

NEWSLETTER JUILLET-AOÛT 2013

Jurisprudence 2013 : De la nécessité de bien connaître ses clients en assurance

■ ■ **Le souscripteur d'un contrat d'assurance vie est un consommateur adulte dont le choix doit être éclairé. Pour lui apporter un niveau d'information satisfaisant, le professionnel du conseil en assurance vie est tenu à un minimum de recherches pour cerner la situation personnelle et patrimoniale de son client, ses objectifs et qualifier son profil d'investisseur.**

Ainsi se résument les décisions des juges d'appel depuis le début de l'année 2013.

Les Cours d'appel se démarquent quelque peu de la position prise par l'Autorité de Contrôle Prudentielle (ACP) des assurances dans sa recommandation n°2013-R-01 du 8 janvier 2013. Dans le texte publié, l'ACP prône en effet un accompagnement beaucoup plus étroit de l'investisseur que les tribunaux.

Les décisions analysées ont été rendues dans le cadre de litiges où la responsabilité civile du professionnel de l'assurance était mise en cause pour manquement à son devoir de conseil, lors de la souscription du contrat d'assurance ou à différentes phases de la vie du contrat.

La source la plus fréquente des litiges : la dépréciation des contrats en unités de compte.

Le profil d'investisseur du client est le premier élément de décision utilisé par les juges pour statuer sur la responsabilité civile du conseil en assurance. Les juges mettent en effet de manière systématique l'accent sur l'obligation pour un professionnel d'avoir procédé à un minimum de recherches, voire pour certains à une étude du degré de maîtrise des produits financiers par le client. Ce degré de connaissance découle de la combinaison de plusieurs facteurs : Les actifs antérieurs détenus, les connaissances théoriques en matière financière et l'expérience opérationnelle en matière de gestion.

Cette recherche du profil d'investisseur du client est un impératif incontournable car la **qualification d'investisseur profane ou averti du client permet de déterminer l'étendue des diligences auxquelles le professionnel devra se livrer** pour répondre à ses obligations en matière de conseil et proposer un placement adapté à son client. ■ ■

La Détermination du profil de l'investisseur

Les juges ont recours à une démarche très empirique. Ils se réfèrent soit à la qualification retenue par une étude détaillée figurant au dossier soit à défaut le client est réputé profane en l'absence d'éléments de faits démontrant le contraire.

Ainsi, dans une décision du 9 avril 2013 (RG n°11/03849), la Cour d'Appel de Pau a admis qu'un couple dont ni la formation, ni la profession, ne laissent supposer une connaissance particulière en matière financière, doit être considéré comme un investisseur profane. La même Cour d'Appel dans une décision du 26 avril 2013 (RG n° 12/00002), a reconnu la qualité d'investisseur profane d'un artisan retraité sans compétence financière particulière.

La Cour d'Appel d'Aix en Provence, quant à elle, dans un arrêt du 4 juillet 2013 (RG n°12 /20308), a estimé qu'une personne ne peut être qualifiée d'investisseur averti uniquement parce qu'elle détient ou a détenu un portefeuille de valeurs mobilières. Elle a en effet pu être de manière systématique conseillée par un professionnel.

Dans un litige soumis à la Cour d'Appel de Paris, le 29 janvier dernier (RG n°08 /04456), c'est la qualité d'investisseur averti d'une personne qui fut confirmée. Les juges ont pris en considération l'importance du patrimoine financier détenu par le souscripteur des contrats d'assurance mais également son implication personnelle dans la gestion des contrats, la surveillance permanente effectuée par lui de l'évolution de leur performance et les arbitrages successifs effectués en fonction de cette dernière.

Pour le professionnel du Conseil, l'utilisation d'une fiche d'entretien de synthèse n'est pas une obligation mais avant tout un moyen de preuve simplifié.

La décision de la Cour de Toulouse du 30 /01 /2013 (RG n°11/01763) en est une illustration parfaite :

« ...Qu'enfin, la fiche d'entretien patrimonial , , établit que ce dernier (le souscripteur) avait une bonne connaissance des marchés financiers et des différents types d'instruments financiers.. »

Une fois le profil de l'investisseur déterminé, la seconde recherche à laquelle tout professionnel de l'assurance doit s'astreindre, est aux yeux des juges, la détermination de la situation personnelle du preneur d'assurance et de ses objectifs. A tout moment, les conseils formulés doivent pouvoir être justifiés.

La recherche de la situation personnelle du client et de ses objectifs

La Cour d'appel de Pau dans son arrêt du 09 avril 2013 déjà cité, illustre un principe qui semble reconnu par les juges comme d'application général.

