

METTRE EN CONFORMITE SON ENTREPRISE ET SE PREPARER AU CONTROLE ACPR

(Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution)

Réunir ses pièces dans son classeur de conformité
2020

ASTRÉE • AVOCATS

67, avenue Pierre Grenier 92517 BOULOGNE BILLANCOURT cedex
Tél : 01.46.10.43.80 – Fax : 01.47.61.14.85 www.astreeavocats.com

EN COLLABORATION AVEC agēa

L'outil de contrôle qu'agēa vous propose a été conçu par la société Astrée Avocats. Il peut vous permettre de répondre aux obligations de conformité vis-à-vis de votre mandante et de mieux vous préparer à un contrôle ACPR :

- ❖ il vous alerte sur le périmètre du contrôle que vous allez subir
- ❖ il vous permet de rassembler en amont toutes les pièces que vous serez amenés à soumettre au contrôleur. Vous n'aurez pas à les chercher ni à vous rendre compte que vous ne les avez pas. Le contrôleur les consultera dans le cadre d'une présentation claire et structurée qui facilitera au demeurant le contrôle et raccourcira peut-être sa durée.

L'outil est un classeur virtuel que vous allez pouvoir créer réellement ou numériquement dans votre entreprise pour y rassembler, sous la responsabilité d'une personne que vous désignerez, ou sous la vôtre, les pièces qui ont été prévues par la loi et les bonnes pratiques recommandées.

Le contrôle vous sera signalé par l'envoi d'une lettre RAR dite d'assujettissement au contrôle, à laquelle sera jointe la charte du contrôle ACPR qui vous expliquera vos droits en cas de contrôle.

Vous pourrez vous faire assister par le service juridique d'agēa et/ou par un avocat à toutes les phases du contrôle qui est totalement contradictoire.

Ce document est la propriété de la société d'avocats ASTREE AVOCATS, avocats au barreau des Hauts-De-Seine.

Il a vocation à apporter une aide aux intermédiaires pour préparer un contrôle. En aucun cas, il ne se substitue à l'analyse et à l'autorité de l'ACPR et il ne prétend pas garantir l'intermédiaire contre un contrôle sans faille. L'ACPR garde la souveraine appréciation de la régularité et de la conformité de l'exercice professionnel d'un intermédiaire soumis à son contrôle.

C'est également sous toutes les réserves de l'évolution des textes et des pratiques ou des préconisations de l'ACPR que cet outil est livré et devra donc nécessairement évoluer dans l'avenir.

En espérant que cet outil vous servira à y voir plus clair dans votre statut réglementé d'intermédiaire d'assurances, toute les équipes d'ASTREE et d'agēa vous souhaite bon travail dans la réalisation de votre classeur.

Que faire en cas de notification d'assujettissement à un contrôle

1 - Contacter immédiatement le service juridique d'agēa au 01.70.98.48.30

Jérôme Speroni et Aurélie Lebihan vous assisteront pour:

- Vous expliquer le déroulement du contrôle
- Analyser avec vous où vous en êtes quant à l'établissement de votre classeur
- Vous assister dans la préparation des pièces que l'autorité vous demande
- Prendre les décisions avec vous et suivre avec vous et à distance votre contrôle

2 - Ne restez pas seul dans la gestion de ce contrôle

La phase administrative de contrôle sur place et sur pièces est fondamentale et il est impératif d'être assisté.

3 - Échanger avec vos confrères et agēa pour partager des expériences vécues.

Cet échange permet de trouver des solutions communes et rationnelles qui peuvent servir à tous les agents.

Rappel de la procédure ACPR

Une procédure de contrôle résulte d'une décision administrative qui est notifiée.

La procédure contient plusieurs phases:

- ➡ Phase d'enquête
- ➡ Phase d'échanges entre l'ACPR et l'IA (Phase de conclusions)
- ➡ Phase éventuelle de procédure de poursuite

La procédure est contradictoire.

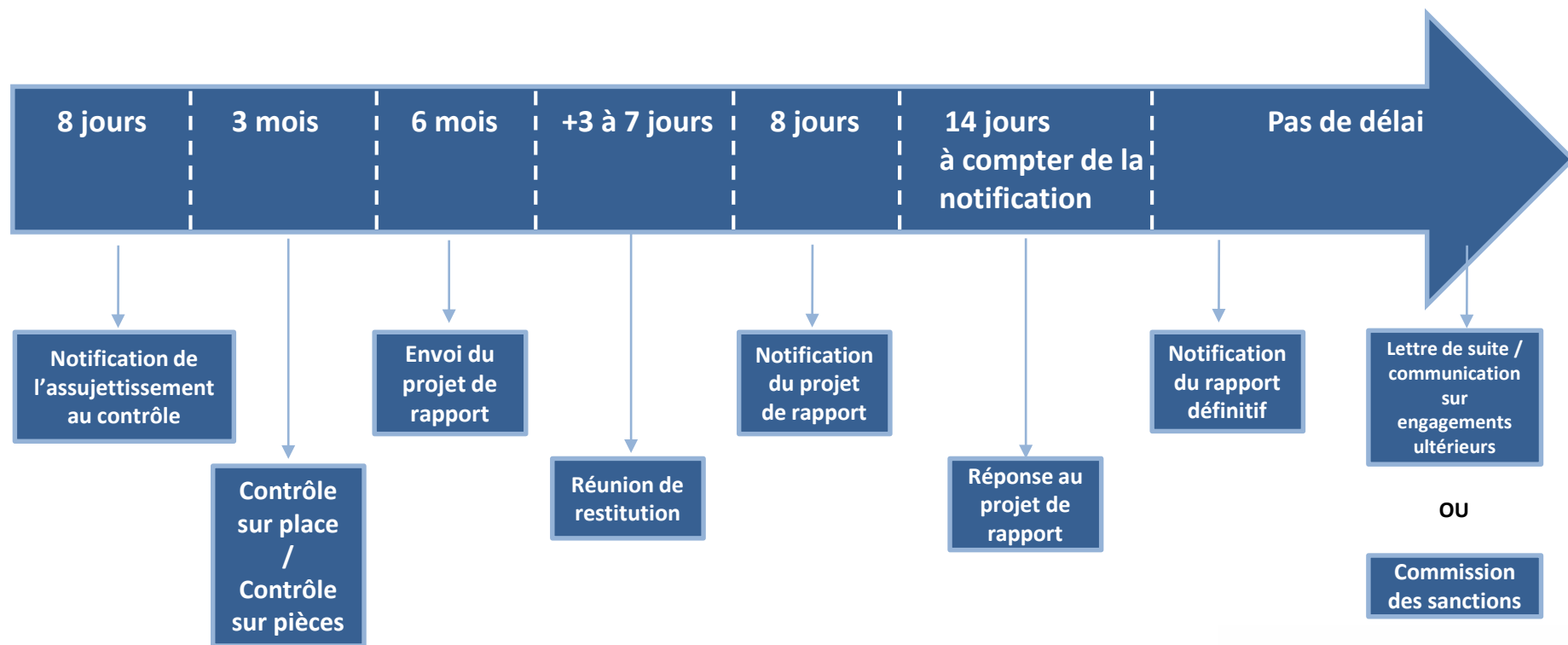
L'Intermédiaire peut être assisté à toutes les phases de la procédure.

Les pouvoirs de l'ACPR sont larges :

- ➡ pouvoir d'investigation important
- ➡ pouvoir de perquisition
- ➡ relation avec le parquet

Il existe maintenant une procédure simplifiée dite « contrôle sur pièces ». Cette procédure raccourcit la phase d'enquête qui se résume exclusivement à des échanges de pièces à distance sur des domaines particuliers.

