BIPAR Presse

Sommaire :

Le démarchage téléphonique en assurance sous le feu des projecteurs en France 2

Une Cour allemande interdit les "offres anniversaires" de Check24 2

Priorités de l'autorité polonaise de supervision financière au niveau de la surveillance des assurances 3

IKEA s'associe à l'un des principaux réassureurs pour vendre des assurances habitation 3

Etudes d'Insurance Europe
- Vaste enquête sur les pensions
- L'assurance européenne en chiffres 3

Rapport de la Geneva Association sur l'IA responsable dans les assurances 4

Etudes de Swiss Re
- L'assurance basée sur les données
- Prévisions de croissance significative de l'assurance vie en Europe centrale et orientale 4

Procédures d'infraction : décisions prises en février par la Commission à l'égard des Etats membres (anti-blanchiment, qualifications professionnelles, fiscalité) 5

bipar

Le démarchage téléphonique en assurance sous le feu des projecteurs en France

Le démarchage téléphonique en matière d'assurance se retrouve à nouveau dans le collimateur de l'Autorité française de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Début février 2020, l'ACPR a sanctionné Viva Conseil, courtier spécialiste de la vente à distance, par un blâme et deux mois d'interruption d'activité pour pratiques douteuses en matière de démarchage téléphonique depuis sa succursale marocaine.

En septembre 2019, cinq associations de consommateurs avaient déjà demandé l'interdiction de cette pratique en France, dans le secteur de l'assurance. Deux mois plus tard, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), qui réunit des représentants de l'assurance, de la banque, des consommateurs et des partenaires sociaux et du Parlement, avait adopté un Avis sur le démarchage téléphonique et la vente à distance. Planète CSCA, association membre française du BIPAR, s'était pleinement associée à cet Avis du CCSF (voir BIPAR Presse du mois de décembre 2019). Ce dernier est un guide de bonnes pratiques et préconise la vente en deux temps, à savoir que le consentement, qui doit être établi par écrit, ne peut plus être recueilli lors du premier appel. Il ne peut intervenir que lors d'un second appel avec l'accord préalable du client sur le principe d'être rappelé. Un délai de 24h est prévu entre la réception des documents précontractuels et le nouveau rendez-vous téléphonique. Une fois le contrat souscrit, le client reçoit une lettre de bienvenue avec les pièces contractuelles (date de conclusion, délai de renonciation, coordonnées du service réclamation).

Outre l'Avis du CCSF, qui a demandé aux professionnels de mettre en œuvre ses recommandations au plus tard fin juin 2020, plusieurs propositions de loi visant à encadrer la pratique du démarchage téléphonique ont été déposées au Parlement français, mais seule une a aboutie et a été adoptée en deuxième lecture par les députés le 30 janvier dernier. Cette proposition durcit les sanctions pécuniaires pour les contrevenants, les amendes pouvant atteindre jusqu'à 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une entreprise. Le texte de loi doit encore faire l'objet d'un examen au Sénat.

Source : L'argus de l'assurance, 28-02-2020

Une Cour allemande interdit les "offres anniversaires" de Check24

Check24, un site web de comparaison majeur en Allemagne, ne peut plus proposer d'"offres anniversaires" ou mener des campagnes de promotion similaires pour les contrats d'assurance. La Cour régionale de Munich a statué en février 2020 en faveur du BVK, l'Association allemande des intermédiaires d'assurance (association membre du BIPAR), qui avait intenté un procès à Check24 en 2018, pour avoir, à l'occasion de ses 20 ans d'existence, promis de verser à ses clients jusqu'à douze primes mensuelles lors de la souscription de nouvelles polices d'assurance. Le BVK a estimé qu'il s'agissait là d'une violation de l'interdiction des remises lors de la conclusion de contrats d'assurance. L'interdiction des remises vise à éviter que les citoyens ne soient incités à acheter des polices inutiles. Check24 a avancé que les offres anniversaires visaient à récompenser la fidélité des clients et s'appliquaient à tous les produits vendus, et pas uniquement aux polices d'assurance. La Cour en a décidé autrement. Toutefois, l'arrêt n'est pas encore définitif. Si le jugement devient définitif, Check24 ne sera plus en mesure d'attirer des clients avec des promotions spéciales élevées. Check24 a annoncé qu'il envisagerait d'autres recours, une fois les motifs du jugement reçus.

