

ASSURANCE

Intégration des « préférences clients en matière de durabilité » dans la distribution d'assurance

Juin 2022

Vers l'intégration des « préférences clients en matière de durabilité » dans le devoir de conseil

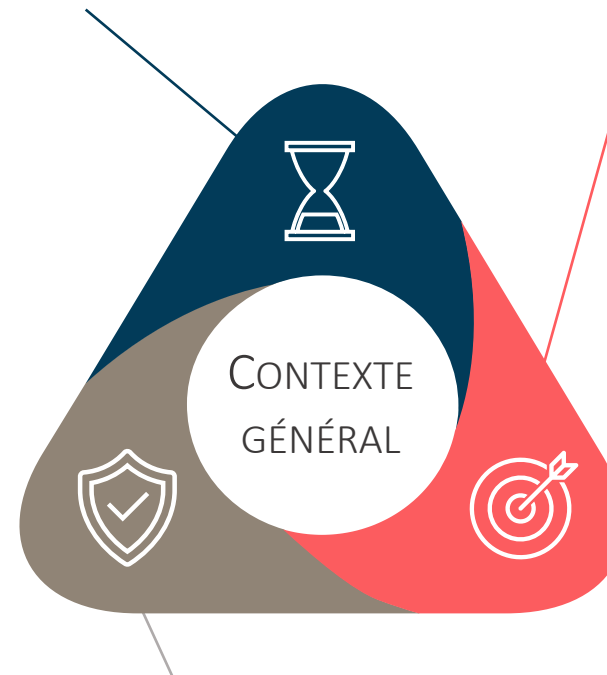


2 août 2022

2

FAVORISER LA MISE EN PLACE UN SYSTÈME FINANCIER PLUS RÉILIENT EN CONCEVANT ET DISTRIBUANT DES PRODUITS D'ASSURANCE VIE « DURABLES »

- Prise en compte des objectifs de durabilité dans la **politique de surveillance et de gouvernance des produits (POG)** et la **définition du marché cible** ;
- Prise en compte des préférences des clients en matière de durabilité par les distributeurs d'assurance lors de **l'évaluation de l'adéquation des produits d'investissement basés sur l'assurance (IBIP)**.



GARANTIR L'ACCESSIBILITÉ DES CLIENTS À LA FINANCE DURABLE TOUT EN PROTÉGEANT LEURS INTÉRÊTS

- Garantir que les clients puissent **investir et épargner de manière durable** ;
- Faciliter leur **participation à la transition vers une économie bas carbone**;
- S'assurer que le **processus de conseil ne mène pas à des pratiques de vente abusive ou à la fausse représentation** des produits d'investissement basés sur l'assurance comme répondant aux préférences des clients en matière de durabilité

COMPLÉTER LE CADRE RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE AUX CRITÈRES DE DURABILITÉ DÉFINIS PAR L'EUROPE

- La mise en œuvre des 2 critères « **facteurs de durabilité** » et « **risques en matière de durabilité** » est définie dans le cadre de SFDR
- La mise en œuvre du critère « **préférences clients en matière de durabilité** » est couverte par le règlement du 02 août 2022



ASSURANCE ET CELLULE RÉGLEMENTAIRE



David VILLARD
Associé
david.villard@aurexia.com
+33 (0) 6 75 53 19 47



Geoffroy VUATRIN
Directeur assurance
geoffroy.vuatrin@aurexia.com
+33 (0) 6 24 76 04 48



Marion VIZIER
Senior manager assurance
marion.vizier@aurexia.com
+33 (0) 7 69 99 94 58

OFFRE AUREXIA SUSTAINABLE



Colombe N'ZORE
Associé
Responsable Aurexia Sustainable, Offre ESG
colombe.nzore@aurexia.com
+33 (0) 6 28 27 71 76

SUR NOS 6 BUREAUX

Aurexia dispose d'une équipe d'experts en mesure de vous accompagner sur les différents travaux à réaliser dans le cadre de l'ESG et plus globalement de la Sustainable Finance (Data et innovation, Reporting, Risques, Offre, Distribution).

sustainable@aurexia.com

Extrait de notre étude

Aurexia **Revue des dispositions à mettre en œuvre afin d'intégrer les « préférences clients en matière de durabilité »**

Disposition	Grands principes	Travaux opérationnels	Impacts
<ul style="list-style-type: none"> Expliquer le concept de « préférences en matière de durabilité » et des différents aspects de la durabilité, et dans quelle mesure la durabilité peut être intégrée non dans un produit d'investissement basé sur l'assurance? Facile des implications liées à la distinction entre un produit d'investissement basé sur les caractéristiques de durabilité Communiquer ces informations après communication des autres informations non liées de préférence le client et ses préférences (cf. parcours client actualisé dans la section suivante) 	<ul style="list-style-type: none"> Facile le concept de « préférences en matière de durabilité » et des différents aspects de la durabilité, et dans quelle mesure la durabilité peut être intégrée non dans un produit d'investissement basé sur l'assurance? Facile des implications liées à la distinction entre un produit d'investissement basé sur les caractéristiques de durabilité Communiquer ces informations après communication des autres informations non liées de préférence le client et ses préférences (cf. parcours client actualisé dans la section suivante) 	<ul style="list-style-type: none"> RÉVISER LE PROCESSUS DE COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS EN AMONT DES CONCEPTS DE LA DURABILITÉ Mettre à jour les informations communiquées liées sur les produits d'investissement basés sur l'assurance en incluant la durabilité Mettre à jour les scripts des conseillers et téléconseillers sur la communication sur les produits d'investissement basés sur l'assurance en incluant la durabilité Adapter des questionnaires adaptés afin permettre aux clients les options de la finance durable 	<ul style="list-style-type: none"> Impact Client Impact Organisation Impact Produits Impact Risques Impact Social Impact Environ. Impact Net