Rappel de la procédure ACPR



Modalités de déclenchement du contrôle

Les entités présentant un risque

- Plaintes à l'ACPR ou sur la plateforme Abe-infoservice.fr
- Entités identifiées par la cellule de l'ACPR spécialisée dans l'analyse des publications commerciales et publicitaires comme ayant de mauvaises pratiques

Les sondages dans le cadre de la surveillance des acteurs

- Secteur d'activité (banque / assurance)
- Statut réglementaire (agents / courtiers / etc.)
- Territoire (régions, départements)
- Canal de distribution
- Modèle économique

Les pratiques de place ou de surveillance des acteurs

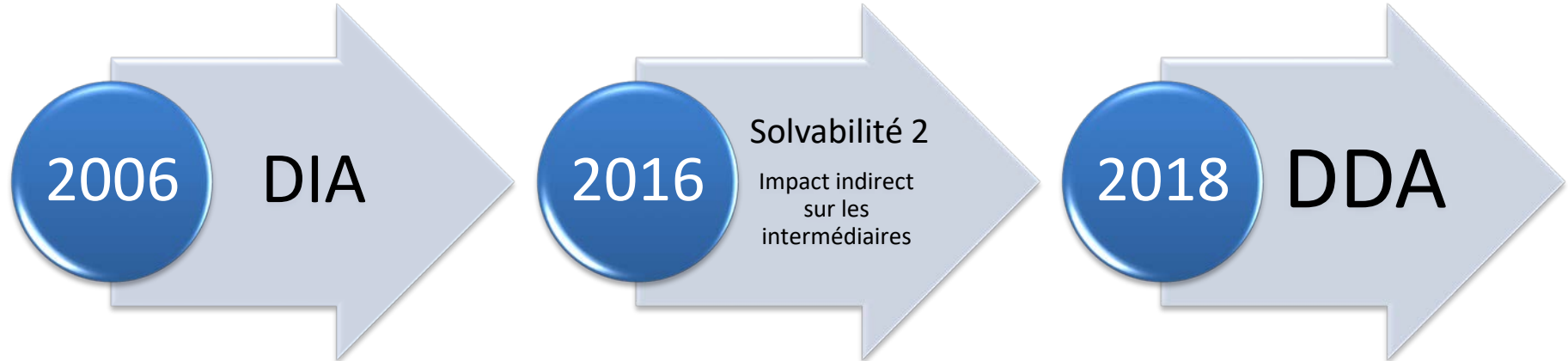
- Contrôles spécifiques à certains secteurs d'activité (assurance maritime, assurance immobilière)
- Certains modes de distribution (en ligne, par téléphone, etc.)

Quelques chiffres

- **7070** courriers ou courriels reçus de la clientèle des organismes bancaires et assurantiels ;
- **77** contrôles sur place dans le domaine de la protection de la clientèle ;
- **2** mises en demeure et une mise en garde ;
- **2380** publicités analysées.

Source : Rapport annuel ACPR 2018

L'évolution dans le temps des exigences réglementaires des intermédiaires d'assurances



Les exigences réglementaires des intermédiaires d'assurances en 2015

STATUT ET ORGANISATION - Rôles et responsabilités 	ORIAS - Conformité des inscriptions ORIAS aux activités, produits et délégations - RC pro conforme aux activités - Garantie financière conforme aux mandats reçus 	SALARIES - Honorabilité - Capacité professionnelle à l'entrée et en cours de carrière - Formation aux procédures internes réglementées 
OBLIGATION D'INFORMATION - Communication sincère et exacte de l'information au client - Mentions obligatoires sur tous les supports de communication, les documents pré-contractuels et contractuels 	DEVOIR DE CONSEIL - Livrables de conseil - Modes opératoires - Formation des collaborateurs 	RECLAMATIONS CLIENTS - Organisation et processus de traitement dont qualification - Formation des collaborateurs
LAB - Classification - Procédure - Formation des collaborateurs	LAT - Procédure - Solutions de filtrage	APPORTEURS - Convention et nature des sous délégations conformément aux délégations reçues - Transparence de la chaîne de délégation - Contrôle permanent des apporteurs
FOURNISSEURS - Existence de Conventions		

Les exigences réglementaires des intermédiaires d'assurances **étendues avec S2 et DDA**

STATUT ET ORGANISATION - Rôles et responsabilités - Risques, Contrôle interne, Audit - Cartographie des risques & Livrables - Politique de Sous-traitance - Plan de continuité d'activité - Gouvernance produits  	ORIAS (intermédiaires d'assurance) - Conformité des inscriptions ORIAS aux activités, produits et délégations - RC pro conforme aux activités - Garantie financière conforme aux mandats reçus  	SALARIES - Honorabilité - Capacité professionnelle à l'entrée et en cours de carrière - Formation aux procédures internes réglementées - Formation continue  
OBLIGATION D'INFORMATION - Communication d'une information claire exacte et non trompeuse - Renforcement des mentions obligatoires sur tous les supports de communication, les documents pré-contractuels et contractuels - Modalités d'exécution de l'obligation d'information  	DEVOIR DE CONSEIL - 3 niveaux de conseil - Livrables de conseil - Modes opératoires - Formation des collaborateurs - Modalités d'exécution du devoir de conseil  	RECLAMATIONS CLIENTS - Organisation et processus de traitement dont qualification - Formation des collaborateurs - Reporting en amont et en aval 
LAB - Classification - Procédure - Formation des collaborateurs 	LAT - Procédure - Solutions de filtrage étendues à des listes US, GB...	APPORTEURS - Convention et nature des sous délégations conformément aux délégations reçues - Transparence de la chaîne de délégation - Contrôle permanent des apporteurs 
FOURNISSEURS (intermédiaires d'assurance) - Existence de Conventions - Respect des délégations - Respect des engagements de services 	LAF (Fraude), LAC, CNIL - Procédures - Formations - Contrôle interne 	

Organisation de la structure

Vous devez être en mesure de mettre en forme votre organisation au moyen :

- ① d'un organigramme et**
- ② d'une note décrivant vos activités réglementées.**

Ces documents sont essentiels car ils vous seront systématiquement demandés en cas de contrôle des autorités.

Ces documents permettent d'avoir une vision globale de l'organisation de l'entreprise.

NB : l'icône  désigne les livrables à réaliser et à insérer dans le classeur conformité lorsque vous êtes également courtier d'assurance.

Vous êtes Agent Général et vous avez été immatriculé par votre mandant à l'ORIAS depuis la création du registre.

Si vous proposez à vos clients des produits qui ne sont pas ceux de votre mandant, vous devez également vous immatriculer en tant que :

- ❖ **Courtier**
- ❖ **Mandataire d'assureur (MA) ou d'intermédiaire (MIA)**
- ❖ **Mandataire d'assureur lié (MAL)**

Si vous proposez des crédits quelle qu'en soit la nature, vous devez également vous immatriculer en qualité d'IOBSP (intermédiaire en opérations de banque et service de paiement) en choisissant le statut de courtier ou de mandataire. Le choix de ce statut dépend des conditions dans lesquelles le mandant vous a référencé.

Vous pouvez disposer de plusieurs immatriculations au registre ORIAS. Il vous appartient de décider, compte tenu de votre organisation, si vous devez réaliser un ou plusieurs classeurs par entité.

Le site de l'ORIAS: www.orias.fr vous fournit toutes les instructions et formulaires requis pour réaliser rapidement votre immatriculation.

Organisation et Gouvernance

① Extrait K-Bis

Insérez un extrait k-bis de votre société si vous êtes :

- ☐ Société d'agence générale
- ☐ Courtier personne physique
- ☐ Société de courtage
- ☐ Personne morale MIA – MA– MAL
- ☐ Courtier IOBSP

Insérez tous les extraits k-bis concernant chacune de vos entités.

Greffes du Tribunal de Commerce de Paris
1, quai de la Corse
75193 Paris Cedex 04

EXTRAIT : DU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS
du 27 avril 2009

IDENTIFICATION

Dénomination sociale : [REDACTED]
Numéro d'identification : [REDACTED]
Numéro de gestion : [REDACTED]
Date d'immatriculation : 17 janvier 2005

RENSEIGNEMENTS RELATIFS A LA PERSONNE MORALE

Forme juridique : Société
Au capital de : 300 000,00 €
Adresse du siège : [REDACTED] 75008 Paris
Activités principales de la société : [REDACTED]
Durée de la société : [REDACTED]
Date d'arrêt des comptes : 31/12
Constitution - Dépôt de l'acte constitutif : Au Greffe du Tribunal de Commerce de Paris le 5 janvier 2005 sous le numéro [REDACTED]

ADMINISTRATION

Gérant : M. [REDACTED]
né le [REDACTED]
de nationalité [REDACTED]
lequelant [REDACTED]

RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'ACTIVITE ET L'ETABLISSEMENT

Origine du fonds ou de l'activité : CREATION
Activité : L'exercice en qualité de la profession [REDACTED]
Adresse de l'établissement principal : [REDACTED]
Début d'exploitation : 11 janvier 2005
Mode d'exploitation : EXPLOITATION DIRECTE

OBSERVATIONS

17 janvier 2005, N°2231 CETTE SOCIETE EST UNITE J.L.L.

