

Politique de distribution

Assurance des emprunteurs pour un crédit
immobilier



SOMMAIRE

1. Préambule

2. Statuts du distributeur et liens avec les assureurs

3. Gouvernance

4. Produits et marchés cibles

4.1. Contrats d'assurance groupe coassuré par CNP Assurances et BPCE Vie

4.2. Contrats d'assurance emprunteur alternatifs présentés sur la plateforme de KEREIS France

5. Liens capitalistiques entre le groupe BPCE et les assureurs

6. Stratégie de distribution

6.1. Choix du distributeur sur le niveau de conseil

6.2. Modalités de présentation de l'ADE

6.3. Canaux et outils de distribution

7. Rémunération des établissements et des conseillers

8. Dispositifs d'encadrement de la distribution ADE

1- Préambule

L'objectif de cette politique de distribution est de présenter les orientations choisies par le Groupe BPCE en matière de distribution de l'assurance des emprunteurs (« ADE ») pour les crédits immobiliers¹ : gamme des produits commercialisés, informations et conseils fournis aux candidats à l'assurance et dispositif d'encadrement de la distribution de l'ADE.

Pour les établissements du Groupe BPCE (à savoir les réseaux Banque Populaire et Caisses d'Epargne ainsi que leurs filiales et la Banque Palatine ci-après dénommé « Groupe BPCE »), la distribution de l'ADE ne peut pas s'effectuer indépendamment d'une opération de crédit, l'ADE étant toujours l'accessoire du crédit.

La distribution de l'ADE s'inscrit dans le cadre législatif et réglementaire lié au devoir d'information et de conseil en assurance tel qu'il est, notamment, prévu à l'article L.521-4 du code des assurances selon lequel le distributeur doit, notamment, :

- préciser par écrit les exigences et les besoins du candidat à l'assurance ;
- apporter des informations objectives sur le produit d'assurance afin que le candidat à l'assurance puisse prendre une décision en toute connaissance de cause ;
- conseiller un contrat « cohérent » avec les besoins et exigences du candidat à l'assurance ;
- préciser les raisons qui motivent ce conseil.

Conformément à l'article L.521-1 du code des assurances, les établissements distributeurs d'assurances doivent agir de manière honnête, impartiale et professionnelle et ce, au mieux des intérêts du souscripteur ou de l'adhérent.

En application de la recommandation de l'ACPR 2023-R-01 du 17 juillet 2023 , aucune incitation financière, ni commerciale, ne peut être instaurée, de nature à constituer une condition d'accès à une tarification privilégiée d'un crédit, pour favoriser la souscription d'une assurance emprunteur produite par une entité assurantielle du groupe auquel le distributeur appartient.

Ces dispositions s'inscrivent dans le cadre plus général des politiques des challenges commerciaux établies par les établissements du Groupe BPCE.

De plus, les établissements du Groupe BPCE qui conditionnent l'octroi d'un prêt immobilier à la souscription d'une ADE se placent dans le champ d'application de la réglementation relative au libre choix de l'ADE.

Cette politique de distribution sera à disposition de tous les collaborateurs concernés par la distribution de l'ADE.

La présente politique de distribution de l'ADE pour un crédit immobilier entre en application dès sa diffusion dans le Groupe BPCE.

¹ Tels que définis à l'article L313-1 du code de la consommation

Elle pose un ensemble de préconisations qui pourront faire l'objet d'adaptations dans le cadre de la politique de distribution de l'ADE propre à chaque établissement.

Elle fait l'objet d'un suivi annuel par la direction en charge de la définition de la stratégie commerciale de distribution de l'ADE pour un crédit immobilier de BPCE en vue de son actualisation ou de sa modification.

2- Statuts du distributeur et liens avec les assureurs

Comme l'indique l'article L.511-1 du code des assurances, la distribution d'assurances ou de réassurances est l'activité qui consiste à fournir des recommandations sur des contrats d'assurance ou de réassurance, 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.

BPCE, en tant qu'organe central, ne distribue pas directement les produits d'assurance. Elle est toutefois immatriculée à l'ORIAS en qualité de « Courtier » afin de lui permettre d'accomplir légalement certains actes et notamment, la centralisation de la publicité sur les produits d'assurance que sa seule qualité d'organe central et de chef de réseau ne lui permet pas d'effectuer.