Source : sites web de Handelsblatt et WirtschaftsWoche, 04-02-2020

HISTORIQUE

En 2015, le BVK avait engagé une action en justice auprès de la Cour régionale de Munich contre Check24 pour concurrence déloyale : Check24 trompait les clients en se faisant passer pour un simple site de comparaison alors qu'en réalité il concluait des contrats d'assurance et recevait des commissions (voir BIPAR Presse de juillet 2017). Check24 avait été condamné en 2016 pour son manque de transparence quant aux rémunérations, mais le BVK avait fait appel de cette décision, n'ayant pas obtenu entière satisfaction. En avril 2017, la Cour d'appel de Munich avait donné raison au BVK, en précisant que tous les acteurs du marché devaient remplir les mêmes exigences afin de garantir une protection cohérente des consommateurs. Fin 2017, le BVK avait décidé de renvoyer à nouveau Check24 devant la Cour régionale de Munich, estimant que le site de comparaison ne s'était pas conformé au jugement final du 13 juillet 2017 de la haute Cour régionale de Munich, à savoir que Check24 n'indiquait pas clairement à ses clients qu'il ne se contentait pas de comparer des polices d'assurance mais qu'il recevait également des commissions en tant que courtier lors de la conclusion d'un contrat d'assurance. Début février 2018, la Cour régionale de Munich avait statué en faveur du BVK et avait infligé une amende de 15.000 € à Check24.

Priorités de l'autorité polonaise de supervision financière au niveau de la surveillance des assurances

Fin février 2020, l'autorité polonaise de supervision financière (PFSA) a annoncé ses priorités 2020-2024 en matière de surveillance des assurances. Elle a déclaré qu'elle se concentrerait également sur la protection des consommateurs sur le marché des services financiers. Ses principaux objectifs sont, entre autres, les suivants :

- **en ce qui concerne la révision et l'actualisation du système Solvabilité II,** l'introduction pour les canaux de distribution, les principaux distributeurs de produits d'assurance et autres produits vendus par les compagnies d'assurances, d'obligations supplémentaires et plus étendues en matière de communication d'informations;
- l'examen de la gestion du risque lié à la relation client, y compris **l'évaluation des systèmes de rémunération des distributeurs d'assurances ;**
- quant à la **distribution d'assurances**, la PFSA :
  - mènera une enquête auprès des compagnies d'assurances (elle a déjà envoyé des questionnaires l'année dernière à certaines compagnies d'assurances, et le deuxième volet de l'enquête est en cours) ;
  - effectuera des inspections sur place et hors site concernant la mise en œuvre et l'application des exigences de la DDA (en mettant l'accent sur le canal de la bancassurance) ;
  - contrôlera les banques, les distributeurs d'assurances, les grandes agences multiples, certains courtiers, ainsi que les petites et moyennes agences d'assurance ;
  - mettra l'accent sur le contrôle exercé par les compagnies d'assurances sur les distributeurs ;
  - envisagera la possibilité d'imposer des amendes en cas de non-respect de l'obligation d'organiser des cours de formation professionnelle.

La PFSA suppose que les recommandations post-audit seront la mesure de surveillance standard en cas d'irrégularités détectées lors des inspections. Néanmoins, en cas de violation grave de la loi, elle prendra des mesures plus strictes (comme des amendes).

Source : site web de CMS Cameron, 18-02-2020

IKEA s'associe à l'un des principaux réassureurs pour vendre des assurances habitation

IKEA, qui avait déjà lancé en 2014 la vente de produits d'assurance accident et maladie dans trois de ses magasins, a décidé cette fois-ci de faire son entrée sur le marché de l'assurance habitation, en s'associant au grand groupe mondial de réassurance Swiss Re. IKEA et iptiQ, la plateforme de solutions digitales et compagnie d'assurance en marque blanche de Swiss Re, ont annoncé ce 18 février leur partenariat. IptiQ fournira ainsi les produits d'assurance habitation qui seront distribués sur le site web d'IKEA, dans un premier temps en Suisse et à Singapour.

L'offre baptisée "Hemsäker" - une combinaison de "maison" et "sécurité" en suédois - pourra être souscrite en quelques clics sur tous les outils digitaux, et le contrat pourra être résilié à tout moment, son arrêt étant effectif dès le jour suivant. Les deux partenaires ont déclaré dans un communiqué que cette offre avait pour objectif de "diffuser plus largement l'assurance habitation et permettre ainsi aux particuliers d'accroître leur résilience financière".

Source : L'argus de l'assurance, 18-02-2020

Etudes d'Insurance Europe

Vaste enquête sur les pensions

Selon un sondage publié le 27 février 2020 par Insurance Europe, la fédération européenne d'assurance et de réassurance, et réalisé auprès de plus de dix mille personnes dans dix pays de l'UE, 43 % des personnes interrogées ne constituent pas une épargne-retraite complémentaire, et 42 % d'entre elles déclarent ne pas en avoir les moyens. L'enquête a révélé que la priorité absolue des personnes lorsqu'elles épargnent pour leur retraite est la sécurité de l'argent investi. Les personnes interrogées souhaitent également pouvoir augmenter ou arrêter leurs versements, léguer leurs économies à leurs descendants et pouvoir transférer leur épargne ou y accéder facilement.

