



LA CONFÉRENCE DE L'ACPR

- Les pratiques commerciales et la protection de la clientèle

Mercredi 22 novembre 2017

Palais Brongniart



Introduction

Bernard Delas, vice-président de l'ACPR

Sommaire

Conférence animée par Patrick Montagner, secrétaire général adjoint de l'ACPR

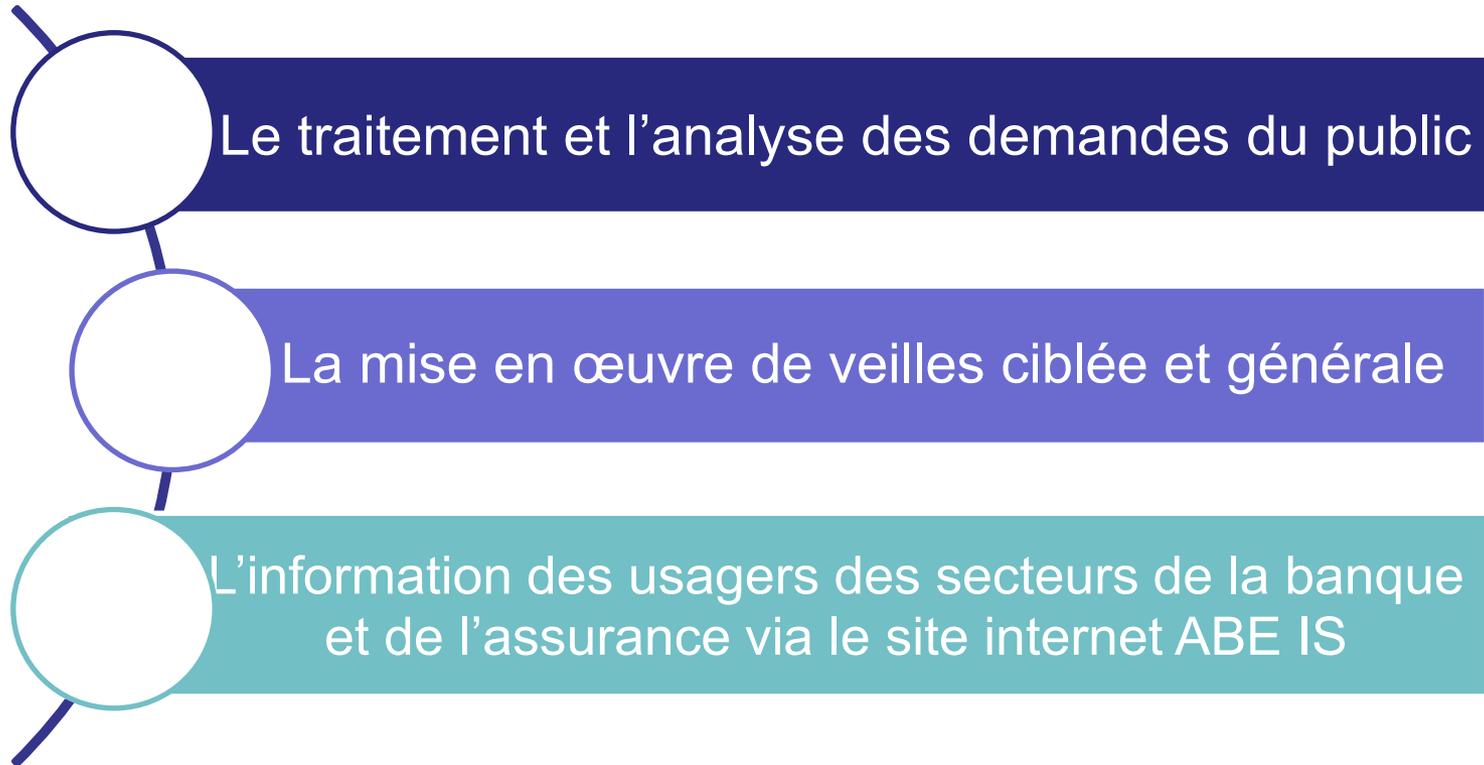
- 1. Les pratiques commerciales : les constats de l'ACPR issus des demandes reçues du public**
- 2. La loi Eckert dans le domaine bancaire : premier bilan**
- 3. La directive distribution en assurance : êtes-vous prêts ?**
- 4. La garantie financière des intermédiaires d'assurance : les points d'attention**

Sommaire

- 1. Les pratiques commerciales : les constats de l'ACPR issus des demandes reçues du public**
 - **Romain Bouriel, superviseur du pôle assurance santé, prévoyance, service informations et réclamations**
 - **Karine Langellier, superviseur du pôle assurance-vie, service informations et réclamations**
 - **Ronan Lorient, superviseur du pôle banque, service informations et réclamations**
2. La loi Eckert dans le domaine bancaire : premier bilan
3. La directive distribution en assurance : êtes-vous prêts ?
4. La garantie financière des intermédiaires d'assurance : les points d'attention

Introduction

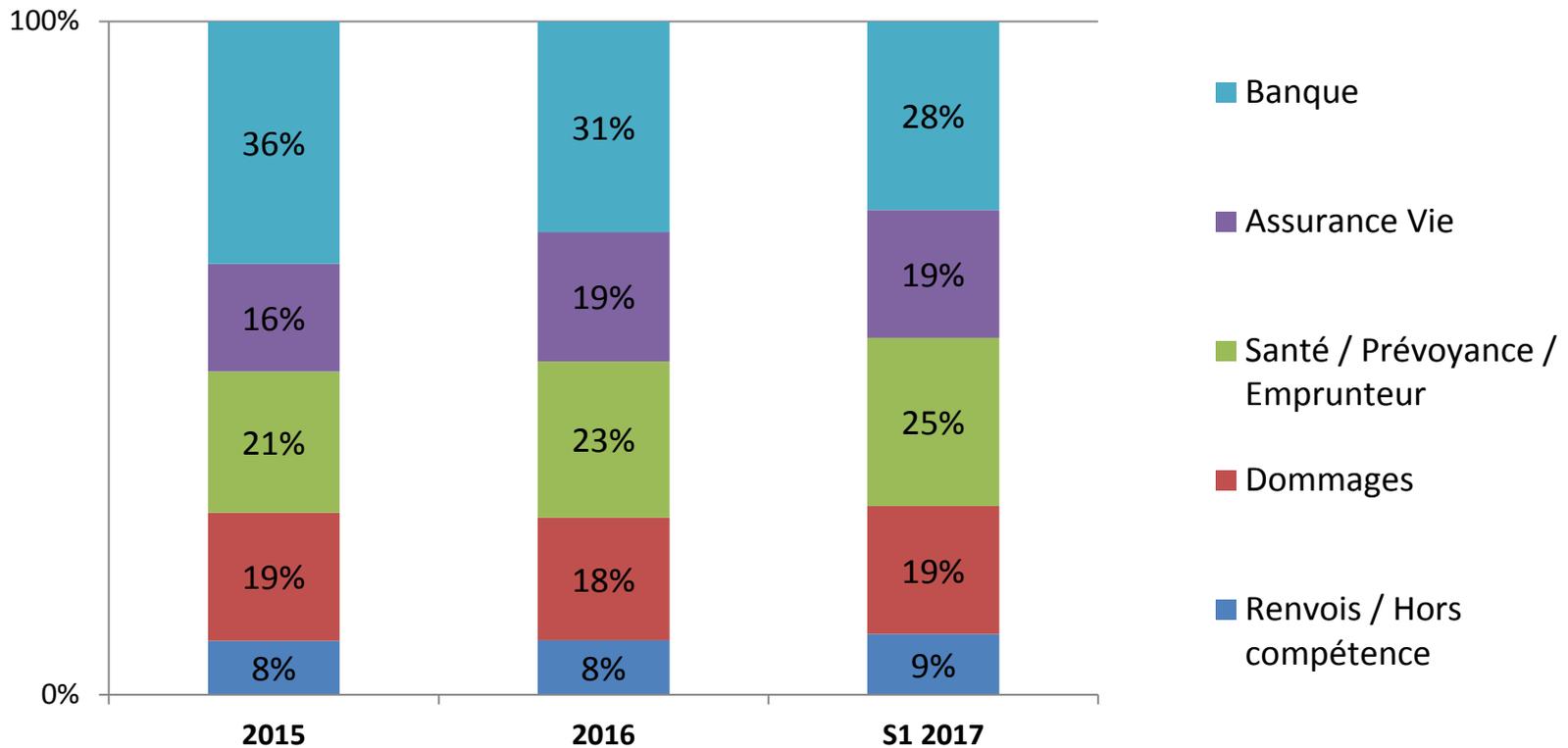
Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle, l'ACPR effectue un traitement centralisé des demandes reçues du public.



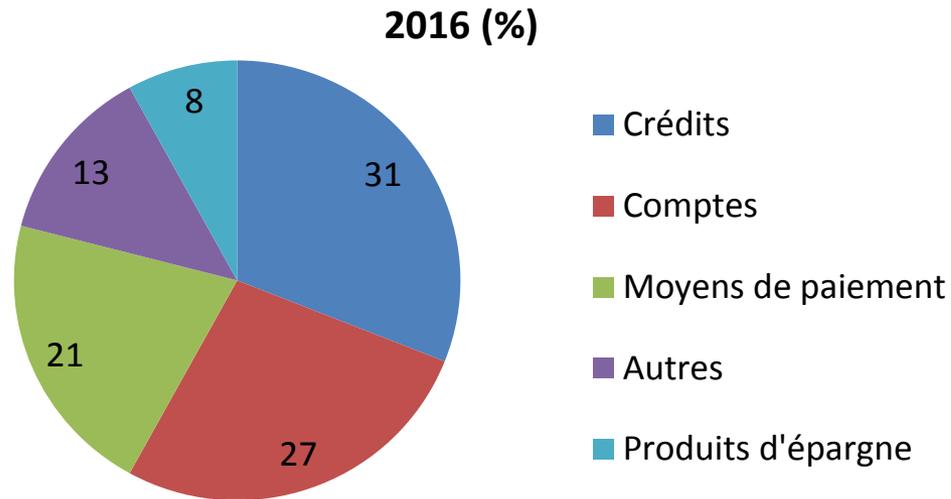
1. Ventilation des demandes reçues par l'ACPR