Ce sont les établissements qui composent le Groupe BPCE (hors le cas échéant certains établissements au titre d'accords spécifiques locaux) qui distribuent les contrats ADE suivants sous **deux statuts** :

- un statut de « Courtier » dans le cadre de la distribution des contrats d'ADE groupe coassurés par les compagnies BPCE Vie et CNP Assurances : les distributeurs proposent en leur nom aux candidats à l'assurance emprunteur d'adhérer aux contrats collectifs souscrits par BPCE SA pour le compte des établissements du Groupe BPCE auprès des compagnies BPCE Vie, filiale du Groupe BPCE, et CNP Assurances.
- un statut de « Mandataire d'Intermédiaire en Assurance » dans le cadre de la distribution des contrats d'ADE alternatifs distribués par KEREIS France : les distributeurs proposent, au nom du courtier KEREIS France, aux candidats à l'assurance emprunteur, la souscription de contrats d'assurances emprunteurs alternatifs agréés par le Groupe BPCE.

Chaque établissement s'engage à respecter les obligations liées à son statut d'intermédiaire en assurances et notamment celles relatives à :

- sa capacité professionnelle et ses obligations annuelles de formation
- son honorabilité
- la souscription d'une assurance de responsabilité civile professionnelle
- son immatriculation à l'ORIAS

En tant que distributeurs de contrats d'ADE, chaque établissement s'engage à respecter ses obligations en particulier son devoir de conseil et d'information sur les contrats proposés.

3- Gouvernance

La distribution de contrats d'ADE en matière de crédit immobilier, sa gestion, les sujets réglementaires ainsi que la veille sur l'actualité française et européenne liée à l'ADE sont suivis au sein de plusieurs comités dont :

- le Comité de surveillance produits et services BPCE et
- le Comité de suivi de l'ADE (COSADE)

Le Comité de surveillance produits et services, qui se réunit annuellement, a notamment pour mission d'assurer le suivi de la commercialisation des produits d'assurance dans le respect de la réglementation.

Il décide de toutes les actions ou évolutions permettant d'améliorer les processus de commercialisation et les offres afin de proposer des contrats adaptés aux besoins et exigences des candidats à l'assurance emprunteur, en veillant à la liberté de choix de l'emprunteur.

Le COSADE, qui se réunit mensuellement, est une instance qui permet d'échanger sur les questions d'actualité liées à l'ADE, notamment les sujets juridiques et conformité, et leur déclinaison opérationnelle

4- Produits et marchés cibles

Les produits d'ADE conçus pour ou sélectionnés par le Groupe BPCE (et ses courtiers et assureurs) doivent être en adéquation avec :

- les exigences de chaque établissement en termes de politique de risques et en particulier les garanties minimales exigées par le prêteur pour l'octroi du prêt immobilier (cf. liste de critères définis par le Comité Consultatif du Secteur Financier (« le CCSF ») ;
- le principe de partage des risques au sein d'un Groupe mutualiste.

4.1. Contrats d'ADE groupe coassurés par CNP Assurances et BPCE Vie

Cette offre ADE exclusive, coassurée par CNP Assurances et BPCE Vie, est déclinée en plusieurs contrats groupe à adhésion facultative souscrits par BPCE SA

L'offre est constituée d'un socle de garanties de base respectant le niveau minimal de couverture choisi par les établissements du Groupe BPCE parmi la liste de critères du CCSF et d'options personnalisables facultatives. Elle est conçue pour couvrir les crédits immobiliers (ainsi que certains crédits à la consommation, notamment à objet habitat), dans les limites d'adhésion définies aux contrats.

Cette offre se caractérise par une couverture large des clients : pas de tarif différencié selon qu'il y ait présence d'un questionnaire de santé ou non, segmentation tarifaire limitée en ce sens qu'il n'y a pas de sélection basée

sur les habitudes de vie ou les comportements (travail en hauteur, fumeur, ...) et un faible nombre d'exclusions aboutissant à une protection large de tous les actes de la vie courante, à titre professionnel ou à titre privé.

