

Exemples de déclinaisons possibles d'administration des sanctions selon les fautes réalisées

Annexe n°1

Problématiques liées à l'immatriculation ORIAS

Résumé :

Le présent document propose des combinaisons possibles entre les principales fautes et manquements commis par les courtiers de Praeconis et les sanctions subséquentes pouvant leurs être attribuées à l'issue d'une procédure de sanction spécifique.

Il s'agit de proposer des exemples de sanctions graduées en fonction des diverses thématiques dans lesquelles se situeraient les fautes.

Les déclinaisons ainsi proposées ont uniquement pour but de guider l'organe de sanction à administrer la sanction la plus adaptée en fonction du contexte, mais ce dernier reste libre d'apprécier l'opportunité d'une sanction.

Retard dans la production de l'attestation d'immatriculation

Contexte :

en temps réel, Praeconis dispose de la situation du courtier dans les registres de l'ORIAS. Pour des raisons administratives liées à l'organisme, il est possible que le courtier soit retardé et à fortiori, que l'attestation de renouvellement soit transmise plus tardivement.

Services susceptibles de constater le manquement :

en temps réel, le service Business Broker est informé de la situation du courtier vis-à-vis de l'ORIAS. De plus et avant chaque paiement, le contrôle de gestion vérifie que le courtier est bien immatriculé à l'ORIAS.

Actions :

en cas de défaillance dans la communication de l'attestation de renouvellement, le service Business Broker relance le courtier par email dans un premier temps, pour obtenir l'attestation de renouvellement manquante.

Délai :

le courtier a 15 jours pour répondre.

Sanctions possibles :

- à défaut de réponse du courtier dans le délai imparti : suspension du code et non-paiement des commissions jusqu'à communication de l'attestation de renouvellement à jour.
- En cas de réponse du courtier dans le délai imparti : si le courtier n'a pas obtenu le renouvellement de son attestation ORIAS : fermeture du code, non-paiement des commissions et résiliation de la convention de distribution ; Si le courtier est en attente de son attestation ORIAS : suspension des codes et non-paiement des commissions en cours pour la période de non-immatriculation.



Radiation du numéro d'immatriculation

Contexte :

le courtier ferme son activité ou est interdit d'exercer l'activité de courtage.

Services susceptibles de constater le manquement :

en temps réel, le service Business Broker est informé de la situation du courtier vis-à-vis de l'ORIAS. De plus et avant chaque paiement, le contrôle de gestion vérifie que le courtier est immatriculé à l'ORIAS.

Sanctions obligatoires :

résiliation de la convention de courtage et fermeture de code.

Sanction conséquente :

non-paiement des commissions à compter de la radiation.

Rappel :

- En cas de commissions générées à tort après la radiation du courtier, celles-ci seraient définitivement conservées par Praeconis, même en cas de ré-immatriculation à l'ORIAS du courtier.
- En cas de radiation du courtier, passé le délai d'un an, la clientèle du courtier est automatiquement transférée à PRAECONIS sauf éventuelle reprise par un autre cabinet de courtage ou de cession à un autre intermédiaire d'assurance.



Non-respect des obligations issues de la DDA



Non-respect du devoir de conseil



Absence de détermination des besoins du prospect



Non transmission de la totalité des documents composant la liasse contractuelle à Praeconis et/ou à l'adhérent (demande d'adhésion, fiche IPID, tableau des garanties, mandat SEPA...)



Absence d'information sur l'échéance anniversaire (au 31 décembre) et de la possibilité de résiliation infra-annuelle

Services susceptibles de constater le manquement :

la cellule qualité de LIBRASSUR lors des écoutes téléphoniques des enregistrements, la cellule requalification de l'ACV, ou encore lors de l'appel de courtoisie – conformité.