□ Entre 6 000 et 7000 demandes reçues chaque année

Ventilation des demandes selon les secteurs

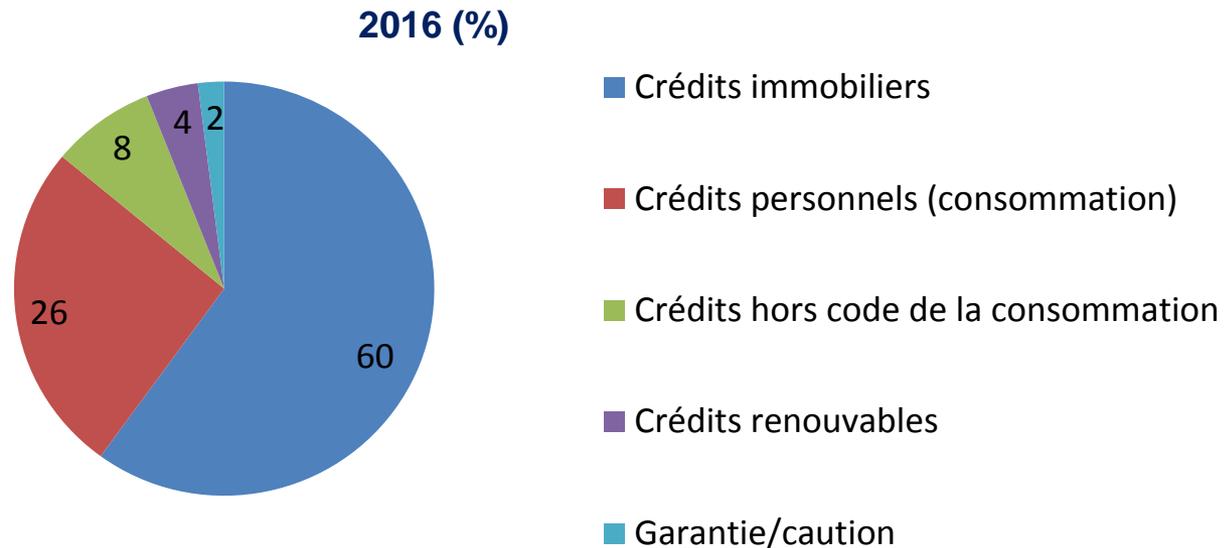


2. Les demandes dans le secteur bancaire



- ❑ Trois catégories de produits et services concentrent près de 80 % des mécontentements exprimés
- ❑ Les réclamations portant sur les moyens de paiement sont en augmentation constante depuis plusieurs années
- ❑ Le taux de saisine des professionnels et entrepreneurs reste marginal
 - L'ACPR assure une mission de protection de l'ensemble de la clientèle des établissements du secteur (consommateurs, professionnels et entreprises)

2.1 Crédits



- ❑ Crédits immobiliers : renégociation, remboursement anticipé/rachat, intermédiation, TEG
 - Des frais d'avenant jugés trop élevés par la clientèle
- ❑ Crédits à la consommation : octroi/refus, conditions d'exercice du droit de rétractation, remboursement anticipé, devoirs d'information et d'explication, vérification de la solvabilité, gestion des impayés
- ❑ Crédits hors code de la consommation : devoir de mise en garde, défaut d'information et d'explications préalables à la conclusion du contrat lorsque le montage proposé présente un aléa financier

Renégociation, rachat et remboursement anticipé des crédits immobiliers

Un sujet qui a pris de l'ampleur à partir de 2015 dans un contexte de taux bas et qui demeure actuel.

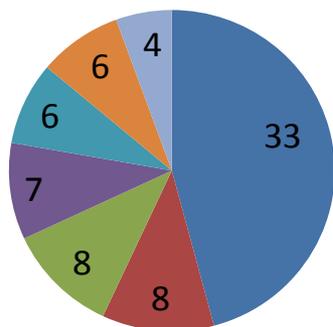
- En matière de renégociation : délai de réponse anormalement long, préaccord subordonné à la souscription d'autres produits bancaires ou assurantiels, frais d'actes
 - La décision de crédit doit être communiquée plus rapidement. Veiller à conserver un équilibre dans la négociation commerciale

- En matière de rachat/remboursement anticipé : difficultés à obtenir des décomptes de créances, dysfonctionnements à l'occasion du traitement des dossiers, indemnité de remboursement anticipé (montant, exonération), insuffisance de l'information communiquée aux clients
 - Nécessité de renforcer les moyens en vue de traiter les demandes dans un délai raisonnable et d'assurer une qualité de service

2.2 Comptes et moyens de paiement

Comptes (%)

Hors sujets transverses



■ Clôture de compte

■ Succession

■ Droit au compte/refus d'ouverture

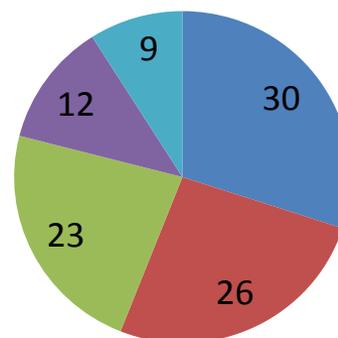
■ LCB-FT

■ Mobilité bancaire

■ Clientèle fragile

■ Comptes inactifs

Moyens de paiement (%)



■ Carte bancaire

■ Chèque

■ Virement

■ Prélèvement

■ Autres (espèces)

- Comptes : entrée en relation (droit au compte), résiliation des conventions (à l'initiative, ou non, de l'établissement) et tarification des services bancaires (frais de rejet essentiellement)
- Moyens de paiement : 65 % des contestations ont trait aux opérations non autorisées (carte bancaire, prélèvement) et aux problèmes d'exécution (chèque, virement)
- Fichage (FCC et FICP) : déclaration injustifiée, radiation tardive

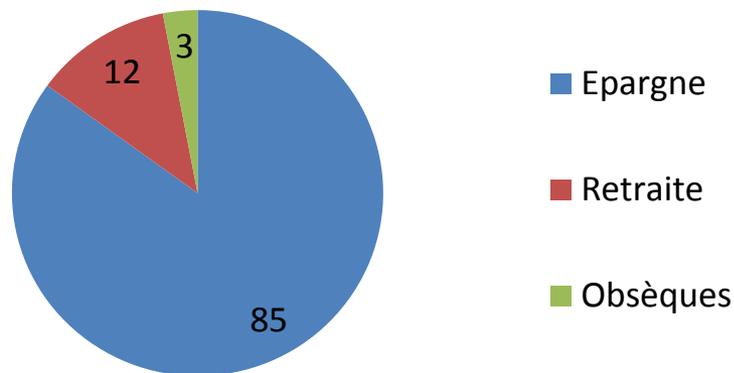
Comptes et moyens de paiement : principaux constats

- ❑ Clôture (compte de dépôt et livret A) : non-respect des délais légaux
 - Tout dépassement de préavis, dû à l'absence de diligences de l'établissement, ne saurait générer de frais bancaires
Des services, notamment de banque en ligne, à fournir jusqu'au terme contractuel
- ❑ Instructions reçues de la clientèle : inexécution ou retard dans l'exécution
 - Une juste réparation lorsque la responsabilité contractuelle de l'établissement est pleinement engagée et le préjudice financier du client avéré
- ❑ Opérations de paiement (CB/Prélèvement) : délai et application parfois discutable des textes en matière de remboursement des opérations contestées (fraude CB)
 - Une exigence probatoire forte pesant sur le prestataire de services de paiement et non sur l'utilisateur.
- ❑ Clientèle fragile : une offre spécifique qui ne semble pas systématiquement proposée aux personnes susceptibles d'en bénéficier ; des frais d'incident qui fragilisent encore davantage des populations vulnérables
 - Une utilisation renforcée des dispositifs d'alerte et de connaissance du client en vue d'une identification précoce des situations de fragilité financière.

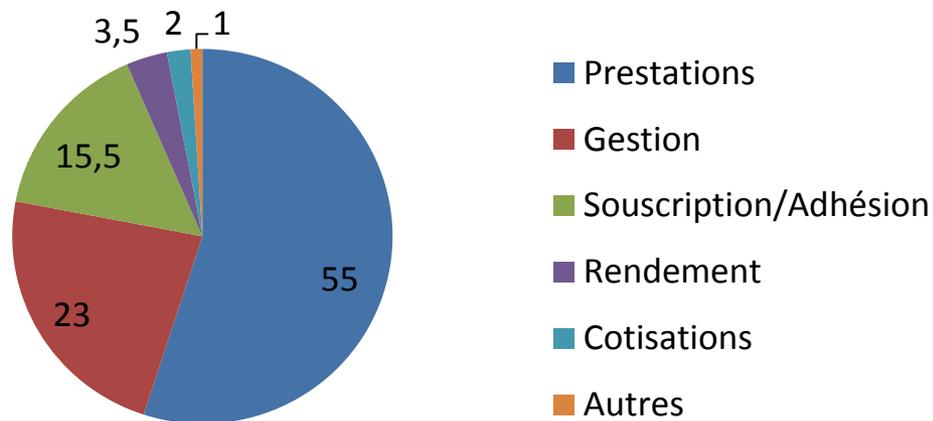
3. Les demandes dans le secteur de l'assurance

3.1 Assurance vie (Données 2016 en %)

□ Répartition des demandes reçues par produit



□ Répartition des demandes reçues par objet



Assurance vie : principaux constats

❖ Conseil délivré à la souscription ou à l'adhésion

□ Apparition de nouvelles offres dans un contexte de taux bas

- Des produits en euros offrant une garantie partielle en capital
 - Nécessité d'être :
 - ✓ très clair sur le caractère partiel de la garantie ;
 - ✓ exact : un mécanisme de transfert de risques financiers vers le souscripteur/adhérent ne peut pas être présenté comme un simple prélèvement de frais de gestion
- Fonds en euros : taux de rendement annuel garanti en contrepartie de l'investissement d'une part de prime investie sur des unités de compte
 - La hausse des investissements sur les UC ne doit pas s'accompagner d'un relâchement du devoir de conseil

□ Contrat d'épargne retraite

- Contestation du devoir de conseil à l'adhésion
 - Nécessité d'appeler l'attention de l'adhérent sur les spécificités de ces contrats et plus particulièrement sur les conditions de leur dénouement

Assurance vie : principaux constats

❖ Actes de gestion

❑ Non-respect des délais ou défaut d'information

- Au-delà du strict respect des délais réglementaires ou contractuels, nécessité d'informer la clientèle afin de prévenir les mécontentements

❑ Développement de la relation clients à distance ayant conduit au passage d'actes non consentis

- Nécessité de renforcer les processus de gestion de la relation clients à distance

❖ Versement des prestations : Capitaux décès

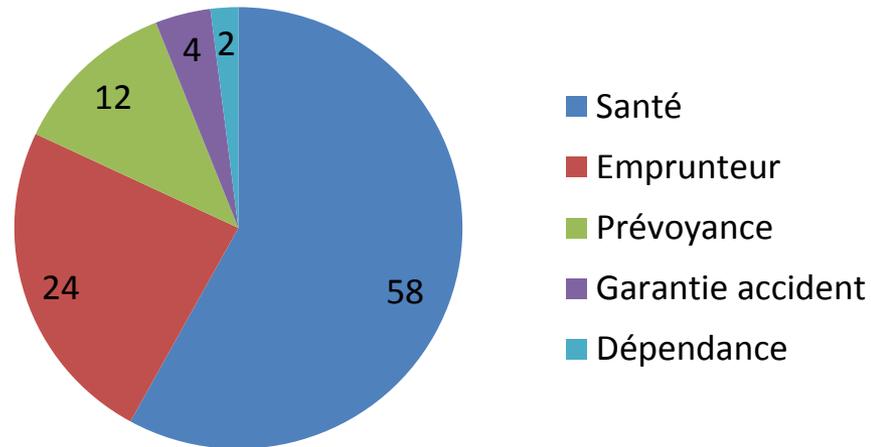
❑ Demandes de pièces successives ou redondantes

❑ Délais de versement anormalement longs, le cas échéant assortis d'une absence de réponse aux réclamations des bénéficiaires

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires au règlement des prestations
- Un sujet qui demeure au cœur des préoccupations de l'ACPR

3.2 Assurance santé et prévoyance (Données 2016 en %)

❑ Répartition des demandes reçues par produit



❑ Emprunteur

- Près de la moitié des réclamations reçues sont liées à des difficultés à obtenir une déliaison ou une substitution, un peu plus d'un quart la mise en jeu de l'une des garanties du contrat

❑ Garantie Accident, Dépendance et Prévoyance

- Très majoritairement des litiges portant sur la souscription, l'adhésion et l'indemnisation

❑ Santé

- Les principales sources de mécontentement sont la commercialisation et la résiliation

Assurance santé et prévoyance : principaux constats

❖ Liberté de choix en matière d'assurance emprunteur

- ❑ Des délais de réponse trop longs
- ❑ Des demandes complémentaires, des refus peu explicites, insuffisamment motivés ou non-fondés
 - La recommandation de l'ACPR 2017-R-01 sera effective au 1^{er} janvier 2018 : la mise en œuvre des bonnes pratiques qu'elle recommande devrait réduire les difficultés rencontrées par les clients.