Travaux opérationnels et impacts détaillés pour chaque disposition

Exemple de parcours clients à mettre en place

Aurexia **Un nouveau parcours client incluant les « préférences clients en matière de durabilité » - 1/3**

PHASE PRECONTRACTUELLE

Présentation des produits et informations générales à communiquer au client

Collecte des objectifs et des préférences du client - découverte des besoins

Prise en compte des préférences clients en matière de durabilité

Collecter auprès du client ses préférences en matière de durabilité

Le Client a des préférences en matière de durabilité

Le client a le pas de préférences en matière de durabilité

Aurexia **L'accompagnement d'Aurexia**
Démarche Aurexia d'analyse d'impacts et plan de remédiation en 4 étapes

Après avoir identifié et transféré les règles applicables à votre établissement d'assurance, nous vous proposons une méthodologie d'analyse des impacts de l'intégration des préférences clients en matière de durabilité dans votre contexte, qui nous permettra d'établir un plan de remédiation cohérent et conforme aux recommandations du régulateur. Cette méthodologie est structurée en 4 étapes prioritaires :

ÉTAPE	ÉVÉNEMENT	DÉSCRIPTION
1	La remédiation et l'analyse de l'impact	Nous proposons une session de sensibilisation à vos équipes internes sur les enjeux de l'intégration des préférences clients en matière de durabilité et des impacts (positifs/négatifs) consécutifs à votre activité et à votre culture. Nous réalisons ensuite une analyse de l'impact d'ESG de la « réalisation d'assurance » basée sur la partie de l'analyse de l'impact menée en interne. Nous identifions les impacts de l'intégration des préférences clients en matière de durabilité en termes d'opportunités et de priorités réglementaires. L'analyse d'impact est réalisée sur l'ensemble des produits de votre entreprise - contrats et produits, assurance, etc. Nous engageons cette analyse avec vos équipes pour qu'elle s'inscrive dans le plan de remédiation.
2	La définition de votre plan d'actions opérationnelles	Nous définissons un plan d'actions opérationnelles, un plan de remédiation, sur la base de l'analyse d'impact de l'intégration des préférences clients en matière de durabilité de l'étape 1. Nous nous assurons de définir des actions concrètes sur chacun des principaux impacts de l'intégration des préférences clients en matière de durabilité et de leur impact sur votre activité. Nous accompagnons les équipes pour structurer et prioriser les actions à court et moyen terme.
3	Le suivi de la mise en œuvre du plan de remédiation	Une fois le plan de remédiation structuré et validé par vos équipes, nous vous accompagnons dans la mise en œuvre des actions - planification, suivi, reporting, etc. - et nous réalisons des audits de suivi des actions, conformément à votre plan de remédiation opérationnelle.
4	Le reporting et la mise en œuvre du plan de remédiation	Une fois le plan de remédiation structuré et validé par vos équipes, nous vous accompagnons dans la mise en œuvre des actions - planification, suivi, reporting, etc. - et nous réalisons des audits de suivi des actions, conformément à votre plan de remédiation opérationnelle.

Structuration des travaux

Expertise dans le secteur de l'Assurance

- ✓ Nous avons construit une **expertise sur l'ensemble des métiers Assurances**, permettant une **vision transverse** des besoins et la **capitalisation** sur les bonnes pratiques observées.
- ✓ Nous accompagnons les grands acteurs de l'Assurance aussi bien côté Assureurs que côté Distributeurs. Cela nous permet de bénéficier d'une approche complète des **problématiques sur l'ensemble de la chaîne de valeur**.

Expertise réglementaire

- ✓ Nous avons réalisé de **multiples interventions dans le cadre de projets sur des sujets réglementaires** (Groupama SA, AG2R La Mondiale Réunica, Natixis Assurances, CBP, CEGC, Groupe BPCE, Banque Palatine, SGSS, Banque Privée Edmond de Rothschild, Primonial, ...).
- ✓ Aurexia est doté d'une **cellule de veille réglementaire « Aurexia Institute »** où les textes sont analysés et déclinés en feuille de route opérationnelles pour nos clients.



Maitrise de la DDA

- ✓ L'**expertise IDD d'Aurexia** repose sur les travaux réalisés en interne (dans le cadre de l'Aurexia Institute) mais aussi **différentes interventions auprès de producteurs et distributeurs** : Groupama, AG2R LM, Viasanté, Ariel CNP, MMJ, LMEP, Natixis Assurances, BPCE, Banque Palatine, Société Générale, CBP...
- ✓ Notre **cabinet a accompagné ces clients sur toutes les phases ou certaines de leur programme réglementaire** : analyse d'impacts IDD, étude d'écart entre les transpositions locales et la Directive, déclinaison en plan d'actions opérationnel par chantier, accompagnement à la mise en œuvre et plan de remédiation, benchmark de bonnes pratiques de place.

Vision marché et qualité du dispositif

- ✓ Ces multiples expériences nous permettent de disposer d'une **très bonne connaissance des pratiques du marché** et des orientations sur les différents sujets liés à la réglementation.
- ✓ Les profils proposés disposent de nombreuses expériences réglementaires, notamment en conformité, permettant une montée en charge rapide sur le sujet.





Aurexia

Bringing value, together