

Communication FINMA sur la surveillance 05/2024

Obligations des entreprises d'assurance concernant les intermédiaires d'assurance

17 juillet 2024

Table des matières

1	Nouvelle réglementation de l'intermédiation d'assurance	3
2	Intermédiaires d'assurance liés	3
2.1	Obligations permanentes des entreprises d'assurance concernant leurs intermédiaires d'assurance liés	3
2.2	Informations générales.....	4
2.3	Points à examiner avant d'entamer une collaboration avec des intermédiaires d'assurance liés	5
2.3.1	Personnes physiques	5
2.3.2	Personnes morales, sociétés de personnes et entreprises individuelles	5
2.4	Contrôles permanents après le début d'une collaboration avec des intermédiaires d'assurance liés	6
3	Intermédiaires d'assurance non liés.....	8
4	Examen du respect des obligations par la FINMA	9

1 Nouvelle réglementation de l'intermédiation d'assurance

Les versions révisées de la loi sur la surveillance des assurances (LSA ; RS 961.01) et de l'ordonnance sur la surveillance (OS ; RS 961.011) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2024. Les exigences relatives à l'intermédiation d'assurance ont été renforcées afin d'améliorer la protection des clients. Les tâches de la FINMA en relation avec les intermédiaires d'assurance sont notamment régies par l'art. 46 al. 1 let. b et f LSA.

Cette communication sur la surveillance présente les attentes de la FINMA à l'égard des entreprises d'assurance en relation avec les nouvelles dispositions de la LSA et de l'OS dans le domaine de l'intermédiation en assurance. Ces attentes diffèrent selon que l'activité d'intermédiation est non liée¹ ou liée².

2 Intermédiaires d'assurance liés

Depuis le 1^{er} janvier 2024, les intermédiaires d'assurance liés ne peuvent en principe plus être inscrits au registre public de la FINMA. Sous l'angle du droit de la surveillance, ils sont rattachés à l'entreprise d'assurance à laquelle ils sont liés respectivement pour laquelle ils proposent ou concluent des contrats d'assurance selon l'art. 40 LSA. Les entreprises d'assurance vérifient que les intermédiaires d'assurance qui leur sont liés jouissent d'une bonne réputation et qu'ils présentent toutes les garanties de respect des obligations découlant de la LSA.

2.1 Obligations permanentes des entreprises d'assurance concernant leurs intermédiaires d'assurance liés

Avant même d'entamer une collaboration, les entreprises d'assurance doivent collecter et évaluer, dans le cadre de leur gestion des risques, les informations nécessaires pour garantir le respect des exigences prudentielles pour chaque intermédiaire lié et les considérer comme suffisantes pour l'activité prévue.³ Les informations à recueillir et les points à vérifier à cette occasion sont énumérés aux ch. 2.3 et 2.4, en faisant la distinction entre

- les points de contrôle qui doivent déjà être évalués par l'entreprise d'assurance **avant** le début de la collaboration (ch. 2.3) ; et

¹ Art. 40 al. 2 LSA

² Art. 40 al. 3 LSA

³ Art. 22 LSA, art. 96 OS ss.

- les points de contrôle dont l'entreprise d'assurance doit surveiller **en permanence** le respect après le début de la collaboration avec un intermédiaire d'assurance lié (ch. 2.4).

2.2 Informations générales

Sont considérés comme liés tous les intermédiaires d'assurance qui ne sont pas considérés comme non liés en raison d'un rapport de fidélité avec les preneurs d'assurance.⁴ Un fait qualifié de comportement prohibé ou de conflit d'intérêt selon l'OS⁵ relève dans tous les cas d'une activité d'intermédiaire d'assurance liée. Si des intermédiaires d'assurance liés à des entreprises d'assurance donnent aux preneurs d'assurance l'impression d'être des intermédiaires d'assurance non liés⁶, ils doivent satisfaire aux exigences imposées aux intermédiaires d'assurance non liés et sont donc notamment soumis à l'obligation d'enregistrement⁷.