❖ Démarchage téléphonique

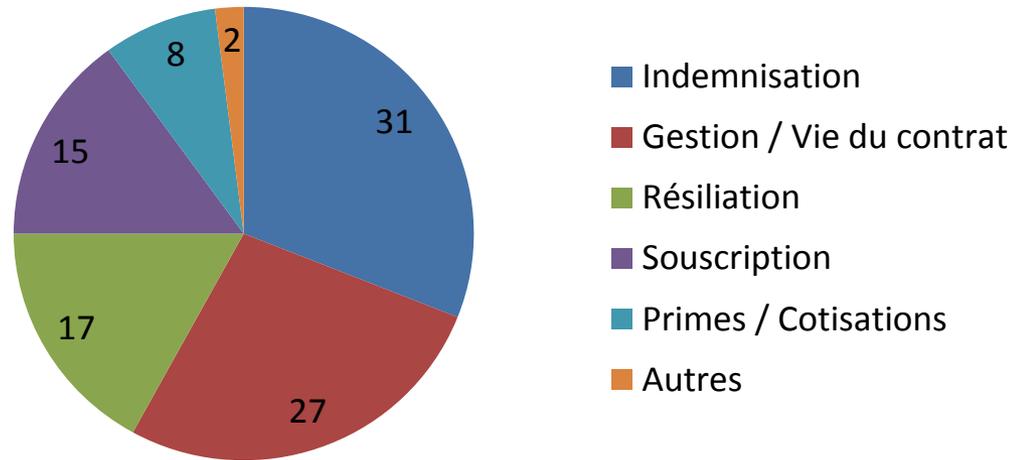
- ❑ Un consentement altéré, dû à des pratiques commerciales pouvant être qualifiées de déloyales ou une absence de consentement
- ❑ Un traitement des réclamations insatisfaisant
 - Nécessité de renforcer les modalités de détection des mauvaises pratiques tant pour les organismes d'assurance que pour les différents acteurs de la chaîne de distribution
 - Permettre l'accès effectif à un dispositif de médiation de la consommation

❖ Résiliation

- ❑ Des refus injustifiés
 - Une demande valable sur un autre fondement que celui avancé par le client doit être acceptée
 - Seule une analyse approfondie permet de garantir un traitement des demandes respectueux des intérêts de la clientèle

3.3 Assurance de dommages (Données 2016 en %)

□ Répartition des demandes reçues par objet



- Une ventilation par produit très stable depuis plusieurs années
- Environ 70 % des réclamations concernent des contrats d'assurance MRH et automobile
- S'agissant de l'indemnisation, les assurances annulation de voyage et de produits nomades apparaissent surreprésentées

Assurance de dommages : principaux constats

❖ Souscription

- ❑ Assurance de produits nomades : des offres inadaptées aux besoins des clients et une information insuffisante sur les garanties proposées
 - Des obligations renforcées par DDA
 - Prendre en compte les intérêts de la clientèle dès la conception du produit
 - Présenter des produits cohérents avec les exigences et les besoins exprimés par les clients

❖ Indemnisation

- ❑ Gestion des sinistres : des délais d'instruction anormalement longs ou, pour certains types de contrat, des politiques de refus de garantie systématique
 - Les moyens et procédures dédiés à la gestion des sinistres, directe ou déléguée, ne doivent pas nuire à l'exécution de bonne foi des contrats

❖ Résiliation

- ❑ Des frais indus
 - Un intermédiaire en assurance ne peut facturer de frais interdits à l'assureur, lorsqu'il agit au nom et pour le compte de ce dernier dans le cadre d'une délégation de gestion



Questions/réponses

Sommaire

1. Les pratiques commerciales : les constats de l'ACPR issus des demandes reçues du public
2. **La loi Eckert dans le domaine bancaire : premier bilan**
 - **Kevin Guibert, contrôleur des pratiques commerciales, service de veille sur les contrats et les risques**
 - **Alexandre Lagarnaudie, contrôleur des pratiques commerciales, service de veille sur les contrats et les risques**
3. La directive distribution en assurance : êtes-vous prêts ?
4. La garantie financière des intermédiaires d'assurance : les points d'attention

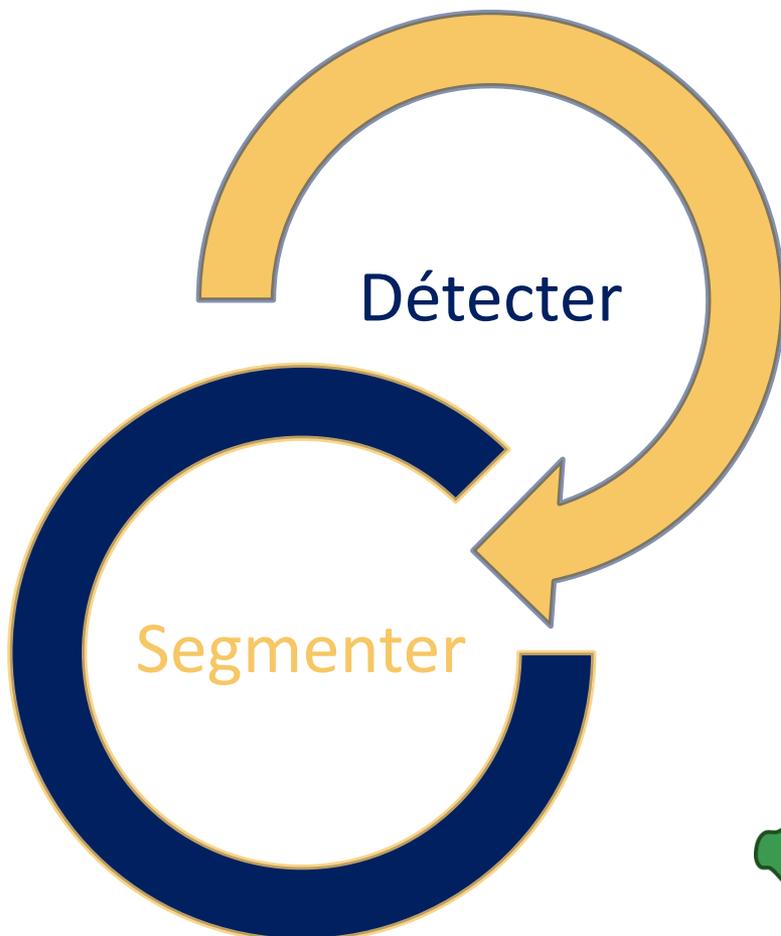
Présentation des actions réalisées

- ❑ **Accompagnement du marché depuis l'adoption de la loi Eckert**

- ❑ **États des lieux des pratiques**
 - Qualitatif en juillet 2016 sur les organisations mises en œuvre pour répondre à ces obligations
 - Quantitatif en février 2017 pour identifier les montants en jeu

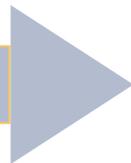
- ❑ **Présentation des principales conclusions**
 - Les éléments statistiques liés à la mise en œuvre de la loi Eckert
 - Les bonnes pratiques à encourager dans la mise en œuvre de ce dispositif





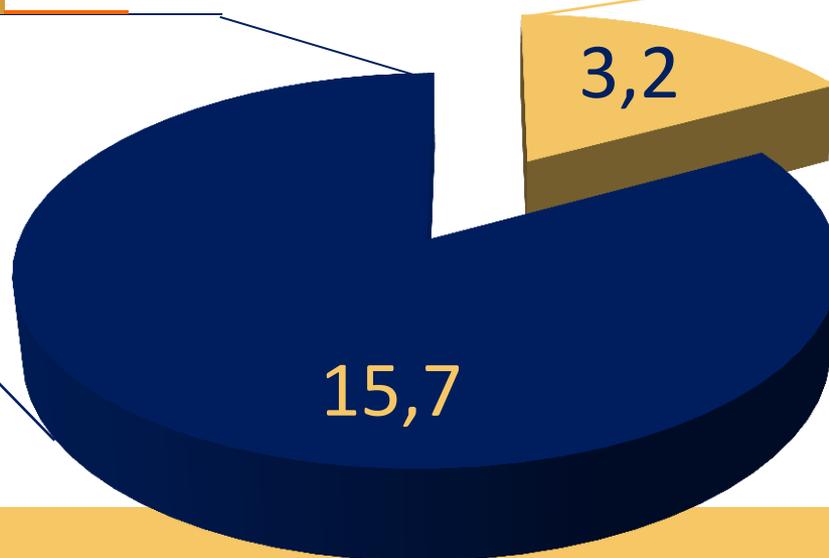
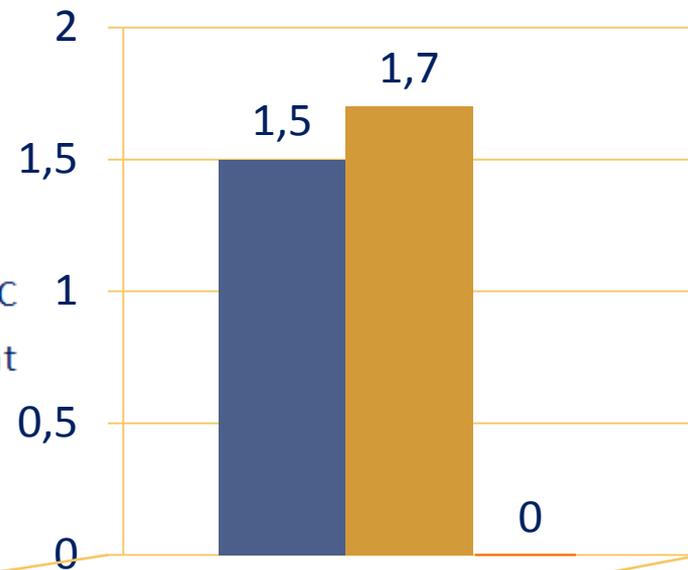
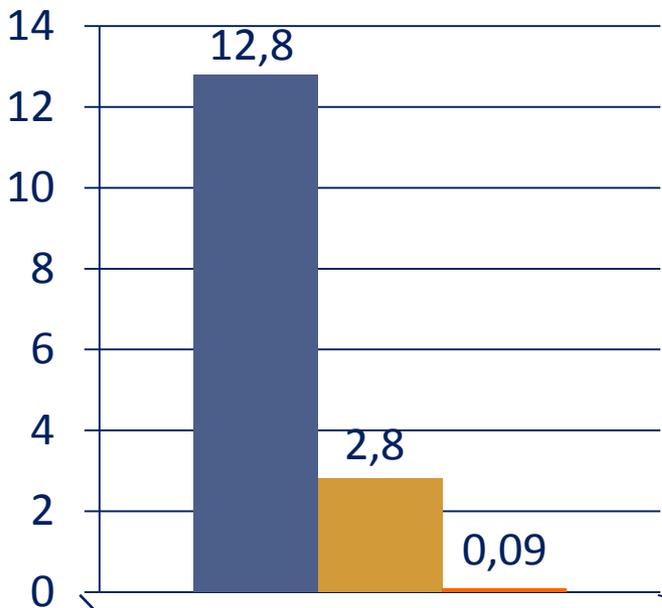
- Absence de seuil de détection lié au solde d'un compte inactif
- Seules les opérations/manifestations du client ou de son représentant en lien avec le compte du titulaire permettent de caractériser l'activité
- Interrogation au minimum une fois par an du RNIPP
- Appui sur les ressources internes des établissements pour identifier les ayants droit
 - **Aller au-delà des seules informations enregistrées dans le système d'information**

