

LA CONFÉRENCE DE L'ACPR

- **Conférence du Pôle commun ACPR-AMF :
comprendre les défis d'aujourd'hui pour mieux protéger le
client demain**
- **Faciliter l'innovation : quelles mises en œuvre ?**

Introduction



Bernard Delas,
vice-président de l'ACPR

Sommaire

9h15 à 10h10

- **Table ronde 1 - Protéger nos aînés : besoins et spécificités de la clientèle senior**

10h30 à 11h15

- **Table ronde 2 - Protéger le client des établissements financiers contre les cyber-escroqueries et les arnaques**

11h25 à 12h15

- **Table ronde 3 - Faire de la mutation digitale du secteur financier une opportunité pour tous**

Table ronde 1

Protéger nos aînés : besoins et spécificités de la clientèle senior



Modératrice

Claire CASTANET,
directrice des relations avec
les épargnants, AMF



Marie-Andrée BLANC,
présidente, UNAF



Hélène JACQUEMONT,
présidente, Fondation
Médéric Alzheimer



**Maître Jean-Pierre
PROHASZKA**,
président du 116ème Congrès
des notaires de France



Natalie LEMAIRE,
responsable internationale de la
primauté des intérêts clients,
Direction conformité, BNPP

Questions-réponses

Protéger nos aînés : besoins et spécificités de la clientèle senior

Pause

Retour à 10h30

Table ronde 2

Protéger le client des établissements financiers contre les cyber-escroqueries et les arnaques



Modérateur

Caroline de HUBSCH-GOLDBERG,
cheffe du service informations et
réclamations, ACPR



Jean-Paul SERVAIS,
président, Autorité des services et
marchés financiers (Belgique)



Jean-Marc LE REST,
chef du SNE-CSCE,
DGCCRF

Nicolas BARRET,
premier vice-procureur de la
République, Parquet de Paris

Questions-réponses

Protéger le client des établissements
financiers contre les cyber-escroqueries
et les arnaques

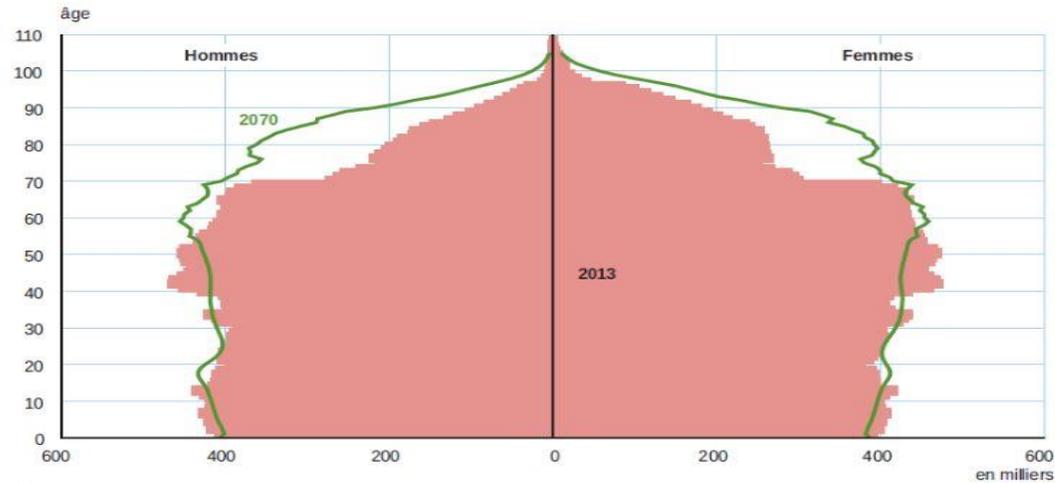
Intervention



Philippe Baillot,
Médiateur de l'Assurance

En préambule

La personne âgée: une clientèle à protéger



Champ : France.
Source : Insee, projections de population 2013-2070.



