

Recommandation 2024-R-03 du 21 novembre 2024 sur le recueil des informations relatives au client pour l'exercice du devoir de conseil et la fourniture d'un service de recommandation personnalisée en assurance

1. Périmètre de la recommandation

La présente recommandation formule des préconisations adressées à l'ensemble des distributeurs de produits d'assurance visés à l'article L. 511-1 III du code des assurances (ci-après, les « distributeurs »), y compris lorsqu'ils interviennent en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

La présente recommandation porte sur la distribution de l'ensemble des produits d'assurance, de groupe ou individuels, à l'exclusion des grands risques visés à l'article L. 111-6 du code des assurances. Elle exclut les contrats collectifs à adhésion obligatoire, et l'ensemble des contrats souscrits par les employeurs à destination des salariés et anciens salariés. Elle ne porte pas sur les produits qui ne sont plus distribués et pour lesquels il n'y a pas de tacite reconduction. Elle ne porte en outre pas sur les produits de capitalisation et d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert et ne permettant plus les opérations de versement ou d'arbitrage.

Cette recommandation s'inscrit dans la continuité de la recommandation 2024-R-01 du 28 juin 2024 sur la mise en œuvre de certaines dispositions issues de la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurances, qu'elle complète sur l'exercice du devoir de conseil et la fourniture d'un service de recommandation personnalisée. Elle est sans préjudice des autres recommandations existantes dédiées à des natures spécifiques de produits, qui prévalent par rapport aux recommandations générales telle que la présente recommandation.

Les distributeurs peuvent mettre en œuvre la présente recommandation en tenant compte de la complexité du contrat d'assurance proposé.

S'agissant des règles applicables à la protection des données à caractère personnel, relevant du champ de compétence de la CNIL, les distributeurs d'assurance sont tenus de respecter le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du traitement, afin de garantir le respect des dispositions du règlement général (UE) 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel et de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique et Libertés ».

2. Recommandation

L'ACPR recommande aux distributeurs, conformément aux dispositions des articles L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 alinéa 2 du code monétaire et financier et en cohérence avec la politique de transparence de l'ACPR, les bonnes pratiques suivantes :

2.1 Le devoir de conseil avant l'adhésion ou la souscription éventuelle d'un contrat

2.1.1 Sur les modalités de recueil des informations pour l'ensemble des produits d'assurance, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.1.1.1 Informer le souscripteur ou l'adhérent éventuel que le recueil des informations est effectué dans son intérêt et a pour finalité un conseil approprié ou un service de recommandation personnalisée¹ adapté,

¹ Dans le cadre du devoir de conseil obligatoire, le distributeur conseille un contrat qui est cohérent avec les exigences et les besoins du souscripteur ou de l'adhérent éventuel et précise les raisons qui motivent ce conseil, comme le prévoit le I. de l'article L. 521-4 du code des assurances. Une recommandation personnalisée consiste à lui expliquer pourquoi, parmi plusieurs contrats ou plusieurs options au sein d'un contrat, un ou plusieurs contrats ou options correspondent le mieux à ses exigences et à ses besoins, comme le prévoit le II. de l'article L. 521-4 du même code.

et que la **fourniture d'une information complète et sincère** est une condition indispensable à un conseil approprié ou un service de recommandation personnalisée adapté ;

2.1.1.2 Recueillir les informations au moyen de **questions claires, précises et compréhensibles**². Par exemple, la mise en place d'**un arbre de décision approprié**, sous la forme d'**un questionnaire logique**, peut le cas échéant permettre un **questionnement proportionné et pertinent** ;

2.1.2 Sur les informations à recueillir pour l'ensemble des produits d'assurance, à l'exception des produits de capitalisation et d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.1.2.1 **Recueillir les informations pertinentes** relatives au souscripteur ou à l'adhérent éventuel au regard du produit proposé **ainsi que les exigences et les besoins** de celui-ci, **dont l'étendue et le niveau de couverture** souhaité, afin de lui **conseiller un contrat en cohérence** avec ses exigences et besoins ;

2.1.2.2 **Attirer l'attention** du souscripteur ou de l'adhérent éventuel **sur le risque de cumul d'assurance** lié à la détention préalable d'un contrat couvrant au moins en partie les mêmes risques ou le même besoin afin de s'assurer de l'intérêt de conclure un nouveau contrat³. À cet effet, se renseigner auprès du souscripteur ou de l'adhérent éventuel sur les contrats d'assurance qu'il détient, leur nature ainsi que les risques couverts. Si l'adhérent ou le souscripteur indique déjà détenir un contrat couvrant le même risque, l'informer des conséquences et l'aider à évaluer l'opportunité de souscrire ou d'adhérer à un nouveau contrat d'assurance.