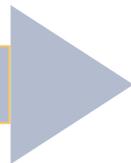




Les volumes identifiés

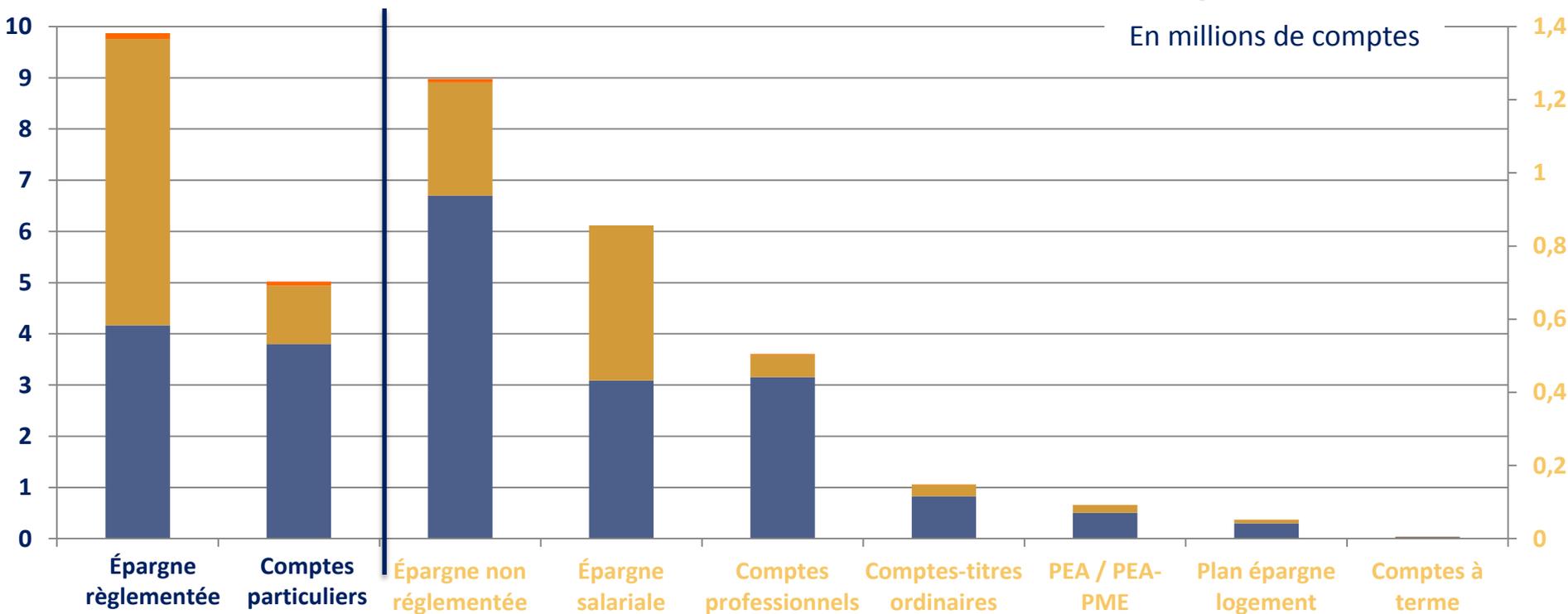
(en mds €)





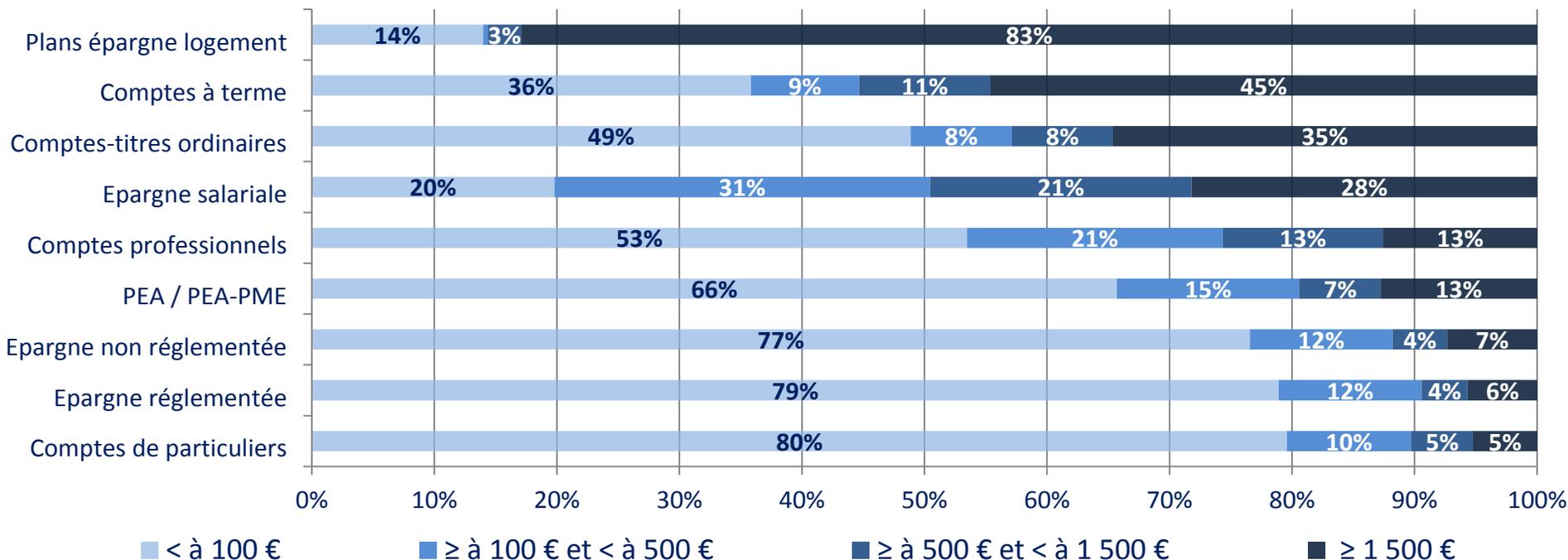
Combien de comptes ?

- Un peu moins de 17 millions de comptes identifiés dont 9,5 millions de comptes conservables, 7 millions éligibles au transfert à la CDC et 202 000 éligibles à un transfert à l'État
- 84 % sont des comptes de particuliers et d'épargne réglementée inactifs
- Un nombre de comptes inactifs disparate parmi les autres catégories de comptes



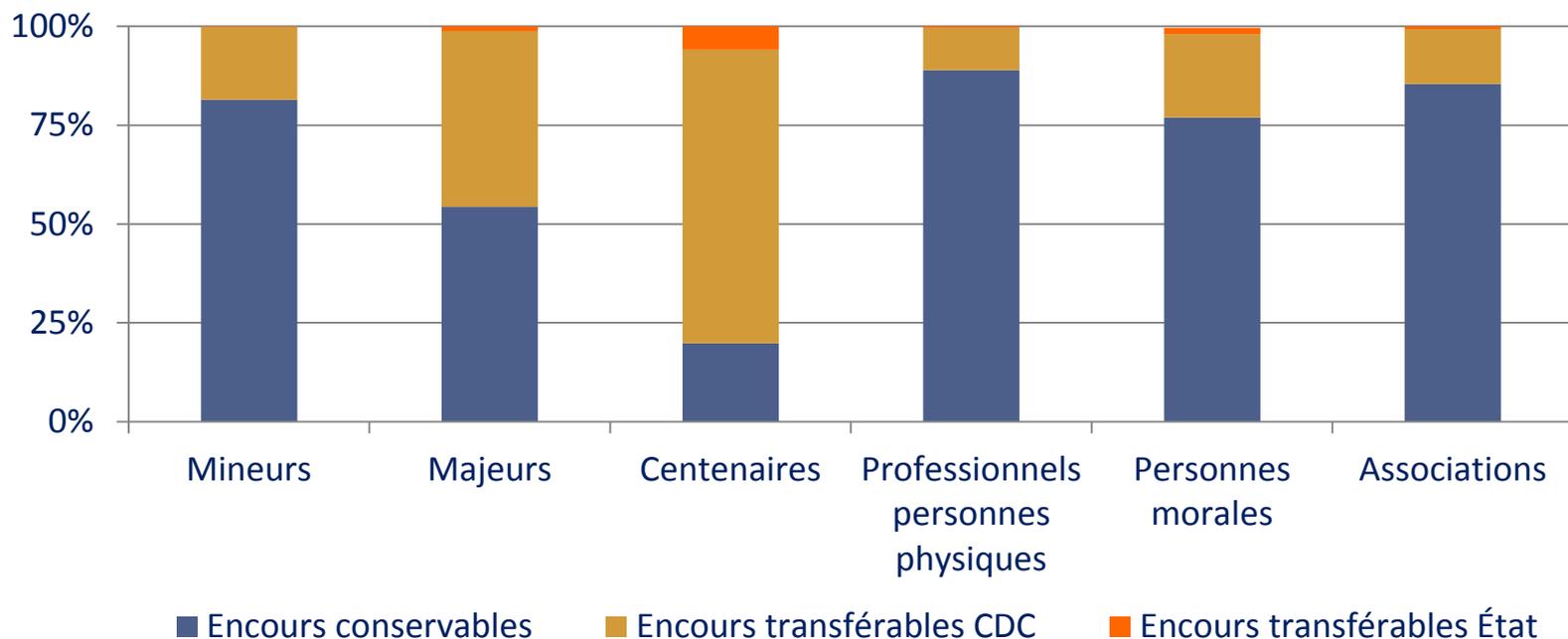
Quels avoirs sur quels comptes ?

- La majorité des comptes inactifs dispose de soldes très faibles
- Peu de comptes titres ordinaires, de comptes à terme et de plans épargne logement inactifs identifiés mais un encours par compte important



Quels titulaires de comptes inactifs ?

