



METTRE EN ŒUVRE LES EXIGENCES RELATIVES À LA VENTE EN LIGNE

**FEVRIER 2020**

**METTRE EN ŒUVRE LES EXIGENCES RELATIVES À LA VENTE EN LIGNE**

*Livre V du Code des assurances ; Livre V, Titre Ier et Titre IV du Code monétaire et financier ; Livre III, Titre II, Chapitre V du Règlement Général de l'AMF*

## **LES RECOMMANDATIONS D'ASTRÉE**

Les contrats d'assurance, traditionnellement souscrits en face à face, sont de plus en plus souvent souscrits en ligne, sur Internet, *via* un ordinateur, une tablette ou un téléphone.

Certains établissements de crédit disposent également de sites Internet qui permettent de souscrire un crédit à la consommation en ligne.

Enfin, un nombre grandissant de conseillers en investissements financiers ont recours à des plateformes en ligne pour délivrer leurs recommandations personnalisées à leurs clients concernant des transactions portant sur des instruments financiers.

Le présent Pas à Pas vise à présenter les exigences spécifiques à la vente en ligne. **Nous avons divisé les étapes de la vente en 5 phases, qui peuvent chacune correspondre à une fenêtre de votre module de vente en ligne.**

### **PHASE 1 : Présentation du distributeur de produits d'assurance (IA) et/ou intermédiaire en opérations de banque et services de paiement (IOBSP) et/ou conseiller en investissements financiers (CIF)**

Le tableau ci-dessous répertorie les informations qui doivent être communiquées à vos clients avant la conclusion de tout contrat (*C. com.*, art. R.123-237 et R.123-238 ; *C. assur.*, art. L.521-2 et R.521-2 et s. ; *C. mon. fin.*, art. R.519-20 et s. ; *C. mon. fin.*, art. L.541-8-1 à L.541-9 ; *RG AMF*, art. 325-5 et s.).

Lorsque vous cumulez plusieurs statuts (IA, IOBSP, CIF), certaines des informations dont la communication est exigée au titre de vos différents statuts convergent, tandis que d'autres informations seront spécifiques à un statut particulier.

N°	Intermédiaires concernés	Mentions requises
1	IA, IOBSP, CIF	Dénomination sociale.
2	IA, IOBSP, CIF	Siège social.
3	IA, IOBSP, CIF	Forme juridique de la société, montant du capital social, lieu et numéro d'immatriculation au RCS.
4	IA, IOBSP, CIF	Catégories d'immatriculation à l'ORIAS.
5	IA, IOBSP, CIF	N° ORIAS et mention des coordonnées de l'ORIAS ( <a href="http://www.orias.fr">www.orias.fr</a> ).
6	IA, IOBSP	Adresse de l'ACPR.
7	CIF	Adresse de l'AMF.
8	CIF	Dénomination et siège social de l'association professionnelle.
9	IA, IOBSP, CIF	Toute participation détenue par la société, directe ou indirecte, égale ou supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital d'une entreprise d'assurance, d'un établissement de crédit, d'une société de financement, d'un établissement de paiement, d'un établissement de monnaie électronique, d'une société de gestion de portefeuille, d'une entreprise d'investissement ou d'une société de capital-risque.
10	IA, IOBSP, CIF	Toute participation, directe ou indirecte, égale ou supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital de la société, détenue par une entreprise d'assurance, un établissement de crédit, une société de financement, un établissement de paiement, un établissement de monnaie électronique, une société de gestion de portefeuille, une entreprise d'investissement ou une société de capital-risque.
11	IA	<p>Modalités de sélection des produits :</p> <p><b>-Agent général</b> : Obligation de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance (<i>C. assur., article L.521-2, II, a</i>)</p> <p><b>-Courtier b</b> ) : Pas d'obligation d'exclusivité, mais analyse restreinte du marché (<i>C. assur., article L.521-2, II, b</i>)</p> <p><b>-Courtier c</b> ) : Pas d'obligation d'exclusivité et analyse impartiale du marché (<i>C. assur., article L.521-2, II, c</i>)</p>
12	IA (courtier b), IOBSP, CIF	La liste exhaustive de vos fournisseurs (entreprises d'assurance, établissements de crédit, sociétés de financement, établissements de paiement, établissements de monnaie électronique, sociétés de gestion de portefeuille, entreprises d'investissement ou sociétés de capital-risque) ou le lien sur votre site qui contient cette information.
13	IA (courtier c)	Le nom de l'entreprise d'assurance ou du groupe d'assurance avec lequel vous avez enregistré au cours de l'année précédente un chiffre d'affaires supérieur à 33 % de son chiffre d'affaires total.