En effet, les exclusions du contrat groupe prévues dans la notice d'information sont les suivantes :

- le suicide de l'assuré s'il survient la première année d'assurance à compter de la prise d'effet des garanties. Toutefois, pour les prêts destinés à l'acquisition du logement principal de l'Assuré, le suicide est couvert la première année, dans la limite d'un plafond de 120 000 euros ;
- les sinistres résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré visés à l'article L.113-1 du code des assurances,
- les conséquences de faits de guerre civile ou étrangère, quels qu'en soient le lieu et les protagonistes, dès l'instant où l'Assuré y prend une part active. Les gendarmes, les militaires, les policiers, les pompiers y compris volontaires et les démineurs dans l'exercice de leur profession ou de leur fonction ne sont pas visés par cette exclusion ;
- les conséquences de faits d'émeutes, d'insurrections, d'attentats et d'actes de terrorisme, quels qu'en soient le lieu et les protagonistes, dès l'instant où l'Assuré y prend une part active. Les gendarmes, les militaires, les policiers, les pompiers y compris volontaires et les démineurs dans l'exercice de leur profession ou de leur fonction, ne sont pas visés par cette exclusion,
- les effets directs ou indirects d'explosion ou d'incident nucléaire (transmutation de noyaux d'atomes).

De plus, en raison du caractère aléatoire du contrat d'assurance, est exclue toute prise en charge de toute conséquence d'un sinistre en cours à la date de conclusion de l'adhésion du candidat à l'assurance. Un sinistre en cours s'entend :

- pour une personne qui exerce une activité professionnelle, de tout arrêt de travail, qu'il soit indemnisé ou non, ou du bénéfice d'une rente d'invalidité, que cet arrêt ou cette invalidité soit consécutif(ve) à une maladie ou à un accident, dès lors qu'ils sont en cours au moment de l'adhésion
- pour une personne qui exerce des activités non professionnelles, de toute impossibilité d'exercer ses activités habituelles ou du bénéfice d'une rente d'invalidité, dès lors qu'ils sont en cours au moment de l'adhésion.

Enfin, le contrat s'adapte automatiquement, dans les limites et exclusions prévues au contrat, à la vie du crédit et du client qui n'a pas de démarche à effectuer auprès de l'assureur pour lui mentionner les éventuels changements intervenant sur le crédit assuré (report d'échéance, remboursement anticipé partiel ou total du crédit, ...)

En complément, il existe des contrats groupe spécifiques pour certaines cibles de clients (ex : convention AERAS pour les clients en risque aggravé de santé, capitaux supérieurs à 1,5M€, clients de plus de 65 ans ou prêts en CHF) ou certains établissements.

4.2. Contrats d'ADE alternatifs présentés sur la plateforme de KEREIS France

Outre le contrat d'assurance groupe coassuré par CNP Assurances et BPCE Vie, des offres ADE alternatives qui constituent un complément de gamme pour tous les marchés (particuliers ou professionnels) sont mises à disposition afin de répondre à des besoins et exigences spécifiques des clients, y compris tarifaires.

A la demande du Groupe BPCE, le courtier KEREIS France a négocié des contrats spécifiques répondant au besoin du Groupe BPCE auprès de cinq assureurs (MNCAP, GENERALI, BPCE Vie, AXA et ALLIANZ) qui lui délèguent la souscription et la gestion de ces contrats.

Ces contrats répondent notamment aux exigences d'équivalence des garanties retenues par les établissements du Groupe BPCE et sont tarifés en fonction des habitudes de vie personnelles et professionnelles des assurés : ce sont principalement les pratiques sportives, le tabagisme, les risques de séjour liés à des déplacements à l'étranger et l'exercice de certaines professions qui influent sur la tarification.

Ils présentent un niveau d'exclusions plus important que le contrat ADE Groupe coassuré par CNP Assurances et BPCE Vie, mais, sur demande de l'assuré et sous réserve d'acceptation par l'assureur, certaines exclusions peuvent être supprimées moyennant une augmentation tarifaire.