- 95 % des comptes inactifs détenus par des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels
- 20 % de l'encours inactif détenu par des personnes morales
- Plus de 45 000 comptes inactifs conservables détenus par des centenaires



- **S'assurer régulièrement de la validité de l'habilitation** du représentant ou de la personne habilitée



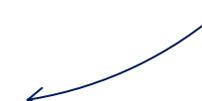
- En cas de pli non distribué, **informer par tout moyen** le titulaire, le représentant ou la personne habilitée par lui ou ses ayants droit

Intérêt réciproque : Réactivation du compte

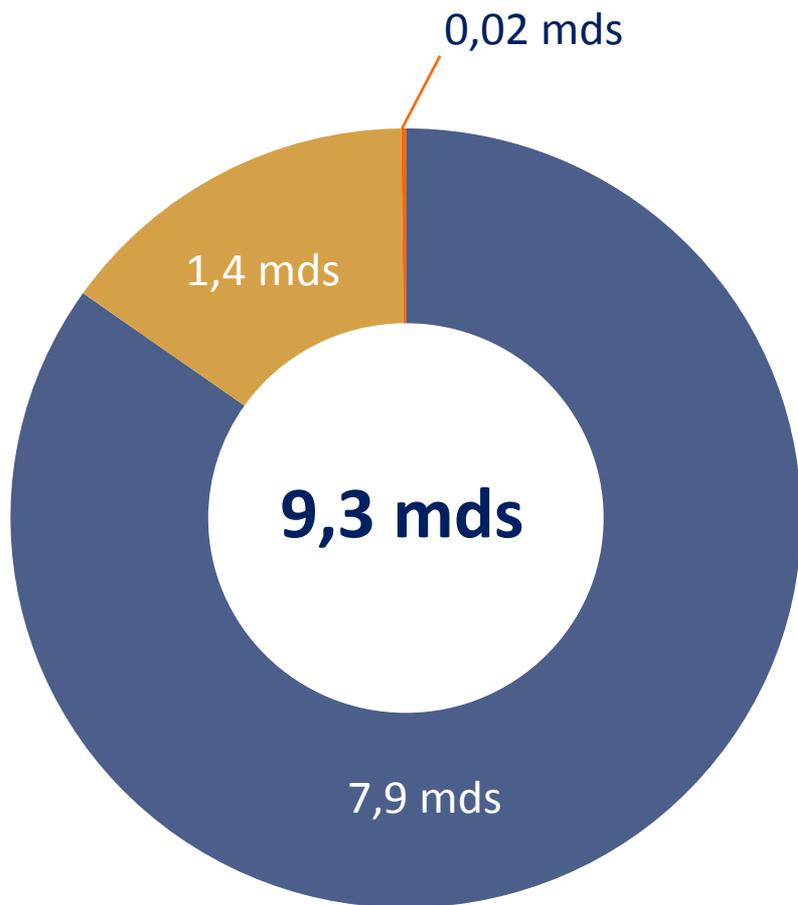
- Informer **l'ensemble des titulaires** du compte inactif
- Informer **systematiquement les représentants** ou les personnes habilitées identifiés



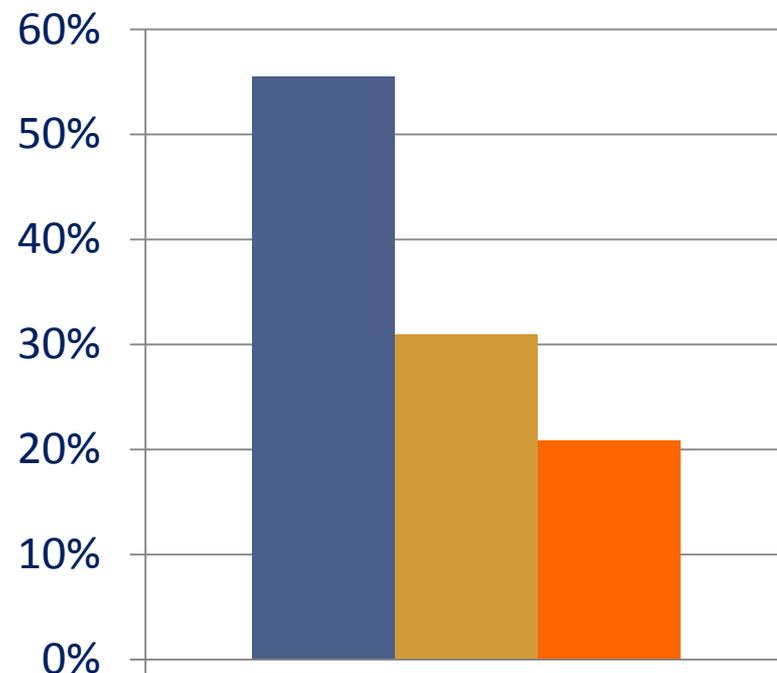
- En cas de retour NPAI, assurer un **traitement efficace des plis non distribués** et une **traçabilité de ce statut** dans le dossier client



Les avoirs réactivés



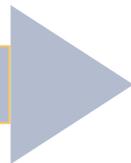
Taux de réactivation par génération de comptes



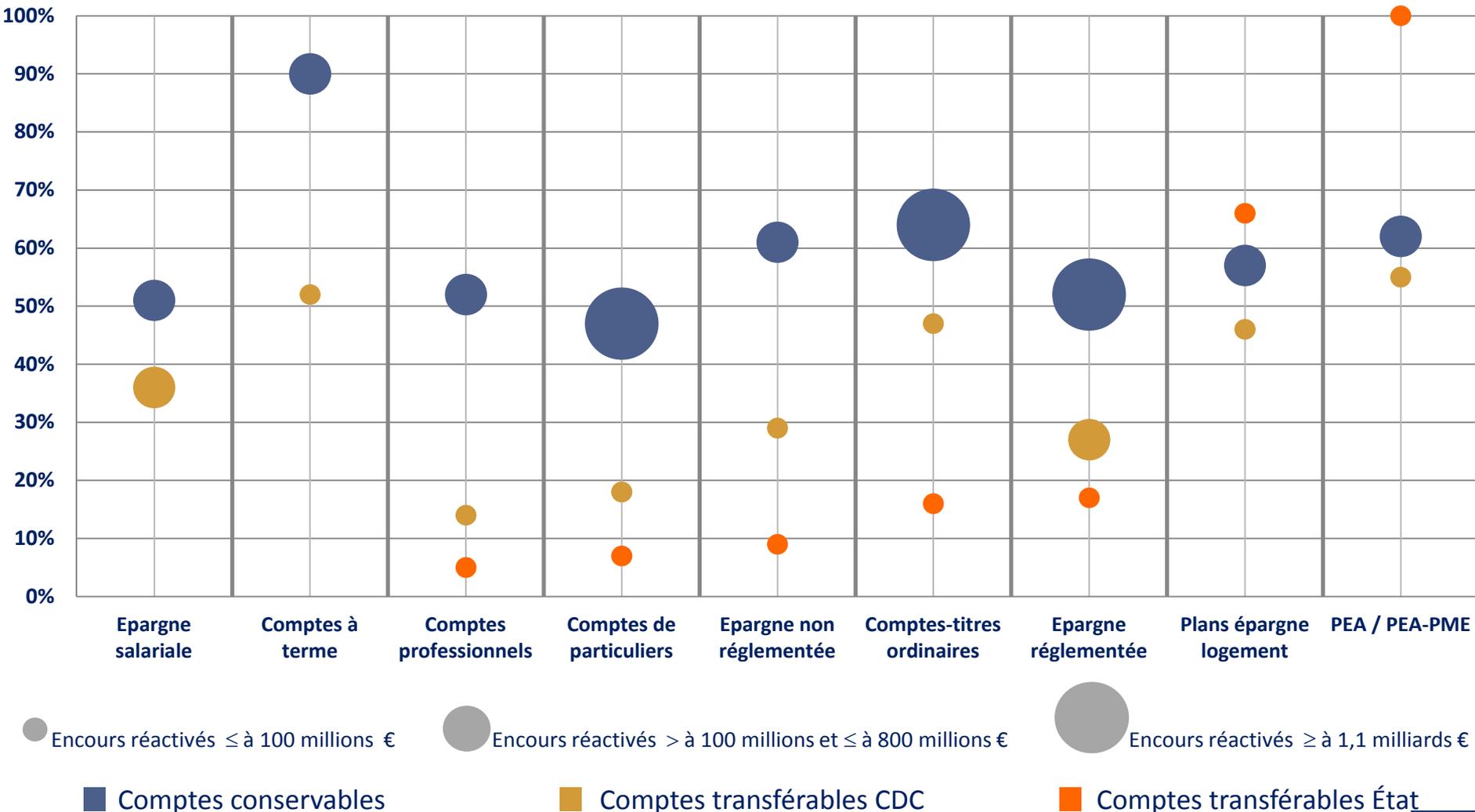
■ Comptes conservables

■ Comptes transférables CDC

■ Comptes transférables État



Niveaux de réactivation en encours par nature et génération de comptes inactifs



Frais : état des lieux et rappels

- ❑ 30 millions d'euros de frais de tenue de compte inactifs prélevés au 31 décembre 2016

LIMITATION DES FRAIS

- **Dans leur montant** : un plafonnement spécifique est défini pour chaque nature de compte inactif
- **Dans leur périmètre** : le plafonnement des frais s'applique à l'ensemble des frais et commissions de toute nature prélevés sur les comptes inactifs

LISIBILITE DES CONDITIONS TARIFAIRES

- **Réserver la terminologie « comptes inactifs »** aux seuls comptes respectant les critères légaux
- **Présenter, dans cette catégorie, l'ensemble des frais** se rapportant aux comptes inactifs