ETABLISSEMENTS HORS LE RESSORT DU GREFFE

Greffes de Nanterre (9201)

Délivré à Paris, le 29 avril 2009
Le Greffier,
[Signature]

Le mot "EXTRAIT" ci-dessus agencé que vous êtes en présence d'un original émis
Greffes du Tribunal de Commerce de Paris le 27 avril 2009 sous le numéro [REDACTED]

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Organisation de la structure

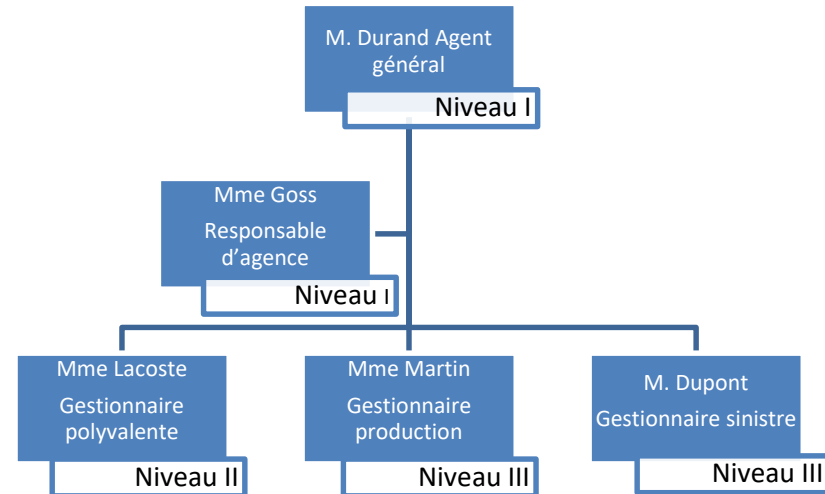
② Organigramme de la structure

A - Livrez un organigramme des personnes salariées de votre agence.

B - Ce document est validé par le représentant légal de la structure.

C - Indiquez les responsabilités et les capacités requises par le poste et acquise par chacun.

D - Créez un onglet par salarié dans lequel vous insérerez les pièces qui suivent en fonction de la situation de chacun.



Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

③ Note décrivant vos activités réglementées

A - Vous devrez rédiger une note synthétique mais néanmoins précise décrivant de façon exhaustive vos activités.

B - Vous identifierez votre clientèle, les produits d'assurances ou d'investissements distribués, vos différents statuts, vos partenaires et la stratégie d'organisation qui est la vôtre.

C - Mettez régulièrement à jour cette note. Elle est sollicitée par les autorités en cas de contrôle.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Organisation et Gouvernance

④ Attestation ORIAS

A - Insérez la dernière attestation que vous avez reçue lors de votre dernier renouvellement ou lors de votre dernière modification.

Devoir de conseil

B - Veillez à ce que les informations contenues dans cette attestation soient toujours à jour et effectuez les modifications qui s'imposent auprès de l'ORIAS par lettre RAR.

C- Si vous exercez l'activité d'IOBSP, vous devez signer un contrat avec votre mandante (établissement de crédit).

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

Obligation d'information

D- Si vous avez plusieurs structures vous devez insérer l'ensemble de vos attestations ORIAS.

Reporting financier



ATTESTATION (Art. R512-5 du code des assurances)

L'ORIAS certifie que l'intermédiaire ci-après

PP Civilité Prénom Nom (+ Nom épouse pour femme mariée)
PM Dénomination Sigle
Adresse 1, 2, 3, 4...
CP Ville cedex

N° unique d'identification RCS (le cas échéant) : **Ville SIREN**

est inscrit au Registre des intermédiaires en assurance

sous le numéro d'immatriculation **N° Immat**

en qualité de **Catégorie**

à effet du **Date inscription dans la catégorie**

L'inscription est valable jusqu'au **28/29 février n+1** ; la demande en vue de son renouvellement devra être adressée à l'ORIAS un mois avant la date d'échéance¹.

L'intermédiaire doit informer l'ORIAS de toute modification de sa situation ou de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son inscription (Art. R. 512-5 du code des assurances) :

- dans le mois qui précède la modification quant elle peut être anticipée,
- ou au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Lorsqu'il est immatriculé au Registre du commerce et des sociétés (RCS), l'intermédiaire doit également communiquer sous 15 jours son numéro d'immatriculation ORIAS au greffe du Tribunal de commerce dans le ressort duquel il est inscrit (Art. R. 512-2 du code des assurances).

Fait à Paris,
Le **date de génération pdf**

Grégoire Dupont
Secrétaire Général

¹ Les modalités de renouvellement seront précisées en temps utiles sur le site www.orias.fr
1, rue Jules Lefebvre 75010 Paris Cedex 08 - contact@orias.fr - T
Agence établie en France (S 214 des assurances - Statut unique de cabinet d'assurance "Securitas"
Assurance agréée par la loi (S 214 - Révision effectuée le 20/01/2011)

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Organisation et Gouvernance

⑤ Attestation d'assurance de responsabilité civile

A - Insérez la dernière attestation RC que votre assureur vous a délivrée en début d'année pour chaque renouvellement.

B - Alimentez chaque année par une nouvelle attestation.

C - Joignez toutes les attestations reçues en cas de couvertures complémentaires (seconde ligne...).

D - Vérifiez que toutes vos activités sont déclarées AGENT / COURTIER / IOBSP.

**ATTESTATION D'ASSURANCE
RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**
(Article R 512-14 du code des assurances)

Nom de l'organisme délivrant les garanties :

Adresse :

Représenté par :

Nom, prénoms :

Qualité :

Atteste que :

Dénomination
(ou nom et prénoms de l'intermédiaire) :

Numéro d'immatriculation
au Registre des intermédiaires
en assurance¹ :

A souscrit un contrat d'assurance qui couvre sa Responsabilité Civile professionnelle conformément aux articles L 512-6, R 512-14 et A 512-4 du Code des assurances

Pour un montant² de :

Pour ses opérations d'intermédiation en assurance.

Police n° :

La présente attestation est valable du 2009 au 28 février 2010

Fait à le

Signature et cachet de l'organisme délivrant la garantie

¹ A renseigner lorsque l'intermédiaire est déjà inscrit sur le Registre des intermédiaires :

² Le montant de garantie minimum est de :

- 1 500 000 euros par sinistre et 2 000 000 euros par année pour les contrats en vigueur du 1^{er} du nouvel article R. 512-14);
- 1 525 000 euros par sinistre et par année pour les contrats reconduits au 1^{er} jan 31 janvier 2007 (contrats reconduits ou conclus sous l'empire de l'ancien article

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Organisation et Gouvernance

⑥ Attestation de garantie financière



Insérez la dernière attestation qui vous a été adressée par votre garant, en général votre assureur RC, en début d'année pour chaque renouvellement.

L'obligation de garantie financière ne s'applique pas aux agents généraux d'assurance qui ont un mandat écrit d'encaissement des primes et de règlement des sinistres.

Si vous êtes courtier en assurances ou courtier IOBSP, la garantie financière doit être bien calculée (tableau de suivi de la garantie financière).

Contactez-nous pour obtenir les consignes de calcul de la garantie financière sur votre activité de courtage.

ATTESTATION DE GARANTIE FINANCIÈRE (Article R 512-15 du code des assurances)

Nom de l'organisme délivrant les garanties :

Adresse :

Représenté par :

Nom, prénoms :

Qualité :

Atteste que :

Dénomination
(ou nom et prénoms de l'intermédiaire) :

Numéro d'immatriculation
au Registre des intermédiaires
en assurance :

Est garanti par un contrat qui couvre la Garantie Financière conformément aux articles L 512-7, R 512-15 et A 512-5 du Code des assurances

Pour un montant de (minimum 115 000 euros) :

Pour ses opérations d'intermédiation en assurance.