Sanctions possibles :

- S'il s'agit du premier manquement ou d'un manquement isolé et non répété : le courtier reçoit un rappel de ses obligations et de nos procédures internes, par le biais d'un appel téléphonique et d'un email à intégrer dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT ».
- En cas de récurrence, un avertissement peut être alloué au courtier et mentionné dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT », le cas échéant.
- En cas de manquements répétés et non isolés, le mode de commissionnement peut être passé au linéaire pour les affaires nouvelles (ce qui implique potentiellement un avenant à la convention de distribution).
- En cas de manquements réitérés malgré l'administration de plusieurs sanctions, ou de manquements graves, la convention de distribution peut être résiliée.

Non-respect de la loi encadrant le démarchage téléphonique



Incohérence de la vente à distance avec la demande d'adhésion



Absence de consentement à être enregistré



Démarchage téléphonique donnant lieu au non-respect d'une vente réalisée en deux temps avec présence de deux enregistrements audios



Vérification de la capacité juridique (absence de mise sous tutelle ou curatelle)



Absence des mentions légales du courtier

Services susceptibles de constater le manquement :

la cellule qualité de LIBRASSUR lors des écoutes téléphoniques des enregistrements, la cellule requalification de l'ACV, ou encore lors de l'appel de courtoisie – conformité.

Sanctions possibles :

- S'il s'agit du premier manquement ou d'un manquement isolé et non répété : le courtier reçoit un rappel de ses obligations et de nos procédures internes, par le biais d'un appel téléphonique et d'un email à intégrer dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT ».
- En cas de récidive, un avertissement peut être alloué au courtier et mentionné sur le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT » le cas échéant.
- En cas de manquements répétés et non isolés, le mode de commissionnement peut être passé au linéaire pour les affaires nouvelles (ce qui implique potentiellement un avenant à la convention de distribution).
- En cas de manquements réitérés malgré l'administration de plusieurs sanctions ou de manquements graves, la convention de distribution peut être résiliée.

Pratiques frauduleuses, déloyales, ou suspectes des courtiers



Signature électronique effectuée par le courtier à la place de l'adhérent



Ventes fictives (personnes inexistantes ou décédée...)



Utilisation de la même boîte mail générale pour la conclusion de plusieurs affaires ou de numéros de téléphone non attribués (téléphones prépayés)



Non concordances des informations contractuelles avec l'enregistrement fourni



Création de boîte mail pour l'adhérent



Utilisation d'une adresse email déjà détectée comme frauduleuse (liste noire des emails)

Services susceptibles de constater le manquement :

la cellule qualité de LIBRASSUR lors des écoutes téléphoniques des enregistrements, le CSC lors de la saisie de la vente, l'ACV en cas de requalification, le service d'appel courtoisie-conformité et plus largement toutes entités qui en auraient connaissance.

Mesures possibles en cas de manquement suspecté :

- Dans un premier temps, l'inspecteur en lien avec le courtier lui rappelle ses obligations dans le cadre d'un appel téléphonique et en parallèle un courrier est envoyé par le service conformité au courtier. Ces actions sont intégrées dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT ».
- Si la suspicion persiste, le code courtier et les commissions sont suspendus à titre conservatoire le temps d'instruire l'affaire en interne.
- Si les pratiques employées demeurent suspectes, les affaires nouvelles sont systématiquement transmises à la cellule requalification de l'ACV et la convention de distribution n'est pas renouvelée.

Sanctions en cas de manquement avéré :

la cellule qualité de LIBRASSUR lors des écoutes téléphoniques des enregistrements, le CSC lors de la saisie de la vente, l'ACV en cas de requalification, le service d'appel courtoisie-conformité et plus largement toutes entités qui en auraient connaissance.

Mesures possibles en cas de manquement suspecté :

- Résiliation de la convention de courtage et fermeture du code courtier.
 - Aucun versement de commission (l'affaire concernée est invalidée ou annulée).
- Dans l'hypothèse où une commission aurait été versée, celle-ci devra être immédiatement rappelée auprès du courtier. Pour les affaires antérieurement validées, les commissions continuent d'être versées.

