

Les Rencontres AMRAE



Atelier A 12

Rémunération des
courtiers :

jusqu'où faut-il aller dans
la transparence
dans l'intérêt de l'assuré ?

Deauville

27-28-29 janvier
2010





Intervenants

Philippe JOUVELOT

Directeur IARD
AXA Corporate Solutions
philippe.jouvelot@axa-corporatesolutions.com



Bruno VESVAL

Directeur Général Délégué
GRAS SAVOYE
bruno.vesval@grassavoye.com



Jean-Pierre POCHOLLE

Corporate Risk Manager
AIR LIQUIDE
Jean-Pierre.POCHOLLE@AirLiquide.com



Modérateur

Marc de POMMEREAU

Directeur des Assurances
GDF SUEZ Energie Services
marc.depommereau@gdfsuez.com





“Rémunération des courtiers : jusqu’où faut-il aller dans la transparence dans l’intérêt de l’assuré ?”

Les présentations de cet atelier seront sur
www.amrae.fr
à partir du 1er mars 2010



En 2004 Eliot Spitzer, Procureur général de l'Etat de New York, porte plainte contre MMC Marsh et Mac Lennan pour pratique de commissions occultes.

Les poursuites judiciaires aux USA aboutissent à l'engagement des 4 plus grands courtiers à renoncer aux « contingent commissions ».

AJ Gallagher, le 4^{ème} courtier américain, obtient en juillet 2009 l'accord de l'Administration de l'Etat de l'Illinois pour revenir à la pratique des contingent commissions.

L'insistance du courtier auprès de l'Attorney General de l'Etat était motivée par le souci d'être en mesure, en toute transparence avec ses clients, de bénéficier d'un mode de rémunération qui serait resté une pratique courante du marché de l'assurance pour les courtiers qui n'ont pas pris l'engagement d'y renoncer après l'affaire Spitzer.



- ▶ Aux USA le RIMS (Risk and Insurance Management Society) a pris position en considérant que ce mode de rémunération se faisait au détriment de l'assuré.
- ▶ Après avoir évoqué le sujet à l'occasion d'une table ronde à Prague, FERMA et BIPAR seraient sur le point de conclure un accord « Agreement on transparency and disclosure », posant les principes de l'acceptation de l'ensemble des rémunérations, quand-bien même elles ne seraient pas directement liées au placement du risque, pour autant qu'elles soient révélées à l'assuré.
- ▶ Le présent atelier s'inscrit dans la continuité des travaux réalisés entre le CSCA et l'AMRAE qui souhaite profiter de cette tribune pour exprimer à ce stade de la réflexion son avis sur cette question.



- L'article L 511.1 du code des assurances qui définit l'intermédiation et la responsabilité de l'assureur du fait de ses mandataires, indique que : « est un intermédiaire d'assurance ou de réassurance toute personne qui, contre rémunération, exerce une activité d'intermédiation d'assurance ou de réassurance ».
 - L'article R 511.3.II « ... à la demande de celle-ci, l'intermédiaire communique à la personne physique ou à la personne morale qui envisage de souscrire ou d'adhérer à un contrat d'assurance en raison de ses activités professionnelles le montant de la commission ou de toute autre rémunération versée par l'entreprise d'assurance sur le contrat proposé ... »
 - Par la pratique de « CONTINGENT COMMISSIONS »*, l'assureur rémunère le courtier sur la base de critères définis entre eux, comme le volume d'affaires apporté. Cette rémunération n'est pas directement liée au contrat placé pour l'assuré dans le cadre du mandat spécifique.
- *(market services agreement ou encore commissions spéciales)
- Le conflit d'intérêts est-il rédhibitoire ?
 - La révélation de la pratique suffit-elle pour que l'assuré fasse son choix en connaissance de cause ?
 - L'activité est peu réglementée.



Pour animer le débat entre les participants à la table le ronde et la salle, il convient dans un premier temps de rappeler :

- ▶ à quoi correspond la rémunération de l'assureur (la prime pure ou net quoting),
- ▶ ce que fait le courtier,
- ▶ ce qu'attend l'assuré.

On pourra alors se poser la question de savoir si la transparence permet d'autoriser la pratique des contingent commissions, s'il faut réglementer, et si le débat sur ce sujet permet de faire évoluer les relations entre les 3 acteurs pour notamment mieux répartir les tâches, améliorer les flux d'information, et la prévention des risques.