Police n° :

Contrat souscrit par : ☐ L'intermédiaire

☐ Son mandant
Nom ou dénomination sociale du mandant :

La présente attestation est valable du 2009 au 28 février 2010

Fait à le

Signature et cachet de l'organisme délivrant la garantie

¹ A renseigner lorsque l'intermédiaire est déjà inscrit sur le Registre des intermédiaires en as

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

⑦ Tableau de suivi de la garantie financière



Si vous êtes courtier en assurances ou courtier IOBSP, la garantie financière doit être bien calculée, notamment à l'aide d'un tableau de suivi de la garantie financière.

Ce tableau doit référencer vos mandats d'encaissements.

Ne pas oublier vos fonds de roulement !

⑧ Procédure de suivi de votre garantie financière



La procédure précise les règles appliquées pour évaluer le montant de votre garantie financière.

Contactez-nous pour obtenir les consignes de calcul de la garantie financière sur votre activité de courtage.

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

⑨ Politique de gestion des conflits d'intérêts et des rémunérations

A - Lorsque vous commercialisez des contrats de capitalisation et d'assurance vie, vous devez rédiger une note qui identifie toutes les situations qui pourraient créer vis à vis de vos clients un conflit d'intérêt c'est-à-dire que votre conseil pourrait être orienté plus dans votre intérêt ou dans l'intérêt d'un tiers que dans l'intérêt de vos clients.

Il s'agit donc de révéler toutes les relations contractuelles que vous tissez avec des partenaires économiques qui vous rémunèrent dans l'exécution des prestations que vous réalisez pour le compte de vos clients.

B - Vous devez le cas échéant vous interdire certaines diligences ou certaines démarches.

Dans certains cas, le fait de révéler à son client la situation ne suffit pas à faire disparaître le conflit d'intérêt.

Il s'agit notamment de situations qui peuvent naître d'une rémunération versée par un tiers ou de clients pour lesquelles la gestion des intérêts est diamétralement opposée à la gestion d'intérêts d'autres clients.



⑨ Politique de gestion des conflits d'intérêts et des rémunérations

C - Vous devez identifier et révéler toutes vos sources de rémunération et rédiger une politique de rémunération.

Il s'agit à ce stade d'un document de doctrine. C'est-à-dire que le document identifie des règles que vous vous imposez en matière de rémunération.

N'oubliez pas qu'il s'agit tout autant des rémunérations que perçoit la société ou vous-même, que les rémunérations versées à vos salariés ou à des partenaires.

D - Cette note est reproduit sur le papier entête de la société et validée par la direction.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

- ① Vous devez créer dans cet intercalaire autant d'onglets que de salariés en mentionnant leurs noms comme ils figurent sur l'organigramme que vous devez réaliser.
- ② Les salariés concernés ne sont que ceux qui vendent ou gèrent les contrats, pas les autres.
- ③ Vous insérerez dans chaque onglet les pièces nécessaires qui figurent aux pages suivantes.

Il est rappelé que les justificatifs de capacité sont alternatifs : soit un diplôme, soit un stage, soit une expérience opérationnelle.

- ④ Une formation continue de 15h par an est obligatoire depuis le 23 février 2019 pour les salariés affectés aux activités de vente et de gestion de production et pour vous-même.

Les règles de bonne pratique recommandent aujourd'hui, pour les agences de taille significative, d'établir une procédure de recrutement et des fiches de poste qui permettent à l'intermédiaire de justifier d'un suivi et du contrôle de la conformité des capacités professionnelles de ses salariés.

Adressez-vous au service juridique d'agēa pour obtenir les consignes destinées à mettre en œuvre cette procédure et créer vos fiches de poste.

Pour tous les agents, reportez-vous à l'intercalaire 20 pour réaliser le tableau de pilotage des capacités professionnelles à l'embauche et au cours de la vie professionnelle de vos salariés.

Ce tableau de pilotage doit être mis à jour régulièrement et inséré dans votre classeur.

Vos salariés

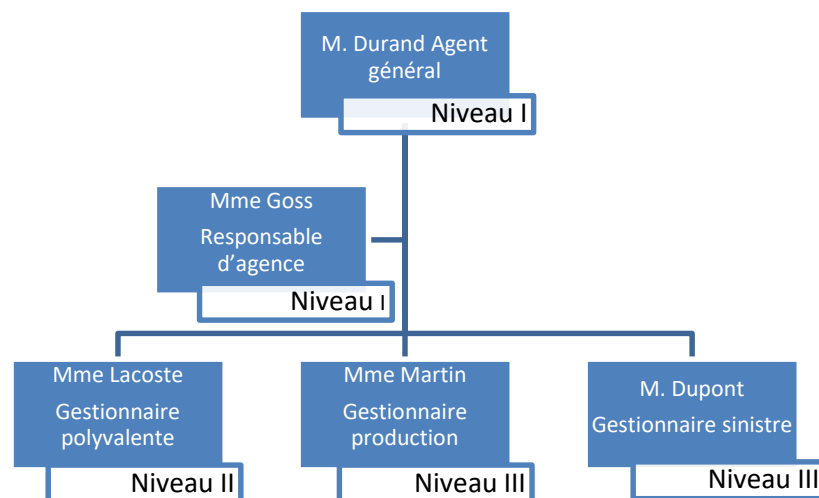
RAPPEL : Organigramme de la structure

A - Livrez un organigramme des personnes salariées de votre agence.

B - Ce document est validé par le représentant légal de la structure.

C - Indiquez les responsabilités et les capacités requises par le poste et acquise par chacun.

D - Créez un onglet par salarié dans lequel vous insérerez les pièces qui suivent en fonction de la situation de chacun.



Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

① Tableau de pilotage des capacités professionnelles

A - Renseignez le tableau indiqué sur la droite,

B - Réunissez les justificatifs et contrôlez- les,

C - Pour tous les postes où un requis de capacité est exigé, veillez à le vérifier à l'embauche et à leur délivrer les formations Initiales.

NOM et Prénom	Fonction et niveau requis	Date d'entrée dans la société	Date de prise de poste	Date de sortie	Justificatif	Niveau lors du recrutement	Niveau effectif	Capacité Oui/Non
GOSS Aurélie	Responsable d'agence Niveau I	01/08/2012	01/08/2012	toujours en poste	Diplôme: Master	I	I	OUI
LACOSTE Corinne	Gestionnaire polyvalente Niveau II	01/09/2003	01/07/2012	toujours en poste	Diplôme: BTS Assurance	II	I	OUI
MARTIN Justine	Gestionnaire de production Niveau III	01/07/2009	02/09/2013	toujours en poste	Formation initiale de deux semaines au sein de la Compagnie mandante (Attestation de formation)	III	I	OUI
DUPONT Thomas	Gestionnaire de sinistre Niveau III	03/09/2012	03/09/2012	toujours en poste	Attestation de fonction: 2 ans comme chargé de clientèle chez un courtier	II	I	OUI

Organisation et Gouvernance

Salariés

Apporteurs d'affaires

Partenaires

Obligation d'information

Obligation de conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

② Attestation d'honorabilité

A – Elle est téléchargeable sur le site de l'ORIAS: www.orias.fr. Une attestation d'honorabilité doit être complétée et signée par tous les salariés au moment de leur recrutement.

B – Informez vos salariés sur la portée de cette attestation et ses conséquences. Etablissez des délégations de pouvoir écrites.

C – Veillez à contrôler et mettre à jour régulièrement ces attestations.

DECLARATION SUR L'HONNEUR ATTESTANT DU RESPECT DE LA CONDITION D'HONORABILITE (Article R 514-1 du code des assurances)

Je soussigné(e) :

Nom :

Prénoms :

Né(e) le :

A :

Code postal : Pays :

déclare sur l'honneur remplir les conditions mentionnées aux I à III et V de l'article L. 322-2 du code des assurances ci-après reproduits.

