

# LES INTERMÉDIAIRES EN ASSURANCE À L'HEURE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

## LES CONSOMMATEURS PRENNENT DE PLUS EN PLUS LEUR DÉCISION EN LIGNE

Ce n'est pas un scoop !

Que vont devenir les intermédiaires d'assurances traditionnels avec « pignon sur rue » compte tenu des nouveaux comportements des consommateurs qui n'hésitent plus à changer d'assureur - qu'il s'agisse de la multirisque habitation (MRH), de l'automobile ou du bancaire - quand bon leur semble, on parle parfois même de « switchers d'assurance ».

**En ligne on s'informe** en parcourant les moteurs de recherche, les sites des fournisseurs d'assurances, mais également depuis quelques années les sites de comparateurs de prix (immatriculés en tant que courtier d'assurance à l'ORIAS<sup>1</sup>). Certains vont parfois jusqu'à regarder comment l'application mobile ou comment le site d'un fournisseur d'assurance est plus ou moins lisible depuis son smartphone.

Toutefois, **au moment de prendre sa décision** l'on constate que le consommateur a encore besoin d'un **contact « humain »** en agence, par téléphone ou via un chat avec une « vraie personne » comme interlocuteur.

S'agit-il d'une période de transition dans les habitudes, la génération des 25-39 ans aura-t-elle toujours besoin de ce contact dans les années à venir ? Le temps parlera.

Lemonade<sup>2</sup> **permet dès aujourd'hui de souscrire** une assurance en 90 secondes et fait abstraction de tout intermédiaire dans la mesure où tout se passe via son smartphone en utilisant le **machine learning**.

Réduire le nombre de questions à remplir sur un formulaire en ligne **fluidifie** incontestablement le parcours - et donc l'expérience - **client**, ce qui doit permettre d'**améliorer les performances marketing**.



Guillaume Aksil

Lorsque les consommateurs cherchent une assurance en ligne - lorsqu'il en ont **besoin** - ils **prennent** bien souvent leur **décision très rapidement** dans les jours qui suivent la recherche de sorte que la **réactivité et le contact direct sont des atouts**. L'**ultra réactivité** au moment de la souscription, mais également lorsque l'assuré à une question, au cours de la vie du contrat, est d'ailleurs l'une des promesses d'Alan<sup>3</sup> en assurance santé.

La technologie a donc d'ores et déjà, par des cas d'usage **concrets, efficaces et créateurs de valeurs**, sans contester permis d'améliorer la prise en charge du « contact client » ce qui **semble** remplacer le courtier, l'agent, l'intermédiaire, ceux que l'on appelle aujourd'hui les **distributeurs d'assurance** (les 2 termes intermédiaires et distributeurs seront utilisés dans le présent article).

Or ce ne sont que de nouveaux intermédiaires.

La directive n°2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances a été transposée dans le Code des assurances par l'Ordonnance n° 2018-361 du 16 mai 2018 relative à la distribution d'assurances. Il était

nécessaire d'harmoniser les règles applicables aux distributeurs d'assurances, **peu importe le canal par lequel l'assurance était distribuée**. La nécessité de pouvoir justifier de l'information précontractuelle donnée au client, le renforcement du conseil, la transparence concernant les liens entre intermédiaires et assureurs ainsi que les informations à délivrer quant au(x) mode(s) de rémunération des intermédiaires seront observés et peut-être sources de nouveaux contentieux.

## QUI EST QUI ?

Tous les intermédiaires en assurance (agents généraux, courtiers d'assurance) **doivent être immatriculés** auprès de l'Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (ORIAS)<sup>4</sup>, garantie du respect d'un certain nombre de règles<sup>5</sup>, afin de « garantir » au mieux le consommateur.

Lorsque l'on a affaire à un intermédiaire d'assurance, il convient donc de vérifier l'immatriculation auprès de l'ORIAS (1), le cas échéant la qualité en laquelle cet intermédiaire est immatriculé (2) et la « casquette » avec laquelle il entend opérer (3) dans l'opération envisagée.

Si l'ORIAS vérifie que les conditions d'exercice sont remplies, l'**autorité de contrôle** de l'activité des intermédiaires est l'ACPR<sup>6</sup>.

Est **distributeur d'assurance**, celui dont l'activité consiste à :

« (...) **fournir des recommandations sur des contrats d'assurance (...), à présenter, proposer ou aider à conclure ces contrats ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion, ou à contribuer à leur gestion et à leur exécution, notamment en cas de sinistre** »<sup>7</sup>

La définition est donc large.

1 - Organisme pour le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance : <https://www.orias.fr/>

2 - <https://www.lemonade.com/>

3 - <https://alan.eu/>

4 - Article L. 512-1 du Code des assurances, <https://www.legifrance.gouv.fr/>

5 - Conditions d'honorabilité art. L. 512-4 Code des assurances de capacité professionnelle art. L. 512-5, être assuré au titre de sa responsabilité civile (art. L. 512-6 du Code des assurances), garantie financière (art. L. 512-7 Code des assurances)

6 - Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) : <https://acpr.banque-france.fr/>

7 - Article L. 511-1 du Code des assurances, <https://www.legifrance.gouv.fr/>

Comme il l'a été rappelé en introduction, les usagers ont de plus en plus tendance à commencer leur recherche sur internet : « *Quelle est la meilleure assurance pour la voiture ?* », « *Quelle est l'assurance la moins chère du marché ?* » ou encore « *Quel est le prix moyen d'une assurance auto ?* »<sup>8</sup>, ce qui a naturellement fait émerger des outils de comparaison.

