Travaux du groupe de travail de l'AICA sur les pratiques commerciales (MCWG)



Présentation au GCAF par Julien Reid
Bruxelles, 28 janvier 2025

Sujets abordés



1. Document de mise en œuvre sur le traitement équitable des consommateurs diversifiés
2. Programme continu d'engagement auprès des groupes de consommateurs
3. Autres travaux de l'AICA impliquant le MCWG

Restricted

1. Traitement équitable des consommateurs diversifiés

- Consultation publique sur le projet de document de mise en œuvre : juin à septembre 2024.
- La publication finale est prévue au second semestre de 2025.



Diversité, équité et inclusion (DÉI) en tant que thème stratégique de l'AICA

L'AICA a pour objectif d'aider les contrôleurs d'assurance à mieux comprendre les avantages de la DÉI, les liens entre la promotion de la DÉI et leurs mandats de supervision ainsi que l'éventail des pratiques de supervision disponibles pour la promotion de la DÉI dans le secteur de l'assurance.

Deux principaux domaines d'intervention :

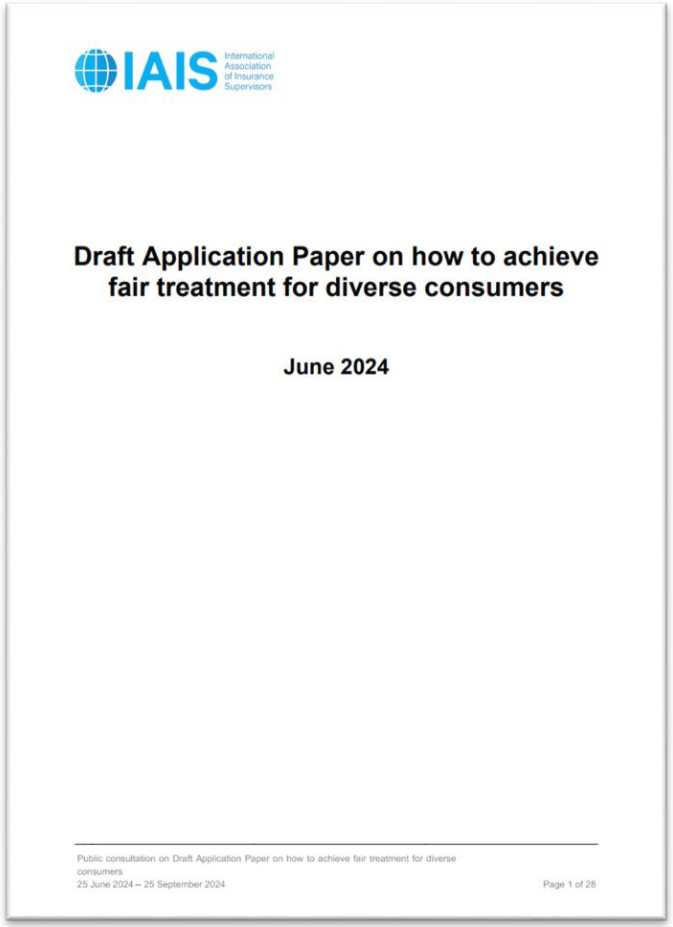
- Comment la DÉI peut influencer la gouvernance, la gestion des risques et la culture d'entreprise d'un assureur, ainsi que les réponses possibles des autorités de surveillance sur le sujet.

  Publication finale du document de mise en œuvre : novembre 2024.

- Comment les considérations liées à la DÉI dans les pratiques commerciales d'un assureur, et leur contrôle, peuvent amener à un traitement plus équitable des consommateurs qui sont vulnérables, mal desservis ou ayant des besoins spécifiques.

  Travaux menés par le MCWG. Le document de mise en œuvre final est prévu au deuxième semestre de 2025.

Consultation publique terminée en septembre 2024 : Comment parvenir à un traitement équitable pour les consommateurs diversifiés?