Article L. 322-2 du code des assurances :

I - Nul ne peut, à quelque titre que ce soit, diriger, gérer ou administrer une entreprise soumise au contrôle de l'Etat en vertu de l'article L. 310-1 ou de l'article L. 310-1-1, une société de groupe d'assurance définie à l'article L. 322-1-2, une compagnie financière holding mixte définie à l'article L. 334-2, ni être membre d'un organe collégial de contrôle de ces entreprises, sociétés ou compagnies, ni disposer du pouvoir de signer pour leur compte, s'il a fait l'objet depuis moins de dix ans d'une condamnation définitive :

- 1° Pour crime ;
- 2° A une peine d'emprisonnement ferme ou d'au moins six mois avec sursis pour :
 - a) L'une des infractions prévues au titre Ier du livre III du code pénal et pour les délits prévus par des lois spéciales et punis des peines prévues pour l'escroquerie et l'abus de confiance ;
 - b) Récid ou l'une des infractions assimilées au recel ou voisines de celui-ci prévues à la section 2 du chapitre Ier du titre II du livre III du code pénal ;
 - c) Blanchiment ;
 - d) Corruption active ou passive, trafic d'influence, construction et détournement de biens ;
 - e) Faux, falsification de titres ou autres valeurs fiduciaires émises par l'autorité publique, falsification des marques de l'autorité ;
 - f) Participation à une association de malfaiteurs ;
 - g) Trafic de stupéfiants ;
 - h) Proxénétisme ou l'une des infractions prévues par les sections 2 et 2 bis du chapitre V° du titre II du livre II du code pénal ;
 - i) L'une des infractions prévues à la section 3 du même chapitre ;
 - j) L'une des infractions à la législation sur les sociétés commerciales prévues au titre IV° du livre II du code de commerce ;
 - k) Banqueroute ;
 - l) Pratique de prêt usuraire ;
 - m) L'une des infractions prévues par la loi du 21 mai 1836 portant prohibition des loteries, par la loi du 13 juin 1907 relative aux casinos et par la loi n° 83-628 du 12 juillet 1983 relative aux jeux de hasard ;
 - n) Infraction à la législation et à la réglementation des relations financières avec l'étranger ;
 - o) Fraude fiscale ;
 - p) L'une des infractions prévues aux articles L. 121-6, L. 121-26, L. 122-6 à L. 122-10, L. 213-1 à L. 213-5, L. 217-1 à L. 217-3, L. 217-6 et L. 217-10 du code de la consommation ;
 - q) L'une des infractions prévues au code monétaire et financier ;
 - r) L'une des infractions prévues aux articles L. 324-9, L. 324-10 et L. 362-3 du code du travail ;
 - s) Les atteintes aux systèmes de traitement automatisé prévues par le chapitre III du titre II du livre III du code pénal ;
 - t) L'une des infractions à la législation ou la réglementation des assurances ;
- 3° A la destitution des fonctions d'officier public ou ministériel.

II - L'incapacité prévue au premier alinéa s'applique à toute personne à l'égard de laquelle a été prononcée une mesure définitive de faillite personnelle ou une autre mesure définitive d'interdiction dans les conditions prévues par le livre VI du code de commerce.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

③ Capacité professionnelle : attestation de fonctions

A - Ce document concerne les salariés qui ont acquis leur niveau de compétence par l'expérience opérationnelle.

B- Cette attestation de fonctions est téléchargeable sur le site de l'ORIAS www.orias.fr et doit figurer sous l'onglet relatif au salarié concerné. Elle est établie et signée par l'employeur concerné par l'expérience opérationnelle.

On ne se fait pas d'attestation à soi-même.

ATTESTATION DE FONCTIONS
(Article R. 514-3 du code des assurances)

TITULAIRE :

Nom :

Prénoms :

Né(e) le :

A :

Code postal : Pays :

Il est certifié que le titulaire de la présente attestation a exercé des fonctions relatives à la production ou à la gestion de contrats d'assurance ou de capitalisation auprès de l'entreprise ou personne ci-après :

Dénomination (on nom et prénoms) :

Adresse :

Qualité : ☐ Entreprise d'assurance
☐ Intermédiaire d'assurance

Le cas échéant, numéro d'immatriculation au Registre des intermédiaires en assurance :

Catégorie(s) : ☐ Courtier
☐ Agent général d'assurances
☐ Mandataire d'assurance
Etablissement de crédit : ☐ Oui ☐ Non
☐ Mandataire d'intermédiaire d'assurance
Etablissement de crédit : ☐ Oui ☐ Non

Du au

Statut ☐ Cadre
☐ Non cadre

Nom et qualité du signataire :

Fait à le

Signature :

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Vos salariés

④ Capacité professionnelle: Livret de stage de niveau I ou II

A - Ce document concerne les salariés dont la capacité professionnelle est établie par l'accomplissement des stages de formation professionnelle de niveau I ou II.

B - Il est classé dans l'onglet pour chaque salarié concerné avec les autres documents le concernant.

C - Vérifiez la bonne tenue et la lisibilité de ce livret de stage pour vous assurer que la formation suivie a été rigoureuse.

D- Les formations mentionnées dans le livret doivent impérativement pouvoir être justifiées par des supports de formation et d'attestation de présence.

Page 1

LIVRET DE STAGE

(Art. R 514-3 du code des assurances)

NIVEAU 1

RÈGLES À OBSERVER
POUR LA TENUE DU LIVRET

Dans la première colonne des pages intérieures, porter le numéro (1, 2, 3, 4) sous lequel figure, au début du livret, l'entreprise ou personne auprès de laquelle le stage a été effectué. Dans les pages intérieures, veillez à ne pas laisser de ligne vierge et à éviter toute rature.

EXTRAITS
DU CODE DES ASSURANCES

Article R 512-9

Les intermédiaires mentionnés aux 1^{er} ou 2^o du I de l'article R. 511-2, les établissements de crédit mentionnés au même article, ainsi que les salariés mentionnés au 2. et aux c à f du 5^o du même article qui exercent des fonctions de responsables de bureau de production ou qui ont la charge d'animer un réseau de production doivent justifier :

1^o Soit d'un stage professionnel d'une durée raisonnable et suffisante sans pouvoir être inférieure à 160 heures. Le stage, dont les principes sont fixés à l'article R. 512-11, doit être effectué :

a) Après d'une entreprise d'assurance ou d'un intermédiaire visés aux "a" et "2" du I de l'article R. 511-2 ;

b) Après d'un centre de formation choisi par l'intéressé lui-même lorsqu'il souhaite accéder à l'activité de courtier en assurances ou en réassurance, ou choisi par l'employeur ou le mandant pour les autres intermédiaires ;

(...)

Article R 512-11

I. - Le stage professionnel mentionné aux articles R. 512-9 et R. 512-10 a pour objet de permettre aux stagiaires d'acquérir, préalablement à l'exercice de l'activité d'intermédiaire ou des compétences en matière juridique, technique, commerciale et administrative définies dans un programme minimal de formation élaboré par les organisations représentatives de la profession et approuvé par arrêté du ministre de l'économie.

II. - Les compétences acquises font l'objet d'un contrôle à l'issue du stage. Les résultats de ce contrôle doivent être annexés au livret de stage prévu à l'article R. 514-4.

Article R 514-3

Il est justifié de la capacité professionnelle prévue par l'article L. 512-5 par la présentation, selon les cas, de l'un des documents suivants :

a) Livret de stage défini à l'article R. 514-4 ;

(...)

Article R 514-4

Le livret de stage, signé par les personnes auprès desquelles le stage a été effectué, comprend en annexe les résultats du contrôle des compétences mentionné au II de l'article R. 512-11. Il est remis dans les plus brefs délais à son titulaire.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

⑤ Capacité professionnelle : Attestation de formation de niveau III

A - Ce document concerne les salariés de niveau III dont la capacité est établie par une formation interne à l'entreprise ou externe par le biais des organismes d'assurances ou d'organismes spécialisés, d'une durée laissée à l'appréciation de l'employeur.

B - Il est classé dans l'onglet pour chaque salarié concerné avec les autres documents le concernant.