L'enquête est disponible ici en anglais uniquement.

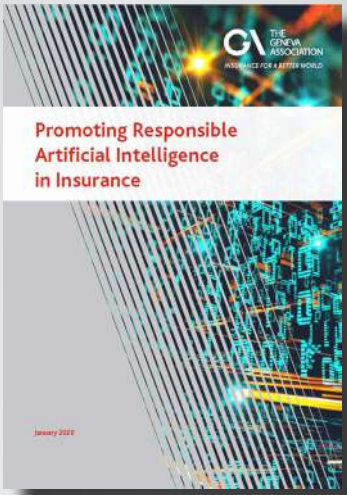
L'assurance européenne en chiffres

Insurance Europe a publié le 31 janvier 2020 sa dernière édition de "L'assurance européenne en chiffres", qui contient des données détaillées pour 2018 sur les primes et les sinistres en assurance vie, santé et dommages, ainsi que sur les investissements du secteur et la structure du marché.

Le rapport est disponible ici en anglais uniquement.

Source : site web d'Insurance Europe

Rapport de la Geneva Association sur l'IA responsable dans les assurances



Le principal groupe de réflexion international de l'industrie de l'assurance, la Geneva Association, a publié le 16 janvier dernier un document qui traite de **l'intelligence artificielle responsable dans l'assurance** ***("Promoting Responsible Artificial Intelligence in Insurance")***. Ce rapport montre que l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) dans les assurances peut apporter des avantages économiques et sociétaux en réduisant les coûts d'assurance et en aidant à assurer plus de personnes. Afin de promouvoir l'adoption de systèmes d'IA, les assureurs doivent gagner la confiance de leurs clients en utilisant la technologie de l'IA de manière responsable. La Geneva Association explore dans son document les principes qu'elle considère comme les plus pertinents pour atteindre les niveaux nécessaires de confiance des clients, c'est-à-dire la transparence, l'explicabilité et l'équité. Elle formule par ailleurs des recommandations à l'intention des assureurs.

Le rapport est accompagné d'une note de recherche de quatre pages, qui examine de près les principes clés d'une IA responsable et les points importants pour leur mise en œuvre dans les assurances.

Le rapport est disponible ici en anglais uniquement.
La note est disponible ici en anglais uniquement.

Source : site web de la Geneva Association

Etudes de Swiss Re

L'assurance basée sur les données

La Swiss Re Institute a publié le 29 janvier dernier sa dernière étude Sigma axée autour de **l'assurance basée sur les données** ***("Data-driven insurance : ready for the next frontier")***, qui illustre la façon dont le secteur de l'assurance évolue sous l'effet de la technologie, des données et de la numérisation, la façon dont les consommateurs recherchent des expériences d'achat plus engageantes et personnalisées, la façon dont les consommateurs sont devenus plus informés et autonomes que jamais depuis qu'ils disposent d'informations numériques et d'un choix plus vaste. Du côté de l'offre, des outils comme l'IA permettent une interaction plus efficace avec le client, permettant aux assureurs de mieux comprendre le point de vue du client lors de la conception de nouveaux produits et services.

Le rapport est disponible ici en anglais uniquement.

Prévisions de croissance significative de l'assurance vie en Europe centrale et orientale

Le 5 février 2020, la Swiss Re Institute a publié une étude qui examine **l'assurance vie dans les pays d'Europe centrale et orientale** ***("Central and Eastern Europe: the future's bright in life")***, et explique que les économies de ces régions sont restées résistantes au ralentissement actuel des économies d'Europe occidentale, grâce à une structure économique plus diversifiée et que la hausse du pouvoir d'achat contribuera à augmenter la pénétration des assurances dans les pays d'Europe centrale et orientale.

La note de 2 pages est disponible ici en anglais uniquement.

Source: site web de Swiss Re

Décisions relatives à des procédures d'infraction prises le 12 février par la Commission européenne à l'égard des Etats membres

PROCEDURES D'INFRACTION

En tant que gardienne des traités, la **Commission européenne est chargée de veiller à l'application correcte du droit communautaire** et peut engager une procédure d'infraction en vertu de l'article 258 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) lorsqu'elle estime qu'un Etat membre (EM) a enfreint le droit communautaire.

1re ETAPE — La Commission adresse à l'EM ***une lettre de mise en demeure*** l'invitant à lui soumettre ses observations dans un délair de 2 mois. Cet échange de vues n'est normalement pas rendu public.

2e ETAPE — En l'absence de réponse à la lettre de mise en demeure ou si les observations transmises par l'Etat membre ne sont pas jugées satisfaisantes, la Commission envoie un ***avis motivé***. L'EM dispose d'un délai supplémentaire de 2 mois pour s'y conformer. A ce stade, la Commission publie un communiqué de presse informant les citoyens européens de l'objet de la procédure.

