



VENDRE DES CONTRATS D'ASSURANCES OBSÈQUES EN RESPECTANT LA LOI

Les associations de consommateurs relayées par les autorités de l'État (*l'ACPR et les DDPP*) se sont penchées depuis quelques années sur les pratiques commerciales en matière de vente de contrats d'assurances en prévision d'obsèques.

Les enquêtes sectorielles et aujourd'hui les contrôles administratifs ont abouti à plusieurs communications de l'ACPR dénonçant des non-conformités, voire des abus dans les pratiques commerciales mises en oeuvre par les professionnels.

"Le Portail de Souscription Digitalisé de MESANGE PREVOYANCE concilie performance commerciale et conformité"

Nous souhaitons rappeler aux prestataires funéraires l'impérieuse nécessité de commercialiser ces produits d'assurances, indispensables à la prévision d'obsèques, dans des conditions conformes et protectrices des intérêts des consommateurs.

Le Portail de Souscription Digitalisé adresse l'intégralité de ces exigences et soulage ainsi le prestataire funéraire de la charge que représentent

ces exigences réglementaires, tout en le sécurisant sur sa relation avec son client.

Que dénoncent les autorités ?

Les autorités dénoncent le manque de maîtrise par les professionnels des éléments techniques et juridiques qui permettent d'expliquer dans des conditions claires, exactes et non trompeuses au consommateur quelles sont les règles qui régissent un contrat d'assurance en prévision d'obsèques, ainsi que les différences qui peuvent exister entre les différents contrats proposés sur le marché.

Les autorités dénoncent également le défaut d'information concernant les frais qui sont facturés de façon souvent non révélée au client. Il est obligatoire que le client sache précisément où va son argent. Quelle est la part du versement affectée au placement et quelle est la part affectée à la rémunération des professionnels (*assureur, courtier, prestataire funéraire*) ?

Enfin, les autorités relèvent le défaut d'étude des besoins réels du client par rapport au contrat qui lui est vendu.

Les exigences sont élevées. Sur ce point les autorités

ont dressé une liste impressionnante de demandes.

Qu'apporte le Portail de Souscription digitalisé de MESANGE PREVOYANCE ?

Il a été conçu pour faciliter le travail du prestataire funéraire et lui permettre dans des conditions simples de répondre à l'ensemble des exigences réglementaires, dont le non-respect est lourd de conséquences en termes de responsabilité et de réputation.

"L'outil est ergonomique et facile d'utilisation. Il suit le déroulement naturel d'une vente."

L'outil est performant car il contient toutes les informations qui doivent être transmises au client et qui le seront de façon automatisée, de façon à ce que le prestataire funéraire ne soit pas livré à lui-même, et contraint dans certains cas de livrer des informations inexactes, peu claires et parfois trompeuses.

"L'outil allège la tâche administrative du prestataire funéraire"

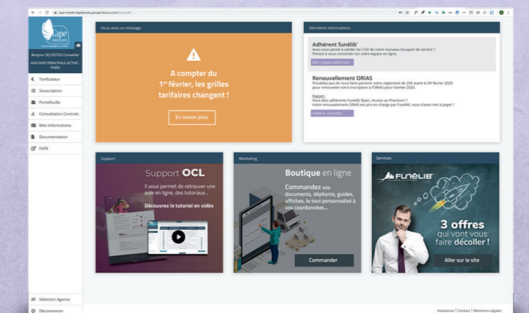
et lui permet de remettre une documentation lisible, compréhensible et valorisant son image à l'égard de son client.

En parallèle de la mise en exploitation de cet outil, des formations spécifiques sont organisées pour permettre aux prestataires funéraires d'acquérir des connaissances et de se sentir à l'aise dans l'utilisation de cet environnement digitalisé.

Le renforcement des obligations dans le cadre de la commercialisation de contrat d'assurance des consommateurs ne permet plus aujourd'hui à des professionnels de prendre le risque de « sortir des clous ». S'adosser à un partenaire courtier qui prend à sa charge le risque réglementaire est sécurisant et protège à la fois le professionnel, mais surtout le rassure dans l'exercice de son métier en lui permettant de délivrer un service de qualité.

Isabelle MONIN LAFIN

L'INTERFACE OCL



PAROLE D'EXPERT

Isabelle MONIN LAFIN (Associée Fondatrice du cabinet d'avocat ASTREE) – spécialiste des problématiques relatives aux processus de distribution de produits d'assurance et conseil en matière de procédures de contrôles conduites par les autorités de contrôle ACPR et AMF.