2.1.3 Sur les informations à recueillir en matière de produits de capitalisation et d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.1.3.1 Recueillir l'ensemble des informations relatives à la situation familiale et professionnelle du souscripteur ou de l'adhérent éventuel. Ces informations sont nécessaires à une bonne connaissance de l'adhérent ou du souscripteur éventuel et permettent, notamment, son accompagnement dans la rédaction de la clause bénéficiaire ;

2.1.3.2 Recueillir les informations pertinentes concernant la situation financière du souscripteur ou de l'adhérent éventuel nécessaires pour apprécier sa capacité à subir des pertes ainsi que le montant de l'investissement projeté.

2.1.3.3 S'enquérir des connaissances et de l'expérience du souscripteur ou de l'adhérent éventuel en matière financière. Ces informations doivent contribuer à s'assurer qu'il possède les connaissances et l'expérience nécessaires pour comprendre les risques encourus dans le cadre de la souscription ou adhésion au produit conseillé ;

2.1.3.4 Déterminer précisément les objectifs de souscription ou d'adhésion et l'horizon d'investissement - ou le cas échéant, les horizons d'investissement - du souscripteur ou adhérent ;

2.1.3.5 Se référer à l'annexe 1 de la présente recommandation quant au contenu détaillé des informations à recueillir au titre des recommandations 2.1.3.1 à 2.1.3.4 ci-avant.

² Si le recueil de certaines informations a déjà été effectué lors d'un acte de distribution concomitant – par exemple dans le cas d'un prêt immobilier et d'une assurance emprunteur – seules les informations pertinentes n'ayant pas déjà été recueillies sont concernées.

³ Par exemple, lorsque l'assuré souhaite souscrire un contrat couvrant un risque potentiellement déjà couvert par les garanties d'assurance attachées à sa carte de crédit (ex : garantie couvrant les biens électroniques, assistance, annulation de voyage ou d'événement, etc.) ou les contrats multirisques habitation (ex : protection juridique, panne d'électroménager, assurance scolaire, etc.). À l'inverse, un tel questionnaire n'a pas lieu d'être concernant la détention antérieure de produits qui couvrent la même nature de risque mais un besoin différent, comme l'assurance emprunteur.

Concernant la détermination du profil de risque, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.1.3.6 Déterminer objectivement le profil de risque du souscripteur ou de l'adhérent éventuel au regard du niveau de risque qu'il est prêt à supporter en :

- Attirant son attention, par exemple au moyen de plusieurs scénarios d'évolution de l'épargne⁴, sur le fait qu'un support pouvant offrir un rendement élevé est généralement la contrepartie d'une prise de risque plus élevée ;
- Définissant de manière compréhensible et précise les différents profils de risque et, le cas échéant, les termes techniques et/ou complexes ;
- Se fondant principalement sur des questions en lien avec l'investissement ;
- Veillant à ne pas surévaluer son profil au regard des informations dont le distributeur a connaissance, notamment les exigences et besoins exprimés⁵ ;
- Ne tenant pas compte exclusivement de ses connaissances et de son expérience en matière financière pour déterminer son profil de risque.

Concernant le recueil des préférences en matière de durabilité, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.1.3.7 S'enquérir auprès de l'adhérent ou du souscripteur éventuel de son intérêt pour la prise en compte de la durabilité avant la souscription ou l'adhésion à un contrat puis, s'il exprime un intérêt, s'enquérir de ses éventuelles préférences en matière de durabilité au sens de l'article L. 522-5 du code des assurances en prenant notamment en compte le document d'orientation publié par l'AEAPP⁶, et en particulier :

- Expliquer préalablement à l'adhérent ou au souscripteur éventuel ce que sont les préférences en matière de durabilité, et notamment la distinction entre celles-ci ;
- Interroger le souscripteur ou l'adhérent éventuel sur l'ensemble des préférences en matière de durabilité⁷. Pour ce faire, les distributeurs peuvent notamment préciser les critères de préférence distinctement en matière environnementale, sociale et de gouvernance ;
- S'assurer que les modalités de questionnement, de recueil et de formalisation des préférences de durabilité, notamment les formulations et explications fournies par le distributeur, sont claires, exactes et non trompeuses, afin de réduire le risque de mauvaise compréhension par l'adhérent ou le souscripteur éventuel sur le respect de ses préférences de durabilité par le contrat et options d'investissement proposés.