Loth et ses filles

Les personnes âgées constituent un public vulnérable :

➡ *Elles sont fragiles*

➡ *Elles détiennent le patrimoine*

➡ *Elles sont facilement joignables à domicile pour un démarchage*

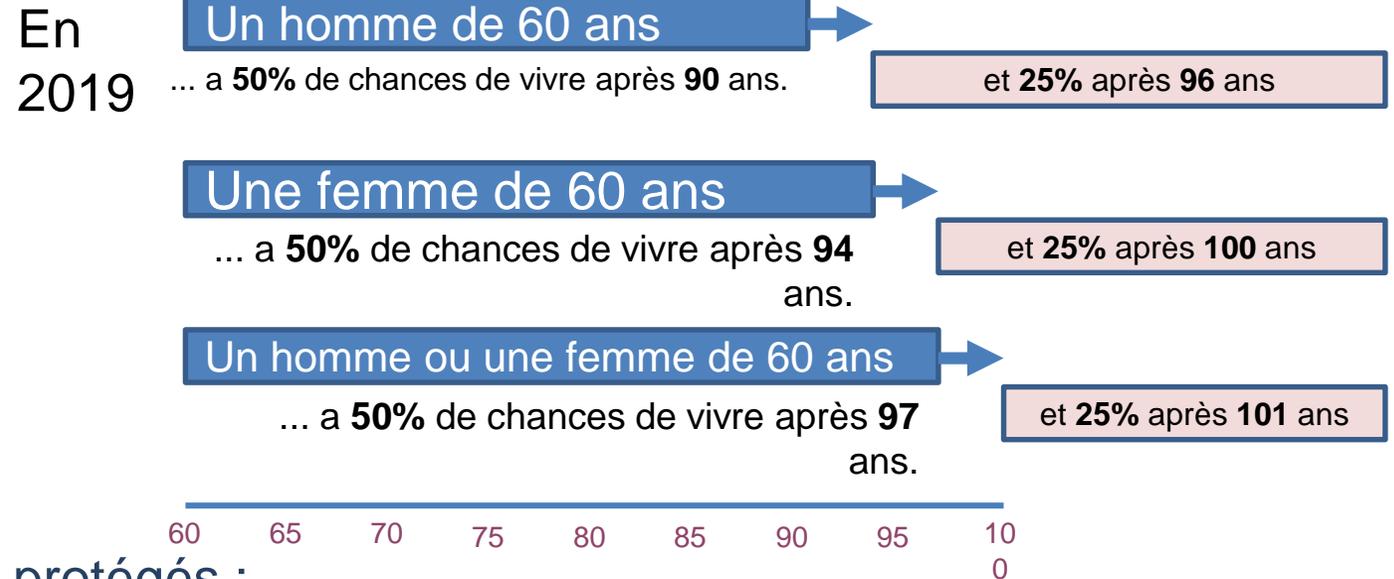
En préambule

La personne âgée: une clientèle à protéger

Compte tenu de la durée de vie actuelle, leurs investissements doivent être entièrement repensés :

Le risque de longévité

L'espérance de vie augmente chaque année, même à 60 ans :



Leurs intérêts doivent être protégés :

- En terme financier (choix et arbitrage des supports) ;
- En terme affectif (évolution de la clause bénéficiaire) ;
- ...

La protection de la clientèle

Les personnes âgées doivent faire l'objet d'un accompagnement particulier, notamment par les intermédiaires.

➔ *Quid de la rémunération perçue par l'intermédiaire lorsqu'il ne rencontre plus son client⁽¹⁾ ?*



Le Temple du Soleil

(1) Article L.521-1 III° du Code des assurances pris en application de DDA.

La protection de la clientèle

➔ **1. La souscription du contrat**



2. En cours de contrat

3. Au terme du contrat



1. La souscription du contrat



➔ 1.1. Les pièges de la clause bénéficiaire

1.2. Le paradoxe du devoir de conseil

1.3. Les contrats obsèques

1.1. Les pièges de la clause bénéficiaire

- **L'adéquation de la clause bénéficiaire** aux *desiderata* de l'assuré est au cœur de la valeur ajoutée d'une assurance-vie.