ATTESTATION DE FORMATION
(Article R 514-5 du code des assurances)

TITULAIRE :

Nom :

Prénoms :

Né(e) le :

A :

Code postal : Pays :

Il est certifié que le titulaire de la présente attestation a suivi une formation conforme aux dispositions de l'article R 512-12 du code des assurances auprès de la personne, l'entreprise ou l'organisme de formation ci-après :

Dénomination (ou nom et prénoms) :

Nom et qualité du responsable de la formation :

Adresse :

Produits d'assurance sur lesquels a porté la formation :

Fait à le

Signature du responsable de la formation :

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Vos salariés

⑥ Capacité professionnelle: copie des diplômes

A - Ce document concerne les salariés dont la capacité professionnelle est établie par des diplômes, titres ou certificats de qualification

B - Ils sont photocopiés et classés par salarié concerné avec les autres documents concernant le salarié

C - On veillera à faire effectuer régulièrement des stages de formation et on conservera les justificatifs dans l'onglet.



Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

- ① Vous travaillez avec des « sous agents » ou vous faites appel à des travailleurs indépendants non-salariés pour réaliser vos affaires.
- ② Vous devez créer dans cet intercalaire autant d'onglets que de prestataires avec lesquels vous travaillez en mentionnant leurs noms et coordonnées.
- ③ Les prestataires concernés ne sont que ceux qui vendent des produits d'assurances pour votre compte. Ils doivent être courtier ou Mandataire d'intermédiaire d'assurance ou IOBSP et immatriculés à l'ORIAS.
- ④ Ne sont pas concernés les éventuels indicateurs. Nous vous conseillons toutefois d'en dresser la liste et de formaliser un contrat.
- ⑤ Vous insérerez dans chaque onglet les pièces nécessaires qui figurent aux pages suivantes.

Vos apporteurs d'affaires

① Attestation de mandat pour les mandataires d'intermédiaires d'assurance personne physique ou morale

A - Cette pièce a été remplie par vos soins au moment de l'immatriculation à l'ORIAS de la personne physique ou morale.

B - Classez-la dans l'onglet relatif au prestataire concerné.

ATTESTATION DE MANDAT MANDATAIRE D'INTERMEDIAIRE D'ASSURANCE PERSONNE PHYSIQUE

Il est certifié que la personne physique ci-après :

Nom :

Prénoms :

Immatriculée à l'ORIAS sous le n° :

est titulaire d'un mandat visé au 4° du I de l'article R. 511-2 du code des assurances, délivré par l'intermédiaire ci-après :

Nom et prénom ou dénomination de l'intermédiaire :

Numéro d'immatriculation sur le Registre des intermédiaires en assurance :

Nom et prénom du signataire :

Qualité du signataire :

Fait à le

Signature :

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Vos apporteurs d'affaires

② Contrat / protocole de collaboration

A - Vous devez disposer d'un contrat écrit avec vos apporteurs (contrat de mandat) ou prestataires courtiers, lorsque vous agissez en qualité de courtier (protocole de collaboration). Établissez-le en le faisant contrôler par un professionnel ou utilisez les modèles préconisés par agēa et accessibles sur www.agea.fr

B – Faites-le signer à votre prestataire et signez-le.

C – Classez-le sous l'onglet relatif au prestataire concerné.

D - Veillez à revoir et mettre à jour régulièrement vos accords.

MODELE DE MANDAT POUR UN SOUS-AGENT

ENTRE LES SOUSSIGNES,

M....., demeurant à....., dénommé ci-après l'agent général ou le mandant d'une part ;
(ou bien, dans l'hypothèse de l'exercice de l'activité en société de capitaux :

La société....., au capital de.....immatriculée au RCS desous le N° dont le siège est.....représentée paren sa qualité de-), dénommé ci-après l'agent général ou le mandant d'une part ;

ET

M....., demeurant à....., dénommé ci-après agent commercial ou sous-agent, d'autre part ;

ETANT EXPOSÉ QUE :

Par contrat en date du....., M..... (ou bien la SARL...) a reçu de l'entreprise d'assurances..... un mandat d'agent général d'assurances en vue de la représenter sur la circonscription de.....
(inscrire la circonscription exacte).

IL A ETE DECIDE CE QUI SUIIT :

Article 1 - Nature et objet de la sous-agence

M..... confie au sous-agent, qui l'accepte, le mandat de rechercher les risques assurables en vue de la souscription de contrats d'assurances, d'établir tout nouveau contrat, voire de remplacer au besoin ceux existants.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Vos apporteurs d'affaires

③ Attestation ORIAS des prestataires

A - A classer pour chaque prestataire dans l'onglet qui lui est consacré

B - La vérification de l'immatriculation doit être faite aussi souvent que possible par la consultation du site de l'ORIAS www.orias.fr et du fichier EXCEL mis à jour régulièrement sur le site qui mentionne les radiations ou mouvements les plus récents. Et en tout état de cause avant chaque paiement de commission.

On est en infraction quand on rémunère une personne non immatriculée et non inscrite à l'ORIAS.

Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance www.orias.fr

ATTESTATION
(Art. R512-5 du code des assurances)

L'ORIAS certifie que l'intermédiaire ci-après

PP Civilité Prénom Nom (+ Nom épouse pour femme mariée)
PM Dénomination Sigle
Adresse 1, 2, 3, 4...
CP Ville cedex

N° unique d'identification RCS (le cas échéant): **Ville SIREN**

est inscrit au Registre des intermédiaires en assurance

sous le numéro d'immatriculation **N° Immat**

en qualité de **Catégorie**

à effet du **Date inscription dans la catégorie**

L'inscription est valable jusqu'au **28/29 février n+1**; la demande en vue de son renouvellement devra être adressée à l'ORIAS un mois avant la date d'échéance¹.

L'intermédiaire doit informer l'ORIAS de toute modification de sa situation ou de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son inscription (Art. R. 512-5 du code des assurances):

- dans le mois qui précède la modification quant elle peut être anticipée,
- ou au plus tard dans le mois qui suit l'événement.

Lorsqu'il est immatriculé au Registre du commerce et des sociétés (RCS), l'intermédiaire doit également communiquer sous 15 jours son numéro d'immatriculation ORIAS au greffe du Tribunal de commerce dans le ressort duquel il est inscrit (Art. R. 512-2 du code des assurances).

Fait à Paris,
Le **date de génération pdf**

Grégoire Dupont
Secrétaire Général

¹ Les modalités de renouvellement seront précisées en temps utiles sur le site www.orias.fr
1, rue Jules Estienne 75011 Paris Cedex 05 - contact@orias.fr - Tél : 01.53.21.87.85
Agence établie en France sous le statut d'association loi 1901
Associé unique pour la France à l'ORIAS (Association loi 1901)

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Il est obligatoire de compléter le classeur des traités de nomination et de tous les accords que l'intermédiaire a signé surtout s'il dispose de mandats d'encaissement de primes.

Cela permet de pouvoir se référer à ces conventions, de penser à les revoir, de les renégocier régulièrement et de former son personnel aux prescriptions qui ont été prévues par les parties en termes de gestion de production ou de sinistres.

Les volets confidentiels de ces accords seront retirés.

Cet onglet devra être complété des conventions producteur / distributeur (obligation pour l'assurance vie).

① Tableau des partenaires distributeurs

A - Synthétisez dans un tableau EXCEL (.xls .xlsx) la liste de vos fournisseurs, la date des conventions, la circonstance selon laquelle vous disposez ou non d'un mandat d'encaissement des primes et/ou règlement des sinistres.

B – Ce tableau vous servira à faire l'inventaire de vos conventions et à programmer les révision de ces conventions.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

② Conventions conclues avec les assureurs

A - Classez dans cet intercalaire toutes les conventions que la structure d'exercice a signé avec ses fournisseurs :

- **Traité de nomination et avenants,**
- **Convention producteur distributeur**
- **Pour vos activités de courtage : accord de référencement, mandat d'encaissement, délégation de gestion, convention producteur/distributeur, accords avec les grossistes.**

B - Si l'entreprise est certifiée, joignez l'extrait du manuel qualité portant sur les procédures de souscription et de gestion des contrats d'assurances.

C - Joignez également les accords type de mandats écrits que vous êtes amenés à signer avec vos clients entreprises ou particuliers.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Obligation d'information

Dans cet intercalaire, le distributeur va présenter l'application de sa charte des mentions légales à travers plusieurs documents portant les mentions attendues.

Obligation d'information

① Charte des mentions obligatoires

A - Dans votre travail de mise en conformité vous devez établir votre propre charte des mentions obligatoires en fonction de votre statut et de vos activités.