2.1.4 Sur l'exploitation des informations pour l'ensemble des produits d'assurance, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.1.4.1 Identifier et gérer les réponses manifestement incohérentes⁸ entre elles et/ou incomplètes apportées par le souscripteur ou l'adhérent éventuel, en attirant son attention sur d'éventuelles incohérences dans ses réponses ou en mettant en place des mécanismes d'explications automatiques lorsque le recueil est effectué à distance.

2.1.4.2 S'assurer que les personnels de vente disposent des connaissances suffisantes pour exploiter les outils et/ou documents de recueil des informations.

Plus spécifiquement pour les produits de capitalisation et d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert :

2.1.4.3 Exploiter l'ensemble des informations recueillies pour déterminer avec précision le profil de l'adhérent ou du souscripteur éventuel et conseiller un contrat approprié et cohérent avec ses exigences et besoins exprimés, en particulier le niveau de risque maximal en résultant, et en tenant compte notamment de sa capacité à subir des pertes et de son niveau d'épargne disponible à court-terme ;

⁴ Par exemple : rendement, possibilité de quantifier ce qu'il est prêt à perdre ou à gagner, probabilité de survie, etc.

⁵ Par exemple, l'absence d'épargne de précaution pourrait être incompatible avec un profil de risque dynamique.

⁶ [Guidance on the integration of the customer's sustainability preferences in the suitability assessment under IDD.](#)

⁷ Telles que définies par l'article 2 §4 du règlement délégué (UE) 2017/2359.

⁸ Par exemple, lorsqu'un souscripteur ou un adhérent éventuel déclare avoir un horizon d'investissement long mais des besoins de liquidité à court-terme pour les produits d'assurance-vie.

2.1.5 Concernant la **traçabilité des informations** pour l'ensemble des produits d'assurance, l'ACPR rappelle aux distributeurs :

2.1.5.1 Qu'il convient d'être en mesure de justifier de la **conservation des informations recueillies** et de leur **accessibilité**, et de la **remise** au souscripteur ou à l'adhérent **du conseil fourni et des raisons le motivant**. Consigner l'ensemble de ces éléments pendant toute la durée du contrat et au-delà, conformément aux règles attachées à la prescription.

2.1.6 Sur le **respect des marchés cibles**, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.1.6.1 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.

2.1.7 Sur la **formulation du conseil et la fourniture d'informations** concernant l'ensemble des produits d'assurance, à l'exception des produits de capitalisation et d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.1.7.1 **Expliquer clairement l'étendue des garanties et leurs restrictions**⁹, en particulier celles ayant les plus fortes occurrences, ainsi que **l'applicabilité dans le temps des garanties**, au regard de la situation personnelle du souscripteur ou de l'adhérent et notamment de son âge¹⁰. Cette présentation peut se faire à l'aide des documents d'informations précontractuelles prévus par la réglementation, par exemple le **document d'information sur le produit d'assurance** (DIPA) ; iPID pour nos Amis anglophiles

2.1.7.2 Afin d'**accompagner** le souscripteur ou l'adhérent éventuel dans son **choix éclairé** et pour les produits concernés¹¹, fournir des exemples chiffrés standardisés¹² établis par les concepteurs des produits sur des montants de prise en charge cohérents et pertinents, lorsque le montant de la garantie est déterminé par référence à des taux ou coefficients. Ces exemples chiffrés peuvent notamment illustrer les cas de sinistres les plus fréquents, en **explicitant** s'il y a lieu **l'application de plafonds** sur les montants garantis et **le reste à charge** éventuel pour le souscripteur ou l'adhérent ; ainsi que le calcul de l'indemnité immédiate & de l'indemnité différée

2.1.7.3 Exposer clairement **par écrit**, sur tout support durable et de manière spécifique **les raisons qui ont motivé le conseil du contrat, des garanties et du niveau de couverture**, de sorte à éclairer le souscripteur ou l'adhérent éventuel sur la **cohérence des risques couverts** avec sa situation personnelle¹³. Cet exposé doit être proportionné à la nature de la garantie et des risques couverts. Le contrat conseillé doit correspondre aux besoins et exigences exprimés par le souscripteur ou adhérent notamment en termes d'étendue des garanties ou de risques couverts ;

2.1.7.4 Le cas échéant, pour les contrats d'assurance concernés (par exemple : contrats d'assurance de type temporaire décès), signaler à l'adhérent ou au souscripteur éventuel **l'importance de la rédaction de la clause bénéficiaire**, l'éclairer sur son fonctionnement¹⁴ et l'accompagner s'il en exprime le besoin dans la rédaction de celle-ci. sans oublier la problématique issue de la clause assurancielle d'un Bail : Risques Locatifs Ordinaires, Risques Locatifs Supplémentaires, exonération, renonciation à recours, assurance pour compte, ...