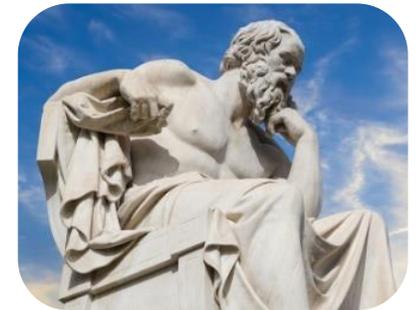
Le comble de l'assureur : son incapacité à interpréter la clause type inscrite dans son contrat !

- Une véritable maïeutique
- Une nécessité initiale et en cours de vie... jusqu'à son terme

... le plus souvent ignorée

➔ **Une source d'information et de valeur ajoutée insuffisamment exploitée.**

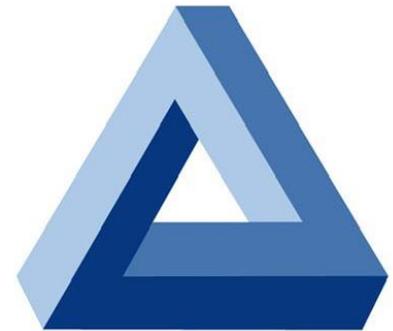
Socrate



1. La souscription du contrat

1.1. Les pièges de la clause bénéficiaire

➔ **1.2. Le paradoxe du devoir de conseil**



1.3. Les contrats obsèques

1.2. Le paradoxe du devoir de conseil

- Le devoir de conseil du professionnel de l'assurance impose de **recommander le produit le plus adapté à la situation du prospect.**



« OUI-OUI »
fait de l'Assurance

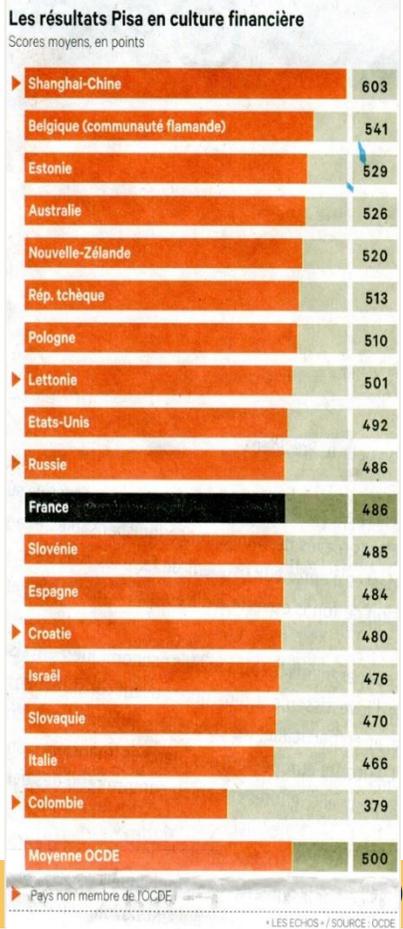
- ➔ En période de baisse des taux, les placements en UC sont – sur la (très) longue durée – plus rentables que les fonds en euros
- ➔ L'aversion au risque des épargnants conduit les professionnels à proposer des produits considérés comme sécurisés, en réalité moins adaptés

1.2. Le paradoxe du devoir de conseil

FINQUIZ



Une culture financière
traditionnellement
médiocre



Asymétrie du comportement des épargnants

- Lorsque la bourse est favorable, les épargnants vont comparer leurs investissements aux résultats du CAC 40.
- En période de baisse, les épargnants compareront les résultats de leurs placements au rendement garanti du Livret A

Cette asymétrie est renforcée par les décisions judiciaires: les juges tendant à considérer tout placement non garanti comme étant risqué et donc réservé aux épargnants avertis

1.2. Le paradoxe du devoir de conseil



Sur la durée de vie :

➔ L'absence de prise de risque induit une perte certaine

➔ Les durées d'investissement nécessitent d'être en actifs réels (action, immobilier...)

