacts	Strat.	Process	Outils	Orga.
• Définition du marché cible et de la stratégie de distribution	☑			
• Mise en place/évolution des « <i>Product approval process</i> » (PAP)		☑		☑
• Formalisation des documents d'information sur le produit d'assurance (DIPA)		☑	☑	
• Adaptation des documents précontractuels/CRM/OAV et des communications annuelles		☑	☑	
• Cartographie des risques des rémunérations versées aux distributeurs		☑	☑	
• Revue des accords et protocoles de rémunération	☑	☑	☑	
• Suivi/reporting des 15h annuels de formation/développement professionnels		☑	☑	
• Politiques et procédures (GSP, conflits d'intérêts, <i>fit and proper</i>)	☑	☑	☑	☑
• Surveillance et contrôle des distributeurs		☑	☑	☑

Au-delà de la DDA, des enjeux nouveaux pour les organismes d'assurance en matière de protection de la clientèle



Nos atouts pour vous accompagner



1. Une ligne de service dédiée au conseil « end-to-end » des projets réglementaires

- Nous accompagnons nos clients depuis l'analyse des obligations jusqu'à la mise en œuvre de leurs programmes de mise en conformité, en les aidant également à définir leur modèle opérationnel cible
- Nous mobilisons des équipes pluridisciplinaires (Compliance, PMO, IT, processus, ...) capables de répondre à vos différents enjeux



2. L'expérience de projets similaires

- Nous avons accompagné plusieurs clients dans le cadrage et la mise en œuvre de leurs projets de mise en conformité à IDD, et disposons ainsi d'une connaissance des impacts et des facteurs clés de succès de ces projets
- Nous disposons d'une bibliothèque de livrables déjà formalisés (référentiels, procédures, ...) reflétant les meilleures pratiques de Place



3. Une méthodologie éprouvée et des outils innovants

- Nous utilisons une méthodologie et des grilles d'analyse éprouvés qui permettent d'accélérer vos projets de mise en conformité
- Nous développons en mode agile des solutions innovantes pour répondre aux besoins des projets sur lesquels nous intervenons
- Nous mettons à votre disposition des outils interactifs pour l'animation d'ateliers dans une démarche participative



4. Une expertise sur les sujets de Compliance dans le secteur de l'assurance

- Nous mobilisons une équipe expérimentée, dédiée au secteur de l'assurance
- Nous avons accès, via le réseau Deloitte, à une veille réglementaire prospective et comparée ainsi qu'à des éléments de benchmark sur les meilleures pratiques européennes

Vos contacts



Marc Van Caeneghem
Associé Risk Advisory
mvancaeneghem@deloitte.fr
01 55 61 65 88



Odilon Audouin
Directeur Risk
& Compliance Advisory
odouin@deloitte.fr
01 40 88 86 73



Alexandre Liaskovsky
Senior Manager Risk Advisory
aliaskovsky@deloitte.fr
01 40 88 85 29

A propos de Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. DTTL (ou « Deloitte Global ») ne fournit pas de services à des clients. Pour en savoir plus sur notre réseau global de firmes membres : www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services professionnels en audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, juridique & fiscal et expertise comptable à ses clients des secteurs public et privé, quel que soit leur domaine d'activité. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du Fortune Global 500® companies à travers un réseau de firmes membres dans plus de 150 pays, et allie des compétences de niveau international à un service de grande qualité afin d'aider ses clients à répondre à leurs enjeux les plus complexes. Pour en savoir plus sur la manière dont nos 264 000 professionnels make an impact that matters (agissent pour ce qui compte), connectez-vous et échangez avec nous sur Facebook, LinkedIn ou Twitter.

En France, Deloitte mobilise un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs – des grandes entreprises multinationales aux microentreprises locales, en passant par les ETI et PME. Fort de l'expertise de ses 11 300 collaborateurs et associés, Deloitte en France est un acteur de référence en audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, juridique & fiscal et expertise comptable, dans le cadre d'une offre pluridisciplinaire et de principes d'action en phase avec les exigences de notre environnement.