5. Liens capitalistiques entre le groupe BPCE et les assureurs

Concernant les contrats commercialisés :

Le Groupe BPCE détient indirectement 100% du capital de BPCE Vie. Les établissements commercialisent directement les contrats d'assurance groupe coassurés par CNP Assurances et BPCE Vie et par l'intermédiaire de KEREIS France le contrat assuré par BPCE Vie dénommé Normalis.

Le groupe BPCE n'a aucun lien capitalistique avec l'assureur CNP Assurances.

Le groupe BPCE n'a aucun lien capitalistique avec les assureurs MNCAP, GENERALI, AXA et ALLIANZ.

6- Stratégie de distribution

6.1. Choix du distributeur sur le niveau de conseil

Le Groupe BPCE a fait le choix de niveau 1 de conseil pour la distribution de l'assurance emprunteur : proposer un contrat cohérent avec les besoins et exigences du candidat à l'assurance.

Le candidat à l'assurance est informé de ce choix dans les documents précontractuels et des obligations qui incombent au distributeur conformément à la réglementation en vigueur.

6.2 Modalités de présentation de l'ADE

Par souci de transparence, chaque établissement porte à la connaissance des candidats à l'assurance la liste de tous les assureurs dont il distribue les contrats ainsi que la possibilité de recourir à une ADE externe. Cette information s'opère notamment au travers de la documentation précontractuelle et individuelle (Fiche standardisée d'information) remise aux candidats à l'assurance dès la première simulation d'une offre de crédit ainsi que sur les sites internet des établissements distributeurs.

Le contrat groupe à adhésion facultative souscrit auprès de CNP Assurances et BPCE Vie constitue l'offre socle d'ADE du Groupe BPCE et est présenté de manière systématique à l'ensemble des candidats à l'assurance définis dans le marché cible, libre à eux d'y adhérer ou non. Sa personnalisation via les garanties optionnelles proposées permet une adéquation aux besoins du candidat à l'assurance selon son profil, son projet et son statut.

Si des besoins complémentaires ou des exigences supplémentaires apparaissent (par exemple, tarif trop élevé, dépassement du montant ou de l'âge maximum assurable, lieu de résidence du souscripteur hors zone couverte par le contrat d'assurance groupe coassuré par CNP Assurances et BPCE Vie, ajournement de la décision de l'assureur, ...) et/ou si le candidat à l'assurance le souhaite, des offres alternatives peuvent lui être proposées par le conseiller.

En tout état de cause, chaque établissement informe l'emprunteur qu'il reste libre de souscrire auprès de l'assureur de son choix une assurance dans les conditions fixées aux articles L. 313-29 et L. 313-30 du code de la consommation.

6.3. Gestion des conflits d'intérêt

Dans le cadre des accords de partenariat conclus entre le Groupe BPCE et CNP Assurances et BPCE Vie, le contrat coassuré par CNP Assurances et BPCE Vie doit être présenté systématiquement et prioritairement à l'offre alternative disponible sur la plateforme de KEREIS France. Ce contrat génère également une commission pour les établissements supérieure à celle des contrats alternatifs. Cette situation peut être source d'un conflit d'intérêt.

Toutefois, il est important de rappeler que le choix du Groupe BPCE est de faire de la distribution de l'ADE dans le cadre d'un conseil de niveau 1. Les établissements du Groupe BPCE ont donc l'obligation de proposer un contrat adapté aux besoins et exigences de ses clients et non de réaliser un service de recommandation de niveau 2 ou 3.

Si le contrat coassuré par CNP Assurances et BPCE Vie est présenté de manière prioritaire et systématique par rapport à d'autres produits accessibles en alternative via la plateforme de KEREIS France, il est adapté aux besoins et exigences de ses clients en matière de couverture puisqu'il répond aux meilleurs standards de couverture et comprend des garanties optionnelles pouvant être souscrites selon les besoins, exigences et profils des clients.

Dans ce cadre, et afin d'avoir une plus grande transparence lors du parcours de vente, les fiches standardisées d'information (FSI) mentionnent clairement les accords conclus entre le Groupe BPCE et CNP Assurances et BPCE Vie et la possibilité pour le candidat à l'assurance de souscrire une assurance alternative via le courtier KEREIS France ou de présenter une ADE externe, sous réserve de respecter l'exigence de l'équivalence des critères CCSF choisis par l'établissement.