Les exigences légales concernant les intermédiaires d'assurance liés s'appliquent de la même manière à tous les types d'activités qui peuvent être qualifiées d'intermédiation en assurance liée (par ex. indépendamment du fait qu'elles soient fournies par des collaborateurs du service externe ou interne d'une entreprise d'assurance). Il convient également d'attirer l'attention sur la neutralité technologique en ce qui concerne la notion d'intermédiation en assurance.⁸ Il incombe aux entreprises d'assurance de procéder à une analyse documentée appropriée des activités de la chaîne de valeur et de décider quelles personnes sont considérées comme actives dans l'intermédiation en assurance.⁹

Les obligations des entreprises d'assurance s'étendent également à l'activité d'intermédiation exercée par des intermédiaires d'assurance avec lesquels l'entreprise d'assurance n'entretient pas de relation contractuelle directe. La relation correspondante avec l'entreprise d'assurance n'existe donc qu'indirectement par le biais d'une chaîne d'intermédiaires d'assurance liés (sous-intermédiation). En principe, les personnes qui exercent une telle sous-intermédiation pour un intermédiaire d'assurance lié sont également concernées par le lien de ce dernier avec une entreprise d'assurance donnée.

⁴ Art. 40 al. 3 LSA

⁵ Art. 182c OS

⁶ Art. 182b OS

⁷ Art. 41 LSA, art. 182b OS, p. 74 Commentaire du 2 juin 2023 sur la modification de l'ordonnance sur la surveillance

⁸ Art. 182a al. 2 OS

⁹ Art. 40 al. 1 LSA, art. 182a OS, p. 73 Commentaire du 2 juin 2023 sur la modification de l'ordonnance sur la surveillance

2.3 Points à examiner avant d'entamer une collaboration avec des intermédiaires d'assurance liés

L'entreprise d'assurance doit veiller à ce que les points de contrôle suivants soient remplis avant même d'entamer une collaboration.¹⁰

2.3.1 Personnes physiques

Les entreprises d'assurance doivent disposer d'informations spécifiques documentées sur les personnes physiques qui exercent l'activité d'intermédiaire lié avant le début de cette activité. Ces informations doivent être collectées sur toutes les personnes qui exercent l'activité d'intermédiation liée, indépendamment du type de collaboration ou du lien organisationnel (par ex. collaborateurs de l'entreprise d'assurance dans le service interne ou externe, tiers dans une relation de salariat ou de mandat avec une entreprise individuelle, une société de personnes ou une personne morale au sens du ch. 2.3.2). Dans ce contexte, la FINMA s'attend à ce que les points suivants soient couverts :

- Qualification de droit privé de l'activité d'intermédiaire (par ex. contrat de travail, contrat d'engagement des voyageurs de commerce, contrat d'agence ou contrat innommé)
- Curriculum vitæ indiquant les connaissances pertinentes en matière d'assurance ainsi que les justificatifs des formations initiales et continues requises
- Résultat de l'examen de la bonne réputation et de la garantie du respect des obligations de la LSA sur la base du casier judiciaire et du registre des poursuites
- Vérification de l'absence d'inscription au registre des intermédiaires de la FINMA
- Vérification de l'existence d'une garantie financière adéquate

2.3.2 Personnes morales, sociétés de personnes et entreprises individuelles

Lorsque des entreprises d'assurance collaborent avec des intermédiaires d'assurance liés sous la forme de personnes morales, de sociétés de personnes et d'entreprises individuelles, la FINMA attend des entreprises d'assurance qu'elles disposent en outre, en ce qui concerne ces personnes morales, sociétés de personnes et entreprises individuelles, d'informations do-

¹⁰ Art. 14, 22, 46 al. 1 let. b LSA, art. 34 de la loi sur le contrat d'assurance (LCA ; RS 221.229.1), art. 14a, 187 à 190b OS, p. 80 Commentaire du 2 juin 2023 sur la modification de l'ordonnance sur la surveillance

cumentées couvrant les points suivants avant le début de l'activité (ces informations ne doivent être recueillies que si elles ne sont pas déjà saisies sous le ch. 2.3.1¹¹) :

