

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'économie et des finances

Arrêté du relatif à la liste des compétences éligibles pour la formation ou le développement professionnel continus prévus à l'article R. 512-13-1 du code des assurances

NOR : ECPT1821753A

Publics concernés : entreprises et intermédiaires d'assurance et de réassurance, personnel des entreprises et intermédiaires d'assurance et de réassurance.

Objet : le présent arrêté précise la liste des compétences éligibles pour la formation ou le développement professionnel continus prévus à l'article R. 512-13-1.

Entrée en vigueur : le présent arrêté entre en vigueur le 23 février 2019.

Notice : le présent arrêté est pris en application de l'ordonnance n°2018-361 du 16 mai 2018 et du décret n°2018-431 du 1^{er} juin 2018 relatifs à la distribution d'assurances qui transposent la directive n° 2016/97/UE sur la distribution d'assurances. Il prévoit la liste des compétences nécessaires pour la formation ou le développement professionnel continus, en fonction de la nature des produits distribués, des modes de distribution et des fonctions exercées, ainsi que le contenu et les caractéristiques des actions de formations ou de développement professionnel continus correspondantes.

Références : Le présent arrêté est pris pour l'application de l'article R. 512-13-1 du code des assurances. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre de l'économie et des finances,

Vu le code des assurances dans sa rédaction résultant de l'ordonnance n°2018-361 du 16 mai 2018 et du décret n°2018-431 du 1^{er} juin 2018 relatifs à la distribution d'assurances, notamment le II de l'article L. 511-2 et l'article R. 512-13-1 ;

Vu l'avis du Comité supérieur de la mutualité en date du [...] ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du [13 septembre 2018] ;

Arrête :

Article 1^{er}

Le chapitre II du titre I^{er} du livre V du code des assurances est complété par un article A. 512-8 ainsi rédigé :

« Art. A. 512-8. - I. - En application du II de l'article R. 512-13-1, les compétences nécessaires à l'exercice des fonctions mentionnées au II de l'article L. 511-2, ainsi que les actions de formation ou de développement professionnel continu correspondantes, sont :

« 1° Au titre des compétences professionnelles générales :

- a) Appréhender l'activité et l'environnement de la distribution d'assurances et ses évolutions au regard des fonctions exercées :
 - Maîtriser les conditions d'accès et d'exercice de l'activité de distributeur ;
 - Appréhender les différents acteurs de la distribution d'assurance ;
 - Maîtriser les règles de gouvernance et de surveillance des produits, de protection de la clientèle, d'information et de conseil, de gestion des conflits d'intérêts, de rémunération, de traitement des réclamations, ainsi que le dispositif de médiation ;
 - Identifier les évolutions juridiques, économiques, financières, démographiques, technologiques ou sociétales, et leurs impacts sur la distribution d'assurance ;
 - Tirer les conséquences de ces évolutions sur son activité en matière de distribution d'assurance.
- b) Maîtriser la relation client :
 - Maîtriser l'information sur les produits présentés au client ;
 - Appréhender l'ensemble des composantes de la situation du client ;
 - Identifier et analyser les besoins du client, le conseiller et proposer la solution cohérente ou appropriée ;
 - Maîtriser le processus de la recommandation personnalisée ;
 - Formaliser l'information et le conseil, notamment la traçabilité du questionnement du client sur ses besoins et demandes ainsi que des solutions proposées, et la traçabilité de l'ensemble des informations et documents remis au client ;
 - Prendre en compte les évolutions de la situation et des besoins du client nécessitant une évolution du contrat.
- c) Mettre en œuvre les mesures de prévention et de conformité :
 - Appliquer les règles en matière de contrôle interne, de prévention des risques, de protection des données personnelles, de lutte contre la fraude, de lutte contre le blanchiment, de lutte contre le financement du terrorisme et contre la corruption ;
 - Appliquer les règles déontologiques.
- d) S'adapter aux évolutions organisationnelles et technologiques :
 - Maîtriser les outils de l'environnement de travail dont les outils du parcours client y compris les outils digitaux ;
 - S'appropriier l'organisation et les valeurs de l'entreprise pour fluidifier le parcours client ;
 - S'adapter aux évolutions stratégiques de l'entreprise, notamment en matière de digitalisation et d'intelligence artificielle.
- e) Développer un portefeuille dans le respect de la réglementation :
 - Prospector, commercialiser et négocier de manière adaptée à la clientèle concernée ;
 - Traiter les données des clients en vue d'adapter l'offre ;

- Maîtriser les règles applicables en matière de collecte, mise à jour, gestion et exploitation des données client.

« 2° Au titre des compétences professionnelles spécifiques aux assurances de personnes :

- a) Assurance de personnes-vie, capitalisation :
 - Appréhender les marchés des produits d'épargne pertinents ;
 - Appréhender les régimes matrimoniaux, successoraux et fiscaux applicables ;
 - Apprécier les avantages et risques liés aux différentes options d'investissement.
- b) Assurances de personnes en prévoyance, santé, retraite :
 - Appréhender les règles du droit fiscal, social et du travail ;
 - Maîtriser les mécanismes de l'assurance collective.

« 3° Au titre des compétences professionnelles spécifiques à certains modes de distribution :

- Maîtriser les spécificités et les règles applicables au démarchage ;
- Maîtriser les spécificités et les règles applicables à la vente à distance ;
- Maîtriser les techniques et les outils permettant de gérer les différentes étapes de la relation client à distance.

« 4° Au titre des compétences professionnelles spécifiques à certaines fonctions :

- a) Intermédiaires personnes physiques et mandataires sociaux des intermédiaires personnes morales en contact direct avec la clientèle :
 - Concevoir ou mettre en œuvre un plan d'actions commerciales ;
 - Adapter la commercialisation à l'évolution de l'environnement économique, de la réglementation applicable ou le cas échéant de l'offre de produits ;
 - Encadrer et animer les activités des salariés assurant des fonctions de distribution ;
 - Connaître les procédures de l'Autorités de contrôle prudentiel et de résolution en matière de contrôle et de sanction et les procédures de contrôle interne déclinées au sein de son établissement.
- b) Personnes en contact direct avec la clientèle et responsables d'un bureau de production ou de l'animation d'un réseau :
 - Concevoir ou mettre en œuvre un plan d'actions commerciales ;
 - Adapter l'organisation interne et la commercialisation de l'évolution de l'environnement économique, de l'offre de produits le cas échéant, ou le droit applicable ;
 - Mettre en place ou appliquer les règles de procédures interne ;
 - Encadrer et animer les activités des salariés assurant des fonctions de distribution placés sous sa responsabilité ;
 - Connaître les procédures de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en matière de contrôle et de sanction et les procédures de contrôle interne déclinées au sein de son établissement.

« II. – Les actions de formation ou développement professionnel continu peuvent porter sur un ou plusieurs ensembles de compétences ou sur une ou plusieurs compétences particulières, listés

au I, afin de répondre aux exigences ou besoins individuels liés à l'exercice des fonctions mentionnées au II de l'article L. 511-2. »

Article 2

Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 23 février 2019.

Article 3

La directrice générale du Trésor est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le

Le ministre de l'économie et des finances,

Bruno LE MAIRE