

**ASSOCIATION INTERNATIONALE
DES CONTROLEURS D'ASSURANCE**

**PRINCIPES RELATIFS A LA
SURVEILLANCE DES ACTIVITES
D'ASSURANCE SUR INTERNET**

OCTOBRE 2004

N.B. Cette traduction n'a pas encore été revue par l'ACAM

Le présent document a été préparé par le Sous-comité chargé des questions ayant trait au commerce électronique et à Internet en consultation avec les membres et les observateurs.

Le présent document remplace les *principes relatifs à la surveillance des activités d'assurance sur Internet* (octobre 2000).

Principes relatifs à la surveillance des activités d'assurance sur Internet

Table des matières

1. Introduction	3
2. Surveillance et gestion du risque des activités d'assurance sur Internet.....	4
Principe 1 : Cohérence de l'approche	5
Principe 2 : Transparence et publication d'informations	6
Principe 3 : Surveillance efficace des activités Internet fondée sur la coopération	7

1. Introduction

1. Le développement du commerce électronique, notamment sur Internet, présente pour les autorités de contrôle et de réglementation de l'assurance, ainsi que pour les assureurs et les intermédiaires d'assurance, des opportunités, des défis et des questions d'un nouveau genre. L'utilisation d'Internet affectera sans aucun doute le mode de fonctionnement futur des sociétés d'assurance, des intermédiaires et des autorités de contrôle de l'assurance. Par exemple, le nombre des transactions d'assurance transfrontalières va augmenter.

2. Le développement d'Internet offre en principe des avantages considérables pour les assureurs, les intermédiaires et les consommateurs. L'utilisation des réseaux informatiques peut rendre l'offre d'assurance plus efficace et moins onéreuse qu'auparavant. Les sociétés d'assurance et les intermédiaires disposent de la capacité technique de communiquer à des millions d'assurés potentiels des informations de qualité à propos de leurs produits et de leurs services. Les consommateurs ont de façon croissante accès à des programmes de plus en plus sophistiqués pour rechercher, découvrir et acheter des produits d'assurance.

3. Néanmoins, alors qu'Internet crée un nouvel environnement pour faire la publicité de produits d'assurance et les commercialiser, il ne modifie pas les principes fondamentaux de l'assurance, de son intermédiation et de sa surveillance. Il s'agit d'un nouveau moyen d'effectuer des transactions.

4. Les questions de sécurité relatives à la conclusion des contrats sont actuellement traitées, mais des risques importants pour les consommateurs subsistent. Les ventes sur Internet offrent de nouvelles possibilités de commettre des fraudes à l'assurance, de blanchir des capitaux, et de commercialiser des assurances inadaptées. Internet confronte les autorités de contrôle de l'assurance à de nouveaux défis pour fournir le niveau de protection que les consommateurs attendent dans leur juridiction. Il soulève en particulier des questions pour les consommateurs comme pour les autorités de contrôle de l'assurance à propos de la loi applicable aux contrats et des moyens de réparation dans le cas d'un litige entre l'assureur et l'assuré. A moins que les consommateurs ne soient convaincus que ces questions sont traitées de façon adéquate, le potentiel d'Internet comme canal de distribution de l'assurance peut ne pas être pleinement exploité.

5. Une des missions les plus importantes de la surveillance de l'assurance est la protection des assurés actuels et potentiels en veillant à ce que les marchés d'assurance soient efficaces, équitables, sûrs et stables. Internet ne modifie pas ce principe de base, mais il offre aux autorités de contrôle de l'assurance un nouveau moyen de coopération.

6. Le présent document propose un environnement pour la surveillance des activités d'assurance sur Internet qui vise à garantir que les informations pertinentes sont à la disposition des consommateurs, des assureurs, des intermédiaires et des autorités de contrôle de l'assurance. Le développement extrêmement rapide du commerce électronique impose de réexaminer régulièrement le cadre de la surveillance des activités d'assurance sur Internet.

2. Surveillance et gestion des risques liés aux activités d'assurance sur Internet

7. Les autorités de contrôle de l'assurance doivent exiger que la commercialisation de produits d'assurance sur Internet s'effectue dans un environnement sûr et que les assurés soient correctement protégés. L'autorité de contrôle de la juridiction dans laquelle l'assureur (ou l'intermédiaire) est établi et à partir duquel il exerce ses activités a la responsabilité principale de la surveillance de ces activités d'assurance. Le document de l'AICA *Principes de base en matière d'assurance et méthodologie* (octobre 2003) et les principes exposés dans le présent document doivent s'appliquer à la surveillance des activités d'assurance sur Internet¹.

