



MEMBRE DU GROUPE ALLIANCE MUTUALISTE

Édition 2024-2025



Procédure de sanction des courtiers



Résumé :

Le présent document a pour objet de définir les sanctions applicables au courtier en suite des fautes commises, ainsi que leurs modalités d'application.

Sommaire

- 01 Type de fautes 4
- 02 Panel de sanctions applicables 8
- 03 Administration des sanctions 10
- 04 Conséquences des manquements et procédure disciplinaire des courtiers 16
- 05 Administration de la sanction 20

www.praeconis.fr

01

Conséquences des manquements et procédure disciplinaire des courtiers

Type de fautes

La liste qui suit constitue une énumération des fautes de nature à déclencher la mise en œuvre d'une procédure de sanction à l'encontre du courtier, dont le résultat peut aller de l'avertissement jusqu'à la résiliation de la convention de courtage.

Cette liste pourra être complétée au fur et à mesure des évolutions législatives et réglementaires et/ou issues de la jurisprudence en matière de conformité et des normes en matière de distribution des produits d'assurance et de notre propre expérience.

Les fautes « **critiques** » apparaissent en orange (étant précisé que la classification fautes « **critiques** » / fautes « non critiques » permet d'orienter la mise en œuvre de la procédure de sanction).



Radiation de son immatriculation au registre de l'ORIAS en qualité d'intermédiaire d'assurance ;



Non-respect des obligations portées par la Directive sur la Distribution d'Assurances entrée en vigueur le 23 février 2016 et de ses piliers essentiels tels que notamment, l'obligation d'information, le devoir de conseil, la transparence vis-à-vis du prospect et la réalisation d'une formation continue (etc.) ;



Non-respect de la loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, ainsi que ses décrets d'application du 17 janvier 2022 sur le démarchage téléphonique en assurance et du 13 octobre 2022, relatif à l'encadrement des jours, horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non sollicitée ;



Non-respect des obligations légales et réglementaires en matière de « Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme » (LCB-FT) et plus particulièrement des articles L.561-15 et suivants du Code monétaire et financier ;



Non-respect du secret médical ou du devoir de surveillance du respect du secret médical (en cas de délégation) ;



Violation des dispositions de lutte contre la corruption, applicables aux secteurs public et privé codifiés notamment aux articles 432-11, 433-1, 435-1 et suivants, 445-1, et suivants du Code pénal et L.442-6 du Code de commerce et/ou tout texte qui viendrait les compléter et/ou s'y substituer ;



Violation des dispositions portées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par le Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD ») et tout autre disposition applicable du droit de l'Union Européenne ou du droit français concernant les Traitements de Données à caractère personnel partagés ;



Plus généralement, le non-respect des règles législatives, réglementaires et professionnelles applicables aux activités des distributeurs en assurance ;



En cas de cessation d'activité, pour quelque cause que ce soit, à la date de ladite cessation ;



Note Altares inférieure à 5/20 ;



Refus de communiquer, quelle qu'en soit la justification, les documents requis par Praeconis ou refus de se soumettre à une procédure de contrôle de sa part, pour des éléments relatifs à l'exécution de la convention de distribution ;



Non-respect des règles de procédures internes applicables au sein de Praeconis ;



Taux de chutes supérieur à 30% de la production annualisée ;



Taux de réclamations sur adhésions supérieur à 2,5% ;



Non-respect des stipulations portées par la convention de courtage ;



Fausses déclarations intentionnelles lors de la demande d'ouverture du code.

02

Panel de sanctions applicables

Panel de sanctions applicables



Avertissement



Suspension temporaire des codes

jusqu'à réalisation complète de ses obligations par le courtier

Suspension de toutes les commissions du portefeuille

jusqu'à réalisation complète de ses obligations par le courtier

Rappel des procédures

internes ou des obligations du courtier

Suspension des commissions

relatives à l'affaire nouvelle non conforme jusqu'à réalisation complète de ses obligations par le courtier (lorsqu'il est possible de mettre en conformité la vente)

Revue du mode de commission



Résiliation de la convention de courtage

et fermeture des codes

Il s'agit d'un panel de sanctions graduées dont la décision motivée est prise par le Comité d'Evaluation, de Suivi et de Sanction, suivant la procédure ci-après détaillée.

