

## Publication de la recommandation n° 2024-r-03 de l'ACPR sur l'exercice du devoir de conseil

Le devoir de conseil est au cœur des préoccupations de l'ACPR, comme l'illustrent la matinée qu'elle a organisée en mars 2024 sur la protection de la clientèle, mais aussi la recommandation 2024-R-01 du 28 juin 2024. Le 21 novembre dernier, l'ACPR a publié une nouvelle recommandation 2024-R-03 énumérant ce qu'elle estime être les bonnes pratiques en matière de devoir de conseil et de service de recommandation personnalisée des distributeurs de produits d'assurance.

### Qui est concerné ?

L'ensemble des distributeurs de produits d'assurance (à l'exception des contrats d'assurance couvrant les grands risques tels que visés à l'article L. 111-6 du Code des assurances), y compris les distributeurs intervenant en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

### Quel est l'objectif poursuivi ?

L'ACPR complète sa recommandation 2024-R-01 visant à mettre en œuvre certaines dispositions issues de la Directive européenne n° 2016/97 sur la distribution d'assurance (« DDA »). Elle liste ainsi un certain nombre de conseils pour le recueil des informations auprès des clients, avant la souscription mais également pendant toute la durée des contrats.

L'objectif est ainsi de permettre une adéquation des garanties aux besoins des assurés la plus fine et la plus constante possible.

### Que contient cette recommandation ?

La recommandation traite non seulement de la question générale de l'exercice du devoir de conseil par les distributeurs de produits d'assurance mais aussi de celle, plus spécifique, de la fourniture de services de recommandation personnalisée.

Pour l'ensemble des produits, l'ACPR recommande de préparer un conseil cohérent avec le(s) marché(s) cible(s) du produit.

Elle énumère ensuite plus de 40 recommandations et bonnes pratiques en distinguant notamment les produits de capitalisation et les contrats d'assurance vie comportant une valeur de rachat ou de transfert et les autres contrats d'assurance (hormis les grands risques).

L'ACPR rappelle que les distributeurs doivent attirer l'attention du candidat sur le fait que le recueil d'informations est réalisé dans son intérêt pour adapter au mieux le produit (pour éviter, par exemple, le cumul de contrats).

Cet exercice doit intervenir à plusieurs moments de la vie du contrat : avant sa souscription mais également pendant la durée des contrats, à des échéances périodiques adaptées aux produits. Pour les contrats de capitalisation ou d'assurance vie comportant une valeur de rachat ou de transfert, l'absence d'opération doit déclencher une prise de contact après 4 ans ou 2 ans si un service de recommandation personnalisée a été fourni.

Pour les produits d'assurance (hors contrats de capitalisation et contrats d'assurance vie comportant une valeur de rachat ou de transfert), la documentation précontractuelle doit permettre d'expliquer l'étendue des garanties et leurs limites ainsi que leur applicabilité dans le temps. Le distributeur peut être amené à fournir des exemples chiffrés pour les sinistres les plus fréquents. Il devra en toute hypothèse présenter par écrit sur un support durable (et à conserver) les raisons l'ayant conduit à conseiller un certain contrat. Cet exposé devra être proportionné aux risques couverts.

S'agissant des contrats de capitalisation et des contrats d'assurance vie comportant une valeur de rachat ou de transfert, l'ACPR souligne que le distributeur doit s'enquérir de la situation familiale, financière et professionnelle du son interlocuteur, de ses connaissances et son expérience en matière financière, déterminer son appétence au(x) risque(s), ses objectifs d'investissement et de performance. A ce titre, l'ACPR propose une liste d'informations à recueillir et de questions à poser par le distributeur, en annexe de la recommandation. Cela permettra également au distributeur de dessiner un profil de risque aussi précis que possible. L'ACPR recommande par ailleurs le recueil des préférences en matière de durabilité en distinguant les critères en matière environnementale, sociale et de gouvernance.

En cas de fourniture d'un service de recommandation personnalisée, le distributeur devra lister les solutions proposées et détailler les raisons pour lesquelles le produit conseillé est le plus adapté aux exigences et besoins du candidat.

L'ACPR invite les distributeurs à se doter d'outils pour permettre l'automatisation du recueil des données lorsqu'il s'opère à distance, assurer la traçabilité des informations en justifiant la conservation des données et leur accessibilité. Ces moyens doivent également permettre la fourniture du conseil et/ou de la recommandation dans un délai raisonnable.

Quel est le calendrier ?

La recommandation entrera en vigueur le 31 décembre 2025. S'agissant toutefois de la période d'observation de l'absence d'opérations sur les contrats de capitalisation et d'assurance vie comportant une valeur de rachat ou de transfert, elle débute le 24 octobre 2024 de sorte qu'une prise de contact devra intervenir au plus tard le 23 octobre 2026 lorsqu'un service de recommandation personnalisée est fourni.

## Vos experts Banque – Finance – Assurance



**David Masson**  
Avocat associé  
dmasson@racine.eu



**Stéphanie Simon**  
Avocat counsel  
ssimon@racine.eu



**Gaétan Bellon**  
Avocat  
gbellon@racine.eu