

Directeur de la publication : Philippe Baillot – Document non contractuel – La Médiation de l'Assurance éditeur
TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09 – www.mediation-assurance.org

ASSURANCE DES PERSONNES / VIE

LE PETIT POUCKET

A l'image du Petit Poucet, le conseil de l'assureur et de l'intermédiaire doit laisser des traces. L'assureur, comme l'intermédiaire en assurance, est débiteur d'un devoir d'information et de conseil à l'égard du souscripteur. Le respect de cette obligation doit pouvoir être démontré en cas de litige.

Un assuré avait souscrit un contrat d'assurance mixte, via un intermédiaire en 2008.

Au regard des performances du produit, le souscripteur a suspendu ses versements périodiques et son contrat a été mis en réduction.

Le souscripteur a alors estimé que l'intermédiaire avait manqué à son devoir de conseil, au motif que le produit proposé ne correspondait pas à sa situation patrimoniale.

En l'espèce, figurait dans le bulletin de souscription un encadré intitulé « Aide à la détermination du profil de l'investisseur », comportant un certain nombre de questions permettant de déterminer le profil financier du souscripteur.

En l'absence de toute réponse aux questions posées, il était néanmoins inscrit au titre du résultat « profil dynamique ». A défaut de tout élément fourni par l'intermédiaire permettant d'établir l'adéquation du produit souscrit à la situation patrimoniale et aux besoins du souscripteur, il ne pouvait qu'être constaté l'absence de démonstration par le professionnel du respect de son obligation de conseil.

L'ASYMÉTRIE DE LA SITUATION DOIT ÊTRE SOULIGNÉE.

L'éventuelle hausse du support souscrit n'appellera naturellement aucune réclamation. Inversement, toute baisse peut déboucher sur une saisine. L'adage boursier ne saurait se démentir. L'épargnant appréciera sa performance :

- en cas de hausse du marché actions, à l'aune du CAC 40,
- en cas de baisse, à celle du taux du Livret A.

Il est donc primordial que tout intermédiaire, ou assureur distribuant en direct ses produits :

- procède à une analyse effective de la morphologie patrimoniale de son client (seule propre à assurer l'adéquation du produit souscrit à ses besoins réels) et ce, sur la durée ;
- conserve la trace du recueil des besoins effectué, ainsi que du conseil prodigué lors de la souscription, afin de se ménager une preuve en cas de litige portant sur le respect du devoir de conseil.

Depuis le renforcement de la réglementation relative à la formalisation du

devoir de conseil, les litiges portant sur ce sujet semblent appelés à se raréfier. Néanmoins, il convient de préciser que le devoir de conseil suppose une personnalisation des recommandations, ce qui signifie notamment que le support utilisé ne doit pas, selon la jolie formule de l'ACPR, « être un simple reflet » des caractéristiques du produit proposé et que les différents éléments figurant sur ce support doivent présenter une cohérence globale. ●



ALERTE ASSURÉ

Pour bénéficier de solutions et produits pleinement adaptés à votre morphologie patrimoniale, énoncéz explicitement vos besoins et caractéristiques.



ALERTE AU CONSEIL

La traçabilité du conseil ne constitue plus un Must mais une obligation pour les intermédiaires.



RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

En cas de saisine, le Médiateur de l'Assurance pourra être conduit à donner satisfaction au consommateur, en l'absence de preuve par le professionnel du respect de ses obligations.