La fourniture d'informations sur un site internet – donc en ligne – selon un parcours que le client/assuré aura personnalisé (par le biais de choix opérés dans son parcours utilisateur) **ET la comparaison de produits d'assurances** (selon le prix et le spectre de garantie) fera rentrer dans la catégorie des courtiers lorsque l'assuré aura la possibilité de souscrire la police par internet (« (...) *ou par d'autres moyens de communication* »).

Les **comparateurs d'assurance** en ligne comme les *furets.com*, le *lynx.fr* ou *meilleurtaux.com* sont par conséquent immatriculés en tant que courtiers d'assurance à l'ORIAS, ce qui figure d'ailleurs dans les mentions légales accessibles depuis les pages d'accueil de leurs sites respectifs.

De par son statut, le **courtier** d'assurances est un commerçant qui met en relation - contre rémunération - son client (l'assuré) et un assureur (compagnie ou mutuelle).

Il est généralement le **mandataire de l'assuré et doit le conseiller et placer son ou ses risques au mieux de ses intérêts**.

Sa qualité de mandataire fait du courtier un acteur forcément indépendant<sup>9</sup> et il peut engager sa propre responsabilité en cas de faute.

**Ne dépendant pas d'une compagnie** et connaissant les différentes offres du marché, il conseille et donne une exacte information.

Selon la mission qui lui aura été confiée, l'accompagnement peut ne pas se limiter à la souscription, mais se faire tout au long de la vie du contrat et notam-

ment lors de la survenance du sinistre, le rôle du courtier ne devant alors pas se cantonner à celui d'une « boîte aux lettres » se bornant à retransmettre la position de la compagnie.

Contrairement aux courtiers, les **agents** sont les **mandataires de l'assureur**<sup>10</sup>. Ils travaillent de **manière exclusive** avec une ou plusieurs compagnies d'assurances et exercent une profession libérale.

L'agent représente sur le terrain la société d'assurances et peut engager la responsabilité de cette dernière dans la mesure où l'assureur peut être civilement responsable du dommage causé par la faute, l'imprudence et la négligence de l'agent.

Outre les courtiers et les agents généraux, l'on distingue également les **mandataires d'assurance** (mandataire non agents généraux d'assurance) ainsi que les **mandataires d'intermédiaires d'assurances**.

Le **mandataire d'assurance** est, comme son nom l'indique, une personne – autre qu'un agent général - mandatée par une société d'assurance (avec ou sans lien d'exclusivité contractuelle).

Le **mandataire d'intermédiaires d'assurances** est, comme son nom l'indique également, une personne mandatée par un intermédiaire d'assurance : courtier d'assurance, un agent général ou un mandataire.

En cas de doute sur l'interlocuteur ou sur sa « casquette » dans le cadre d'une opération, il ne faut pas hésiter à consulter les mentions légales, le site de l'ORIAS ou mieux le mandat/ou contrat signé avec ledit intermédiaire lorsqu'il y en a un.

Selon les dernières données disponibles<sup>11</sup>, il est d'ailleurs intéressant de noter que le nombre de courtiers d'assurance augmente légèrement<sup>12</sup> tandis que le nombre de mandataires d'intermédiaire d'assurance a connu un bond de 10% entre 2016 et 2017<sup>13</sup>.

## SUR LES INFORMATIONS À COMMUNIQUER :

Il a longtemps prévalu en jurisprudence, un principe selon lequel, le courtier, commerçant indépendant et professionnel de l'assurance a, à l'égard de son client, **une obligation de conseil et d'exacte information**<sup>14</sup> et **doit être pour lui un guide sûr et un conseiller expérimenté**<sup>15</sup>.

Figure désormais dans la loi une disposition spéciale quant à l'obligation d'information jusque 2015 issue de la jurisprudence.

Que dire de la lettre du texte de loi qui édicte, pour les distributeurs d'assurances, les principes généraux applicables à l'ensemble des contrats d'assurance :

« *Les distributeurs de produits d'assurance agissent de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce, au mieux des intérêts du souscripteur ou de l'adhérent.* »<sup>16</sup>

Les courtiers, agents et mandataires d'assurances sont tenus à des **obligations d'information et de conseil** envers leurs clients et un certain nombre d'informations doivent être **communiquées avant la conclusion du contrat d'assurance**, en principe par écrit de façon claire et compréhensible.

**Avant** la conclusion d'un contrat d'assurance, l'intermédiaire d'assurance fournit au souscripteur éventuel ou à l'adhérent éventuel des informations relatives à son identité, à son adresse, à son immatriculation, aux procédures de réclamation et au recours à un processus de médiation, ainsi que, le cas échéant, à l'existence de liens financiers avec une ou plusieurs entreprises d'assurance.

Concernant sa **rémunération**, avant la conclusion du contrat toujours, la méthode de rémunération de l'intermédiaire doit être indiquée<sup>17</sup> :

8 - Les mots « assurance voiture » sont recherchés plus de 18.000 fois par mois sur les moteurs de recherche

9 - Article 1984 du Code civil

10 - Article R.511-2 I Code des assurances

11 - Rapport annuel 2017 de l'ORIAS, <https://www.orias.fr/>

12 - Passant de 23.260 en 2016 à 23.967 en 2017 (+ 3%), cf. rapport annuel 2017 de l'ORIAS

13 - Passant de 19.216 à 21.130 entre 2016 et 2017 (+10%), cf. rapport annuel 2017 de l'ORIAS

14 - Civ.1<sup>ère</sup>, 6 novembre 1984, n°83-14020

15 - Civ.1<sup>ère</sup>, 10 novembre 1964, n°62-13411

16 - Article L.520-1 2° du Code des assurances issu de la loi n°2005-1564 du 15 décembre 2005 puis l'article L.521-11 du Code des assurances dans sa rédaction issue de l'ordonnance n°2018-361 du 16 mai 2018

17 - Article L.521-2 du Code des assurances