SOMMAIRE

A. Comment l'assureur constitue-t-il son prix ?

Philippe JOUVELOT

B. Quelles sont les missions du courtier ?

Bruno VESVAL

C. Qu'attend l'assuré de la rémunération du courtier ?

Jean-Pierre POCHOLLE

D. Transparence de la rémunération : vers un nouveau business model ?

Débat



Comment l'assureur constitue-t-il son prix ?

Philippe JOUVELOT

Directeur IARD

AXA CORPORATE SOLUTIONS



SOMMAIRE

- La constitution du prix de l'Assureur IARD pour les Grandes Entreprises Internationales
- L'état des lieux juridique actuel des relations et de la transparence des rémunérations
 - ▶ la relation assureur-courtier
 - ▶ la relation courtier-client
- L'évolution du métier et les perspectives pour les Grandes Entreprises Internationale IARD

La constitution du prix de l'Assureur IARD pour les Grandes Entreprises Internationales

PRIME PURE :

Il s'agit de la charge des sinistres à payer d'un ensemble de risques donné répondant à la loi des grands nombres.

A cette prime pure s'ajoutent des chargements de la compagnie :

- Le coût du capital alloué par la compagnie d'assurance selon les exigences minimum imposées par la réglementation sur la solvabilité et permettant notamment de résister à la volatilité des sinistres,
- le coût de la réassurance, qui permet de réduire le besoin en capital,
- le coût du travail réalisé par la compagnie d'assurance pour l'acquisition, la gestion et l'indemnisation des clients en portefeuille,
- le coût de fronting pour l'émission des polices locales des programmes internationaux.

La constitution du prix de l'Assureur IARD pour les Grandes Entreprises Internationales

A cette **prime technique** s'ajoutent des primes additionnelles obligatoires par les réglementations (Gareat, CatNat, Fonds d'Indemnisation des Victimes)

A cette **prime nette** (Net Quoting) ainsi obtenue s'ajoutent :

- La commission du Courtier (lorsqu'il n'est pas rémunéré sur honoraires par le Client),
- Les taxes d'assurance pour donner la **prime TTC**.

Les compagnies d'assurance à dimension internationale proposent également d'autres services sur honoraires ou commission additionnelle :

- Le conseil d'ingénierie de prévention de sinistres et gestion de risques (risk consulting),
- L'étude en vue de la mise en place d'un programme international,
- Le bilan de gestion et le reporting international des primes et des sinistres,
- Le service de gestion de crise.

Relations Assureurs - Courtiers

La situation de Droit en France a peu évolué (*) face au **conflit d'intérêt** potentiel pour le courtier de toucher une rémunération des assureurs (indépendant de sa rémunération vis-à-vis du **conseil de placement** de la capacité ou du **choix du fronteur**).

Le droit français (droit des assurances, droit commercial, droit de la concurrence) permet à un assureur et un courtier de déterminer contractuellement entre eux de rémunérer le courtier :

1. par commission pour

- **L'apport d'affaires** (apport de prime) fait par l'entremise du courtier (rémunération de placement, concours par catégorie de produits),
- **Les actes de gestion** en partie confiés par l'assureur (rémunération de gestion production en partie déléguée, gestion sinistres en partie déléguée),

2. et par honoraires en cas de **prestations** du courtier pour l'assureur (études).

(*) à noter toutefois les progrès dans le cadre de la réforme de l'intermédiation en assurance, issue de la Directive de 2002, transposée en Droit Français en 2005 et applicable depuis mai 2007, notamment avec la mise en place de l'ORIAS

Relations Assureurs - Courtiers

Cependant :

- Il n'y a pas **d'obligation légale au paiement d'une commission** au courtier dans la réglementation assurance.
- Le courtier doit pouvoir **librement** baisser sa rémunération ou ne pas en recevoir selon son choix (droit de la concurrence).

Relations courtiers - clients

Le courtier peut tout à fait se faire rémunérer par un contrat d'**honoraires (convention de courtage)** par le client au titre des conseils et services qu'il délivre au client (dans le respect du droit de la concurrence et du droit de la consommation).

