

Points du référentiel de certification professionnelle du BTS Assurance portant sur la protection de la clientèle

| - Connaissances requises | Référentiel BTS Assurance | Illustrations et exemples |
|--|---|---|
| <p>Connaître les principes directeurs encadrant la relation clientèle (rappel du droit commun)</p> <p>La réglementation exige un comportement loyal du chargé de clientèle dans la conclusion et l'exécution du contrat (sanction : dommages et intérêts ou nullité du contrat, sanction disciplinaires)</p> <p>Au plan international, parmi les 10 principes de haut niveau du G20 visant à renforcer la protection des consommateurs de services financiers figure l'exigence « <i>d'un comportement responsable de la part des prestataires de services financiers</i> »</p> | <p>U3 : Environnement (...) juridique C13 Identifier les règles de protection du consommateur applicables C18 Identifier les grands axes des politiques et des stratégies commerciales des entreprises d'assurance C19 Repérer et caractériser les spécificités du mode de production de l'activité d'assurance (<u>démarche qualité</u> dans une relation qui peut être de long terme) C20 Identifier le cadre juridique dans lequel s'exercent les activités des assureurs</p> <p>U4 : (...) gestion de la relation client C2 Accueillir et orienter le client</p> <p>U5-1 Techniques d'assurance biens et RC C28 Déterminer si le contrat d'assurance est valable</p> <p>U5-2 : Techniques d'assurance personnes et produits financiers C21 Déterminer si le contrat est valable</p> | <p>Validité du consentement 1109 c.civ à défaut nullité du contrat</p> <p>Exécution des contrats de bonne foi 1134 c.civ</p> <p>Interprétation des contrats en cas de doute dans le sens le plus favorable au consommateur L133-2 c.conso + Jurisprudence assurance</p> <p>Interdiction d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'un client L122-8 et svt c.conso ; 223-15-2 c pénal</p> <p>Traiter les réclamations des clients (recommandation ACP)</p> <p>Responsabilité contractuelle engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution d'un contrat. 1147 c.civ</p> |
| <p>Savoir que la réglementation prohibe explicitement toute pratique commerciale déloyale, agressive ou trompeuse d'un chargé de clientèle à l'encontre d'un client (sanction pénale)</p> | <p>U3 C13 Identifier les règles de protection du consommateur applicables C18 Identifier les grands axes des politiques et des stratégies commerciales des entreprises d'assurance C20 Identifier le cadre juridique dans lequel s'exercent les activités des assureurs</p> | <p>Prohibition de tout comportement du chargé de clientèle susceptible d'altérer le comportement économique du client (art L120-1 c.conso)</p> <p>Ex :</p> <ul style="list-style-type: none"> - créer une confusion avec un autre service ou allégation indication ou présentation fautive ou de nature à induire en erreur (L121-1 c conso) - sollicitation répétée ou insistante, usage de contrainte physique ou morale (L122-11 c.conso) |
| <p>Connaître les exigences réglementaires d'information du client et remettre la documentation prévue à cet effet</p> | <p>U3 C13 Identifier les règles de protection du consommateur applicable C20 Identifier le cadre juridique dans lequel s'exercent les activités des assureurs</p> <p>U5 -1 C14 Expliciter l'utilité et les limites des garanties obligatoires C15 Expliciter l'utilité et les limites des garanties facultatives C17 Présenter choisir et justifier les limites de garanties</p> | <p>Tout professionnel doit mettre son client en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service (L111-2 c.conso) notamment via la remise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'une fiche d'information de conditions générales ou de notice L112-2 CA - d'une note d'information L132-5-1, L132-5-2 L132-5-3 (assurance vie) - d'une information spécifique ex : assurance des emprunteurs (identification des besoins du client, transparence de l'étude d'équivalence des garanties) |

| | | |
|---|--|---|