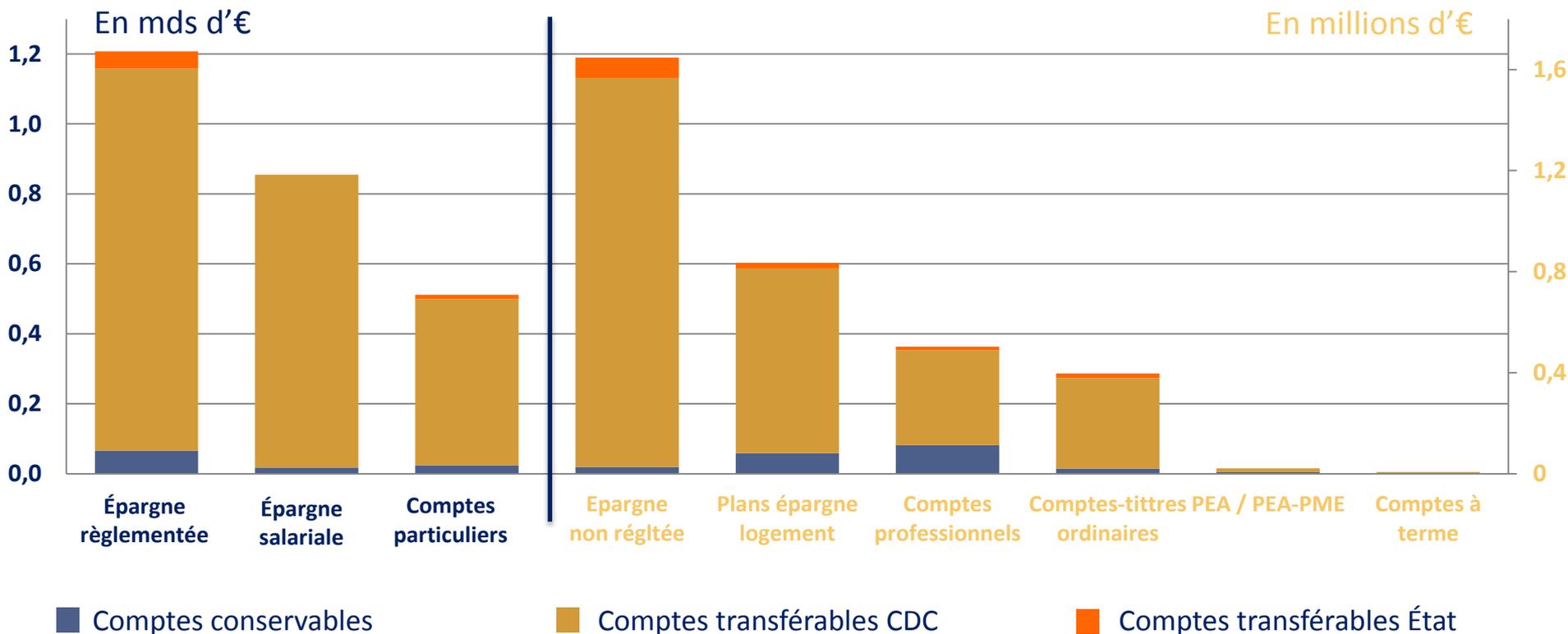
ENCADREMENT DE LEUR PRELEVEMENT

- Le **prélèvement des frais de tenue de compte inactif doit intervenir à terme échu**
- En cas de réactivation du compte, le **prélèvement des frais doit être effectué *prorata temporis***

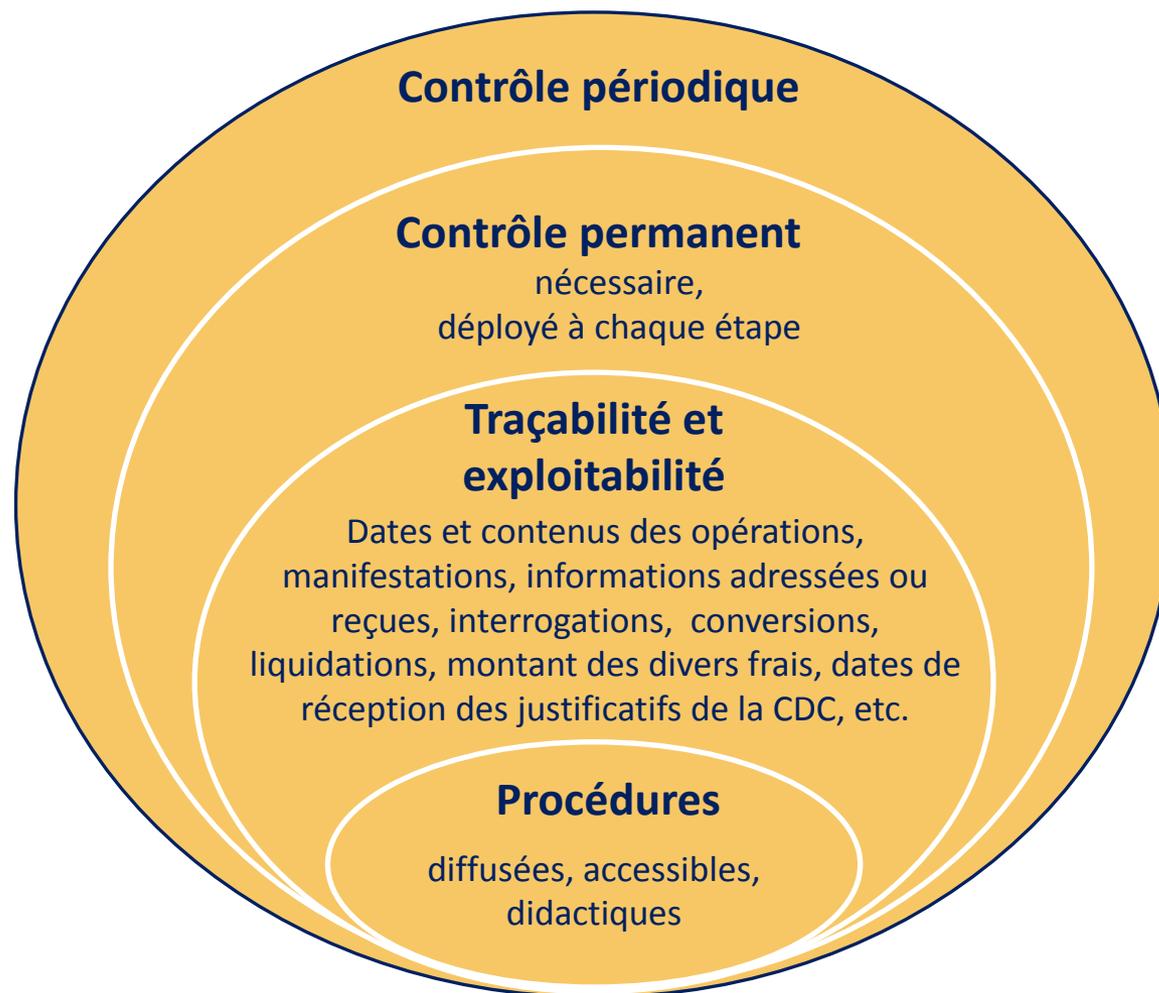




- Près de 3 milliards d'euros transférés dont 74 millions d'euros transférés à l'État
- Un peu plus de 130 millions d'euros transférés à la CDC au titre de la génération des comptes conservables



Les étapes nécessaires pour un dispositif de contrôle interne efficace



Conclusion

- ❑ **Un dispositif dans l'intérêt des titulaires de comptes et de leurs ayants droit...**
- ❑ **... permettant de réactiver la relation client**
- ❑ **L'information des titulaires et de leurs représentants doit être une priorité afin d'améliorer les taux de réactivation**

Questions/réponses

PAUSE

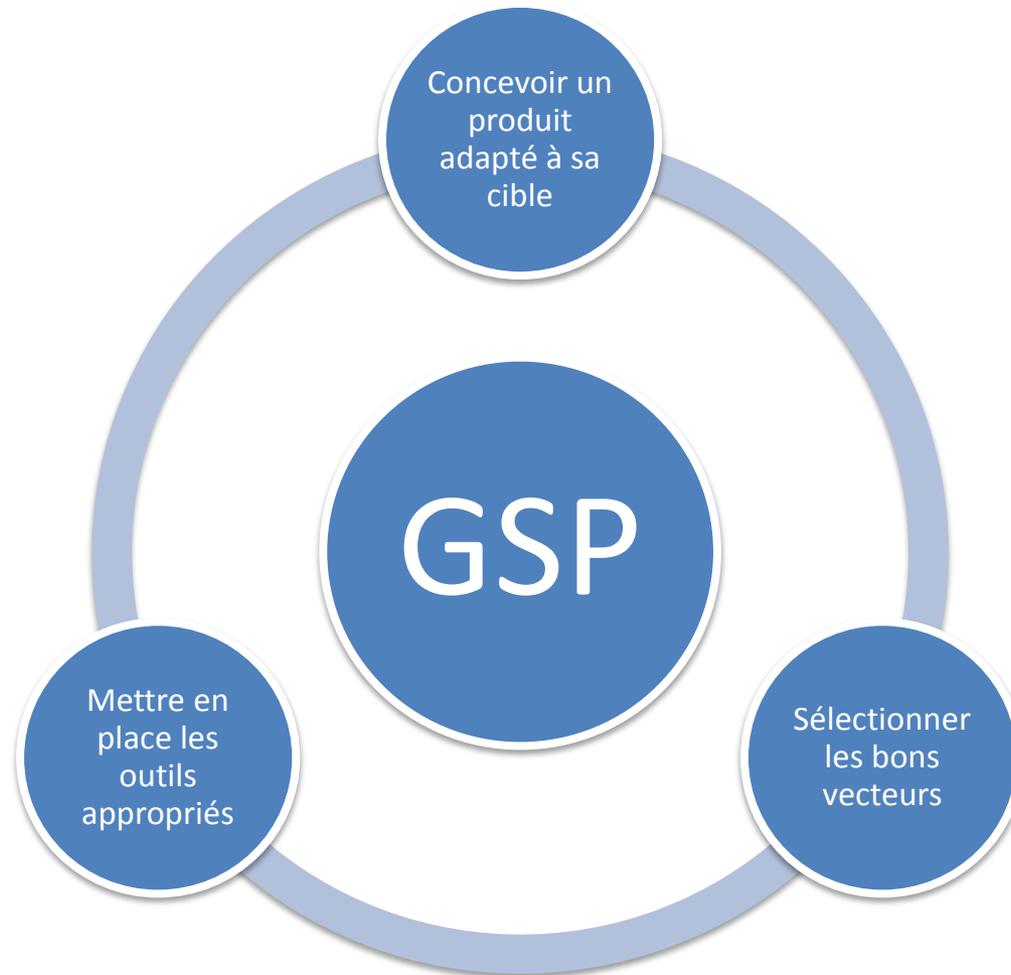
Sommaire

1. Les pratiques commerciales : les constats de l'ACPR issus des demandes reçues du public
2. La loi Eckert dans le domaine bancaire : premier bilan
3. **La directive distribution en assurance : êtes-vous prêts ?**
 - **Arielle Dalens, contrôleur des pratiques commerciales, service de veille sur les contrats et les risques**
 - **Benoît Ehret, adjoint au chef du service de veille sur les contrats et les risques, direction du contrôle des pratiques commerciales**
 - **Sylvie Favier, contrôleur des pratiques commerciales, service de veille sur les contrats et les risques**
4. La garantie financière des intermédiaires d'assurance : les points d'attention

La DDA, c'est ...

- ❑ **Un principe fort au niveau européen,**
La prise en compte pérenne des besoins et intérêts du client, dès la conception du produit et jusqu'à l'arrêt de sa commercialisation
- ❑ **Une obligation nouvelle,**
La mise en place d'un dispositif de gouvernance et de surveillance des produits (GSP) et de leur distribution
- ❑ **Un enjeu majeur pour la protection de la clientèle,**
Tant pour les organismes et intermédiaires d'assurance que pour l'ACPR

Une démarche structurante



Sommaire

1. Concevoir un produit adapté

- ❑ La qualité de concepteur
- ❑ Ses implications

2. Définir la stratégie de sa distribution

- ❑ Le choix des vecteurs
- ❑ La relation concepteur/distributeur

3. Se doter des bons outils

- ❑ Les supports d'information
- ❑ Le prérequis de la formation

Concevoir un produit adapté

□ Le concepteur du produit

- L'assureur est nécessairement concepteur du produit
- Mais pas exclusivement : la co-conception
 - Avec un intermédiaire et entre assureurs
 - Nécessite de formaliser des conventions de co-conception

Concevoir un produit adapté

□ Un processus de validation des produits avant toute commercialisation

- ✓ formalisé ✓
- ✓ qui prend en compte l'intérêt du client
- ✓ et prévient les conflits d'intérêts



□ Quels produits ?