- ⇒ Il y a toutefois une **obligation de transparence du courtier** à l'égard de son client à la demande du client.
- ⇒ Si le courtier se prévaut « d'un conseil fondé sur une analyse objective du marché », alors il doit **communiquer la commission et toute autre rémunération** versée par l'entreprise d'Assurance (R. 511-3 II code Ass) sur un support facilement accessible (R520-2 code Ass),
- ⇒ mais le droit qui vise la protection des consommateurs exclut de cette obligation les **grands risques** (L.111-6 code Ass.) et les traités de réassurance (L. 520-2 code Ass.).

L'obligation de transparence de la rémunération du courtier pour les grands risques peut (devrait ?) être stipulée dans la **convention de courtage**.



L'évolution du métier et les perspectives pour les Grandes Entreprises Internationales IARD

L'évolution des rémunérations :

⇒ **Proposition**

- Pour les sujets 1 à 4 : une rémunération sur honoraires versés par le client
- Pour le sujet 5 : une commission de gestion versée par l'assureur

1	Préparer l'appel d'offre (analyse, montage et wording souhaités ...)	CLIENT	HONORAIRES
2	Négocier et obtenir le meilleur rapport qualité prix entre plusieurs Assureurs	CLIENT	HONORAIRES
3	Défendre les intérêts du Client en cas de sinistre	CLIENT	HONORAIRES
4	Outsourcing gestion pour le compte du Client	CLIENT	HONORAIRES
5	Délégation de gestion pour le compte de l'Assureur (gestion déléguée de certains actes de production, gestion déléguée des sinistres de masse, ...)	ASSUREUR	HONORAIRES
6	...		

L'évolution du métier et les perspectives pour les Grandes Entreprises Internationales IARD

Question :

1. Que penser à l'avenir de la commission d'apport et de négociations versée par les assureurs aux courtiers pour les grands comptes en grands risques IARD ?
2. Pourquoi les courtiers dont le métier est de plus en plus sophistiqué et la qualité bien meilleure qu'il y a 10 ans ont tant de mal à se faire justement rémunérer pour la valeur ajoutée qu'ils apportent ?
3. L'un des sujets clés concerne l'étude des doublons de tâches, l'assureur, le courtier et le risk manager partageant souvent un travail qui mériterait une réflexion tripartite afin d'optimiser les coûts de la gestion globale ?



Les
Rencontres
18
ème Conférence annuelle
AMRAE



Deauville 27-28-29 janvier 2010

Les missions du courtier

Bruno VESVAL

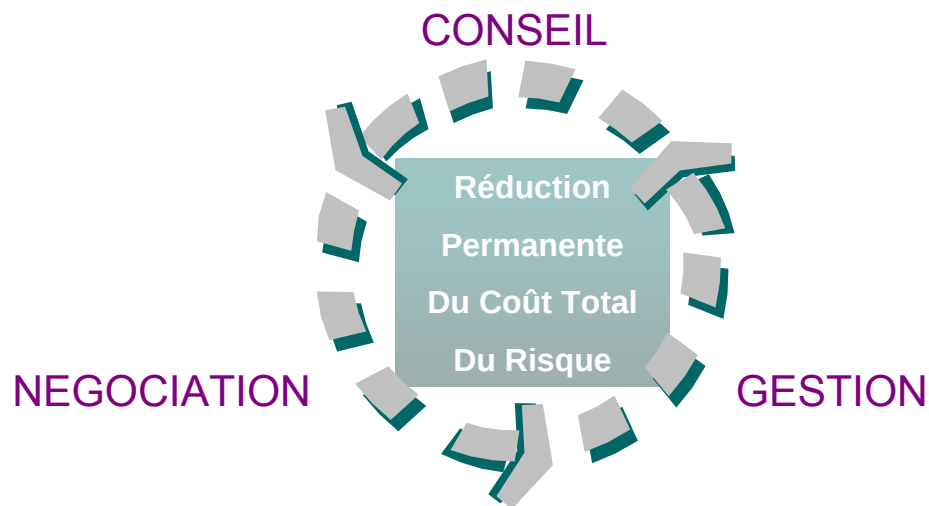
Directeur Général Délégué

GRAS SAVOYE





Le courtage : des prestations à valeur ajoutée



- Valeurs ajoutées différentes et complémentaires

à combiner à celles de



l'assureur



l'assuré (entreprise)



Notre mission pour les risques opérationnels des entreprises

- Concevoir + négocier + gérer des solutions

Pour :