⁹ Par exemple les **exclusions, conditions de garantie, délais de carence, différés de garantie, franchises ...**

annotation CNSCRA : rétention, conservation, cession, seuil d'intervention, limitation contractuelle d'indemnité, quotité non assurée, ...

¹⁰ Par exemple, lorsque le contrat proposé prévoit une dégressivité du niveau de couverture à compter d'un certain âge. Lorsque l'assuré est proche de l'âge en question, attirer clairement son attention sur la diminution du montant des prestations.

¹¹ Par exemple : garantie des accidents de la vie, multi-risques habitation, etc.

¹² En utilisant, par exemple, pour le contrat d'assurance emprunteur, les fiches standardisées d'information et pour les contrats d'assurance santé et d'assurance prévoyance, les tableaux d'exemples de remboursements issus des avis du CCSF portant sur la lisibilité.

¹³ À cet effet, le distributeur doit expliquer au souscripteur ou à l'adhérent en quoi les risques couverts et les garanties fournies par le contrat répondent à sa situation personnelle (exigences et besoins).

¹⁴ Notamment les conséquences en cas d'acceptation de la clause par les bénéficiaires désignés et les modalités de modification de la clause bénéficiaire.

2.1.8 Sur la formulation du conseil concernant les produits de capitalisation et d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

- 2.1.8.1 Exposer clairement les raisons qui ont motivé le conseil de la souscription ou de l'adhésion à un contrat d'assurance-vie ou de capitalisation et le conseil du produit et des options d'investissement, de manière cohérente avec les exigences et besoins exprimés par le souscripteur ou l'adhérent ;
- 2.1.8.2 Expliquer de manière claire et équilibrée le produit d'assurance ou de capitalisation, l'ensemble des options d'investissement conseillées ainsi que les éventuelles garanties d'assurance. Cette présentation peut se faire à l'aide des documents d'informations précontractuelles prévus par la réglementation ;
- 2.1.8.3 En cas de fourniture d'un service de recommandation personnalisée, présenter de manière claire et détaillée les différentes caractéristiques des solutions proposées et expliquer en quoi celle conseillée est plus adéquate avec les exigences et besoins du souscripteur ou de l'adhérent, et en particulier plus adaptés à sa tolérance aux risques et à sa capacité à subir des pertes ;
- 2.1.8.4 Attirer l'attention de l'adhérent ou du souscripteur éventuel sur l'ensemble des frais relatifs au contrat et aux options d'investissement sous-jacentes et leur incidence sur la performance passée de l'investissement envisagé ; cette présentation peut se faire à l'aide des documents d'informations prévus par la réglementation (par exemple, les annexes financières) ;
- 2.1.8.5 Signaler à l'adhérent ou au souscripteur éventuel l'existence de conséquences fiscales à un rachat intervenant dans les huit années suivant la prise d'effet du contrat ou de l'adhésion et, selon l'âge du souscripteur ou de l'adhérent, du versement de primes après les 70 ans du souscripteur ou adhérent¹⁵ ;
- 2.1.8.6 Signaler à l'adhérent ou au souscripteur éventuel l'importance de la rédaction de la clause bénéficiaire, fournir un éclairage sur son fonctionnement¹⁶ et l'accompagner s'il en exprime le besoin dans la rédaction de celle-ci.

Plus particulièrement, l'ACPR recommande aux distributeurs lorsque le conseil porte :

- 2.1.8.7 Sur des unités de compte mentionnées à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 132-5-4 du code des assurances¹⁷, d'attirer l'attention de l'adhérent ou du souscripteur éventuel sur les risques liés à la sélection de ces unités de compte au regard du caractère variable de leur valeur ainsi que sur l'existence, le cas échéant, d'une indemnité diminuant la valeur de rachat ou de transfert et leurs conséquences sur les modalités d'exercice de la faculté de rachat ou de transfert ;

Plus particulièrement, lorsque le conseil porte sur un plan d'épargne retraite (PER) individuel donnant lieu à adhésion à un contrat d'assurance, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

