

3 Protéger

LA CLIENTÈLE DES SECTEURS DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE

- | | |
|---|----|
| 1. Les principales thématiques des contrôles sur place en 2014 | 88 |
| 2. Le traitement et l'exploitation des demandes de la clientèle | 94 |
| 3. Les activités liées à la réglementation et au « droit souple » | 96 |





L

ACPR veille au respect de l'ensemble des règles destinées à assurer la protection des clientèles. Elle s'assure également de l'adéquation des procédures et des moyens mis en œuvre par les entités pour y parvenir. Le champ du contrôle de l'ACPR concerne toutes les étapes de la commercialisation d'un produit ou service : publicité, information précontractuelle, devoir de conseil, déroulement d'un contrat jusqu'à son dénouement.

Pour mener à bien cette mission, l'ACPR dispose d'experts en banque, assurance de dommages, assurance vie et santé prévoyance, qui réalisent des contrôles, analysent les réclamations de la clientèle, assurent une veille sur les contrats et la publicité, participent aux travaux européens et travaillent en coordination avec l'Autorité des marchés financiers (AMF), notamment dans le cadre du pôle commun.

LES PRINCIPALES THÉMATIQUES DES CONTRÔLES SUR PLACE EN 2014

Le contrôle des pratiques commerciales en chiffres

En 2014 :

88

contrôles sur place menés dans le cadre de la protection de la clientèle :
> dont 7 par l'IEDOM (Institut d'émission des départements d'outre-mer)

4 477

publicités analysées

5 636

demandes et réclamations reçues

1.1 DANS LE DOMAINE BANCAIRE

A. LE CRÉDIT RENOUELABLE

En 2014, l'ACPR a poursuivi ses contrôles relatifs à la commercialisation et la gestion des crédits renouvelables. Elle a relevé que certains établissements commercialisaient une carte de paiement offrant à la fois des services de paiement⁴¹ au comptant et à crédit associés à une ouverture d'un crédit, sans offrir à leur clientèle la possibilité de bénéficier de chacun de ces services individuellement. Elle a noté, par ailleurs, que certains établissements considèrent, à tort, que les échéances remboursées suite à une utilisation du crédit constituent, en tant que telles, des utilisations du crédit et font ainsi échec à l'application du délai d'inactivité d'un an prévu par la législation.

Les établissements doivent également être vigilants sur le montant de crédit renouvelable octroyé à leurs clients. L'attribution d'un montant supérieur de très peu à 3 000 euros, permettant l'application d'une durée de remboursement plus longue, doit répondre exclusivement aux besoins exprimés par le client.

B. LE CRÉDIT AFFECTÉ

Dans le contexte de la commercialisation des crédits affectés au financement de panneaux photovoltaïques, l'ACPR a constaté que les processus mis en place ne permettaient pas aux établissements de s'assurer, avant le déblocage des fonds, de la réalisation complète de la prestation commandée aux commerçants partenaires. Les formations et outils destinés à ces commerçants partenaires nécessitent, par ailleurs, d'être complétés pour garantir la bonne information des clients sur les crédits qu'ils commercialisent. La qualité des explications délivrées à l'emprunteur suppose que l'établissement s'assure que ses partenaires et leurs salariés ont effectivement suivi ces formations. Plus généralement, les établissements doivent accorder une attention particulière à la sélection de leurs partenaires et au contrôle de leurs pratiques de commercialisation des crédits.

Certains partenaires commercialisent, pour le compte de l'établissement, l'assurance emprunteur garantissant le remboursement du crédit affecté. À cet égard, l'insuffisance de formalisation des besoins du client et des procédures de commercialisation des contrats d'assurance crée un risque supplémentaire de mauvaise commercialisation.

Des contrôles ont également concerné le financement des véhicules. L'ACPR a, en particulier, relevé que la fiche d'informations précontractuelles était remise concomitamment à l'offre de prêt, ce qui ne permet pas au client de prendre pleinement connaissance des caractéristiques du crédit avant sa conclusion.