**Recherche du meilleur
Rapport
Coût / Efficacité + Pérennité**

**Réduction régulière
Du Coût Total du Risque**

**Bon fonctionnement
au quotidien pour
Chaque entité locale**

**Accompagnement de la
Stratégie de développement
(métiers / géographie)**

**Consolidation / Optimisation
des Enjeux Groupe**

**Contribution
à la
Communication Financière**



Des domaines d'application très variés

 Segments de Clientèle	 Offre de produits / Solutions / Services
Entreprises internationales	Risques opérationnels
PME / PMI	Santé / Prévoyance / Epargne salariale
Particuliers	Assurance / Assistance et Services en inclusion
Clients de nos clients	



Le courtage : quelles valeurs ajoutées ?

- **CONSEILS :**

- Connaissance des risques et des besoins de chaque client
- Analyse des vulnérabilités et cartographie des risques
- Expérience et benchmarks tirés d'activités comparables
- Information sur les contextes réglementaires / juridiques / fiscaux.
- Conseil sur la répartition du risque entre intervenants
- Audit de programmes – adaptation à l'évolution des activités
- Améliorations durables de la qualité des risques
- Simulations actuarielles de sinistralité
- Optimisation annuelle des paramètres de la couverture
- Conseils sur supports d'auto-assurance et mutualisation intra-groupe.

Le courtage : quelles valeurs ajoutées ?

- **NEGOCIATION** avec les acteurs du marché
 - Veille de marché sur les appétits / sécurités / capacités de gestion
 - Accès transparent à l'ensemble de l'offre du marché :
 - France / Europe continentale / Royaume-Uni / Reste du Monde
 - A partir des offres de produits : des solutions adaptées à nos clients
 - Fixation d'une stratégie et d'objectifs avec nos clients
 - Des dossiers clairs, complets et argumentés sur les risques et leur maîtrise
 - Contacts directs assureurs / assuré pour renforcer la confiance
 - Négocier le meilleur rapport coût / efficacité + pérennité
 - Des textes de garanties validés pendant la négociation
 - Aider à la décision entre plusieurs offres / options
 - Placement rapide de 100% du risque (assurance / lignes / réassurance)



Le marché : avec qui négocier ?





Le courtage : quelles valeurs ajoutées ?

- GESTION au niveau mondial
 - Une équipe dédiée pluridisciplinaire (multi-expert)
 - Un réseau de professionnels pour programmes centraux et besoins locaux
 - Manuels d'assurance pratiques pour les opérationnels
 - Guides de procédures (production et sinistres)
 - Extranets compatibles avec la gestion par les opérationnels
 - Documents de synthèse et tableaux de bord sinistres.
 - Emission des documents contractuels et attestations
 - Répartition / collecte des primes auprès des entités
 - Synthèse sur les polices mises en place localement
 - Suivi des flux de prime

Le courtage : quelles valeurs ajoutées ?

- GESTION de la sinistralité en coordination avec les assureurs
 - Dispositif d'intervenants efficaces en coûts et en délais
 - Délégation de gestion et de règlement pour plus de réactivité
 - Accompagner l'instruction du sinistre dès les premières décisions
 - Recherche de la réduction des conséquences opérationnelles d'un sinistre
 - Gestion opérationnelle du stock de sinistres de fréquence
 - Gestion active des sinistres importants
 - Gestion technique et financière des budgets auto assurés et captivés
 - Négociation des évaluations sur sinistres longs
 - Activation des recours contre responsables potentiels

Le courtage : quelles valeurs ajoutées ?

- L'aval de la GESTION : le retour d'expérience
 - Anticiper sur les dérives de sinistralité
 - Déclencher les alertes appropriées après sinistres
 - Identifier les anomalies répétitives (arbres des causes)
 - Suggérer des mesures correctives réduisant
 - ➔ fréquence
 - ➔ conséquences d'un incident
 - Recommander de meilleures pratiques à disposition des opérationnels
 - Entretenir la proximité entre équipes production et sinistres