- 2.1.8.8 Attirer l'attention de l'adhérent éventuel quant au caractère non disponible de l'épargne investie et sur les modalités de sortie anticipée ;
- 2.1.8.9 L'informer sur les options de sortie du plan (rente ou capital) ainsi que sur les incidences fiscales de chacune des options ;
- 2.1.8.10 L'informer de la possibilité de modifier son profil d'investissement, son mode de gestion ou le rythme minimal de sécurisation de l'épargne conformément à l'article D. 224-3 du code monétaire et financier. Cette présentation peut se faire à l'aide des documents d'informations prévus par la réglementation ;
- 2.1.8.11 Lorsque le conseil porte sur un transfert des droits individuels en cours de constitution d'un produit de retraite fermé à la commercialisation vers un contrat PER, exposer les raisons qui motivent la préconisation de cette opération au regard des caractéristiques propres au nouveau contrat et notamment de ses frais.

¹⁵ Ou du délai fiscal ou de l'âge de référence.

¹⁶ Notamment les conséquences en cas d'acceptation de la désignation par le bénéficiaire, les modalités de modification de la clause bénéficiaire.

¹⁷ Il s'agit d'unités de compte constituées de catégories d'organismes de placement collectif principalement investis directement ou indirectement en (i) actifs non cotés ou (ii) en titres éligibles au plan d'épargne en actions destiné au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire définis à l'article L. 221-32-2 du code monétaire et financier ou (iii) en titres de sociétés de capital-risque définies à l'article 1er-1 de la loi n° 85-695 du 11 juillet 1985 portant diverses dispositions d'ordre économique et financier.

2.1.8.12 Lorsque le conseil porte sur une stratégie d'investissement¹⁸ pouvant être investie sur des unités de compte mentionnées à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 132-5-4 du code des assurances¹⁹, expliquer au souscripteur ou à l'adhérent éventuel les intitulés et les caractéristiques du profil d'allocation conseillé ainsi que les risques associés aux différents supports d'investissement composant cette allocation.

2.2 Le devoir de conseil après l'adhésion ou la souscription de tout contrat d'assurance, à l'exception des contrats de capitalisation et d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert

2.2.1 Pour les produits pour lesquels cela s'avère nécessaire, prendre **contact** avec l'adhérent ou le souscripteur **à une échéance périodique** adaptée au produit²⁰, afin de lui proposer de s'assurer que le contrat et les garanties souscrites sont **toujours cohérents avec ses exigences et besoins**. Cette prise de contact doit par exemple permettre au distributeur d'être informé des possibles **évolutions** des biens assurés ou de la situation personnelle de l'assuré (âge, état de santé par exemple) **qui nécessiteraient une adaptation des garanties**. Lorsque la prise de contact aboutit, et si à l'issue de cet échange le contrat et ses garanties ne sont plus cohérents avec les exigences et besoins du souscripteur ou de l'adhérent, lui **proposer d'adapter** son contrat ou son adhésion **ou**, le cas échéant, la souscription ou l'adhésion à **un nouveau contrat plus approprié**. En cas de refus ou d'absence de réponse du souscripteur ou de l'adhérent après au moins une relance, le distributeur peut renouveler la prise de contact au plus tard à l'échéance suivante.

2.3 Le devoir de conseil après l'adhésion ou la souscription d'un contrat de capitalisation ou d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert

Sur les modalités d'actualisation et la formalisation du conseil, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

2.3.1 Pour l'ensemble des contrats de capitalisation et d'assurance vie comportant une valeur de rachat ou de transfert en cas d'absence d'opération pendant 4 années (ou 2 années lorsqu'un service de recommandation personnalisée avait été fourni)²¹, prendre contact avec l'adhérent ou le souscripteur pour :

- Conformément aux modalités précisées à la section 2.1.1, actualiser l'ensemble des informations recueillies antérieurement, afin de s'assurer que le contrat et ses options d'investissement²² sont toujours cohérents avec ses exigences et besoins²³ ;
- Si au regard des informations ainsi actualisées, le contrat ou ses options d'investissement ne sont plus cohérents avec les exigences et besoins de l'adhérent ou du souscripteur²⁴, l'alerter et lui conseiller d'adapter son contrat ou ses options d'investissement afin de les rendre cohérents avec ses exigences et besoins.
- La première période d'observation de l'absence d'opération de 4 années - ou de 2 années le cas échéant - débute le 24 octobre 2024, soit une prise de contact au plus tard le 23 octobre 2028 ou, lorsqu'un service de recommandation personnalisée est fourni, au plus tard le 23 octobre 2026. Il est recommandé que la

¹⁸ Par exemple l'allocation de l'épargne visée à l'article L.224-3 du code monétaire et financier qui comprend une part d'investissement non coté.

