

Devoir de conseil du courtier

Il perdure tout au long de la relation contractuelle et implique que le courtier fasse preuve de réactivité dans les réponses qu'il apporte aux interrogations de son client.

Un assuré avait souscrit un contrat d'assurance-vie multi-supports par l'intermédiaire d'une société de courtage.

En cours de contrat, l'assuré avait sollicité par courriel les conseils de son courtier sur l'opportunité d'effectuer un arbitrage de sécurisation, afin de transférer une partie de ses sommes placées en unités de compte vers le fonds en euros de son contrat.

Ce n'est que **plusieurs mois après cette demande** que l'assuré avait obtenu une réponse sur la pertinence de l'arbitrage envisagé et sur les supports à désinvestir.

L'assuré avait alors pu procéder à cette opération sur la base des conseils fournis.

Dans le cadre du rachat total de son contrat l'année suivante, l'assuré exprimait son insatisfaction quant à la valeur de rachat communiquée, soulignant que le manque de réactivité de son conseiller ne lui avait pas permis de préserver plus tôt une partie de ses sommes placées sur des supports en unités de compte.

Au regard des éléments communiqués, il apparaissait que l'assuré avait effectivement souhaité échanger avec son conseiller en vue d'un accompagnement dans son projet de réorientation de l'épargne investie. Par cette opération, il lui importait de réduire son exposition au risque en transférant une partie de ses

Le courtier est tenu de répondre promptement aux interrogations de son client, en particulier lorsqu'il s'agit de l'éclairer sur l'opportunité d'une opération impliquant des supports en unités de compte, par nature soumis à des fluctuations régulières.



avoirs vers le fonds euros.

L'expertise et les recommandations du conseiller étaient ainsi attendues pour aider l'assuré – non expérimenté – à définir la meilleure stratégie (détermination du montant de l'arbitrage, sélection des supports en unités de compte à désinvestir).

Le Médiateur a pu constater que la faute du courtier était caractérisée par le temps particulièrement long constaté entre la demande de conseil clairement formulée par son client et la réponse apportée de nombreuses semaines plus tard. Ce **manque de diligence** avait pu faire perdre à l'assuré la chance d'arbitrer plus tôt une partie de son épargne vers le fonds en euros.

Afin de vérifier la réalité du préjudice, le Médiateur a invité la société de courtage à déterminer – en se rapprochant de l'assureur si besoin – si la valeur de rachat du contrat se serait avérée supérieure en cas d'arbitrage entre les mêmes supports mais réalisé à une date plus précoce, raisonnablement estimée à deux semaines à compter de la demande de conseil.

Dans l'affirmative, selon la proposition du Médiateur, le courtier a accepté de verser une indemnisation à hauteur de 95 % de la différence entre cette valeur de rachat simulée et la valorisation réelle du contrat au moment de son dénouement.



Arnaud Chneiweiss
Médiateur de l'Assurance

La bonne exécution par le courtier de son devoir de conseil s'apprécie non seulement au regard de la pertinence de ses recommandations, mais aussi du moment auquel celles-ci sont délivrées à l'assuré.