Avoir tort avec le marché n'est pas un problème

Mais: il existe une asymétrie du comportement des épargnants

➔ **Comment créer de la valeur pour le client dans une phase de taux longs nuls ?**

1. La souscription du contrat

1.1. Les pièges de la clause bénéficiaire

1.2. Le paradoxe du devoir de conseil

➔ **1.3. Les contrats obsèques**

1.3. Les contrats obsèques



Les contrats dits « obsèques » ont pour but de verser au bénéficiaire désigné par l'assuré, un capital destiné à régler les frais afférents à ses funérailles, moyennant le paiement d'une cotisation.

Les assurés assimilent trop souvent ces contrats à des contrats d'épargne

➔ *Il n'est donc pas rare de voir les assurés invoquer un manquement de l'assureur à son obligation d'information et à son devoir de conseil, lorsque le montant des cotisations payées vient à dépasser le capital assuré.*

1.3. Les contrats obsèques

Dans un souci d'information de l'assuré, j'invite les assureurs à faire figurer dans leurs notices d'information, un encadré faisant apparaître, en caractères très apparents, les spécificités propres à un contrat de prévoyance

➔ *Dans une perspective d'amélioration de l'information de l'assuré, je suggère au législateur de parfaire le dispositif du code des assurances, conduisant l'assureur à faire mention des caractéristiques essentielles du contrat, **notamment par l'insertion d'une mention sur la probabilité que le montant total des cotisations versées jusqu'au dénouement du contrat dépasse in fine, en cas de survie, le capital garanti.***

La protection de la clientèle

1. La souscription du contrat



2. En cours de contrat

3. Au terme du contrat

2. En cours de contrat

→ 2.1. Des engagements longs



Les 3 âges de la vie
Allégorie du Temps, Titien

2.2. La célérité des règlements

Une devinette



2.2. Des engagements longs

- Les entreprises d'assurance prennent des engagements de durées exceptionnellement longues.
 - Les contrats d'assurance-vie dits à versements libres ouvrent à leurs souscripteurs un droit viager à procéder à des versements.
 - **Des décennies plus tard :**
 - l'entreprise d'assurance a pu être l'objet de fusions successives ;
 - les chaînes informatiques des contrats considérés ont été écrasées.

2.2. Des engagements longs

- ➔ **L'obligation juridique de recueillir d'éventuels nouveaux versements de l'assuré est certaine.**
- ➔ **L'impossibilité pratique d'y procéder interroge.**

2. En cours de contrat

2.1. Des engagements longs

➔ 2.2. La célérité des règleme



2.2. La célérité des règlements

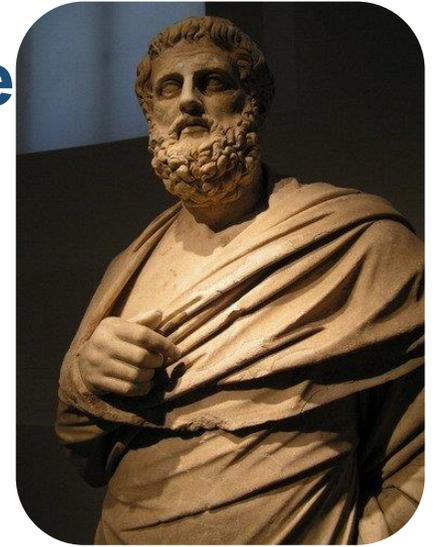
Une nouvelle illustration du ressort de la Tragédie grecque

- Des logiques distinctes

Antigone
Les lois divines



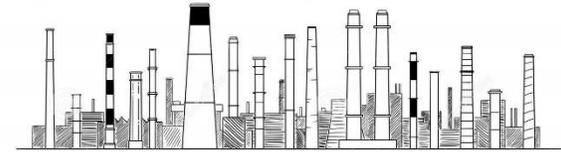
Créon
Les lois humaine



Polynice
Frère vs. Paria

➔ **Des réponses antinomiques**

2.2. La célérité des règlements



Le mode d'élaboration de notre réglementation – en particulier d'origine européenne, à l'image des règles prudentielles et des législations consuméristes – favorise l'apparition d'impératifs contradictoires.