IAIS International Association of Insurance Supervisors

Draft Application Paper on how to achieve fair treatment for diverse consumers

June 2024

Public consultation on Draft Application Paper on how to achieve fair treatment for diverse consumers
25 June 2024 – 25 September 2024 Page 1 of 28

Ce document se concentre sur les aspects liés à la prestation d'assurance et le service à la clientèle. Il guide les autorités de contrôle, les assureurs et les intermédiaires dans une perspective de DÉI afin d'interpréter et de satisfaire aux exigences du PBA 19.

PBA 19 (Pratiques commerciales) : Le contrôleur exige que les assureurs et les intermédiaires, dans leurs pratiques commerciales, traitent les clients de manière équitable, tant avant la conclusion du contrat que jusqu'à ce que toutes les obligations du contrat aient été remplies..

L'objectif est d'obtenir des résultats justes et équitables pour les consommateurs diversifiés en s'attaquant aux inégalités et en tenant compte, entre autres, des nuances culturelles, des réalités linguistiques, de la littéracie et des risques uniques auxquels ils sont confrontés.

Consommateurs/clients diversifiés : personnes qui ne font pas partie du profil normatif ou général du consommateur que les assureurs et intermédiaires anticipent le plus souvent et auquel ils s'adressent. Leurs besoins peuvent différer en raison de leurs caractéristiques de diversité et/ou de leur situation de vulnérabilité.

IAIS

Structure du projet de document de mise en œuvre

Section 1 :

- Contexte et objectifs
- Interprétation des termes clés
- **Principe de proportionnalité et respect des spécificités juridictionnelles**

Section 2:

- L'application des concepts liés à la DÉI au traitement équitable des clients est compatible avec la **tarification fondée sur le risque** et avec **l'autonomie de l'assureur** concernant l'étendue de ses activités

Section 3:

- La **signification de l'expression "consommateur diversifiés"** et les liens avec la vulnérabilité des consommateurs
- La manière dont le traitement inéquitable des consommateurs diversifiés peut se produire

Section 4:

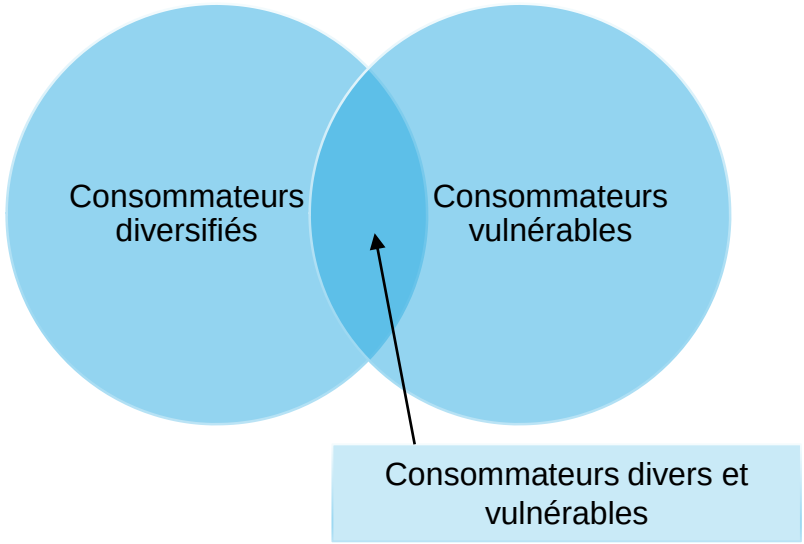
- **Recommandations sur la façon de mettre en œuvre le PBA 19** tout au long du cycle de vie d'un produit et **l'adoption d'une culture d'entreprise appropriée** afin de garantir un traitement équitable des consommateurs diversifiés.
- Suggestions pour une **mise en œuvre optimisée du PBA 19** pour générer un secteur de l'assurance **plus inclusif et répondant mieux aux besoins d'une diversité de consommateurs**

Survenance de traitements inéquitables des consommateurs diversifiés

D'après les exemples fournis par les membres du MCWG et les observations des groupes sondés, des consommateurs diversifiés ont déjà été traités injustement et pourraient continuer à l'être, dans les cas suivants :

- une assurance qui ne répond pas adéquatement aux besoins du client;
- des enjeux liés au traitement du client post-vente;
- manque d'accès aux produits d'assurance;
- ciblage intentionnel des consommateurs vulnérables.