Le professionnel de l'assurance doit pouvoir motiver chacun des conseils formulés et justifier de leur adéquation aux besoins, objectifs du client.

Aux yeux des juges, cet objectif ne peut être atteint que si le professionnel de l'assurance s'est livré à une recherche préalable sur la situation du client.

La Cour de Pau, dans sa décision, reproche très clairement à l'intermédiaire en assurance, concerné par le dossier qui lui est soumis, de ne pas justifier au minimum d'une étude voire d'une recherche préalable sur la situation personnelle et professionnelle des clients, leur âge, leurs revenus annuels, leurs objectifs. C'est pour elle, la seule et unique façon de pouvoir se livrer à une analyse critique d'un produit, essence même du mandat d'intermédiaire d'assurance.

La position des juges justifie la collecte des informations de connaissance du client au regard de la nécessité de justifier le conseil donné. Elle rejoint ici les exigences posées par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur le recueil et le traitement des données personnelles.

La connaissance des objectifs du souscripteur est également indispensable. Pour les juges, l'adéquation ou non du contrat avec lesdits objectifs va être le fondement de leur décision pour justifier l'attribution ou non de dommages et intérêts.

Les juges parisiens, dans leur décision du 29 janvier antérieurement évoquée, considèrent que face à un objectif formulé d'optimisation du rendement, le professionnel de l'assurance qui ne propose pas en phase d'évolution négative des marchés une orientation de l'épargne inscrite sur les contrats vers des supports offrant une garantie de rendement, n'a pas manqué à son devoir de conseil.

Dans une décision du 23 mai 2013 (RG n°11/14786), la 3^{ème} chambre de la Cour d'appel d'Aix en Provence, considère qu'il n'est pas possible de reconnaître l'existence d'un manquement d'un intermédiaire en assurance à son obligation de conseil lorsque l'objectif d'investissement formulé était la valorisation du patrimoine face à un accroissement satisfaisant de la valeur du contrat.

C'est aussi l'adéquation du contrat d'assurance à l'objectif du client (gestion prudente mais investissement sur les marchés financiers) qui permet à la 2^{ème} chambre de la Cour d'appel de Pau dans sa décision du 26 avril 2013 d'écarter toute responsabilité de l'intermédiaire d'assurance

La connaissance du client est une donnée dynamique. Les informations collectées doivent être mises à jour et les choix antérieurs adaptés si nécessaire.

La Cour de Toulouse dans la décision précédemment citée précise ainsi :

« Sauf évolution de la situation patrimoniale de M.X ... », l'intermédiaire a parfaitement rempli son obligation de conseil par la présentation initiale des avantages et risques du placement.

La décision de la Cour d'appel d'Aix en Provence du 4 juillet dernier, offre une illustration encore plus parlante de ce principe de précaution.

Une cliente souscrit un contrat en unités de compte. Elle exprime le souhait ensuite de racheter son contrat en partie pour procéder à une acquisition immobilière. Son courtier l'en dissuade et l'oriente en lieu et place vers une avance à un taux de 5,90%. La cliente lui en fait ensuite le reproche. Le professionnel de l'assurance motive sa suggestion. La suggestion formulée avait pour objectif d'éviter une perte sèche à la cliente à un moment où les marchés financiers étaient particulièrement bas et de lui permettre de bénéficier d'une reprise de ces derniers.

La Cour d'Appel rejette sèchement l'argument comme trop abstrait et considère que le conseil de s'orienter plutôt vers une avance sur contrat d'assurance qu'un rachat aurait dû être justifié en raison d'éléments tirés d'un nouvel examen de la situation de la cliente.

La Matérialisation du Conseil

Sur cette question, toutes les décisions d'appel rendues depuis, le début d'année convergent.

Le Conseil en assurance vie consiste dans la restitution au client d'une analyse critique de l'adéquation du ou des produits proposés aux besoins et attentes du client.

Cette restitution devra revêtir une dimension d'autant plus pédagogique que le client est un investisseur profane. Elle présentera clairement les avantages et inconvénients de la solution proposée au regard des spécificités du profil du client.

La Jurisprudence des Cours d'appel se rapproche ainsi des grands principes émis par l'Autorité de Tutelle de l'assurance le 8 janvier 2013 mais en diverge quant au comportement attendu du consommateur. Les juges consacrent un principe de responsabilité du consommateur dont le consentement a été éclairé dans le choix d'investissement.

L'ACP, quant à elle, exprime le souhait de voir mettre en place des procédures si détaillées qu'elles aboutissent en pratique à créer un régime de non responsabilité de l'investisseur et à nier certaines dimensions de la dynamique patrimoniale.