B - Cette charte décline également l'ensemble des supports utilisés par vos soins.

C - Il est important de la réviser régulièrement et de contrôler que toutes les pièces qui vont être archivées dans l'intercalaire sont conformes à la charte.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Obligation d'information

② Papier en-tête

A - Veillez à mettre en conformité:

- Signatures électroniques,
- Supports publicitaires de type plaquettes,
- Site internet.

B – Tous ces supports doivent comporter au minimum votre numéro d'immatriculation ORIAS et toutes les mentions obligatoires visées ci-contre dans l'exemple.

C – Intégrez dans le classeur des modèles vierges de chaque support et faites les évoluer à chaque évolution de votre structure.

Jean Dupont ou sarl Dupont
agent général d'assurance
N° ORIAS 110000

Tel./Fax./Email
1, rue du Bonheur
99999 maville

[N° siren] RCS Ville
SARL au capital de 00000 Euros

Logo compagnie

Cher assuré,
...

Cordialement

Pour toutes questions ou réclamations, adressez-vous à notre agence
Vous pouvez également adresser vos réclamations à l'ACPR
61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09
Registre ORIAS des intermédiaires d'assurance : www.orias.fr

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Dans cet intercalaire, le distributeur va décrire son organisation interne et ses procédures de vente de produits d'assurances. Cela peut prendre la forme d'une note interne qui décrit les procédures dont le déroulé est laissé à la libre appréciation de l'entreprise. Cette note montrera comment l'entreprise a procédé à la conception et à la mise en œuvre des documents normalisés ou non que l'entreprise a dû créer pour remplir ses obligations en matière d'information et de conseil.

Il faut faire simple et ne pas chercher à dire ou décrire des procédures qui n'existent pas dans l'entreprise et que le contrôleur ne pourra pas vérifier dans le cadre d'un contrôle par sondage de dossiers de souscription.

On peut se contenter d'insérer dans cet intercalaire ses documents de conseil sans autre commentaire.

Devoir de conseil

① Procédure de vente

A - C'est un jeu de rôle où vous réunissez vos collaborateurs pour simuler une vente et écrire les étapes de la vente et les livrables associés

B - Vous définirez ensemble des règles et des consignes que tout le monde s'engagera à respecter.

C - Vous écrirez la synthèse et vous diffuserez cette procédure. Elle doit être revue, mise à jour et archivée dans le classeur.

PROCEDURE DE VENTE DE NOS PRODUITS AUTO

Jeanne

- Accueil Client
- Enregistrement de l'affaire dans un fichier client
- Saisie du devis

Paul

- Vérification des pièces et du dossier
- Permis de conduire
- Carte grise
- CNI
- Relevé d'information

Jeanne

- Transmission de la proposition au client avec document d'information et de conseil

Jeanne

- Relance à 15 jours

Jeanne

- Envoi contrat suite à l'accord reçu du client

Paul

- Quittance et contrôle du dossier pour archivage

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Devoir de conseil

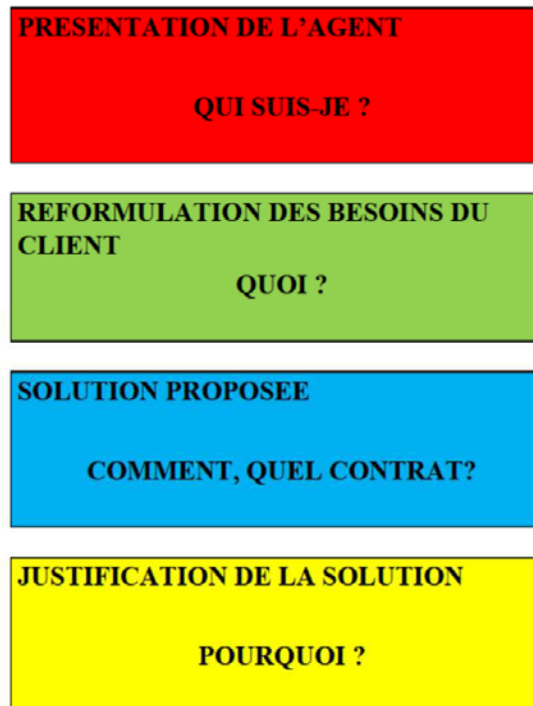
② Fiches d'information et de conseil remises aux assurés

A - Répertoriez et présentez par nature de risques/produit la méthodologie que vous avez adoptée pour formaliser par écrit au client l'information et le conseil que vous devez fournir :

- ❖ Vos propres documents normalisés
- ❖ Les documents normalisés que la compagnie met à votre disposition
- ❖ Vos diligences de vérification et de contrôle du personnel sur ces obligations car des sondages doivent avoir lieu pour vérifier.

B - Si vous avez des manuels qualité, joignez ces extraits de documents

METHODOLOGIE DE LA FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL



Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Dans cet intercalaire, le distributeur va présenter son dispositif de traitement des réclamations.

En qualité d'agent général, vous mettez en œuvre la procédure de traitement des réclamations clients de votre mandante et vous complétez le registre des réclamations fourni par votre mandante, le cas échéant. Ces livrables doivent être insérés dans le classeur.

Si vous êtes également courtier, vous devez mettre en place votre propre dispositif de traitement des réclamations.

Traitement des réclamations

① Procédure de traitement des réclamations



A - Une réclamation est l'expression écrite d'un mécontentement du client à votre égard.

B - Il faut signaler à ses clients la marche à suivre pour faire une réclamation. Dans votre cas, c'est votre agence qui les reçoit, votre mandante est souvent amenée à les gérer pour votre compte.

C - Il faut accuser réception dans les 10 jours et répondre dans les 2 mois et lui indiquer comment sera traité sa réclamation.

D - Il faut écrire la procédure pour l'agence et former le personnel pour que chacun sache gérer une réclamation. Des lettres types pourront être rédigées.

E - Il faut démontrer que l'entreprise tire les conséquences des réclamations de ses clients sur son organisation.

F – Contactez le service juridique d'agēa pour vous procurer les modèles de procédure et être accompagné pour la mise en place du processus.



Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting



② Registre des réclamations

A - Vous devez avoir mis en place un registre des réclamations.

B - Toutes les réclamations reçues doivent être enregistrées dans le registre.

C - A l'occasion de chaque réponse, vous devez mettre à jour le registre.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting



③ Convention de référencement concernant le processus de médiation

A - Dans le cadre des litiges que vous rencontrez avec des consommateurs, la loi vous impose la contractualisation avec un système gratuit de règlement amiable des litiges appelé : MEDIATION.

B - Si vous adhérez à une association professionnelle agréée, ce mécanisme de médiation est automatiquement organisé il vous suffit de le porter sur vos documents et d'insérer dans cet onglet l'attestation d'adhésion à cette association.

Si vous n'adhérez pas, il vous faut prendre contact avec la FFA pour votre métier de courtier d'assurance et signer avec la FFA une convention vous permettant d'utiliser les services du médiateur de l'assurance.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

La mise en œuvre dans son entreprise de l'ensemble des mesures de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme est OBLIGATOIRE uniquement pour les COURTIERs, y compris lorsqu'ils exercent cette activité à titre accessoire.

Cette mise en œuvre doit faire l'objet d'une information et d'une formation claire des mesures à destination du personnel qui est en contact avec la clientèle et qui encaisse les fonds. Il faut faire simple et concret surtout quand on est une petite structure.

Rappel : l'agent général doit mettre en œuvre les procédures définies par la compagnie mandante.

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

① Désignation du correspondant / déclarant

A - Correspondant : interlocuteur entre l'entreprise et les autorités.

B - Déclarant : personne qui adresse à TRACFIN la notification de soupçon.

C - Ces deux fonctions peuvent être exercées par une seule et même personne.

D - Communiquer le nom du déclarant à l'ACPR et à TRACFIN, prévoir un remplaçant en cas d'indisponibilité du déclarant officiel.

E- Il n'est pas inutile de compléter l'organigramme de la mention des personnes désignées comme déclarant et correspondant TRACFIN.