Graphique 1 : La diversité et la vulnérabilité des consommateurs peuvent s'entrecroiser



Encadré 2 : Exemples de caractéristiques des consommateurs diversifiés exclus de produits d'assurance ou faisant face à des enjeux d'assurabilité

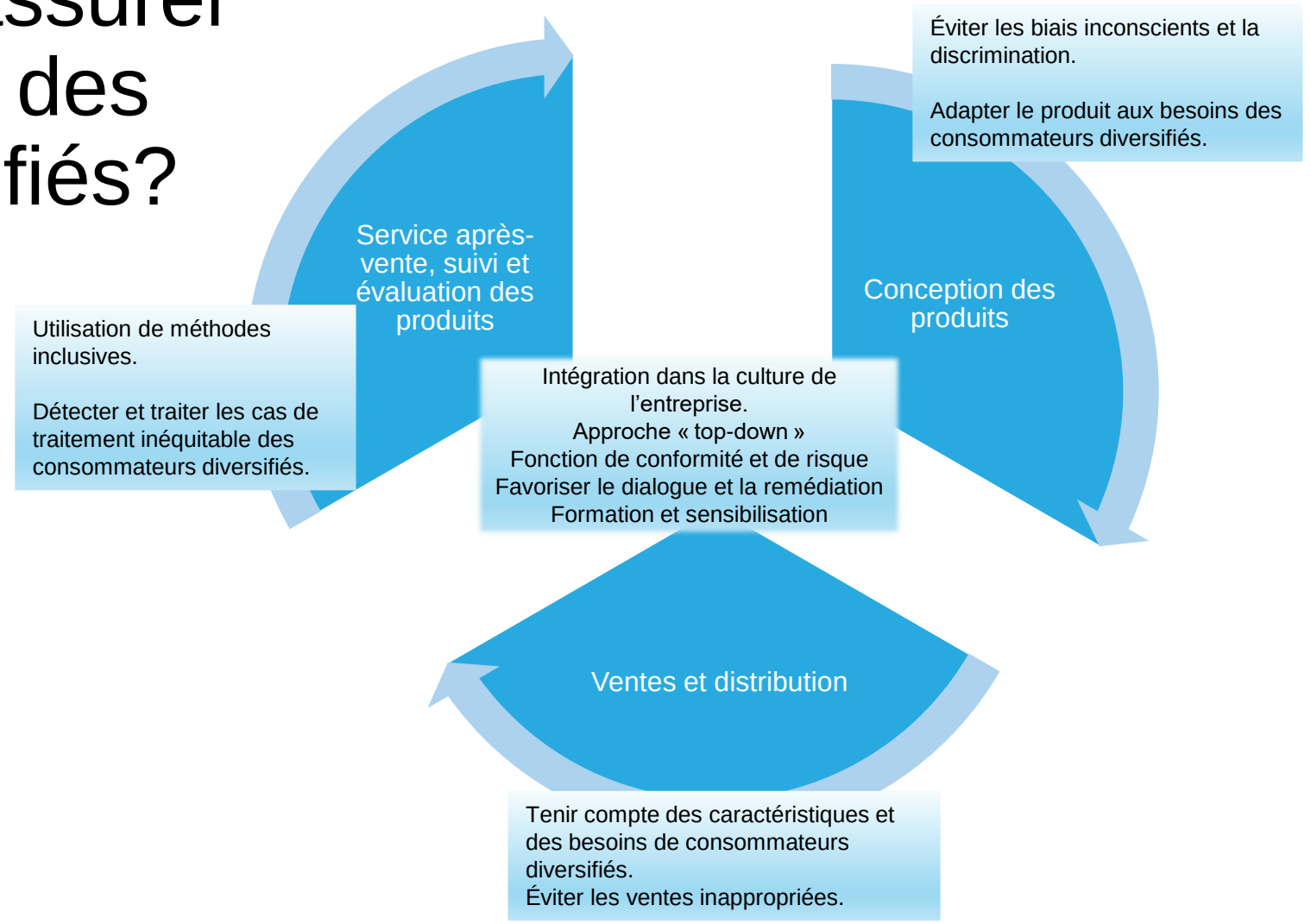
Sexe, profession, discrimination raciale/ethnique, orientation sexuelle ou identité de genre (LGBTQ+), handicap, conditions/maladies préexistantes, faible niveau socio-économique, etc.