- Les produits nouvellement créés
- Les adaptations significatives des produits existants



- Le run-off
- Les grands risques

Concevoir un produit adapté

- **Déterminer le marché cible du produit**
 - **Définir une communauté de besoins**
 - **Adapter la granularité à la nature et à la complexité du produit**
 - ✓ Contrats multi-supports : l'approche par UC
 - **Identifier un marché cible négatif ?**

Concevoir un produit adapté

□ Évaluer les risques pertinents

- **Une évaluation nouvelle à intégrer dans l'analyse du produit : le risque de préjudice pour le client**
- **Une notion hétérogène selon la nature du produit**
 - ✓ Risque de pertes financières
 - ✓ L'utilité des garanties

Concevoir un produit adapté

- **Suivre le produit tout au long de sa commercialisation**
 - **Réexamen de l'adéquation du produit et des risques pertinents**
 - **Fréquence de la revue des produits**
 - **Indicateurs et signaux d'alerte**

La stratégie de distribution

□ Des vecteurs de distribution appropriés :

- **Le choix des canaux**
 - ✓ Selon sa cible
 - ✓ Selon les caractéristiques du produit

- **La sélection des partenaires**
 - ✓ Le contrôle d'immatriculation
 - ✓ La connaissance du modèle

La stratégie de distribution

□ Une animation commerciale équilibrée



Agir au mieux des
intérêts du client
Critères qualitatifs



Objectifs
commerciaux
Parts variables
Challenges

La stratégie de distribution

□ Concepteur/Distributeur, des obligations réciproques pour une meilleure connaissance produit

- Communiquer les informations utiles
 - ✓ Produit
 - ✓ Marché cible
 - ✓ Stratégie de distribution
 - Mettre en place des procédures pour récupérer et intégrer ces informations
- Déclinaison dans une chaîne de distribution

Concepteur

Distributeur

La stratégie de distribution

- ❑ **Des obligations complémentaires pour un suivi efficace**
 - Un concepteur responsabilisé
 - ✓ Quel que soit le modèle de distribution
 - ✓ Par la remontée d'informations pertinentes
 - ✓ Pour l'adoption des mesures correctives nécessaires
 - Un distributeur concerné
 - ✓ Dans la construction des procédures
 - ✓ Par son devoir d'alerte

La stratégie de distribution

□ Des responsabilités propres...

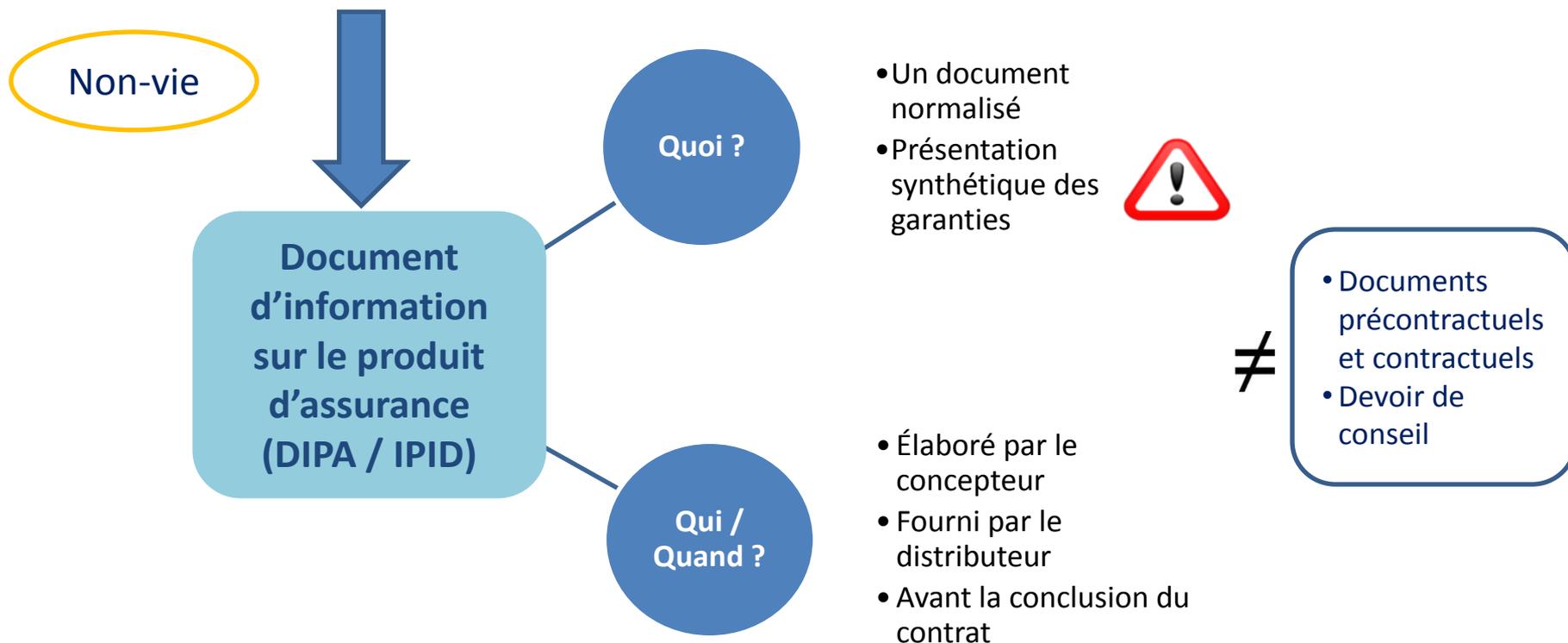
- L'articulation entre marché cible et devoir de conseil

□ ... dans un objectif commun

- L'intérêt d'une contractualisation des relations

Les outils

Une obligation générale : fournir les informations pertinentes sur le produit sous une forme compréhensible pour décider en connaissance de cause



Les outils

□ Une exigence de compétence professionnelle

- L'aptitude professionnelle, un prérequis
- La formation continue, une obligation nouvelle

□ Impliquant une organisation générale

- Mise en place de politiques et procédures internes
- Création d'une fonction spécifique
- Détermination du périmètre et des modalités

□ Et un suivi régulier

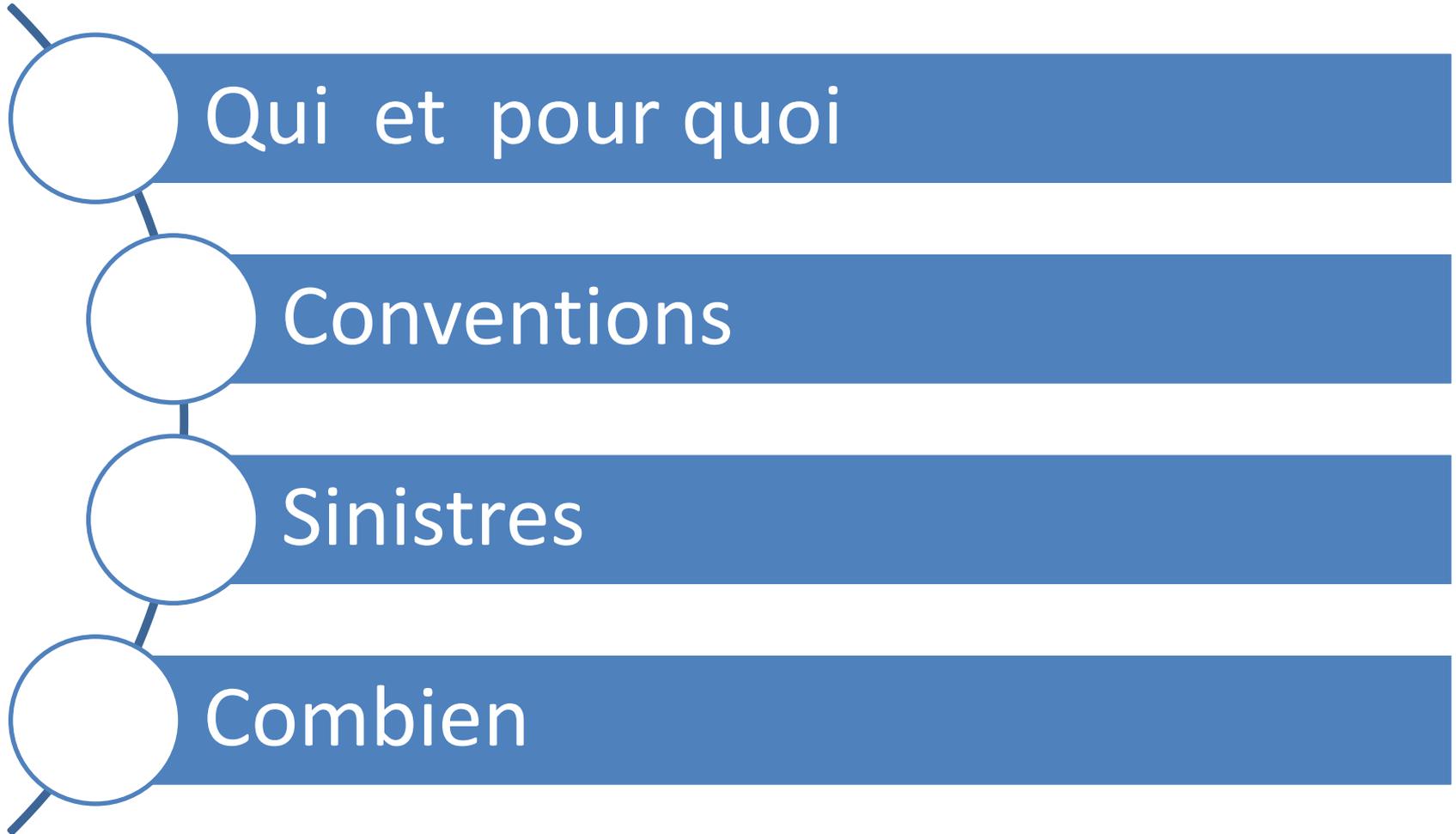
- Dimension RH à intégrer
- Adapter les contenus à l'activité des collaborateurs?