14	IA	Mention relative à la délivrance ou non d'un service de recommandation personnalisée concernant les contrats d'assurance distribués ( <i>C. assur., art. L.521-4, II</i> ).
15	IOBSP	Mention relative à la délivrance ou non d'un service de conseil en matière d'opérations relatives à des contrats de crédit ( <i>C. mon. fin., article L. 519-1-1</i> ).
16	CIF	Mention relative au caractère indépendant ou non du conseil délivré ( <i>RG AMF, article 325-5, 4°</i> ).
17	IA, IOBSP, CIF	Nature de la rémunération (commission et/ou honoraires) En cas d'honoraires, vous devez mentionner leur montant ou, à défaut, leur mode de calcul.
18	IA, IOBSP, CIF	Adresse du service de traitement des réclamations clients.
19	IA, IOBSP, CIF	Délais d'accusé de réception et de traitement des réclamations (AR sous 10 jours et traitement sous maximum 2 mois).
20	IA, IOBSP, CIF	Coordonnées du ou des médiateurs compétents.

### Spécificités relatives à la vente en ligne

Vous devez veiller à vous ménager une preuve de l'exécution de votre obligation précontractuelle d'information.

La seule mention des informations précontractuelles sur l'une des fenêtres du module de vente en ligne n'est pas suffisante.

La communication des informations précontractuelles doit être effectuée sur un support papier ou sur un autre **support durable** (*C. assur., art. L.521-6 ; C. mon. fin., art. R.519-23 ; RG AMF, art. 325-1-A*).

Le support durable est un instrument permettant à un client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement et de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté à la finalité de ces informations.

Le support durable doit pouvoir être reproduit à l'identique si besoin.

**Il vous est donc conseillé de :**

- **transmettre à votre client par courriel, avant la conclusion de tout contrat, un document d'entrée en relation, sous format PDF non modifiable, comportant l'ensemble des mentions requises par la réglementation.**

- **et/ou d'adresser à votre client par courriel une adresse et un chemin d'accès à un espace personnel sécurisé, en ligne, où ce document d'entrée en relation sera disponible à tout moment.**

### PHASE 2 : Connaissance du client et recueil de ses exigences et ses besoins

Avant de formuler un conseil, vous devez vous enquérir d'un certain nombre d'informations relatives à l'identité de votre client, à sa situation personnelle, professionnelle et financière, ainsi qu'à ses exigences et ses besoins (*C. assur., art. L.521-4 et L.522-5 ; C. mon. fin., art. R.519-21 ; C. mon. fin., art. L.541-8-1, 4°*).

Les informations recueillies doivent bien évidemment être adaptées à la nature et à la complexité du ou des produits commercialisés.

### **Spécificités relatives à la vente en ligne**

Vous devez veiller à conserver l'ensemble des questionnaires renseignés par le client.

L'ACPR a émis une recommandation concernant le recueil des informations relatives à la connaissance du client *via* des interfaces numériques (*Annexe à la recommandation ACPR 2013-R-01*).

Les questions doivent être compréhensibles. Le client doit bénéficier de ressources en ligne permettant d'explicitier certains termes ou notions complexes (exemples : infobulles, pop-up d'alertes ou d'informations).

Selon la complexité des questions, il est en outre conseillé de permettre au client d'avoir accès à une assistance adaptée afin de l'éclairer sur ses éventuelles difficultés de compréhension (exemples : hotline, tchat...).

Lorsque le questionnaire en ligne est achevé, vous devez présenter à votre client une synthèse des informations saisies sur sa situation, en attirant son attention sur les éventuelles contradictions relevées.

### **PHASE 3 : Présentation du produit conseillé au client**

Vous devez présenter les caractéristiques du ou des produits que vous proposez au client.

La présentation de certains produits peut impliquer la remise aux clients de documents d'information standardisés, dont le format et le contenu sont définis par la réglementation.

Exemples : le document d'information normalisé sur le produit d'assurance non-vie (DIPA/ IPID), le document d'informations clés (DIC) sur le produit d'investissement packagé de détail (SCPI, produits structurés...) ou le produit d'investissement fondé sur l'assurance (contrat d'assurance vie avec supports en unités de compte), ou encore la fiche d'information standardisée européenne (Fise) sur le crédit immobilier.