| | <p>U5-2 : C5 Renseigner les clients</p> | <p>Connaître et respecter l'obligation de remise d'informations complémentaires (et droit de rétractation) en cas de vente à distance L112-2-1 CA ou dans le cadre du démarchage L112-9 CA (CM et CSS également)</p> <p>Savoir délivrer les informations spécifiques aux contrats par ex: - en assurance dommage sur le principe indemnitaire L121-1 et conséquence par exemple sur la validité sous réserve des clauses de valeur à neuf vétusté déduite - en RC sur le fonctionnement de la garantie dans le temps (fait dommageable/réclamation) L112-2 - R112-3 L124-5 CA</p> <p>S'assurer de la lisibilité des terminologies employées par ex : Santé : connaître l'existence et le contenu des engagements UNOCAM en termes notamment de lisibilité des garanties Prévoyance : s'assurer de la clarté des notions d'invalidité, d'accident, de dépendance...</p> |
| <p>Connaître les exigences que recouvre la notion de conseil lors de la souscription de la police et en cours de contrat En assurance vie, ce conseil doit être formalisé dans un document qui doit être conservé.</p> | <p>U3 C13 Identifier les règles de protection du consommateur applicable C20 Identifier le cadre juridique dans lequel s'exercent les activités des assureurs</p> <p>U5-1 C4 Identifier et formaliser les besoins d'un assuré</p> <p>U5-2 C2 Distinguer les besoins des clients en matière de prévoyance et d'épargne C7 Proposer et justifier une formule adaptée C16 Informer les assurés des risques liés à leur personne (prévention) C19 Appliquer le droit à renonciation du souscripteur C22 Rédiger une clause bénéficiaire</p> | <p>S'assurer lors de la souscription de l'adaptation et de la pertinence de la garantie offerte L111-1 c.conso 1147c.civ</p> <p>Respect du devoir de conseil de l'intermédiaire L520-1 CA</p> <p>Être attentif à la clarté et aux renseignements adéquats du formulaire de déclaration des risques L113-2 CA</p> <p>Avoir une action proactive en termes de conseil par ex : - attirer l'attention des clients sur les clauses d'exclusion ex : sur les clauses qui excluent de la garantie sa responsabilité contractuelle au bénéfice de sa responsabilité délictuelle. (Privilégier le distinguo vie personnelle / vie professionnelle.) - expliquer en Assurance Dommage /Responsabilité Civile la différence entre la franchise et le découvert obligatoire - en assurance vie être attentif aux souscriptions tardives (peuvent être liées en outre à l'abus de faiblesse)</p> <p>En Assurance vie : Savoir objectiver et matérialiser le conseil donné L132-27 1 CA</p> <p>Être attentif : - à la rédaction des clauses bénéficiaires L132-9 CA (rédaction adaptée et risque de requalification en donation) - à la notion de prime manifestement exagérée L132-13 CA</p> <p>Connaître l'existence et le contenu du</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | <p>recueil des engagements à caractère déontologiques des entreprises d'assurance membres de la FFSA et du GEMA (2011)</p> <p>Respecter la faculté de renonciation, L132-5-1</p> |
| <p>Connaître les exigences liées à l'exécution des contrats en respectant les règles de protection des clients liées au paiement des primes, aux modifications contractuelles et à la fin du contrat</p> | <p>U3 C13 Identifier les règles de protection du consommateur applicable C20 Identifier le cadre juridique dans lequel s'exercent les activités des assureurs</p> <p>U5-1 C27 Rechercher et appliquer les dispositions juridiques régissant la formation l'exécution et la fin du contrat d'assurance C30 Déterminer les modalités de paiements des cotisations C31 Déterminer les conséquences du non paiement</p> <p>U5-2 C31 Réaliser les arbitrages C23 Établir un avenant C28 Transformation de contrat C34 Gérer les non paiements</p> | <p>Connaître le principe de respect des dispositions contractuelles 1147c.civ ; et de leur exécution de bonne foi 1134 c.civ et 1135 c.civ</p> <p>Connaître et respecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les obligations d'information à chaque échéance, de primes de l'échéance et du montant des sommes dues R113-4 CA - les règles de protection en cas de défaut de paiement des primes par le client L113-3, L141-3 CA (et équivalents CSS CM) - les règles de modification du contrat L112-3CA L141-4 CA (et équivalents CSS CM) - la possibilité de résiliation annuelle du contrat L113-12 CA L.113-15 CA (et