¹⁹ Il s'agit d'unités de compte constituées de catégories d'organismes de placement collectif principalement investis directement ou indirectement en (i) actifs non cotés ou (ii) en titres éligibles au plan d'épargne en actions destiné au financement des petites et moyennes entreprises et des entreprises de taille intermédiaire définis à l'article L. 221-32-2 du code monétaire et financier ou (iii) en titres de sociétés de capital-risque définies à l'article 1er-1 de la loi n° 85-695 du 11 juillet 1985 portant diverses dispositions d'ordre économique et financier.

²⁰ À titre d'exemple, **tous les cinq ans pour les contrats en matière d'assurance habitation**, conformément à l'avis du CCSF du 23 mai 2023 portant sur à l'information et le conseil aux assurés en matière d'assurance habitation, ou **plus fréquemment** pour des contrats affinitaires comme ceux portant sur la téléphonie mobile, notamment **en cas de durée limitée de garantie**, ou **lorsque les besoins** du souscripteur ou de l'adhérent **sont susceptibles d'avoir évolué** (ex : achat d'un nouveau téléphone mobile non éligible aux garanties d'un contrat déjà souscrit).

²¹ Ou lorsque le contrat n'a fait l'objet que d'opérations programmées définies à l'article A. 522-2 du code des assurances.

²² Par exemple, au titre des garanties d'assurance éventuelles souscrites

²³ Conformément à l'article A. 522-2 3° du code des assurances, le distributeur n'est pas tenu de procéder à l'actualisation si le souscripteur ou l'adhérent oppose un refus ou n'a pas donné suite à la demande d'actualisation adressée sur tout support durable, après une relance effectuée sur tout support durable. Dans ce cas, le distributeur est tenu de reprendre contact avec le souscripteur ou l'adhérent après un délai de 4 années (ou de 2 années lorsqu'un service de recommandation personnalisée est fourni) à compter de ce refus ou de cette relance afin de s'assurer que le contrat et ses options demeurent cohérents au regard de ses exigences et besoins.

²⁴ Cette absence de cohérence peut résulter d'une évolution des exigences et besoins de l'adhérent ou du souscripteur, mais aussi d'un changement dans les options d'investissement, par exemple une modification de l'indicateur de risque.

mise en place des processus nécessaires à cette prise de contact avec l'adhérent ou le souscripteur (chantiers informatiques, identification des adhérents/souscripteurs concernés, etc.) débute dès la date d'entrée en application de la présente recommandation.

2.3.2 À l'occasion d'une opération d'arbitrage ou de versement susceptible d'affecter le contrat de manière significative²⁵, qu'elle intervienne suite à une prise de contact du distributeur ou à l'initiative de l'adhérent ou du souscripteur :

- Exposer les raisons qui ont motivé la préconisation des supports et de l'allocation proposés au regard du profil de risque de l'adhérent ou du souscripteur et, le cas échéant, de sa capacité à subir des pertes ;
- Lorsque l'arbitrage ou le versement est réalisé vers une unité de compte mentionnée à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 132-5-4 du code des assurances, alerter clairement sur les risques tel que mentionné au paragraphe 2.1.8.7 ;

2.3.3 À l'occasion d'une opération de rachat susceptible d'affecter le contrat de manière significative :

- Lorsque l'opération de rachat concerne une unité de compte mentionnée à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L. 132-5-4 du code des assurances et que la valeur de rachat est diminuée d'une indemnité conformément à l'article R. 132-5-3 du même code, alerter le souscripteur ou l'adhérent de l'existence de cette indemnité et lui conseiller d'exclure cette unité de compte de l'opération envisagée ;
- Lorsque l'opération de rachat concerne une unité de compte bénéficiant d'une garantie en capital au terme d'une période de détention, alerter l'adhérent ou le souscripteur de la perte de cette garantie en cas de rachat avant ledit terme et, le cas échéant²⁶, lui conseiller d'exclure cette unité de compte de l'opération envisagée ;
- Lorsque la demande de rachat intervient dans le délai de huit années²⁷ suivant la conclusion du contrat, informer le souscripteur ou l'adhérent des conséquences fiscales de cette opération ;

2.3.4 Lorsque cette opération de rachat s'accompagne de la souscription ou de l'adhésion à un nouveau contrat, exposer les raisons qui motivent le conseil de cette opération au regard de la capacité à subir des pertes de l'adhérent ou du souscripteur, de son profil de risque et des caractéristiques à la fois du contrat devant être racheté et de celui devant être conclu (par exemple : engagements de taux, table de référence du contrat, impact de l'antériorité fiscale du contrat faisant l'objet du rachat, etc...).