03

Administration des sanctions

Administration des sanctions

Constatation des manquements

Les manquements sont constatés par les services internes tels que :

 Le service ACV

 Le service Business Broker

 La cellule qualité

 Le service réclamation

 L'instruction

 L'audit interne

Et plus généralement tout service qui serait amené à relever un point de non-conformité.

Les incidents et actions correctives sont centralisés au sein du tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT ».

Chaque courtier peut faire l'objet de contrôles sur place et d'audits diligentés par les services internes de Praeconis.



Modalité de traitement des manquements

Création d'un ticket JIRA « incident » par l'organe ayant constaté le manquement.

Tous les incidents doivent faire l'objet d'un ticket JIRA et sont remontés au Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions afin qu'il puisse être procédé au traitement des manquements constatés.

Le Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions est composé de 2 cellules :



La cellule « analyse »

qui étudie les manquements et émet des recommandations de sanctions et d'actions ;



La cellule « décision »

qui valide les propositions de sanctions à mettre en œuvre.

Ainsi, le traitement des manquements s'effectue sur 2 niveaux.

1^{er} niveau de traitement :

Étude des manquements par la Cellule Analyse du Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions qui a pour mission d'étudier les manquements remontés.

Elle est composée par un représentant des différents services de Praeconis, et ainsi :



Le service
Business Broker

Le service
Business partenaires

Le service
ACV

Le service
Réclamation

La Cellule Analyse du Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions se réunit chaque semaine.

Lors de chaque séance, le service conformité est en charge de rédiger un compte-rendu détaillé qu'il adresse à la Cellule Décision du Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions, par voie d'emailing.

Dans son compte-rendu, la Cellule Analyse consigne tous les manquements remontés, de même que les renseignements nécessaires ou disponibles pour étayer les faits constatés, à savoir :



Une description des faits fautifs et, si possible, la manière dont le manquement a été commis



La qualification du type de faute (**critique**/non-critique)



L'identité de la personne qui a commis le manquement (voire même de celle des autres personnes impliquées)



La date ou la période à laquelle ce manquement a eu lieu (et date de constatation du manquement)



Le lieu du manquement (si possible)



Et autant que possible, le but recherché par le manquement

La Cellule Analyse émet des recommandations quant aux actions et/ou sanctions à mettre en œuvre au regard des manquements constatés et de l'analyse réalisée.

Dès lors qu'un manquement est constaté, le compte-rendu de la Cellule Analyse est annexé au tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT » en fonction de la gravité du manquement constaté (et ce, même si aucune sanction n'est finalement retenue à son encontre).

2^{ème} niveau de traitement :

Adoption des sanctions par la Cellule Décision du Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions.

La Cellule Décision du Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions a pour mission de valider les actions et/ou sanctions proposées par la Cellule Analyse par rapport aux manquements constatés.



La Cellule Décision est composée de la cellule d'analyse et au besoin des représentants des organes dirigeants tels que :

- **la direction générale** (facultatif)
- **la direction générale déléguée**
qui peut être représentée par le coordinateur de la performance commerciale et le responsable du service Business Broker
- **la direction de la conformité**

04

Conséquences des manquements et procédure disciplinaire des courtiers

Conséquences des manquements et procédure disciplinaire des courtiers

Le traitement à appliquer aux manquements constatés et la procédure disciplinaire à adopter dépendent de la gravité des fautes constatées et du type de courtier, à savoir grossiste ou détaillant.

Sont annexées aux présentes, plusieurs déclinaisons possibles de sanctions en fonction des fautes commises par les courtiers.

(Annexe n°1 : Exemples de déclinaisons possibles d'administration des sanctions selon les fautes réalisées).



Fautes commises par les courtiers détaillants de Praeconis

Analyse et classification de la faute :

le Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions apprécie la gravité du manquement et met en œuvre la procédure de sanction.

En cas de faute critique :

la convention de courtage peut être résiliée immédiatement par Praeconis et dans ce cas, le courtier ne perçoit aucune commission sur la ou les affaires nouvelles non conformes.

