

L'EIOPA avertit les assureurs et les banques qu'ils doivent remédier aux problèmes liés aux rémunérations élevées et aux conflits d'intérêt découlant de la vente de produits d'assurance-crédit. À défaut, ils sont susceptibles de faire l'objet d'actions prudentielles.

L'autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA) avertit les assureurs et les banques (agissant en qualité de distributeurs de produits d'assurance)¹ qu'ils doivent veiller à ce que ces produits garantissent aux consommateurs une juste valeur en:

- ▶ prenant des mesures destinées à remédier aux problèmes liés aux rémunérations élevées versées par les concepteurs de produits d'assurance aux distributeurs de produits d'assurance pour la vente de produits d'assurance-crédit (PAC)², et
- ▶ empêchant la survenance de conflits d'intérêt préjudiciables dans le cadre des modèles commerciaux de bancassurance³.

Cette mise en garde est émise conformément à l'article 9, paragraphe 3, du règlement (UE) n° 1094/2010⁴.

Observations de l'EIOPA

Le contrôle thématique⁵ de la bancassurance mené récemment par l'EIOPA a révélé de sérieuses craintes au sujet notamment des commissions élevées et des conflits d'intérêt entre les concepteurs, les distributeurs et les consommateurs. Cela se traduit pour les consommateurs par une offre de produits qui ne sont pas à leur juste valeur et par un choix limité, dans le cadre des modèles commerciaux de bancassurance. Les observations principales révèlent que:

- ▶ Une partie significative de la prime brute émise (PBE) versée par les clients finance la rémunération des banques, tandis que les règlements de sinistres en faveur des clients sont, en moyenne, inférieurs de 30 % à la PBE.
- ▶ L'EIOPA a constaté que, pendant la période allant de 2018 à 2020, les commissions versées aux banques étaient comprises:

¹ Cette mise en garde est adressée aux banques enregistrées en tant qu'intermédiaires d'assurance en vertu de l'article 2, paragraphe 1, point 3), de la [directive \(UE\) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances \(DDA\)](#). **N.B. Par conséquent, toute référence aux «banques» dans le présent document doit être comprise comme se référant aux banques enregistrées en tant qu'intermédiaires d'assurance en vertu de la DDA.**

² Cette mise en garde couvre les trois produits PAC relevant du contrôle thématique: PAC relatifs aux hypothèques, PAC relatifs au crédit à la consommation et PAC relatifs aux cartes de crédit.

³ L'expression «modèle commercial de bancassurance» désigne la nature de la relation entre un assureur concevant des produits PAC et une banque fournissant une chaîne de distribution de ces produits PAC au nom de l'assureur.

⁴ [Règlement \(UE\) n° 1094/2010 du Parlement européen et du Conseil du 24 novembre 2010 instituant une autorité européenne de surveillance \(EIOPA\)](#)

⁵ 174 assureurs et 145 banques au total ont participé au contrôle thématique.