### **Spécificités relatives à la vente en ligne**

Afin de bénéficier d'une meilleure garantie de lecture du document de présentation du produit par le client - et sans préjudice des diligences à accomplir pour la remise des mêmes documents (*cf. plus bas phase 4*), il est préférable que ce document apparaisse dans son intégralité, dans un menu déroulant, dans l'une des fenêtres du module de vente en ligne.

Le client sera ainsi invité à prendre connaissance du document, *in extenso*, et à cocher une phrase telle que :

«  *Je certifie avoir pris connaissance du contenu du document d'information normalisé/ du document d'informations clés/ de la fiche d'information standardisée relatif(ve) au produit conseillé* ».

Il est également préconisé de permettre au client de télécharger les Conditions Générales du produit. Une phrase rédigée comme suit peut être insérée :

« *Pour avoir une connaissance exhaustive du produit, vous devez lire les Conditions Générales du contrat en cliquant sur le lien suivant : Conditions Générales du contrat* »

Elle pourra être suivie d'une mention telle que :

«  *Je certifie avoir pris connaissance des Conditions Générales du produit conseillé* ».

### **Spécificités relatives à la vente en ligne de contrats d'assurance**

L'article L. 112-2-1, III, du Code des assurances énumère des informations qui doivent être transmises en temps utile avant la conclusion à distance d'un contrat d'assurance au souscripteur de ce dernier :

Mentions requises	Modalités de délivrance
Dénomination de l'entreprise d'assurance contractante, adresse de son siège social, n° d'immatriculation au RCS, coordonnées de l'ACPR. + Identité, adresse du ou des intermédiaires d'assurance et n° d'immatriculation au registre de l'ORIAS.	Informations communiquées lors de la <b>phase 1</b> et lors de la <b>phase 3</b> .
Montant total de la prime d'assurance.	Information à mentionner lors de la <b>phase 3</b> .
Durée minimale du contrat, ainsi que les garanties et exclusions prévues par celui-ci.	Informations pouvant figurer dans l'IPID et les CG du contrat communiqués au client lors de la <b>phase 3</b> .
Durée pendant laquelle les informations fournies sont valables, modalités de conclusion du contrat et de paiement de la prime ainsi que l'indication, le cas échéant, du coût supplémentaire spécifique à l'utilisation d'une technique de commercialisation à distance.	Informations pouvant figurer dans l'IPID et les CG du contrat communiqués au client lors de la <b>phase 3</b> .
Existence d'un droit à renonciation, sa durée, les modalités pratiques de son exercice (notamment l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée). + Montant de prime que l'assureur peut réclamer en contrepartie de la prise d'effet de la garantie, à la demande expresse du souscripteur, avant l'expiration du délai de renonciation. <b>Dispositif applicable pour la vente à des consommateurs</b>	Exemple de phrase à cocher par le client lors de la <b>phase 5</b> : « <input type="checkbox"/> Je reconnais que je suis informé que je dispose d'un délai de 14 jours (30 jours en vie) pour renoncer à mon contrat, sans frais ni pénalités, à compter de la date de souscription de ce dernier. Je peux exercer ce droit en annulant ma souscription dans mon espace client sur le site xxxxxxxx <i>Attention : Si vous souhaitez que vos garanties prennent effet avant l'expiration du délai de renonciation, l'assureur pourra vous réclamer, en cas d'exercice de votre droit de renonciation, la part de la prime correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru</i> ».
Loi sur laquelle l'assureur se fonde pour établir les relations précontractuelles avec le consommateur, loi applicable au contrat, ainsi que la langue que l'assureur s'engage à utiliser, avec l'accord du souscripteur, pendant la durée du contrat.	Informations pouvant figurer dans l'IPID et les CG du contrat communiqués au client lors de la <b>phase 3</b> .
Modalités d'examen des réclamations que le souscripteur peut formuler au sujet du contrat et de recours à un processus de médiation.	Informations communiquées lors de la <b>phase 1</b> .
En assurance non-vie, l'IPID relatif au contrat.	Document communiqué lors de la <b>phase 3</b> et remis en <b>phase 4</b> .

#### **PHASE 4 : Formalisation du conseil délivré au client**

Vous devez conseiller un produit qui est cohérent avec les exigences et les besoins du client.

Vous devez préciser les raisons qui motivent votre ou vos propositions et indiquer à votre client comment vous avez pris en compte les informations que vous avez recueillies auprès de lui (C. assur., art. L.521-4 et L.522-5 ; C. mon. fin., art. R.519-29 ; C. mon. fin., art. L. 541-8-1, 9°).

