



agéa

agent
général
d'assurance

Directive distribution d'assurances (DDA)

La rémunération des collaborateurs d'agence

1^{er} octobre 2018

Avec la DDA, pourquoi est-il nécessaire d'analyser les rémunérations de mes collaborateurs ?

L'article L. 521-1 du code des assurances l'impose : « Les distributeurs de produits d'assurance [...] ne rémunèrent pas ni n'évaluent les performances de leur personnel d'une façon qui contrevienne à leur obligation d'agir au mieux des intérêts du souscripteur ».

Quels types de rémunération doivent être revus ?

Les rémunérations variables et les intéressements.

Que faut-il éviter principalement ?

Eviter que la rémunération ou les objectifs de vente des collaborateurs ne conduisent ces derniers à recommander « un produit d'assurance particulier à un souscripteur éventuel alors que ce distributeur pourrait proposer un autre produit d'assurance correspondant mieux aux exigences et aux besoins du souscripteur éventuel ».

Quelles sont les solutions envisageables ?

- Il n'y a pas de solution imposée par la loi ou de modèle prédéfini, les pistes de réflexions sont les suivantes :
- limiter certaines pratiques, telles que les challenges commerciaux sur de brèves périodes, avec une forte incitation à vendre ;
 - revoir la rémunération en intégrant des critères qualitatifs : reprise de commissions, suivi régulier du client, etc.
 - revoir les modalités de la rémunération : payer les commissions en plusieurs fois, lisser les effets de seuil ;
 - globaliser les intéressements (sur plusieurs produits, sur le chiffre d'affaires de l'agence, etc...).

Exemple concret d'une approche qualitative et quantitative. Prévoir que l'intéressement du salarié est :

- fondé sur un ensemble de contrats - et non pas un seul - que le salarié est autorisé à vendre ;
- perçu à 100%, à la condition que le salarié ait réalisé x contacts clients sur l'année. A défaut, le salarié percevra XX%.

Comment faire avec le contrat de travail ?

A l'embauche, penser la rédaction du contrat : voir clauses types proposées par agéa.

Avec les contrats de travail existants :

- si, pas besoin de l'accord du salarié pour modifier les objectifs : rajouter du qualitatif ;
- si, besoin de l'accord du salarié pour modifier les objectifs : négociation avec le salarié.

Et la convention collective... ?

C'est un atout dans la mesure où elle prévoit un salaire fixe auquel le salarié a toujours droit.

Les salariés sont-ils concernés par la transparence sur la nature de la rémunération ?

Non. La transparence sur la nature de la rémunération ne concerne que les distributeurs.

Rémunération et gestion des conflits d'intérêts en assurance vie ?

En vie, la rémunération est une des sources potentielle de conflits d'intérêts. En effet, selon l'article L. 522-1 du code des assurances : « l'intermédiaire met en œuvre des dispositifs organisationnels et administratifs efficaces en vue de prendre toutes les mesures appropriées destinées à empêcher que des conflits d'intérêts ne portent atteinte aux intérêts des souscripteurs. Ces dispositifs sont proportionnés aux activités exercées, aux produits d'assurance vendus et adaptés aux types de distributeurs ».

A ce titre le traitement des incitations en assurance vie est à prendre en considération : voir tableau ci-dessous.

Assurance vie : les incitations en risque

Le régime juridique des incitations en assurance vie a pour objectifs de :

- préserver l'intérêt du client
- ne pas dégrader la qualité de service

Les incitations à éviter :

- conduisent à ne pas proposer au client le produit le plus approprié à ses besoins
- sont fondées exclusivement sur des critères quantitatifs (critères qualitatifs envisagés : conformité réglementaire ; qualité des services ; satisfaction client)
- sont disproportionnées par rapport à la valeur du produit et des services
- sont principalement versées lors de la souscription
- constituent des « accélérateurs » de rétribution fondés sur des volumes ou valeurs de vente.

L'existence d'un mécanisme de restitution d'incitation en cas de « défaillance du produit » (résiliation anticipée, intérêt du client lésé, désuétude du produit) est un critère supplémentaire d'analyse de la conformité de l'incitation.

Conseil. Une brève politique écrite de gestion des conflits d'intérêts devrait au minimum décrire les rémunérations des « collaborateurs vie » et les mesures prises pour préserver l'intérêt du client (rémunération qualitative, notamment).

Sources. C. assur., art. L. 521-1 ; L. 522-2 ; Règlement délégué (UE) 2017/2359 de la Commission du 21 septembre 2017 complétant la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences en matière d'information et les règles de conduite applicables à la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance.