- entre 30 % et 70 % de la PBE pour plus de la moitié des polices de PAC relatives aux hypothèques;
- entre 40 % et 80 % de la PBE pour plus des deux tiers des polices de PAC relatives au crédit à la consommation;
- entre 40 % et 90 % de la PBE pour la plupart des polices de PAC relatives aux cartes de crédit.
- ▶ La plupart des banques (74 %) n'avaient pas de modèle d'imputation des coûts en place pour la vente de produits PAC. En l'absence de telles données, des commissions élevées ne peuvent pas être justifiées par le niveau des coûts supportés par les banques distribuant ces polices, compte tenu également du fait que les produits PAC ne sont généralement pas des polices personnalisées. Il en résulte des frais injustifiés pour les consommateurs et des pratiques tarifaires déloyales.
- ▶ Ces commissions élevées peuvent entraîner des conflits d'intérêt significatifs et préjudiciables et la mise en œuvre de pratiques commerciales inappropriées pour optimiser les bénéfices (par exemple, des techniques de vente agressives, de la vente abusive, etc.). Le contrôle thématique a également montré que les assureurs qui font partie d'une alliance stratégique ou du même holding de banques,⁶ représentant 63 % des assureurs, versent à ces banques des commissions plus élevées que lorsque des contrats de distribution non exclusive sont en place. Cela indique que les commissions élevées sont le résultat des modèles commerciaux de bancassurance en place, nécessitant des mesures de gouvernance fortes (comprenant des systèmes de contrôle) pour réduire comme il se doit les conflits d'intérêt entre les concepteurs, les distributeurs et les consommateurs et éviter ainsi des pratiques commerciales inappropriées et un préjudice pour le consommateur.
- ▶ De plus, 34 % des banques ont mis en œuvre des programmes incitatifs en faveur de leur personnel pour la vente de produits PAC, lesquels, étant donné les commissions élevées, soulèvent des craintes supplémentaires importantes concernant la conformité à l'article 17, paragraphe 3, de la directive sur la distribution d'assurances⁷.
- ▶ La plupart des banques (83 %) vendent le produit PAC lié au produit de crédit, ce qui signifie que les consommateurs ne peuvent acheter le produit PAC que s'ils souscrivent au produit de crédit principal auprès de la même banque. Cette pratique limite la capacité du consommateur à faire

⁶ Holding financier désigne une compagnie financière holding mixte au sens de l'article 212, paragraphe 1, point h), de la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice.

⁷ «Les États membres veillent à ce que les distributeurs de produits d'assurance ne soient 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 de leurs clients. 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 client alors que le distributeur de produits d'assurance pourrait proposer un autre produit d'assurance qui correspondrait mieux aux besoins du client.»

EIOPA(2022)0037187

UTILISATION NORMALE EIOPA

jouer la concurrence et peut renforcer les risques de vente abusive et de techniques de vente agressives.

- ▶ En outre, certains produits PAC sont vendus à travers le versement d'une prime unique⁸ (32 % des PAC relatifs aux hypothèques, 51 % des PAC relatifs au crédit à la consommation et 18 % des PAC relatifs aux cartes de crédit), ce qui soulève des problèmes supplémentaires en cas de résiliation anticipée, de changement ou d'annulation de la police PAC. Certaines banques offrent la possibilité de s'acquitter de la prime au moyen d'un emprunt, ce qui entraîne des coûts financiers supplémentaires pour les consommateurs et des conflits d'intérêt dans la mesure où les banques peuvent être incitées à proposer une telle option pour générer des revenus sous forme de frais et d'intérêts.

L'EIOPA estime que de telles pratiques soulèvent des craintes importantes quant à la mise en œuvre adéquate des principes réglementaires fondamentaux énoncés dans la DDA et peuvent porter fortement préjudice aux consommateurs.

Attentes de l'EIOPA

L'EIOPA attend des assureurs et des banques qu'ils placent les intérêts des consommateurs au cœur de leur modèle commercial⁹ et prennent des mesures pertinentes pour éviter tout préjudice pour le consommateur à l'avenir.

L'EIOPA attend de l'ensemble des assureurs et des banques (agissant en qualité de distributeurs de produits d'assurance) qu'ils se conforment entièrement à la DDA, y compris aux exigences de surveillance et de gouvernance des produits (SGP). Si un consommateur a subi un préjudice, l'ensemble des assureurs et des banques concernés¹⁰ doivent entreprendre des actions correctrices pour améliorer les résultats pour les consommateurs en «remédiant à la situation et en évitant que l'événement préjudiciable ne se reproduise», conformément à l'article 7, paragraphe 3,¹¹ du règlement délégué (UE) 2017/2358 de la Commission (ci-après le «règlement délégué en matière de SGP»)¹².