En cas de faute non critique :

information du courtier sur la mise en œuvre d'une procédure de sanction et demande d'explication sur les faits reprochés par courrier RAR et par courriel. (À ce stade et en fonction de la gravité de la faute, il est possible de suspendre les codes du courtier ainsi que les commissions à venir et cela, à titre conservatoire, le temps de recueillir ses observations et d'administrer la sanction.)

Le courtier dispose d'un délai **de huit jours** à compter de la réception du courrier RAR pour apporter une réponse et/ou transmettre les éléments manquants et/ou effectuer une action corrective du fait reproché ou suspecté.

À défaut de réponse dans le délai imparti, la procédure de sanction reprend son cours.

En cas de réponse du courtier dans le délai imparti, les services internes compétents analysent les documents transmis et le Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions de Praeconis apprécie les justifications et rectifications du courtier, pour déterminer le bien-fondé d'une sanction.

Fautes commises par les courtiers détaillants des courtiers grossistes

Analyse et classification de la faute :

le Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions apprécie la gravité du manquement et met en œuvre la procédure de sanction.

En cas de faute critique :

le courtier grossiste doit résilier la convention de courtage avec son courtier détaillant et dans ce cas, le courtier grossiste ne perçoit aucune commission sur la ou les affaires nouvelles non conformes.

En cas de faute non critique :

le courtier grossiste est informé par courrier RAR et courriel des manquements commis par son courtier détaillant et pouvant avoir une incidence sur la convention de courtage principale avec Praeconis.

Le courtier grossiste doit alors mettre en œuvre la procédure de sanction auprès de son courtier détaillant et recueillir ses explications sur les faits reprochés. (À ce stade et en fonction de la gravité de la faute, il est possible de suspendre les codes du courtier grossiste ainsi que les commissions à venir et cela, à titre conservatoire, le temps de recueillir ses observations et d'administrer la sanction.)

Le courtier grossiste dispose d'un délai **de 15 jours** à compter de la réception du courrier RAR pour apporter une réponse et/ou transmettre les éléments manquants et/ou faire effectuer une action corrective du fait reproché ou suspecté par le courtier détaillant et/ou communiquer à Praeconis la sanction administrée au courtier détaillant.

À défaut de réponse dans le délai imparti, une procédure de sanction peut alors être initiée à l'encontre du courtier grossiste dans les mêmes conditions que celle initiée à l'encontre des courtiers détaillants de Praeconis.

En cas de réponse du courtier grossiste dans le délai imparti, les services internes compétents analysent les documents transmis et le Comité d'Évaluation, de Suivi et de Sanctions de Praeconis apprécie les justifications et rectifications communiquées par le courtier détaillant au courtier grossiste, ainsi que le type de sanction administrée le cas échéant.

05

Administration de la sanction

Administration de la sanction



À l'issue de la procédure de sanction, un courrier est envoyé au courtier pour l'informer de la sanction retenue.



Si aucune sanction n'est retenue à son encontre, le courtier est alors informé par e-mail et le cas échéant, la suspension de son code est levée.



En cas de sanction prise à son encontre, le courtier est informé de la sanction par un courrier RAR circonstancié, dans lequel sont rappelés les manquements qu'il a commis, ainsi que, le cas échéant, l'insuffisance de ses observations et/ou de ses actions correctives.



Toutes les actions entreprises à l'encontre du courtier, ainsi que les sanctions administrées sont impérativement mentionnées dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT ».



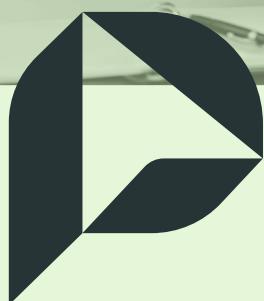
De même, les correspondances entre le courtier et Praeconis relatives à un manquement sont relatées dans le tableau partagé « FICHE DE GESTION INCIDENT ».

**Annexe n°1 : EXEMPLES DE DÉCLINAISONS
POSSIBLES D'ADMINISTRATION DES SANCTIONS
SELON LES FAUTES REALISÉES**



Le copilote de vos ambitions.

www.praeconis.fr



PRÆCO

MEMBRE DU GROUPE ALLIANCE MUTUALISTE

6 rue Paul Morel
BP 80283
70006 Vesoul Cedex
N°ORIAS : 10 058 426
relations.partenaires@praeconis.fr
01.76.24.10.00

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