- Informations sur les participations de personnes morales ou physiques dans la personne morale ou la société de personnes avec plus de 10 % du capital ou des droits de vote (participants dits qualifiés)
- Noms des personnes chargées de l'administration et de la gestion
- Résultat de l'examen de la bonne réputation et de la garantie du respect des obligations selon la LSA par les participants qualifiés ainsi que par les personnes chargées de l'administration et de la gestion
- Curriculum vitæ des personnes chargées de l'administration et de la gestion
- Clarifications sur les réclamations et plaintes des clients concernant l'activité d'intermédiation en assurance au cours des dernières années (nombre et motifs les plus fréquents)
- Preuve que les exigences en matière de gouvernance d'entreprise sont respectées
- Preuve qu'il n'existe pas d'inscription au registre des intermédiaires de la FINMA
- Preuve qu'il n'existe aucune inscription sur la liste d'alerte de la FINMA
- Preuve de l'existence d'une garantie financière adéquate

2.4 Contrôles permanents après le début d'une collaboration avec des intermédiaires d'assurance liés

Outre les vérifications selon le ch. 2.3, la FINMA attend de l'entreprise d'assurance qu'elle garantisse en permanence le respect de ce qui suit¹² :

- Les données selon les ch. 2.3.1 et 2.3.2 sont saisies conformément à la situation actuelle et les éventuelles modifications sont transmises sans délai à l'entreprise d'assurance.
- L'entreprise d'assurance dispose d'une liste actualisée des intermédiaires d'assurance liés qui travaillent pour l'entreprise d'assurance (en particulier, les intermédiaires d'assurance liés qui ne collaborent plus avec l'entreprise d'assurance sont immédiatement supprimés de la liste).
- Les intermédiaires d'assurance liés travaillant pour l'entreprise d'assurance en tant que personnes morales, sociétés de personnes et entre-

¹¹ Il est également possible de renoncer à la saisie des informations selon le ch. 2.3.2 lorsqu'il s'agit d'un établissement soumis à la surveillance de la FINMA.

¹² Art. 14, 22, 46 al. 1 let. b LSA, art. 34 LCA, art. 14a, 187 à 190b OS ; p. 80 s. Commentaire du 2 juin 2023 sur la modification de l'ordonnance sur la surveillance

prises individuelles doivent également garantir et documenter les exigences selon le ch. 2.3 pour leurs propres collaborateurs ou les tiers auxquels ils ont fait appel.

- Les obligations d'information¹³ sont intégralement respectées, notamment en ce qui concerne le lien entre l'intermédiaire d'assurance et l'entreprise d'assurance concernée. Cela inclut également la divulgation aux preneurs d'assurance des éventuels rapports de participation de l'entreprise d'assurance à des intermédiaires d'assurance liés.
- Les obligations liées à l'intermédiation d'assurances-vie qualifiées sont respectées.¹⁴
- Des mesures organisationnelles et contractuelles garantissent que les incitations erronées et les conflits d'intérêts sont évités et que, le cas échéant, les informations nécessaires sont communiquées.¹⁵
- Les exigences en matière de formation initiale et continue sont satisfaites dans les délais impartis.¹⁶
- Les intermédiaires d'assurance liés ne donnent pas l'impression d'être non liés.¹⁷
- Grâce à une gestion des risques et à des mécanismes de contrôle appropriés, les entreprises d'assurance exercent une surveillance efficace sur les intermédiaires d'assurance liés.¹⁸ Cela comprend en particulier :
 - la saisie permanente d'informations et d'indicateurs relatifs à la distribution des intermédiaires liés ;
 - la couverture de l'ensemble de la distribution, tant dans le domaine d'audit de la révision interne que dans le domaine d'activité des autres fonctions de contrôle ;
 - la garantie que les risques opérationnels découlant de la collaboration sont correctement recensés, limités et contrôlés. Cela concerne notamment l'échange et l'accès aux données des assurés ;
 - l'existence d'une convention entre l'entreprise d'assurance et le ou les intermédiaires d'assurance liés concernés, qui définit les exigences minimales (qualitatives) en matière de comportement ; et
 - le contrôle régulier du respect des règles de portée générale mentionnées dans l'accord sectoriel « Intermédiaires » (ABI 3.0) concernant la qualité du conseil et la rémunération versée aux intermédiaires d'assurance (la réglementation y relative n'est pas encore en vigueur).