L'EIOPA estime qu'une action doit être entreprise dans les domaines suivants:

⁸ Les polices financées avec une prime unique sont conçues au moyen d'un paiement individuel réalisé à l'avance, qui couvre l'intégralité des coûts de la police d'assurance pendant toute la durée de validité de la police. Les consommateurs devront payer la totalité de la prime sous forme de forfait au début du contrat.

⁹ De plus, les assureurs et les banques observeront en particulier la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales.

¹⁰ La plupart des assureurs (64 %) de l'échantillon ont conçu, commercialisé ou adapté de manière significative leurs produits PAC le 1^{er} octobre 2018 ou passé cette date, ce qui signifie que ces produits relèvent du champ d'application du règlement délégué en matière de SGP.

¹¹ Article 7, paragraphe 3, du [règlement délégué \(UE\) 2017/2358 de la Commission](#)

¹² Règlement délégué (UE) 2017/2358 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences de surveillance et de gouvernance des produits applicables aux entreprises d'assurance et aux distributeurs de produits d'assurance.

1. Conception de produits PAC

- ▶ Les concepteurs de produits PAC doivent s'assurer que leurs produits sont conçus pour satisfaire aux besoins du marché cible identifié¹³, ce qui signifie proposer une juste valeur et garantir des pratiques tarifaires loyales. Pour ce faire, leur processus d'approbation des produits doit être conçu d'une manière proportionnelle à la complexité et aux risques associés au modèle commercial de bancassurance, au produit PAC et au marché cible pertinents. Les assureurs et les banques doivent notamment:
 - Évaluer si la banque est un co-concepteur *de facto* de la police PAC et répond aux exigences en matière de SGP. Cette évaluation est particulièrement importante pour les polices de groupe dans le cadre desquelles la banque, qui est à la fois le preneur et le distributeur, est aussi probablement un co-concepteur *de-facto*. Dans certains cas, des dispositions nationales telles que la législation sur les contrats d'assurance peuvent également s'appliquer.
 - Veiller à ce que le système et les contrôles en matière de SPG soient en mesure d'empêcher toute influence indue de la banque dans la conception du produit, à moins que celle-ci ne soit formellement désignée en tant que co-concepteur, et de garantir une gestion efficace des conflits d'intérêt¹⁴.
- ▶ Les concepteurs doivent également s'assurer que les tests évaluent si le produit apporte de la valeur ajoutée au marché cible, y compris en mettant en balance les avantages pour le concepteur et le distributeur avec les avantages pour le marché cible¹⁵. Cela doit comprendre également le fait d'évaluer si l'ensemble des frais sont proportionnels aux dépenses engagées par le concepteur et par le distributeur, ainsi qu'aux avantages, en s'attardant en particulier sur le caractère exhaustif de la couverture proposée, et aux services offerts au marché cible. En somme, aucun frais ne doit être indu.
- ▶ Les concepteurs doivent exploiter les données disponibles (telles que les plaintes, les réclamations rejetées et autres) et réaliser une analyse pertinente pour garantir un suivi approprié des produits, ce qui comprend le fait d'évaluer si le produit apporte de la valeur ajoutée au marché cible. Dans le cas contraire, ils doivent entreprendre des actions appropriées pour remédier à la situation, telles qu'une amélioration de la conception des produits, une réduction du montant des commissions, etc. et éviter qu'un préjudice ne se reproduise, y compris en informant les banques et les consommateurs concernés¹⁶.

¹³ Article 25, paragraphe 1, de la DDA et articles 5, paragraphe 3, et 6 du règlement délégué en matière de SGP

¹⁴ Article 4, paragraphe 3, point b), du règlement délégué en matière de SGP

¹⁵ Articles 4 et 6 du règlement délégué en matière de SGP

¹⁶ Article 7, paragraphe 3, du règlement délégué en matière de SPG

EIOPA(2022)0037187

UTILISATION NORMALE EIOPA

- ▶ En outre, les concepteurs doivent veiller à ce que les banques agissant en qualité d'intermédiaires d'assurance (y compris lorsque la banque exerce une fonction de contrôle au sein du partenariat et/ou du holding financier) agissent conformément aux objectifs de leur processus d'approbation des produits¹⁷ et que les programmes de vente en place au niveau de la banque, comprenant les programmes incitatifs en faveur du personnel, ne portent pas préjudice aux consommateurs.