équivalents CSS CM) - les modalités de résiliation L 113-14CA - les règles encadrant les modifications de la situation de l'assuré et de leur incidence sur le risque L113-2 CAL113-4 CA <p>Assurance vie Connaître et respecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le principe de protection de l'épargne investie L 131-1 CA - l'information annuelle de l'assuré L.132-22, A 132-7 (taux et UC) - les règles de protection en cas de défaut de paiement des primes par le client L132-20 - les dates de valeur (contrevalet en euro des UC) et exigence de bonne foi 1134c.civ - les délais de rachat L.132-21 CA - les délais de transfert D132-7 - la possibilité des avances sur police art L132-21 CA et connaissance du recueil des engagements à caractère déontologiques des entreprises d'assurance membres de la FFSA et du GEMA (2011) - l'enregistrement des acceptations bénéficiaires L.132-9CA <p>Santé prévoyance Connaître et respecter les règles de maintien des garanties art. 4, 6, 7 et 7-1 Loi Evin</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Connaître les exigences de protection des clients lors de la mise en jeu de la garantie, déclaration de sinistre, paiement des prestations</p> | <p>U3 C13 Identifier les règles de protection du consommateur applicable C20 Identifier le cadre juridique dans lequel s'exercent les activités des assureurs</p> <p>U4 C7 Prendre en compte la déclaration de sinistre C8 Traiter le sinistre dans un souci de qualité</p> <p>U5-1 C6 Détecter les fausses déclarations C41 Vérifier la recevabilité des déclarations de sinistre C43 Appliquer les sanctions (nullité RPP déchéance)</p> <p>U5-2 C37 Vérifier l'application des garanties à l'évènement</p> | <p>Tout contrat (hors vie)</p> <p>Connaître et respecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la limitation des cas de nullité du contrat en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré aux cas ou cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque L113-8CA L113-9 CA - les délais convenus de paiement des prestations L113-5 CA <p>Responsabilité civile</p> <p>Connaître et respecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le fonctionnement de la garantie dans le temps (L. 124-5 CA (l'assureur qui garanti le sinistre est l'assureur au jour de la survenance du fait dommageable ≠ jour de la déclaration) - la clause de direction de procès L 113-7 (inopposabilité des reconnaissances de responsabilités sans l'aval préalable de l'assureur.) - l'exigence d'une faute intentionnelle de l'assuré démontrée en cas de refus de garantie L113-1 CA - l'encadrement des conséquences de l'aggravation ou réduction du risque <p>Protection juridique</p> <p>Connaître et respecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la protection de l'assuré en cas de désaccord avec l'assureur dans la conduite du litige L127-4 CA - la liberté de choix de l'avocat L127-3CA - les règles de protection dans l'ordre de répartition des remboursements de frais et honoraires reçus par l'assureur L127-8 CA <p>Assurance vie</p> <p>Connaître et respecter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les délais de règlement des capitaux L132-23-1 L132-21 - les règles de protection en cas de décès L132-5 (revalorisation post mortem) - le traitement des contrats non réclamés (identification des assurés décédés et recherche des bénéficiaires) L132-8, L132-9-2 L132-9-3 CA - les règles de protection des assurés en cas de réticence ou fausse déclaration (et suicide) L132-18 CA |
| <p>Connaître la mission de protection de la clientèle de l'ACP</p> | <p>U3 C24 Repérer les domaines d'intervention des organes de contrôle des différents acteurs de l'assurance</p> | <p>Mission et compétence</p> <p>Sur le périmètre des Assureurs, des mutuelles et des IP et de leurs intermédiaires L612-1 L612-2 L631-1 R632-1 L612-47 CMF</p> <p>Pouvoirs de contrôle L612-23; L612-24 ; L612-29-1; L613-33; L613 33-2 R612-22 R612-26 CMF</p> <p>Pouvoirs d'injonction mesures administratives L612-25 L 612-30 à 32</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>CMF ; L310-13 CA</p> <p>Pouvoirs de recommandation L612-29 ; L612-29-1 CMF</p> <p>Pouvoirs de sanctions L612-39, 40, 612-41 CMF</p> |
|--|--|--|