2.3.5 À l'occasion d'un changement d'orientation de gestion ou de profil d'allocation :

- Exposer les raisons qui ont motivé le conseil de cette nouvelle orientation de gestion ou profil d'allocation au regard de la capacité à subir des pertes de l'adhérent ou du souscripteur et de son profil de risque ;
- Lorsque la nouvelle orientation de gestion ou le nouveau profil d'allocation permet d'investir dans des unités de compte mentionnées à la dernière phrase du deuxième alinéa de l'article L.132-5-4 du code des assurances, alerter clairement sur les risques tel que mentionné au paragraphe 2.1.8.7 ;

2.3.6 À l'occasion du conseil fourni pour chacune des opérations visées aux paragraphes 2.3.2 et suivants et conformément aux modalités précisées à la section 2.1.1, actualiser a minima les informations relatives au profil de risque du souscripteur ou de l'adhérent, sa situation financière, ses connaissances en matière financière, ainsi que ses objectifs pour l'opération envisagée afin de conseiller une opération cohérente avec les exigences et besoins du souscripteur ou de l'adhérent ;

2.3.7 Dans le cadre de la relation commerciale, lorsque le distributeur est informé d'un changement dans la situation personnelle et financière du souscripteur ou de l'adhérent ou dans ses objectifs d'investissement, soit parce que ce dernier l'a informé dans le cadre du contrat d'assurance-vie ou de capitalisation, soit parce que le distributeur a été informé de ce changement dans le cadre de la gestion d'un autre contrat

²⁵ Au sens de l'article A. 522-2 du code des assurances, il s'agit d'un versement ou d'un arbitrage

a) Supérieur ou égal à 2 500 euros et à 20 % de l'encours du contrat pour les contrats dont l'encours est strictement inférieur à 100 000 euros ;

b) Supérieur ou égal à 30 000 euros et à 25 % de l'encours du contrat pour les contrats dont l'encours est supérieur ou égal à 100 000 euros.

²⁶ Par exemple, en cas de moins-value latente.

²⁷ Ou du délai fiscal de référence applicable.

d'assurance ou de produits et services bancaires dont il a la charge du suivi²⁸, actualiser le recueil des besoins au moyen des bonnes pratiques mentionnées au paragraphe 2.3.1.

Sur les délais de réalisation du devoir de conseil, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

- 2.3.8 Lorsque l'opération est à l'initiative de l'adhérent ou du souscripteur, mettre en place des moyens suffisants et proportionnés pour permettre la fourniture d'un conseil dans un délai²⁹ permettant de ne pas retarder l'opération ou entraîner la réalisation de l'opération dans des conditions moins favorables³⁰. Par exemple :
- Développer des outils en ligne qui permettent d'automatiser l'actualisation des informations afin de faciliter la fourniture du conseil dans un délai raisonnable ou prévoir des formulaires permettant de collecter les informations nécessaires ainsi que de formaliser la demande d'opération. Ces formulaires devraient être facilement accessibles pour les souscripteurs ou adhérents ;
 - Lorsque la demande est réalisée sur papier libre, mettre en place des moyens suffisants permettant une prise de contact rapide avec le souscripteur ou l'adhérent afin d'actualiser les informations et formaliser le conseil dans un délai permettant de ne pas retarder l'opération ou entraîner la réalisation de l'opération dans des conditions moins favorables³¹. Le cas échéant, lorsque la demande écrite est reçue par l'organisme d'assurance, transmettre rapidement la demande à l'intermédiaire chargé de la fourniture du devoir de conseil.

2.4 Sur les moyens et procédures mis en place, l'ACPR recommande aux distributeurs de :

- 2.4.1 S'assurer que le personnel chargé de la vente possède les connaissances et les compétences nécessaires pour proposer un produit cohérent avec les exigences et besoins du souscripteur ou de l'adhérent et plus largement pour comprendre les produits conseillés. Les formations organisées à cet effet peuvent s'intégrer dans le cadre de l'exigence de **formation continue** issue de la directive sur la distribution d'assurances.

La présente recommandation remplace la recommandation 2013-R-01 du 8 janvier 2013, modifiée le 21 février 2020, à compter du 31 décembre 2025.