8. En particulier, les assureurs doivent regarder de près les risques découlant du commerce électronique. Le conseil d'administration et les cadres dirigeants ont la responsabilité générale de l'évaluation des risques et de la production d'un plan de gestion des risques pour la société d'assurance. La gestion de celle-ci doit tenir compte des modifications intervenues dans son environnement opérationnel.

9. Les assureurs et les intermédiaires d'assurance doivent examiner en détail et maintenir des mécanismes de contrôle destinés à gérer les risques déterminés découlant des activités d'assurance sur Internet². Dans le contexte d'Internet, les principaux risques non techniques et opérationnels comprennent :

- les risques stratégiques du lancement d'une nouvelle activité par une société ; ces risques ne comprennent pas toutes les implications du commerce électronique pour les autres branches de l'entreprise ou pour l'assureur dans son ensemble.
- les risques opérationnels résultant d'une défaillance ou d'un défaut de l'infrastructure informatique
- les risques de transaction comme les risques d'altération ou de modification non autorisées des textes, des informations ou des données transmises sur des réseaux informatiques entre un assureur et son client. les éventuels risques en matière de recouvrement des primes.

1 Lorsque la réglementation de certaines activités d'assurance sur Internet est du ressort d'un autre organisme de réglementation, l'autorité de contrôle doit coopérer avec celui-ci pour veiller à ce que les intérêts des assurés soient protégés.

2 Se reporter au document de l'AICA Risques posés aux assureurs par le commerce électronique (octobre 2002).
Page 4 sur 7

- les risques relatifs à la sécurité des données, qui sont considérés comme étant les risques de pertes, de modifications involontaires ou de fuites d'informations ou de données dans les systèmes informatiques
- les risques de connectivité, qui sont les risques que la défaillance d'un élément du système ait un impact sur un autre élément ou sur l'ensemble du système.
- les risques relatifs à la conduite des affaires, qui sont liés au fait que les législations et réglementations de l'assurance ont été édictées pour des transactions conclues entre des personnes et constatées par des documents papier. Le commerce électronique soulève beaucoup de nouvelles questions auxquelles sont associés de nouveaux risques.

Outre ce qui précède, les activités d'assurance sur Internet peuvent créer des risques juridiques et de réputation. Si le risque juridique ne fait pas l'objet d'une attention appropriée, il est possible que des transactions soient récusées ou déclarées nulles et non avenues.

10. Les activités sur Internet dépendent largement de la fiabilité et de l'intégrité des systèmes. Les autorités de contrôle de l'assurance doivent demander aux assureurs et aux intermédiaires d'appliquer des mécanismes de contrôle interne efficaces à leurs activités d'assurance sur Internet. Elles doivent notamment demander que les sociétés surveillées qui offrent des services d'assurance sur Internet disposent de systèmes de contrôle (notamment en matière de sécurité, de confidentialité, de contrôle des données personnelles, de sauvegarde et de conservation des données) suffisants pour mener leurs activités de manière appropriée. Les autorités de contrôle doivent examiner attentivement tous les accords d'externalisation afin de s'assurer que des contrats appropriés existent et que les risques sont traités efficacement.

11. L'adoption et la mise en œuvre des principes suivants par les membres de l'AICA sont encouragées.

<p>Principe 1 : Cohérence de l'approche</p> <p>L'approche de la surveillance des activités d'assurance sur Internet doit être cohérente avec celle appliquée aux activités d'assurance menées par d'autres moyens.</p>

12. Les autorités de contrôle de l'assurance doivent chercher à appliquer aux activités sur Internet des assureurs et des intermédiaires des normes de protection du consommateur équivalentes à celles appliquées à la prestation de services par d'autres moyens. Elles ne doivent pas limiter l'utilisation légitime d'Internet.

13. Les autorités de contrôle de l'assurance doivent être prêtes à indiquer les circonstances dans lesquelles elles cherchent à faire respecter leur autorité relativement aux activités sur Internet. Les facteurs qui peuvent appuyer cette démarche peuvent notamment inclure la preuve que :

- a. un site Internet vise des résidents et/ou des risques relevant de la juridiction de l'autorité de contrôle ;
- b. les services d'assurance sont, en pratique, fournis via le site Internet à des résidents de la juridiction de l'autorité de contrôle
- c. des tentatives sont faites de présenter par des moyens incitatifs (par exemple par courrier électronique) des informations à des assurés potentiels domiciliés dans cette même juridiction.

