



L'ESSENTIEL DE L'ACTUALITÉ JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE  
DE L'ASSURANCE, DE LA BANQUE ET DE LA FINANCE SÉLECTIONNÉ PAR ASTRÉE  
12 FÉVRIER 2024 - N° 93

## LA REVUE DE PRESSE

6  
février

### L'AMF publie une synthèse des contrôles sur le traitement des réclamations par les prestataires de services d'investissement

Dans le cadre de sa stratégie « Impact 2027 », l'AMF a fait du traitement des réclamations clients l'une de ses priorités.

Ainsi, pour s'assurer de la bonne application des règles d'organisation fixées par la directive sur les marchés d'instruments financiers, et des exigences en la matière du Code de la consommation, l'AMF a réalisé un contrôle SPOT auprès de 5 établissements.

A l'issue de ces contrôles, [elle a pu dresser une synthèse](#) sur les bonnes et les mauvaises pratiques des établissements concernés (PSI) en matière de traitement des réclamations des clients.

Parmi les pratiques à améliorer, l'AMF relève la définition de la notion de « réclamation », la définition des circuits de traitement et la formation des salariés dédiés à cette fonction. Parmi les bonnes pratiques, l'AMF retient le fait de permettre aux épargnants d'effectuer leurs réclamations via les

réseaux sociaux, avec une surveillance des professionnels.

### >> L'AVIS D'ASTRÉE

Une position en ligne avec les attendus ACPR en la matière.

2  
février

### L'ACPR présente les nouveaux questionnaires de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (QLB)

Le 1er janvier 2024 est entrée en vigueur, l'instruction instituant les nouveaux questionnaires sur les dispositifs de prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme pour les secteurs de l'assurance et de la banque.

Pour accompagner les assujettis et anticiper les difficultés, l'ACPR a organisé une présentation le 31 janvier dernier. [Elle a publié sur son site le support](#)

*de la présentation.*

## >> L'AVIS D'ASTRÉE

Cette publication concerne les organismes d'assurance et les banques.

7  
février

## La CNIL ouvre une enquête suite à la violation de données de deux opérateurs de tiers payant

Viamedis et Almerys, deux opérateurs assurant un service de tiers payant des complémentaires santé et des mutuelles ont été victimes d'une attaque informatique.

Dans l'exercice de leurs activités, ces opérateurs disposent de données à caractère personnel appartenant à leurs clients telles que : l'état civil, date de naissance, le numéro de sécurité sociale...

Lors de cette attaque, ces sont les données de plus de 33 millions de personnes qui ont été touchées.

Au vu de l'importance et de la quantité des données faisant l'objet de la fuite, [la CNIL ouvre une enquête](#) pour déterminer si, au regard des obligations RGPD, les mesures conformes étaient mises en place avant l'attaque et en réaction à celle-ci.

## >> L'AVIS D'ASTRÉE

La sécurité informatique est l'enjeu crucial de la protection des données personnelles.

6  
février

## Le Médiateur de l'Assurance publie une étude de cas relative à la distinction des cas de cessation des garanties et des cas de cessation des prestations

*Dans cette étude de cas* le médiateur de l'assurance, Monsieur Chneiweiss, revient sur la distinction entre la notion de prestation et de garantie.

Il rappelle que les deux ne sont pas obligatoirement liées. En effet, la prestation correspond à ce qui est versé par l'assureur au moment de la réalisation du risque garanti. L'assureur, du fait du principe de liberté contractuelle, peut décider de l'étendue, du contenu ainsi que de la durée des garanties qu'il prend en charge.

Ainsi, l'assureur peut décider que les garanties et les prestations cessent dans certains cas à condition de le prévoir explicitement dans le contrat d'assurance. Même s'il s'agit de deux notions différentes, le contrat d'assurance peut prévoir que la cessation des garanties entraîne automatiquement la cessation des prestations.

## >> L'AVIS D'ASTRÉE

Ce cas illustre à nouveau la complexité des contrats d'assurances de personnes et la nécessité pour les distributeurs de bien les connaître, pour bien en présenter les caractéristiques techniques et les enjeux à leurs clients

6  
février

## Le Journal Officiel de l'Union Européenne publie deux avis du CESE

*Ces avis du Conseil Economique et Social Européen* concernent la proposition de directive « Omnibus » sur les règles de l'Union en matière de protection des investisseurs de détail d'une part, et la proposition de règlement associé du Parlement européen et du Conseil modifiant le règlement sur la modernisation du document d'informations clés d'autre part.

Le Cese se prononce sur les propositions de la

commission et exhorte les colégislateurs (conseil et parlement) à certains renforcements du dispositif proposé, notamment sur la formation des conseillers en matière de durabilité, d'éducation financière, les problématiques de conseil et de rémunération et la problématique de la comparabilité des produits d'investissement (directs ou assurantiels).

### >> L'AVIS D'ASTRÉE

Nous vous recommandons cette publication : elle nourrit le débat sur les évolutions éventuelles à venir concernant l'exercice de son activité par les concepteurs et les distributeurs en matière de commercialisation de produits d'investissement ou de produits d'investissement assurantiels.

---

### **Astrée vous souhaite une très bonne semaine**

Avocats et organisme de formation, nous sommes spécialisés dans les problématiques de distribution des produits d'assurances, bancaires et financiers depuis 25 ans.

Suivez toute notre actualité :

67 avenue Pierre Grenier - 92100 Boulogne Billancourt  
Tél. : 01 46 10 43 80

*Ce document est la propriété d'Astrée Avocats.  
Toute reproduction interdite.*