

DOCUMENT SOUMIS AUX DROITS D'AUTEUR : SOUS LICENCE CREATIVE COMMONS

CITEZ-NOUS DE LA FAÇON SUIVANTE :

ACPR, commission des sanctions, 17 oct. 2022, procédure n° 2021-04, note Dimitri Coudreau, *bjda.fr* 2022, n° 84

Protection de la clientèle : l'ACPR rappelle l'étendue de son pouvoir de sanction disciplinaire

ACPR, commission des sanctions, 17 oct. 2022, procédure n° 2021-04

Autorité de contrôle prudentiel et de résolution – Commission des sanctions – Distribution d'assurance – Protection de la clientèle – Informations précontractuelles – Devoir de conseil – Démarchage téléphonique

Le 17 octobre 2022, la Commission des sanctions de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a frappé fort dans le cadre de ses attributions visant à la protection de la clientèle d'assurance, en infligeant une sanction disciplinaire à un courtier laquelle, certes, intervient dans des circonstances très spécifiques, mais dont l'ampleur est sans précédent ses dernières années.

Sur le fond, la décision de l'ACPR ne revêt pas un intérêt particulier quant à l'interprétation du Régulateur des dispositions du Code des assurances et du Code de la consommation qui traitent des informations précontractuelles à délivrer aux consommateurs d'assurance et, du devoir de conseil permettant d'éclairer leur choix de souscription d'un contrat. Notons simplement que l'ACPR considère que « *manquer gravement aux obligations en matière d'information et de conseil, c'est méconnaître totalement les exigences [de la] profession [d'intermédiaire en assurance]* ».

Aucun des six griefs n'a été contesté par le courtier. Mais, étaient-ils réellement contestables ? A l'évidence non, étant précisé que les manquements avaient déjà fait l'objet d'une précédente sanction à l'égard de la société, prononcée en 2020.

Mais au-delà du fond, ce sont les sanctions disciplinaires prononcées par le Régulateur qui doivent interpeller les professionnels de l'assurance. Deux enseignements fondamentaux se dégagent de cette décision afin d'appréhender le risque ACPR.

Enseignement n° 1 : l'ACPR dispose d'un pouvoir de gradation des sanctions disciplinaires. – En cas d'infraction à une disposition au respect de laquelle l'Autorité a pour mission de veiller, la commission des sanctions peut prononcer une ou plusieurs sanctions disciplinaires, **en fonction de la gravité du manquement** : 1° l'avertissement ; 2° le blâme ; 3° l'interdiction d'effectuer certaines opérations d'intermédiation et toutes autres limitations dans l'exercice de cette activité ; 4° la suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants de

l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ; 5° la démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ; 6° la radiation du registre de l'ORIAS ; 7° l'interdiction de pratiquer l'activité d'intermédiation (les sanctions mentionnées aux 3°, 4° et 7° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans)¹.

En l'espèce, la société de courtage a écopé d'une interdiction de pratiquer l'activité d'intermédiation pendant sept ans. L'ACPR a donc considéré que la gravité des manquements était telle que la sanction la plus lourde s'imposait, pour une durée très significative, et dont on peut penser qu'elle équivaut à la fin pure et simple de l'activité d'assurance pour cette société².

Cela s'explique par deux facteurs :

- d'une part, les griefs constatés sont tels qu'il ne peut s'agir d'erreurs ponctuelles commises à l'occasion d'actes de distribution d'assurance isolés.

Au contraire, les constats réalisés par la mission de contrôle mettent en lumière des manquements répétés, traduisant une volonté de ne pas se conformer aux standards légaux et réglementaires attendus de tout acte de distribution d'assurance, *a fortiori* dans le cadre d'un acte de démarchage téléphonique faisant désormais l'objet d'un cadre légal très stricte, et à l'égard de consommateurs que le Régulateur qualifie lui-même de « *vulnérables* » en raison de leur âge ou situation financière ;

- d'autre part, les non-conformités avaient déjà été sanctionnées par l'ACPR, puisque la société avait été interdite de pratiquer l'intermédiation en assurance durant deux mois au cours de l'année 2020, et invitée à mettre à profit cette période pour se conformer à la législation assurantielle en matière de distribution d'assurance³.

L'appréciation de la gravité des manquements au sens du Code monétaire et financier résulte donc de l'intensité de la violation du Code des assurances, et du constat de la récidive.

Relevons à toutes fins utiles que la Commission des sanctions ne cache pas son intention de faire un exemple par cette décision, en ce qu'elle indique que « *que ce qui vaut pour l'activité d'intermédiation exercée selon les modalités qu'avait choisies [la société] (vente à distance) vaut aussi bien pour toutes les autres modalités d'intermédiation en assurance : les obligations sont, en substance, les mêmes, leur méconnaissance est susceptible d'entraîner les mêmes conséquences* ».