- ➔ **Ainsi notre législation :**
- **impose la plus grande célérité dans le règlement des prestations en assurance-vie ;**
 - **prévoit (tout aussi légitimement) des nouvelles contraintes chronophages*.**

* Relatives notamment à la **lutte anti-blanchiment**, au **conseil fiscal**, aux **recommandations relatives au choix des UC** aux évolutions éventuellement erratiques...

La protection de la clientèle



1. La souscription du contrat

2. En cours de contrat

➔ 3. Au terme du contrat

3. Au terme du contrat

➔ 3.1. La conservation des documents contractuels

3.2. La prescription



3.1. La conservation des documents contractuels

La conservation des documents contractuels

Afin d'éviter tout litige, l'assureur doit conserver l'intégralité des **pièces contractuelles tout au long de la relation contractuelle et tant qu'il reste exposé à un recours de son assuré** (c'est-à-dire dans la limite de la prescription)

RGPD
VS
PRESCRIPTION



Pour mémoire, la CNIL n'exclut pas la conservation des données personnelles en archivage intermédiaire lorsque « ces données présentent [...] un intérêt administratif, notamment en cas de contentieux, justifiant de les conserver le temps des règles de prescription/forclusion applicables, notamment en matière commerciale civile et fiscale ».

3. Au terme du contrat

3.1. La conservation des documents contractuels

➔ **3.2. La prescription**



3.2. Une prescription déraisonnable

La haute juridiction sanctionne l'absence de mentions relatives à la prescription par **l'inopposabilité de la prescription biennale.**

Depuis un arrêt récent* destiné à la publication au Bulletin, la Cour de cassation a posé le principe selon lequel **la prescription de droit commun ne peut se substituer à la prescription spéciale**** du droit des assurances.

* Cass., civ. 3e, 21 mars 2019, n° 17-28.021.

** Si celle-ci n'est pas correctement mentionnée dans les Conditions Générales.

3.2. Une prescription déraisonnable

L'absence de prescription pour des opérations ne relevant pas de crimes contre l'humanité est parfaitement déraisonnable.

➔ **Cette situation appelle clairement une intervention du législateur afin de mettre un terme à une insécurité juridique et d'éviter le retour du *droit du renard* dans les relations assurantielles.**



« *After all, tomorrow is another day!* »*

* « Après tout, demain est un autre jour ! » (*Gone with the Wind* [Autant en emporte le vent])
Loi Toubon (n°94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française).

Merci de votre attention

Philippe Baillot,
Médiateur de l'Assurance

Table ronde 3

Faire de la mutation digitale du secteur financier une opportunité pour tous



Modératrice

Nathalie BEAUDEMOULIN,
directrice du contrôle des pratiques
commerciales, ACPR



Delphine d'AMARZIT,
directrice générale
déléguée, Orange Bank



Stéphane TOURTE,
directeur des particuliers,
Banque de France



**Jean-Charles
SAMUELIAN**,
président - directeur
général, Alan



Hervé MONDANGE,
juriste, Association Force
Ouvrière Consommateurs
(AFOC)

Questions-réponses

Faire de la mutation digitale du secteur financier une opportunité pour tous

Conclusion



Benoît de Juvigny,
secrétaire général de l'AMF

2^{ème} partie de la conférence à 14h15



Faciliter l'innovation : quelles mises en œuvre ?