Questions/réponses

Sommaire

1. Les pratiques commerciales : les constats de l'ACPR issus des demandes reçues du public
2. La loi Eckert dans le domaine bancaire : premier bilan
3. La directive distribution en assurance : êtes-vous prêts ?
4. **La garantie financière des intermédiaires d'assurance : les points d'attention**
 - **Anne de Tricornot Aubouin, chef du service de contrôle des intermédiaires, direction du contrôle des pratiques commerciales**

Garantie financière



Qui et pour quoi

- ❑ **Un intermédiaire d'assurance doit souscrire une garantie financière lorsque des fonds des clients transitent par ses comptes sans lui appartenir in fine**
 - Primes de l'assuré vers l'assureur
 - Règlement de sinistres vers l'assuré

- ❑ **Objectif : sécuriser les fonds des clients**

- ❑ **Ce n'est pas une condition d'accès à la profession. En effet :**
 - À mettre en place si l'intermédiaire n'agit pas expressément pour le compte de l'assureur
 - À mettre en place même si l'intermédiaire fait transiter des fonds à titre occasionnel

Conventions

- ❑ **Agir pour le compte de l'assureur : l'assureur a explicitement donné un mandat exprès à l'intermédiaire**

- ❑ **Attention aux termes employés dans les conventions et à leur couverture**
 - Une "autorisation" d'encaisser ne vaut pas mandat
 - La description d'un circuit de remontée des primes ne vaut pas mandat exprès

- ❑ **Délégation ou convention de gestion de sinistres donnée par l'assureur à l'intermédiaire**
 - Importance d'explicitier le mandat donné et sa portée

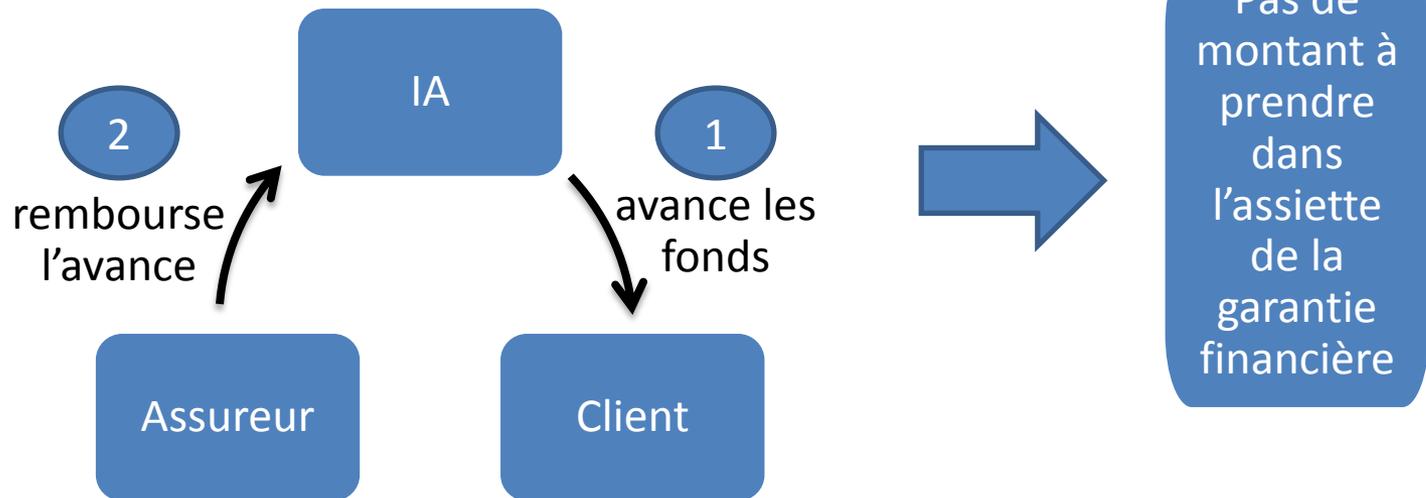
Conventions

- ❑ **Certaines conventions mentionnent à la fois que le mandant**
 - a donné un mandat exprès et
 - demande que l'intermédiaire justifie d'une garantie financière
- **Garantie conventionnelle plutôt que garantie financière**
- ❑ **En cas d'ambigüité, les montants doivent être pris en compte dans les calculs de garantie**

Sinistres

- ❑ Dans le cadre des conventions de gestion de sinistre, quelques exemples

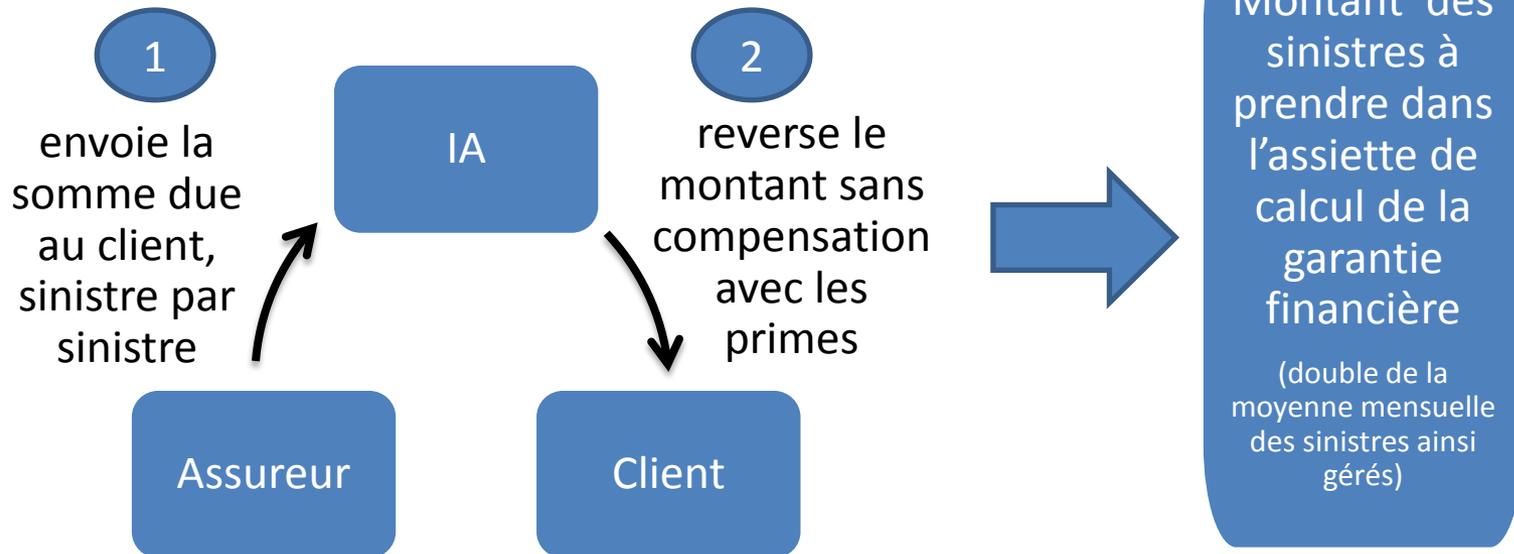
Exemple 1



Sinistres

- Dans le cadre des conventions de gestion, quelques exemples

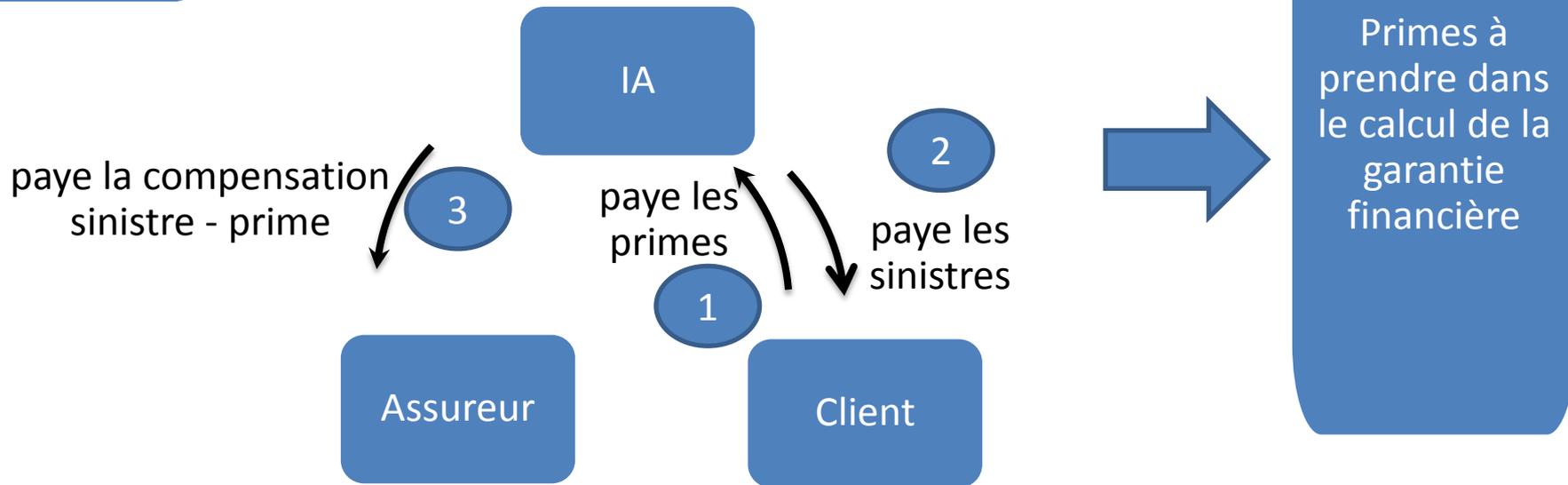
Exemple 2



Sinistres

- Dans le cadre des conventions de gestion, quelques exemples

Exemple 3

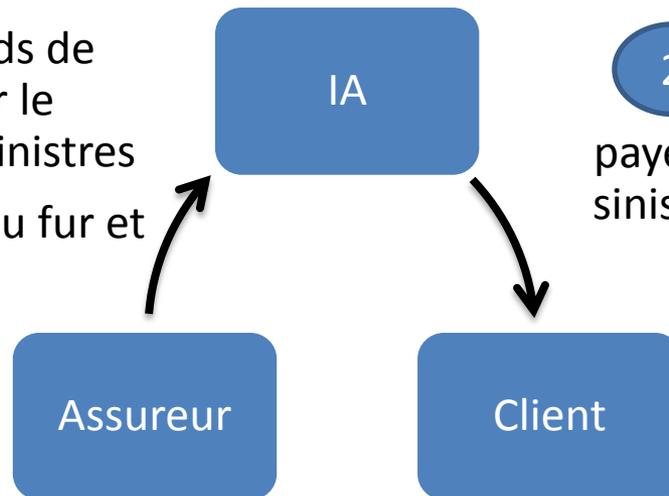


Sinistres

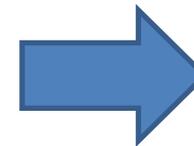
□ Dans le cadre des conventions de gestion, principaux exemples

Exemple 4

- 1 accorde un fonds de roulement pour le paiement des sinistres
- 2
- 3 le reconstitue au fur et à mesure de sa consommation



2
paye les sinistres



Fonds de roulement à prendre dans sa totalité dans l'assiette de calcul de la garantie financière

Combien

- ❑ **Calcul à tout le moins annuel**
 - Ajustements plus fréquents en cas d'évolution significative de l'activité
- ❑ **Convention par convention, produit par produit afin de déterminer l'assiette**

Montant =

**2 mois moyens d'encaissement de prime
+ sinistres (si applicable)**

- Moyenne mensuelle d'encaissement = moyenne des 12 mois précédents la souscription de la garantie financière
- Montant minimum 115 000 euros

Conclusion

- ❑ **Importance de la clarté des conventions et des responsabilités associées**
 - Périmètres
 - Termes employés

- ❑ **Calcul annuel, nécessitant un suivi fin des flux**

Questions/réponses



Conclusion

**Patrick Montagner,
secrétaire général adjoint de l'ACPR**