### Spécificités relatives à la vente en ligne

Vous pouvez éditer les documents suivants sous format PDF non modifiable :

Un document d'entrée en relation (DER),

Une lettre de mission (LDM pour les CIF),

Un questionnaire de recueil des exigences et des besoins du client,

Le document standard de présentation du produit (IPID ou DIC ou Fise),

Un document de formalisation du conseil (FIC).

Les Conditions Générales du produit (CG),

Vous pouvez alors adresser à votre client un courriel qui récapitule les différentes étapes de la souscription et qui comportent en pièces-jointes l'ensemble des documents formalisant l'information et le conseil délivrés au client.

Vous pouvez également accorder à chaque client un accès à un espace personnel sécurisé où les informations précontractuelles et contractuelles seront disponibles à tout moment, pendant une durée adaptée à leur finalité. Cette durée ne peut être inférieure à **5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle**.

**La fourniture des informations précontractuelles doit en principe s'effectuer sur support papier ; la délivrance des informations sur d'autres supports durables constitue une dérogation à ce principe.**

Le client auquel les informations sont fournies doit donc s'être vu proposer le choix entre la fourniture des informations sur support papier ou sur d'autres supports durables et **avoir opté formellement pour la fourniture des informations sur ces autres supports durables.**

En pratique, vous devez, avant la finalisation de la souscription, faire cocher au client une mention telle que :  
«  Je reconnais avoir été informé de la possibilité de recevoir mes documents précontractuels et contractuels sous format papier mais préfère les recevoir directement dans ma boîte e-mail, sous format PDF, et/ou y avoir accès via un espace personnalisé sécurisé disponible sur le site Internet ».

### **PHASE 5 : Conclusion du contrat**

Il convient que le courriel auquel sera joint l'intégralité des documents et/ou dans lequel sera inséré le chemin d'accès à un espace personnel sécurisé soit adressé au client **AVANT** la souscription de son contrat.

Le client ne doit être en mesure de souscrire son contrat et de procéder à un premier règlement qu'**APRÈS** avoir reçu ce courriel.

**/!** En matière d'assurance, **lorsqu'un contrat est conclu à la demande du souscripteur ET en utilisant une technique à distance ne permettant pas la transmission des informations sur support papier ou sur un autre support durable**, le distributeur est autorisé à mettre les informations relatives à ce contrat à la disposition du souscripteur immédiatement après la conclusion du contrat.

Cette dérogation vise essentiellement la vente par téléphone et ne s'applique pas en cas de vente en ligne, dès lors que cette technique de vente à distance permet la transmission des informations sur support durable.

### Spécificités relatives à la vente en ligne

Dans l'hypothèse d'une vente 100% en ligne, vous ne pourrez pas recueillir une signature manuscrite du client. Vous devrez opter pour une signature électronique. Il en existe 3 types :

- **La signature simple** : Il n'y a pas d'exigences spécifiques liées à ce type de signature. Il peut s'agir pour le client de numériser sa signature manuscrite ou de cocher numériquement une case dans un document. Ce procédé n'offre aucune garantie de l'identité du signataire.

- **La signature avancée** : Elle doit être liée au signataire de manière univoque, permettre d'identifier le signataire, avoir été créée à l'aide de données de création de signature électronique (c'est-à-dire une clé privée) que le signataire peut, avec un niveau de confiance élevé, utiliser sous son contrôle exclusif ; et être liée aux données associées à cette signature de telle sorte que toute modification ultérieure des données soit détectable (*Règlement (UE) n°910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014*). L'utilisation d'une clé privée peut consister à recourir à un code PIN confidentiel, adressé au signataire *via* un outil sous son contrôle exclusif tel que son ordinateur personnel ou son téléphone portable.

- **La signature qualifiée** : L'identité du signataire doit être vérifiée visuellement, en amont, auprès d'un prestataire de services de confiance qualifié référencé par l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information). Ledit signataire se verra remettre par ce prestataire un « *certificat qualifié de signature électronique* » (qui peut être matérialisé par une carte à puce, une clé USB, une application mobile...) qui lui permettra d'apposer sur des documents numériques une signature électronique ayant la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

**Nous recommandons la mise en place d'un procédé de signature électronique qui répond *a minima* aux caractéristiques de la signature électronique avancée.**

## Besoin d'aide ?

## ASTRÉE EST LÀ POUR VOUS ACCOMPAGNER

**[Découvrez nos solutions CLIQUEZ ICI !](#)**

### ASTRÉE & BeCLM

67, avenue Pierre Grenier  
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT  
01.46.10.43.80

<http://www.astreeavocatsetconsultants.com/>



Astrée  solutions  
•propulsé par •