Comment mettre en œuvre le PBA 19 de manière à assurer un traitement équitable des consommateurs diversifiés?

Le document formule des recommandations afin d'intégrer le PBA 19 dans la culture de l'entreprise et tout au long du cycle de vie du produit.

L'accent est mis sur le rôle que les autorités de contrôle peuvent jouer pour que le secteur de l'assurance soir plus inclusif, atteigne son but et reflète les divers besoins des consommateurs, notamment en :

- façonnant l'environnement de la fonction de surveillance;
- facilitant le développement des marchés.



Restricted

2. Programme continu d’engagement auprès des groupes de consommateurs

Écouter le consommateur

- L'AICA s'est efforcée de renforcer son engagement envers les acteurs qui apportent une plus-value concernant la perspective et l'expérience des consommateurs — p. ex. : les organisations de défense des consommateurs, certains groupes de réflexion et des chercheurs universitaires.

- Depuis 2023, il existe un programme d'engagement spécifique impliquant environ 15 groupes de consommateurs du monde entier (à raison de 3 réunions par an).

- Dans le cadre de ce programme, le MCWG rencontre ces groupes de consommateurs pour une réunion virtuelle de deux heures.

- Les thèmes abordés en 2023 et 2024 étaient les suivants :
  - les implications pour les consommateurs de l'utilisation de l'IA par les assureurs;
  - les lacunes de protections et d'assurance concernant les catastrophes naturelles;
  - la vulnérabilité et la diversité des consommateurs;
  - les communications dans le processus de vente.

3. Autres travaux de l’AICA impliquant le MCWG

Autres travaux de l'AICA impliquant le MCWG

- **Intelligence artificielle** : publication du document de mise en œuvre sur la supervision de l'intelligence artificielle dans le secteur de l'assurance.
  - La période de consultation se termine en février 2025, la publication finale est prévue au 3e trimestre de 2025.
  - Il est aussi prévu de mettre à la disposition des membres des ressources pour soutenir la supervision de l'IA, notamment des listes de contrôle et d'autres outils pratiques.
  - L'AICA prévoit ajouter des questions liées à l'évaluation des risques émergents résultants de l'utilisation de l'IA en assurance.
  - Évaluation du rôle joué par l'IA dans le processus de gestion des risques des assureurs.
- **Changements climatiques** : publication au 2e trimestre de 2025 du document de mise œuvre (consolidé GWG et MCWG) sur le risque climatique.
  - Les sections concernant les pratiques commerciales ont fait l'objet d'une consultation publique terminée en février 2024.

Autres travaux de l'AICA impliquant le MCWG

- **Inclusion financière** : la consultation publique portant sur la mise à jour du document de mise en œuvre sur la réglementation et le contrôle de marchés d'assurance plus inclusifs est prévue au 3e trimestre 2025.

- **Résilience opérationnelle** : la publication du document de mise en œuvre sur la résilience opérationnelle est prévue au 3e trimestre 2025.

- **Écarts de protection** : publication spéciale du GIMAR au 4e trimestre 2025 sur les implications, pour la stabilité financière, des lacunes de protection liées aux catastrophes naturelles.



Merci