

# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	5
<b>1. Le nouveau cadre relatif à la distribution de l'assurance</b> .....	13
Rappel historique législatif .....	13
L'extension du champ d'application de la Directive .....	17
Prévenir les conflits d'intérêts et informer sur sa rémunération .....	18
La spécialisation du devoir de conseil et d'information .....	25
Le renforcement des pouvoirs des régulateurs .....	28
La clarification de la coopération transfrontière .....	29
Les exigences complémentaires en matière d'assurance-vie .....	29
<b>2. Gestion des polices d'assurance et protection des consommateurs</b> .....	35
La gouvernance et la surveillance des produits d'assurance .....	35
Information standardisée en matière d'assurance non-vie : l'IPID .....	40
La protection du consommateur dans DDA .....	44
<b>3. Externaliser ses fonctions</b> .....	47
Gérer les activités standard .....	49
Organiser les fonctions importantes ou critiques .....	50
Externaliser les fonctions clés .....	52
L'externalisation communautaire .....	54
<b>4. Gérer les réclamations et les contentieux d'assurance</b> .....	57
La gestion des réclamations .....	58
La médiation institutionnelle de la FFA .....	63
L'arbitrage en assurance .....	65
Le contentieux judiciaire de l'assurance .....	69
Action de groupe en assurance .....	76
<b>5. Optimiser ses relations avec les autorités de contrôle</b> .....	81
Présentation des Autorités de contrôle .....	81
Maîtriser ses rapports avec l'ACPR .....	89
Le contentieux ACPR .....	92
Panorama de la jurisprudence de l'ACPR en matière d'assurance .....	95
<b>Index alphabétique</b> .....	119