Amélioration du risque
Amélioration des couvertures



En résumé : le courtage vu par un professionnel

Valeurs ajoutées et non-duplication des missions

TRANSPARENCE

des

- Prestations
- Choix
- Coûts



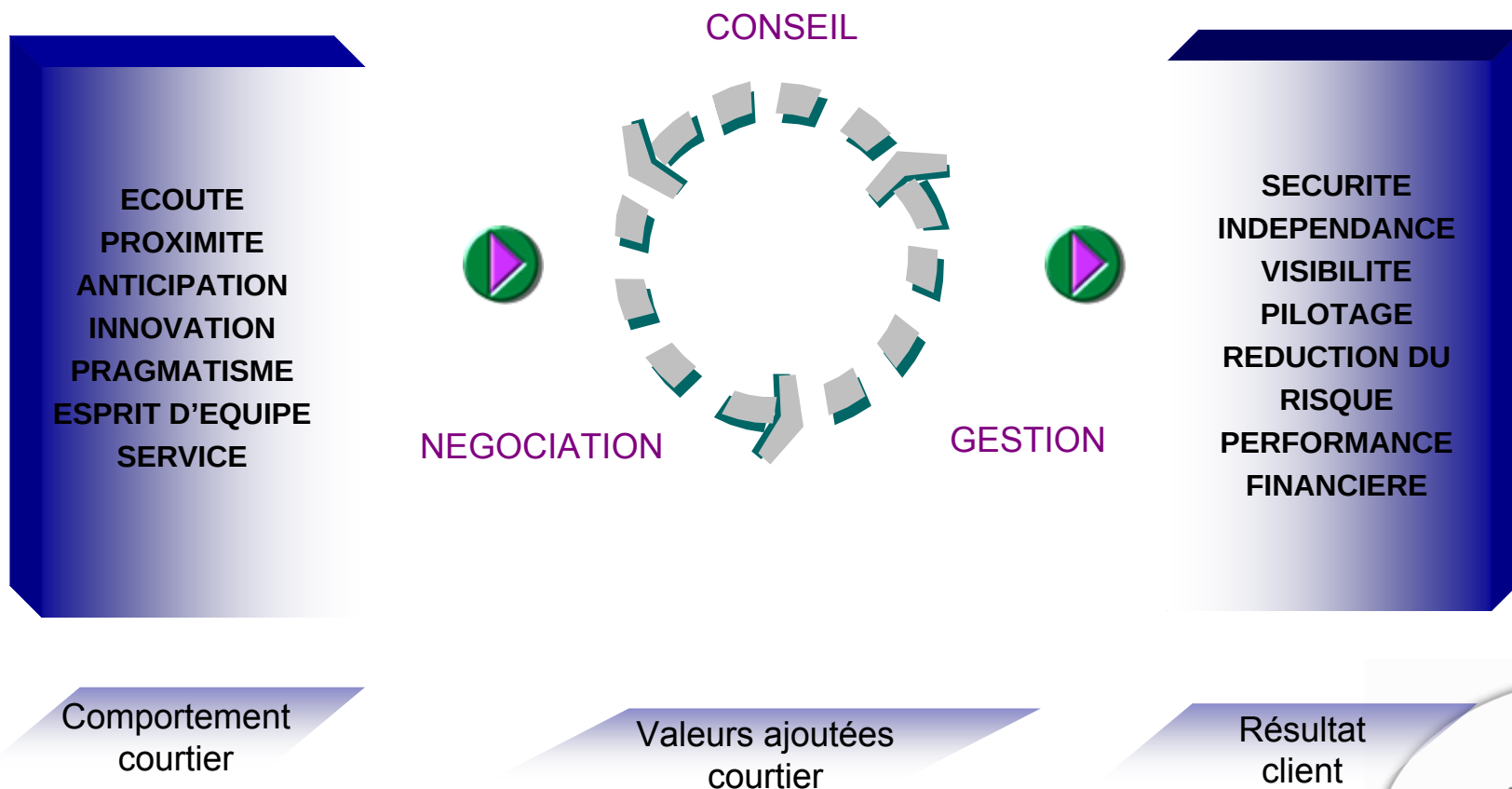
ARBITRAGE

par le Client

- Qui fait quoi ? Assuré
- Comment ?  Courtier
- Pour combien ? Assureur



En résumé : le courtage vu par un professionnel





Qu'attend l'assuré de la rémunération du courtier ?