14. Les facteurs qui peuvent appuyer une décision de ne pas revendiquer un pouvoir de surveillance d'activités sur Internet comprennent notamment la preuve que :

- a. l'assureur ou l'intermédiaire déclare clairement que les services offerts concernent des personnes et des risques situés en dehors de la juridiction de l'autorité de contrôle ;
- b. le site Internet contient la liste des juridictions dans lesquels l'assureur ou l'intermédiaire est autorisé à fournir des services, et que cette liste ne comprend pas la juridiction de l'autorité de surveillance.
- c. l'assureur dispose de systèmes et de procédures efficaces destinés à empêcher les ventes à des résidents de la juridiction de l'autorité de contrôle.

Principe 2 : Transparence et publication d'informations

Les autorités de contrôle de l'assurance doivent demander aux assureurs et aux intermédiaires relevant de leur juridiction de veiller à ce que les principes de transparence et de publication d'informations appliqués aux activités d'assurance sur Internet soient équivalents à ceux appliqués aux activités d'assurance menées par d'autres moyens.

15. Le niveau de protection du consommateur ne doit pas dépendre du moyen utilisé pour mener les activités d'assurance. Les mêmes principes de base de transparence et de publication d'informations doivent s'appliquer à Internet comme aux autres médias.

16. Par exemple, les informations fournies au consommateur doivent être globalement équivalentes à celles qui sont ordinairement fournies dans une transaction traditionnelle, et doivent dans tous les cas permettre au consommateur de décider en pleine connaissance de cause de souscrire ou pas les services offerts.

17. Afin de protéger le consommateur, les autorités de contrôle de l'assurance doivent demander que les assureurs et les intermédiaires relevant de leur juridiction qui offrent des assurances sur Internet affichent certaines informations minimums sur leurs sites Internet. Outre les informations obligatoires dans la juridiction dans laquelle les services sont offerts, ces informations minimums doivent généralement inclure :

- a. l'adresse du siège de l'assureur et les coordonnées de l'autorité responsable de la surveillance de ce siège
- b. les coordonnées de l'assureur, de la succursale ou de l'intermédiaire et de l'autorité responsable de la surveillance de l'activité si elles sont différentes
- c. les juridictions dans lesquelles l'assureur ou l'intermédiaire est légalement autorisé à fournir des services d'assurance
- d. les procédures de soumission des demandes d'indemnité et une description des procédures utilisées par l'assureur pour les traiter
- e. les coordonnées de l'autorité ou de l'organisme chargé de la résolution des litiges et/ou du traitement des plaintes des consommateurs.

Principe 3 : Surveillance efficace des activités sur Internet fondée sur la coopération

Les autorités de contrôle doivent coopérer autant que nécessaire pour la surveillance des activités d'assurance sur Internet.

18. La réglementation des activités sur Internet, lorsqu'elle repose uniquement sur des mesures ne pouvant être prises qu'au sein d'une seule juridiction est souvent inadéquate. Il est évident que la réglementation et la surveillance des activités Internet demandent une coopération accrue entre autorités de contrôle de l'assurance. Par conséquent, les autorités de contrôle de l'assurance doivent pouvoir coopérer entre elles, par exemple en apportant leur aide lorsque c'est nécessaire ou pour traiter des cas d'abus existant sur leurs marchés respectifs.

19. L'échange d'informations entre autorités de contrôle est un élément essentiel d'une surveillance efficace des activités sur Internet. Internet peut être un outil efficace pour échanger des informations.

20. Les autorités de contrôle de l'assurance doivent en général fournir les informations suivantes sur leur site web.

- a. La structure et l'organigramme de l'autorité de contrôle, notamment ses coordonnées
- b. Une liste des législations applicables
- c. Une liste des sociétés d'assurance et de réassurance surveillées, notamment leurs coordonnées ou celles d'un interlocuteur particulier au sein de l'autorité de contrôle auprès duquel elles peuvent être obtenues
- d. Un lien vers le site web de l'AICA.

21. Les autorités de contrôle de l'assurance peuvent aussi envisager de fournir sur leur site web ou par son intermédiaire les informations suivantes :

- a. Les textes légaux applicables à l'assurance
- b. Une liste des intermédiaires agréés, notamment leurs coordonnées, ou un lien vers cette information
- c. Le rapport annuel de l'autorité de contrôle
- d. Les statistiques annuelles de l'assurance
- e. Des liens vers les sites web des autres autorités de contrôle compétentes dans la même juridiction
- f. Toute autre information que l'autorité de contrôle estime pertinente.