Document¹ à renvoyer à :
TRACFIN 11, rue des deux
communes
93558 MONTREUIL CEDEX
TELECOPIE : 01 57 53 27 91

Libellé de l'organisme :
Secteur professionnel :
Adresse :
Code Postal et Ville :
N° de téléphone de l'organisme :
N° de fax de l'organisme (envoi des AR) :

1- Communication par un organisme de l'identité des personnes désignées pour établir des déclarations auprès de TRACFIN (ARTICLE R.561-23 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER)

Nom et prénom du déclarant	Fonction	Téléphone	Télécopie	Courriel	S'il s'agit du remplacement, indiquez le nom de la (ou les) personne(s) qui n'est plus en activité

2- Communication par un organisme de l'identité des personnes désignées pour répondre aux demandes d'information émanant de TRACFIN (article R.561-24 du Code Monétaire et Financier)
NB : Remplir ce tableau uniquement pour les personnes différentes des déclarants désignés au point 1 ci-dessus.

Nom et prénom du correspondant	Fonction	Téléphone	Télécopie	Courriel	S'il s'agit du remplacement, indiquez le nom de la (ou les) personne(s) qui n'est plus en activité

Fait à le
Nom, Prénom et qualité du signataire :
Signature :

Les informations recueillies dans ce formulaire font l'objet d'un traitement informatique destiné à la constitution d'une base des correspondants/déclarants de TRACFIN. Le destinataire des données est le SCN TRACFIN. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à TRACFIN, 11 rue des deux communes 93558 MONTREUIL cedex.

¹ Ce modèle de document peut être remplacé par un simple courrier sur papier à en tête contenant les mêmes informations.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

② Classification des risques



La classification précise les situations à risques

- sur les clients,
- les produits,
- les opérations,
- et les canaux de distribution.

③ Procédure LAB



A - La procédure est élaborée sur la base de votre classification.

B - La procédure présente votre organisation dans le domaine LAB et les modes opératoires associés.

④ Procédure LAT



La procédure présente le mode opératoire utilisé pour filtrer vos clients à l'aide des listes officielles

Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme

⑤ Formation de l'agent et de ses salariés

A - Formez et informez vous régulièrement avec vos salariés aux procédures imposées par vos mandantes et/ou fournisseurs ou établies par vos soins. Elles ont pour objet d'anticiper une situation de blanchiment de capitaux, de fraudes fiscales ou de financement du terrorisme.

B - Classez et conservez :

- 1. toutes les attestations de formation (interne ou externe à l'entreprise) ;**
- 2. les notes internes portant sur le blanchiment de capitaux et/ou ses moyens de prévention mis en place au sein de l'entreprise.**

C - Évaluez par des tests les acquis des salariés



Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Protection des données personnelles et médicales (RGPD)

Dans cet intercalaire, le distributeur va répertorier les pièces obligatoires et destinées à décrire les conditions dans lesquelles sont organisés dans son entreprise la collecte, le traitement et l'archivage de données personnelles et médicales.

Il est important d'identifier votre statut, soit de sous-traitant » soit de « responsable de traitement », dans les relations avec vos partenaires fournisseurs et apporteurs dès lors que les règles de responsabilité et les livrables à mettre en œuvre au sein de votre structure diffèrent selon le statut retenu.

① Identifier son statut



Dans vos relations avec un Assureur, VOUS ETES...

...responsable conjoint en tant que courtier, même à titre accessoire (convention de courtage, délégation de distribution/gestion où je distribue/gère les contrats de mes clients),

...ou sous-traitant en tant qu'agent général (délégation d'une activité totale de sous-traitance de distribution ou gestion où je distribue ou gère des contrats qui ne font pas partie de mon portefeuille et pour lesquels les données personnelles sont inexploitable en dehors de la convention).

Dans vos relations avec un autre intermédiaire d'assurance, VOUS ETES...

...responsable conjoint (convention de co-courtage),

...ou sous-traitant (si je suis MIA sous-traitant d'un courtier).

Protection des données personnelles et médicales (RGPD)

② Procédure RGPD

A - Votre procédure doit décrire les règles dans les domaines du droit d'information, droit d'accès, droit de rectification, droit d'effacement, droit du retrait du consentement, droit de portabilité, droit de limitation des traitements.

B - De plus vous devez décrire au sein de votre procédure les mesures mises en œuvres au sein de votre structure pour assurer la sécurité des données personnelles.

③ Désignation du Délégué à la protection des données (DPO)

A - Aucune forme particulière n'est exigée pour formaliser la désignation du DPO.

B - Ainsi cela peut provenir d'un e-mail, d'un compte rendu de comité direction tout autre acte qui formalise la nomination de la personne physique en charge de cette fonction.

C – Vous pouvez déclarer votre DPO sur le site de la CNIL. Conservez la preuve de la télédéclaration.

Protection des données personnelles et médicales (RGPD)

④ Registre RGPD

En tant qu'agent général : il s'agit du registre des activités de traitement effectuées pour le compte de votre mandante.

En qualité de courtier : vous devez disposer d'un registre de vos traitements des données personnelles.

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

Lors de ces contrôles, l'autorité sollicite des intermédiaires la communication de pièces relatives à des éléments de contexte. Dans cet intercalaire, vous les préparerez si vous le souhaitez pour être en mesure de gagner du temps et de vérifier que vous êtes en mesure de les réunir.

Dès à présent, veillez à disposer d'un compte bancaire dédié pour chaque mandat ou activité exercée. Pour une parfaite lisibilité de vos flux financiers, nous préconisons d'avoir un compte bancaire dédié à la gestion de votre propre chiffre d'affaires (commissions) et un autre compte bancaire pour gérer les fonds appartenant à votre mandante ou vos fournisseurs.

Reporting

Éléments à réunir:

A - 3 derniers bilans avec grand livre des fournisseurs

B - Fichier client

C - Liste des produits vendus

D - Liste des contrats avec primes/commissions

E - Répartition du chiffre d'affaires par nature de risques et par client

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Exercice du 1/1/2005 au 31/12/2005							Cumuls Trésorerie		
2								Cumuls OD		
3								Cumuls Achats		
4								Cumuls Ventes		
5								TOTAL GENERAL		
6										
7	CJ	F°	A	M	J	CODE	Réf.	LIBELLE	DEBIT	CREDIT
8								CAISSE		
9	CS	01	2005	01	1					
10	CS	01	2005	01	1					
11	CS	01	2005	01	1					
12	CS	01	2005	01	1			Total du folio		
13										
14	CJ	F°	A	M	J	CODE	Réf.	LIBELLE	DEBIT	CREDIT
15								BANQUE		
16	BQ	01	2005	02	14					
17	BQ	01	2005	02	14					
18	BQ	01	2005	02	14					
19	BQ	01	2005	02	14					
20	BQ	01	2005	02	14					
21	BQ	01	2005	02	14					
22	BQ	01	2005	02	14			Total du folio		
23										
24	CJ	F°	A	M	J	CODE	Réf.	LIBELLE	DEBIT	CREDIT
25								OD		
26	OD	01	2005	01	1					
27	OD	01	2005	01	1					
28	OD	01	2005	01	1					
29	OD	01	2005	01	1			Total du folio		
30										
31	CJ	F°	A	M	J	CODE	Réf.	LIBELLE	CREDIT TTC	TVA/B & S
32								ACHATS		445660
33	AC	01	2005	01	1					
34	AC	01	2005	01	1					
35	AC	01	2005	01	1					
36	AC	01	2005	01	1			Total du folio		
37										
38	CJ	F°	A	M	J	CODE	Réf.	LIBELLE	DEBIT TTC	TVA
39								VENTES		445710
40	VE	01	2005	01	1					
41	VE	01	2005	01	1					
42	VE	01	2005	01	1					
43	VE	01	2005	01	1			Total du folio		
44										
46										
47	RECHERCHE D'ECRIURE: Tapez le(s) critère(s) de recherche à la ligne 52									
48	CJ	F°	A	M	J	CODE	Réf.	LIBELLE	DEBIT	CREDIT
49									CREDIT TTC	TVA/B & S
50									DEBIT TTC	TVA
52										
54										

Organisation
et
Gouvernance

Salariés

Apporteurs
d'affaires

Partenaires

Obligation
d'information

Obligation de
conseil

Réclamations

LCB-FT

RGPD

Reporting

agea

agent général d'assurance



ON ASSURE MIEUX
QUAND ON
CONNAÎT BIEN