3e ETAPE — Si l'EM ne respecte toujours pas le droit communautaire, la Commission peut décider de ***saisir la Cour de justice européenne***, dont l'arrêt est contraignant.

4e ETAPE — Si l'EM ne se conforme pas à l'arrêt de la Cour, la Commission peut demander l'imposition d'une ***astreinte au titre de l'article 260 du TFUE.***

5e Directive anti-blanchiment

La Commission a adressé des **lettres de mise en demeure à Chypre, à l'Espagne, à la Hongrie, aux Pays-Bas, au Portugal, à la Roumanie, à la Slovaquie et à la Slovénie** au motif que ces pays n'ont notifié aucune mesure de transposition de la 5e Directive anti-blanchiment, qui devait être mise en œuvre pour le 10 janvier 2020. La Commission encourage les pays susmentionnés à transposer la Directive de toute urgence, compte tenu de l'importance de ces règles dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et contre le financement du terrorisme. Les récents scandales de blanchiment de capitaux ont fait apparaître la nécessité de définir des règles plus strictes au niveau de l'UE. Les lacunes législatives présentes dans un État membre ont une incidence sur l'UE dans son ensemble. C'est la raison pour laquelle la Commission insiste pour que les règles de l'UE soient mises en oeuvre et soient supervisées de manière efficace afin de lutter contre la criminalité et de protéger le système financier européen.

Directive sur les qualifications professionnelles

La Commission a adressé un **avis motivé au Portugal** au sujet de ses nouvelles règles limitant les droits acquis des ingénieurs portugais pour ce qui est de la réalisation de projets architecturaux au Portugal et dans d'autres États membres. La Commission estime que le Portugal a enfreint la Directive relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, ainsi que le TFUE, et plus précisément l'article 45 sur la libre circulation des travailleurs, l'article 49 sur la liberté d'établissement et l'article 56 sur la libre prestation des services. Actuellement, les ingénieurs qui ne remplissent pas les conditions prévues par la nouvelle réglementation portugaise verront leurs droits en matière de libre circulation limités ou supprimés. En outre, le Portugal n'a fourni aucune justification de ces restrictions, alors que le principe des droits acquis est un principe fondamental de droit.

Fiscalité

La Commission a décidé de **saisir la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) d'un recours contre le Portugal** pour ne pas avoir modifié les règles en matière de taxe d'immatriculation qu'il applique aux véhicules d'occasion importés. En vertu des règles de l'UE, aucun État membre ne peut frapper, directement ou indirectement, les produits des autres États membres d'impositions intérieures, de quelque nature qu'elles soient, supérieures à celles qui frappent les produits nationaux similaires. La législation portugaise en cause ne tient pas pleinement compte de la dépréciation des véhicules d'occasion importés des autres États membres. Il s'ensuit que ces véhicules importés sont taxés plus lourdement que les véhicules nationaux similaires, ce qui n'est pas compatible avec l'article 110 du TFUE. Le 16 juin 2016, la CJUE avait déjà conclu (arrêt dans l'affaire C-200/15) qu'une version antérieure de cette taxe portugaise était contraire au droit de l'Union. La décision de saisir la CJUE intervient car le Portugal n'a pas aligné sa législation sur le droit de l'UE à la suite de l'avis motivé de la Commission.

La Commission a décidé d'adresser **une lettre de mise en demeure à la Lettonie** au motif que ce pays taxe les voitures immatriculées dans d'autres États membres et utilisées par des résidents lettons plus lourdement que les voitures immatriculées en Lettonie. Selon la réglementation lettone, les personnes résidant en Lettonie qui conduisent une voiture immatriculée à l'étranger doivent payer une "taxe de circulation" dont le taux est beaucoup plus élevé que celui applicable aux voitures immatriculées dans le pays. La Commission considère que la législation lettone en cause n'est pas conforme aux libertés de circulation garanties par les articles 21, 45, 49, 56 et 63 du TFUE).

Source : Communiqué de presse de la Commission européenne, 12-02-2020

Articles du BIPAR Presse :

Les présentes informations sont rassemblées avec tout le soin qui convient, mais ne sont publiées qu'à titre documentaire. Le "BIPAR Presse" se limite à être le reflet des articles publiés dans la presse spécialisée, et le BIPAR ne peut donc assumer la moindre responsabilité quant à l'exactitude de leurs contenus.

BIPAR,
la Fédération européenne des intermédiaiares d'assurance

Avenue Albert-Elisabeth 40
1200 Bruxelles
Belgique
Tel: +32-2-735.60.48 - Fax: +32-2732.14.18
bipar@bipar.eu - www.bipar.eu