Suites judiciaires envisageables :

En cas de manquement constitutif d'une infraction pénale, celle-ci pourra faire l'objet d'une plainte déposée auprès du procureur de la République du tribunal compétent. En cas de préjudice personnellement subi par PRAECONIS, la responsabilité civile du courtier pourra également être engagée.



Non-conformités contractuelles

Non-conformité :

Demande d'adhésion incomplète ou utilisation de versions antérieures/obsolètes par le courtier

Les services susceptibles de constater ces manquements :

la cellule qualité de LIBRASSUR lors des écoutes téléphoniques des enregistrements, le CSC lors de la saisie de la vente, l'ACV en cas de requalification, le service d'appel courtoisie-conformité et plus largement toutes entités qui en auraient connaissance.

Sanctions possibles :

- Avertissement au premier manquement constaté, accompagné d'un rappel de la procédure d'adhésion et d'un renvoi des documents à jour par le biais d'un appel téléphonique et d'un email à intégrer dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT ».
- Au deuxième manquement, non renouvellement de la convention de distribution, à son échéance.

Taux de chute supérieur à 30% :

Services susceptibles de constater le manquement :

Chaque trimestre, le contrôle de gestion réalise un récapitulatif des taux de chute sur 24 mois pour chaque courtier.

Sanctions possibles :

(Il s'agit de déterminer si le taux de chute résulte d'une mauvaise appréhension des produits distribués ou d'un manquement spécifique commis par le courtier.)

- Dans le premier cas, le service Business Broker se rapproche du courtier pour lui fournir un accompagnement complémentaire dans le cadre de la distribution des produits Praeconis. A terme, il est prévu dans le plan de développement de Praeconis, d'insérer un traitement dans le CRM consistant à envoyer un email automatique pour proposer un rendez-vous avec le commercial, dès lors que le taux de chute est supérieur à 30%.

- Dans le deuxième cas, le courtier est susceptible de recevoir un avertissement, selon la gravité de ses manquements. Il peut également faire l'objet d'une rétrogradation au niveau de son mode de commissionnement et être en mode linéaire pour les affaires nouvelles (ce qui implique potentiellement un avenant à la convention de distribution).
- La résiliation est une sanction possible.

Baisse de la note Altares de 25%

Services susceptibles de constater le manquement :

contrôle annuel de la note Altares par le service Business Broker. A terme, un lien constant avec le site internet ALTARES permettra d'avoir accès en permanence à la note actualisée du courtier.

Sanctions possibles :

- Changement du mode de commissionnement et passage au mode linéaire pour les affaires nouvelles (ce qui implique potentiellement un avenant à la convention de distribution).
- Non-reconduction de la convention de distribution pour l'année suivante.

Absence de mise à jour des nouveaux tarifs par le courtier ou écart de tarifs persistants

Services susceptibles de constater le manquement :

le service CSC informe les services Business Partenaires et Administration Partenaires.

Sanctions possibles :

- S'il s'agit du premier manquement ou d'un manquement isolé et non répété : le service Business Broker envoie un email au courtier pour lui rappeler la nécessité d'intégrer les nouveaux tarifs, en mettant en copie le service Business Partenaires pour que l'inspecteur en lien avec le courtier lui rappelle ses obligations dans le cadre d'un appel téléphonique. Ces actions sont intégrées dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT ».

- En cas de récidive, un avertissement peut être alloué au courtier et mentionné dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT », le cas échéant.
- En cas de manquements répétés et non isolés, le mode de commissionnement peut être passé au linéaire pour les affaires nouvelles (ce qui implique potentiellement un avenant à la convention de distribution).
- En cas de manquements réitérés malgré l'administration de plusieurs sanctions, la convention de distribution peut être résiliée.



PRAECONIS, SAS au Capital de 305 400 euros immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 10 058 426 – RCS Vesoul 527 879 415. Société de courtage d'assurances soumise au contrôle de l'ACPR. Garantie Financière et R.C. conformes au Code des assurances. Siège social – 6 rue Paul Morel – BP 80283 – 70006 Vesoul Cedex