¹³ Art. 45, 45a LSA

¹⁴ Art. 39h, 39j à k LSA

¹⁵ Art. 45a, 45b LSA, art. 14b, 14c OS

¹⁶ Art. 43 al. 1 LSA

¹⁷ Art. 22, 41, 44 al. 2, 87 al. 1 let. b LSA, art. 182b OS

¹⁸ Art. 14, 14a, 22, LSA, art. 96 OS, circulaire FINMA 2017/2 « Gouvernance d'entreprise – assureurs »

- Les intermédiaires d'assurance liés travaillant pour l'entreprise d'assurance depuis la Suisse dans la Principauté de Liechtenstein sont inscrits au registre de la FINMA.¹⁹
- L'entreprise d'assurance tient une liste régulièrement actualisée des intermédiaires d'assurance liés qui ne satisfont pas aux exigences de la LSA, de l'OS ainsi que de l'état des mesures engagées pour rétablir l'ordre légal.
- La gestion des plaintes de l'entreprise d'assurance est effectuée de manière professionnelle.²⁰
- L'entreprise d'assurance respecte les obligations de signalement des cyberattaques contre des intermédiaires d'assurance liés conformément aux communications sur la surveillance de la FINMA 03/2024 et 05/2020.

3 Intermédiaires d'assurance non liés

Les entreprises d'assurance n'ont pas le droit de collaborer avec des intermédiaires d'assurance non liés qui ne disposent pas de l'enregistrement nécessaire.²¹ Cela concerne aussi bien les personnes morales, les sociétés de personnes et les entreprises individuelles que toutes les personnes physiques qui exercent l'activité d'intermédiaire à titre indépendant ou salarié. En conséquence, les entreprises d'assurance doivent, dans le cadre de leurs investigations sur le respect de cette obligation, vérifier à la fois le statut des personnes morales, des sociétés de personnes ou des entreprises individuelles avec lesquelles elles collaborent, et s'assurer que les personnes physiques qui exercent une activité d'intermédiation en assurance pour le compte de ces personnes morales, sociétés de personnes ou entreprises individuelles disposent de l'enregistrement nécessaire durant cette activité. Ces clarifications doivent être effectuées aussi bien avant le début de l'activité avec des intermédiaires non liés qu'à intervalles réguliers pendant la collaboration. La périodicité des clarifications doit être déterminée en fonction du modèle d'affaires concerné.

Cette obligation de clarification s'étend également à l'activité d'intermédiation exercée par des intermédiaires avec lesquels l'entreprise d'assurance n'entretient pas de relation contractuelle directe, mais dont la relation correspondante n'existe qu'indirectement par le biais d'une chaîne d'intermédiaires non liés (sous-intermédiation).

¹⁹ Art. 32 de l'accord sur l'assurance directe et l'intermédiation en assurance entre la Confédération suisse et la Principauté de Liechtenstein (RS 0.961.514)

²⁰ Art. 14, 22 LSA, art. 14a OS

²¹ Art. 44 al. 2, 87 al. 1 let. b OS

L'entreprise d'assurance a une obligation générale de prendre des mesures en cas d'indices d'abus, notamment lorsqu'elle a connaissance de préjudices répétés portés aux assurés ou aux ayants droit.²² À cet égard, il faut relever des indicateurs pertinents (par ex. annulation et réclamation des assurés concernés) qui pourraient indiquer une erreur systématique de conseil de la part d'un intermédiaire d'assurance non lié. En outre, l'entreprise d'assurance doit garantir que les risques opérationnels découlant de la collaboration sont correctement recensés, limités et contrôlés.²³ Cela concerne en particulier aussi l'échange et l'accès aux données des assurés.

4 Examen du respect des obligations par la FINMA

La FINMA vérifie régulièrement le respect des obligations de surveillance par les entreprises d'assurance à l'échelle de la branche et prend des mesures si nécessaire. Elle peut également, au cas par cas, procéder à des investigations supplémentaires, y compris des contrôles sur place.

²² Art. 117 al. 1 OS

²³ Art. 22 al. 1 LSA