Enseignement n° 2 : l'ACPR a la capacité de prononcer une sanction à l'égard des dirigeants. – Les sanctions disciplinaires exposées ci-dessus peuvent également être

¹ CMF, art. L. 612-41.

² Le représentant du Collège de supervision de l'ACPR avait requis cette sanction pendant dix ans, soit la durée maximale possible.

³ Malgré la prise de certaines mesures par la société suite à sa première sanction (vente des contrats en deux temps, compte rendu des enregistrements d'appels, formation des téléopérateurs), la mission de contrôle relève que « *pour l'essentiel, les manquements déjà relevés lors du premier contrôle ont perduré, alors même que les mesures à prendre pour y remédier n'exigeaient pas d'investissements particulièrement importants et sans que la défense puisse sérieusement soutenir que le second contrôle, entrepris par l'ACPR le 12 novembre 2019, soit avant que la Commission prononce la sanction du 28 février 2020, et la crise sanitaire auraient rendu plus difficile la mise en œuvre d'actions correctives efficaces* ».

prononcées à l'encontre des dirigeants, des associés ou tiers ayant le pouvoir de gérer ou d'administrer la société de courtage.

En pareille hypothèse, la formation de l'Autorité qui a décidé de l'engagement de la procédure à l'égard des dirigeants, doit préciser les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité **directe et personnelle** dans les manquements ou infractions en cause.

La Commission des sanctions rappelle que la sanction des dirigeants ne nécessite pas de rechercher s'il peut être imputé une faute détachable de l'exercice des fonctions de gestion ou d'administration de la société, et qu'il est indifférent de savoir si le comportement résulte ou non d'une intention de ne pas respecter les obligations applicables à la profession.

En l'espèce, l'ACPR caractérise la responsabilité directe et personnelle des dirigeants de droit et de fait de la société contrôlée, particulièrement en établissant leur inaction à décider et appliquer les mesures de remédiation nécessaires suites à la sanction prononcée en 2020.

Deux éléments doivent être relevés s'agissant de la sanction des dirigeants :

- d'une part, la Commission des sanctions considère que dans une très petite société comme celle en cause, les manquements de la société sont, en principe, directement imputables à ses dirigeants.

Il est vrai que dans une très petite société, la chaîne de décision est réduite, ce qui conduit à une implication plus forte des dirigeants dans les actes de distribution d'assurance, et fait peser personnellement la responsabilité de leur non-conformité.

On peut toutefois regretter une telle formulation aussi générale d'un principe qui ne résulte nullement des termes du Code monétaire et financier.

- D'autre part, le Régulateur rappelle qu'il appartenait au dirigeant, en sa qualité de gérant, de veiller au respect par ses préposés (les téléopérateurs), des consignes données, et qu'il ne saurait s'exonérer de sa responsabilité directe et personnelle dans les manquements reprochés en invoquant leurs carences.

Rappelons à ce titre que le IV. de l'article L.511-1 du Code des assurances prévoit que *« pour l'activité de distribution d'assurances, l'employeur ou mandant est civilement responsable, conformément aux dispositions de l'article 1242 du code civil, du dommage causé par la faute, l'imprudence ou la négligence de ses employés ou mandataires agissant en cette qualité, lesquels sont considérés, pour l'application du présent article, comme des préposés, nonobstant toute convention contraire »*.

Enfin, il faut également garder à l'esprit que dans le cadre des chaînes de distribution (comme les réseaux de distribution des grossistes), l'ACPR est particulièrement vigilante à ce que l'animateur du réseau sélectionne les courtiers distributeurs selon des critères objectifs tenant notamment au respect des fondamentaux de la distribution d'assurance, et réalise des contrôles réguliers des actes de distribution pouvant conduire à des sanctions, voire à l'exclusion du réseau de distribution.

Les dirigeants ne sont pas étrangers à ces procédures, quelle que soit la taille de la structure en cause. En ce sens, l'ACPR a considéré dans sa dernière recommandation relative au traitement des réclamations que les personnes qui y sont assujetties (notamment les courtiers), doivent mettre en place les moyens et procédures permettant de soumettre, au moins annuellement, aux instances de gouvernance appropriées du professionnel et de son groupe, une synthèse comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place, une description des éventuels dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou

mauvaises pratiques commerciales identifiés à travers les réclamations et des mesures correctives envisagées ou mises en œuvre.

Dimitri Coudreau,
Avocat associé, FOCAL AVOCAT

La décision :

Décision de la Commission des sanctions n° 2021-04 du 17 octobre 2022 à l'égard de la société Résurgence Assurances (ex-Viva Conseil)