2. Dispositifs de distribution des PAC

- ▶ Il est attendu des assureurs et des banques qu'ils évaluent et révisent leurs dispositifs de distribution et de rémunération pour s'assurer qu'ils agissent toujours de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de leurs clients¹⁸. Ils doivent notamment évaluer si le niveau de commissions est justifié par les frais engagés pour fournir ces produits et par un avantage procuré au marché cible.
- ▶ L'EIOPA attend des assureurs et des banques qu'ils remédient au problème des commissions injustifiées et disproportionnées sur la vente de produits PAC.
- ▶ Compte tenu des conflits d'intérêt potentiels dans les modèles commerciaux de bancassurance, l'EIOPA attend des dispositifs de distribution des produits qu'ils prennent en compte le niveau de complexité et les risques associés aux produits, ainsi que la nature, l'ampleur et la complexité de l'activité du distributeur (banque)¹⁹. L'EIOPA attend également des concepteurs qu'ils s'assurent que, dans le cadre de leur stratégie de distribution des produits PAC, ils identifient la chaîne de distribution la plus appropriée plutôt que de s'appuyer sur les partenariats existants et/ou sur des entreprises appartenant au même holding financier, et qu'ils identifient également d'éventuels conflits d'intérêt et mettent en œuvre des mesures d'atténuation au besoin.

Étapes suivantes

À l'avenir, les assureurs et les banques peuvent s'attendre à ce que l'EIOPA et les autorités compétentes fassent de la surveillance du marché PAC leur priorité. Si les assureurs et les banques ne remplissent pas les exigences énoncées dans la DDA et le règlement délégué en matière de SPG, ils peuvent s'attendre à ce que les autorités compétentes exercent leurs pouvoirs de surveillance (en prenant en compte le principe de proportionnalité) y compris à travers des contrôles sur place et d'autres pouvoirs d'enquête. En cas de manquement et en fonction de la gravité dudit manquement, les assureurs et les banques peuvent s'attendre à se voir infliger des sanctions appropriées et/ou à ce que des mesures administratives soient prises, telles que:

¹⁷ Article 8, paragraphes 4 et 5, du règlement délégué en matière de SPG

¹⁸ Article 17 et article 20, paragraphe 1, de la DDA.

¹⁹ Article 10, paragraphe 1, du règlement délégué en matière de SPG

EIOPA(2022)0037187

UTILISATION NORMALE EIOPA

- ▶ Conformément à l'article 33, paragraphe 2, point b), de la DDA, enjoindre à la banque de mettre un terme au comportement en cause et lui interdire de le réitérer, ce qui implique de cesser de commercialiser des produits pour lesquels elle ne peut attester, par le biais de tests de produits adéquats, que les commissions élevées sont justifiées par un processus tarifaire juste (c'est-à-dire des produits commercialisés en violation de l'article 6 du règlement délégué en matière de SGP);
- ▶ Conformément à l'article 33, paragraphe 2, point c), de la DDA, retirer du registre national l'immatriculation de la banque en tant qu'intermédiaire d'assurance.

Les assureurs et les banques peuvent également s'attendre à ce que:

- ▶ L'EIOPA surveille la mise en œuvre de la présente mise en garde par les assureurs et les banques y compris en ce qui concerne les mesures prises par les autorités compétentes pour remédier aux problèmes identifiés par le contrôle thématique sur leurs marchés.
- ▶ Les autorités compétentes soient amenées à coopérer avec les autorités de concurrence, de protection des consommateurs et autres autorités pertinentes de leur pays respectif, en réponse aux éventuelles pratiques commerciales déloyales et aux éventuels problèmes de protection des consommateurs mis en évidence par le contrôle thématique.