²⁸ Par exemple, lorsqu'un distributeur est informé de la perte d'emploi de l'adhérent ou du souscripteur dans le cadre d'un contrat d'assurance-emprunteur, ou du départ en retraite à l'occasion de la liquidation d'un contrat de retraite supplémentaire.

²⁹ La formalisation du conseil ne doit pas aboutir à dépasser les délais réglementaires de réalisation des opérations ou de valorisation (en cas de rachat principalement). À cet effet, quand, en dépit des efforts déployés, un conseil n'a pas pu être apporté au souscripteur ou à l'adhérent par le distributeur, l'organisme d'assurance doit traiter la demande d'opération pour ne pas dépasser ses délais légaux de réalisation des opérations.

³⁰ Une opération de versement pourrait ainsi être réalisée dans des conditions défavorables en cas de variation de la valeur de la part entre le moment de la demande initiale et la réalisation effective de l'opération. Par ailleurs, en cas de rachat, la formalisation du conseil ne peut jamais conduire au non-respect des exigences contractuelles et réglementaires en matière de délais de règlement et de valorisation.

³¹ Les délais nécessaires à la fourniture du conseil ne peuvent en aucun cas conduire au dépassement des délais réglementaires prévus pour la réalisation d'une opération.

Annexe 1 : Sur le contenu des informations, que l'ACPR recommande aux distributeurs de collecter, en matière de produits de capitalisation et d'assurance-vie comportant une valeur de rachat ou de transfert

Recueillir des informations pertinentes et à jour sur la situation familiale, financière et professionnelle du souscripteur ou de l'adhérent, si ces informations n'ont pas déjà été obtenues préalablement, notamment :

- En ce qui concerne la situation familiale du souscripteur ou de l'adhérent :
 - Son identité, sa résidence fiscale, son régime matrimonial, l'identité, l'âge et le nombre des personnes à charge³² et des enfants ;
 - Le cas échéant, l'identité de son conjoint/partenaire de PACS ;
 - La volonté du souscripteur ou de l'adhérent en matière de désignation de bénéficiaires.
- En ce qui concerne la situation financière du souscripteur ou de l'adhérent :
 - Ses revenus³³ et, le cas échéant, ceux du conjoint/partenaire de PACS,
 - Ses dépenses courantes actuelles et éventuellement futures;
 - Sa capacité d'épargne ;
 - La composition, la liquidité et la disponibilité de son patrimoine, et la valeur indicative des éléments du patrimoine³⁴ ;
 - Ses charges financières et notamment l'éventuel remboursement d'un emprunt immobilier ;
 - La quote-part du patrimoine qu'il envisage d'investir.
- En ce qui concerne la situation professionnelle du souscripteur ou de l'adhérent :
 - Sa situation professionnelle et celle de son conjoint/partenaire de PACS ;
 - Le cas échéant, sa date prévisionnelle de départ à la retraite.

S'enquérir des connaissances et de l'expérience du souscripteur ou de l'adhérent en matière financière en :

- Ne recourant pas exclusivement à l'auto-évaluation ;
- Distinguant la connaissance théorique et la détention de produits d'épargne et d'investissement ;
- Posant un nombre suffisant de questions pour permettre d'évaluer ses connaissances en matière financière ;
- Veillant à ne pas surévaluer ses connaissances en matière financière³⁵ ;
- L'interrogeant notamment sur :
 - La détention présente ou passée de produits d'épargne et d'investissement, leur mode de gestion (par exemple, gestion libre ou gestion sous mandat);
 - L'existence de gains réalisés et de pertes déjà subies sur les différents produits d'épargne et d'investissement, et sa réaction à ces gains et à ces pertes.

Déterminer les objectifs de souscription ou d'adhésion et l'horizon d'investissement - ou le cas échéant, les horizons d'investissement - du souscripteur ou adhérent en :

- Proposant une liste d'objectifs de souscription³⁶, en les explicitant et en offrant la possibilité de les hiérarchiser ;
- L'interrogeant sur la durée envisagée de l'investissement ;

Vérifier la cohérence de la souscription ou l'adhésion à un produit d'assurance-vie ou de capitalisation compte tenu des informations recueillies.

³² Par exemple, enfant, majeur protégé.

³³ Par exemple, nature, montant et fréquence.

³⁴ Par exemple, résidence principale, résidence secondaire, produits d'épargne et d'investissement.

³⁵ Par exemple en veillant à ne pas surévaluer certaines réponses par rapport à d'autres en cas de système de *scoring*.

³⁶ Par exemple : préparation de la retraite, transmission d'un capital au moment du décès, constitution d'une épargne, investissement à long, moyen ou court terme.