Jean-Pierre POCHOLLE
Corporate Risk Manager
AIR LIQUIDE



Sommaire

- **Rappel des objectifs du RM**
- **Challenges du RM**
- **Les attentes du RM par rapport aux acteurs de l'assurance**
- **Constat sur les coûts pour l'assuré**
- **Les évolutions actuelles**
- **Rémunération des courtiers et transparence**

Rappel des objectifs du RM

- **Identifier les risques** dont la nature et l'importance peuvent être très variables suivant les domaines d'activités de l'entreprise.
- **Réduire les risques par la prévention :**
 - ▶ de grands efforts ont été menés par les entreprises: fiabilisation processus industriels, rigueur décisions d'investissement.
- Définir la **politique de transfert** des risques résiduels.
- **Gérer les risques assurables** par la mise en place de couvertures assurances
 - ▶ via des **programmes** permettant un meilleur contrôle, une homogénéisation des garanties et une optimisation des coûts.
 - ▶ avec un **niveau de rétention du risque** adapté.
 - ▶ dans un **environnement complexe** lié à la variété des secteurs d'activités et des zones géographiques.

Challenges du RM

- Répondre à un contexte complexe et évolutif.

- ▶ développement de l'entreprise : applications – activités – pays.
- ▶ évolution des risques.
- ▶ environnement réglementaire.

- Maîtriser les coûts.

- ▶ le transfert des risques vers les assurances est une source de coût bien identifiée dans les entreprises.
- ▶ il n'échappe pas aux programmes de réduction des coûts.

➔ Recherche permanente de l'optimisation couverture du risque – coût.

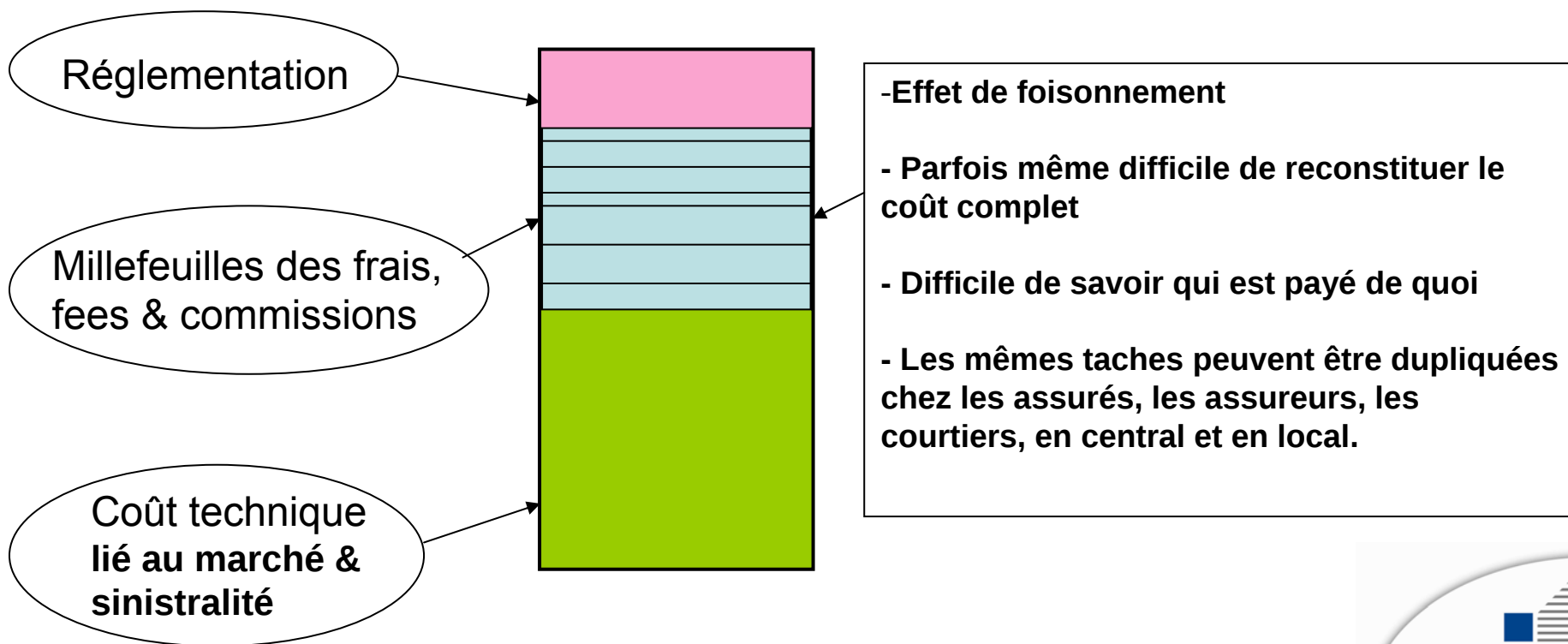
NB : les programmes internationaux sont une bonne réponse pour limiter « les trous dans la raquette » et maîtriser les coûts même si leur développement peut aussi constituer un élément de complexité.