6.4. Canaux et outils de distribution

Le contrat d'assurance groupe coassuré par CNP Assurances et BPCE Vie et les contrats d'assurances emprunteurs alternatifs sont distribués exclusivement en agence à partir de l'outil d'instruction des crédits. Ce dernier est interfacé avec l'appliquatif de l'assureur ou du courtier KEREIS France et permet au candidat à l'assurance d'adhérer au contrat d'assurance via cet outil.

La distribution des contrats d'ADE n'entre pas dans le périmètre des missions des courtiers apporteurs d'affaires en crédit immobilier.

Le conseil en assurance est délivré par le conseiller qui adapte, autant que nécessaire, la solution d'assurance aux besoins et exigences du candidat à l'assurance.

La proposition d'assurance est effectuée sur ces bases par le conseiller :

- en utilisant un « configurateur » pour le contrat d'assurance groupe CNP Assurances-BPCE Vie (système expert) développé par les assureurs et intégré dans le système d'information des distributeurs. Celui-ci assiste le conseiller dans son devoir de conseil en affichant les garanties les plus adaptées à la situation du candidat à l'assurance et du crédit à couvrir, les garanties personnalisables, le tarif, la définition des garanties et l'illustration de leur fonctionnement.
- ou en cas de besoins complémentaires ou d'exigences supplémentaires et/ou sur demande du candidat à l'assurance, en utilisant l'outil de KEREIS France à disposition des réseaux bancaires qui permet de :
 - o définir le profil du candidat à l'assurance,
 - o comparer les offres éligibles,
 - o présenter l'(ou les) offre(s) pertinentes en fonction du profil,
 - o le cas échéant modifier les paramètres de la demande du candidat à l'assurance afin d'affiner et personnaliser davantage la recherche de la meilleure offre,
 - o compléter une demande d'étude qui sera transmise à KEREIS France si le client présente un risque aggravé de santé.

7- Rémunérations des établissements et des conseillers

En tant que distributeur d'assurance, l'établissement perçoit une rémunération sous forme de commission, versée par les entreprises d'assurance. Cette information est portée à la connaissance du candidat à l'assurance dès la première simulation d'assurance dans la Fiche standardisée d'information.

Les taux de rémunération des contrats d'assurance groupe coassurés par CNP Assurances et BPCE Vie sont propres à chaque établissement et peuvent évoluer d'une génération de contrat à l'autre en fonction de l'évolution du risque et de règles convenues directement entre les assureurs et les distributeurs.

Les taux de rémunération des contrats d'ADE alternatifs sont quant à eux propres à chaque réseau.

Conformément à l'article L.521-1 du code des assurances, les conseillers ne sont pas commissionnés sur la vente des contrats d'ADE.

De plus, pour éviter tout biais dans le conseil, les éléments de rémunération détaillés perçus par l'établissement distributeur ne sont pas portés à la connaissance de ses conseillers.

8. Dispositif d'encadrement de la distribution de l'ADE

Ce dispositif d'encadrement de la distribution de l'ADE s'appuie sur :

- une définition claire du rôle et de la mission des conseillers, notamment en matière de devoir de conseil
- la mise à disposition d'outils d'instruction de crédit qui permettent de sécuriser le processus de distribution, notamment formalisation et traçage du devoir de conseil, encadrement tarifaire, et cible de clients
- des actions de formation des conseillers à l'ADE, sur la base de modules validés et proposés par BPCE puis déployés par les établissements
- un corpus normatif Groupe,
- une identification du risque ADE dans la cartographie des risques de non-conformité du Groupe BPCE
- des contrôles exercés par les établissements, notamment à travers des fiches de contrôle permanent portant sur :
 - les obligations relatives aux conditions d'exercice de l'activité d'assurance,
 - le respect du libre-choix de l'assurance emprunteur et du devoir d'information et de conseil du distributeur
 - la formation initiale à l'assurance et à l'ADE ainsi que la formation continue en assurance.
- des actions de remédiations issues des missions de contrôles des superviseurs.