Les attentes du RM par rapport aux acteurs de l'assurance

- Des acteurs bien entendu **fiables, flexibles et réactifs**.
- **Conseils et savoir faire** : connaissance des marchés, des produits, des réglementations et de leurs évolutions.
- Des **services** tels que :
 - ▶ gestion des couvertures: flux de primes, valeurs assurées...
 - ▶ gestion des sinistres
 - ▶ services amonts le cas échéant: identification, prévention
- Les courtiers ont bénéficié de l'**externalisation** de tâches auparavant réalisées par l'entreprise, accentuant ainsi l'attente en terme de qualité.
- Travail d'équipe: assurés, assureurs, courtiers, experts
= **transparence & confiance**.
- **Optimisation économique de l'ensemble.**

Constat sur les coûts pour l'assuré

- Constat global: autour de 3 composantes, une certaine opacité.....



... pouvant être perçue comme un écran à des prix inadaptés.

Les évolutions actuelles

La pression économique conduit à rechercher des gains en efficacité

- **Meilleur calibrage de l'auto- assurance :**

- ▶ franchises et montée en puissance des captives.
- ▶ retour sur investissement des efforts de prévention réalisés
- ▶ l'assuré redevient plus présent dans le processus de gestion

- **Rationalisation des services :**

- ▶ réduire les effets de foisonnement
- ▶ simplifier les processus avec un monitoring & des reportings adaptés, clairs et fiables.

- **Optimisation fiscale :**

- ▶ identification des services pouvant être soumis à TVA plutôt qu'à une taxe non récupérable dans les limites de la réglementation.

Le RM ne peut plus se contenter de connaître le prix global sans se préoccuper du contenu et de la rémunération des courtiers



Rémunération des courtiers et transparence

Les assurés sont prêts à rémunérer les services dont ils ont besoin à leur juste valeur.

- **Comprendre la structure des prix** et la décomposer au bon niveau.
- Bien **identifier les services nécessaires** en n'oubliant pas que l'objectif est de sécuriser les gros sinistres sans se perdre dans la gestion des petits dossiers.
- **Clarifier** qui effectue les tâches correspondantes et effacer les doublons.
- Prendre en compte les **services rendus** parfois masqués dans l'ensemble des prestations.

Rémunération des courtiers et transparence

La transparence de la rémunération devient incontournable pour :

- Renforcer le bon fonctionnement des relations assuré – courtier – assureur qui repose sur la confiance et la transparence. Le courtier a un rôle clef dans l'organisation de cette relation.
- Eviter les conflits d'intérêts : si le courtier perçoit une rémunération des assureurs pour certains services cela ne doit pas aller à l'encontre des intérêts de l'assuré ni influencer sur la qualité du conseil.
- Répondre à la pression des coûts : le contrôle des rémunérations permet d'éviter les dérives économiques, au final préjudiciables à la relation.



Rémunération des courtiers et transparence

Quelles règles pour faciliter la transparence ?

- Réglementer : mais alors :

- ▶ A quel niveau : national ? européen ? international ?
- ▶ Création de contraintes qui seront contournées ?

OU

- Ne rien faire : ...

OU

- Recommander :

- ▶ Code de bonne conduite
- ▶ Référentiel de bonnes pratiques
- ▶ Triparties ?



Transparence de la rémunération : vers un nouveau business model ?

Débat



- ▶ La transparence permet-elle d'autoriser le retour aux contingent commissions ?
- ▶ Faut-il chercher un accord plutôt que de réglementer ?
- ▶ Le courtier et l'assureur sont-ils en concurrence pour les services à offrir à l'assuré ?
- ▶ L'assuré « auto assureur » ne remet-il pas lui aussi en cause la répartition des tâches en matière de services ?
- ▶ L'accord doit-il être tripartite ?



Les
Rencontres
18
ème Conférence annuelle

AMRAE



Deauville 27-28-29 janvier 2010