41. Cette carte met en relation quatre acteurs : le porteur de la carte, le commerçant, l'établissement émettant la carte et l'acquéreur des transactions. Dans ce schéma, l'émetteur de la carte ne maîtrise pas le réseau des accepteurs de celle-ci. Ces cartes doivent être différenciées des cartes d'enseignes commerciales dont la fonction principale est une fonction de fidélité ouvrant droit à des avantages de toute nature à laquelle est associé un crédit renouvelable. Ces dernières mettent en relation trois acteurs : le porteur de carte, le commerçant et le système qui assure à lui seul les fonctions d'émission de cartes et d'acquisition des transactions. Dans ce schéma, l'émetteur de la carte maîtrise le réseau des accepteurs de celle-ci.



■ LA RÉFORME DU BTS BANQUE « CONSEILLER CLIENTÈLE »

La formation des professionnels, notamment ceux qui ont vocation à être en contact avec la clientèle, est un des leviers essentiels pour l'amélioration de la protection du consommateur.

Les travaux européens ou mondiaux ont largement modifié le paysage normatif bancaire français en insistant sur l'exigence d'expertise des commerciaux du secteur bancaire. L'ACPR et l'Autorité des marchés financiers ont ainsi été conviées par l'Éducation nationale, au même titre que les professionnels, aux travaux de

refonte du BTS banque « conseiller clientèle ». L'ACPR a veillé à ce que les principaux sujets liés à la relation clientèle (information, conseil, exécution du contrat, absence de pratiques commerciales déloyales, traitement des clientèles sensibles, inclusion bancaire) soient intégrés naturellement dans le déroulement du programme de formation sur l'ensemble de l'activité (dépôt, crédit, épargne, instruments financiers et assurance). Le nouveau diplôme a été enregistré par arrêté du 16 avril 2014 au répertoire national des certifications professionnelles.

C. LE REGROUPEMENT DE CRÉDITS

L'ACPR a lancé, en 2014, des contrôles sur la distribution de regroupements de crédits ; ces opérations de banque doivent respecter, selon les cas, les dispositions du crédit immobilier ou du crédit à la consommation.

Les contrôles ont mis en évidence dans certains cas des questions sur la commercialisation de ces crédits :

- une présentation déséquilibrée de l'opération proposée. La publicité et les sites Internet mettent souvent en avant la réduction de la mensualité de remboursement des prêts et occultent,

totalemment ou partiellement, l'augmentation de la durée de remboursement et du coût de l'opération. De même, l'attention du client n'est pas suffisamment attirée sur le coût global de l'opération et sur les conséquences sur les biens mis en garantie ;

- une proposition quasi systématique d'un montant supplémentaire de capital emprunté. Si les dispositions législatives n'interdisent pas cette pratique, l'ACPR considère que ce financement complémentaire doit être motivé et que le professionnel doit apprécier la situation financière du particulier sur la durée de l'opération, au-delà de la mise en place de sûretés et de garanties qui réduisent le coût du risque de l'établissement de crédit.



1. Les principales thématiques des contrôles sur place en 2014

1.1 Dans le domaine bancaire



Imane Mazoyer,
direction du Contrôle
des pratiques commerciales.



Nous avons dû très régulièrement expliquer aux réclamants en quoi consiste le droit de résiliation à l'échéance dont dispose l'assureur.



LE DROIT AU COMPTE

L'ACPR a contrôlé la mise en œuvre du droit au compte par des établissements issus des principaux réseaux bancaires.

Elle a relevé que les services bancaires de base n'étaient pas tous systématiquement délivrés ou, qu'ils faisaient parfois l'objet d'une tarification. Dans certains cas, la spécificité de l'entrée en relation n'avait pas été prise en compte et le client s'était vu directement orienté vers une offre groupée de services tarifée.

À la suite de ces contrôles et des sanctions prononcées par la commission des sanctions de l'ACPR, le 3 juillet 2013, puis le 11 avril 2014⁴², les établissements concernés ont engagé des actions correctrices assorties, le cas échéant, de mesures d'indemnisation à l'égard des clients lésés par une tarification induite.

L'ensemble des établissements doit veiller à ce que l'organisation et les contrôles garantissent la stricte application du droit au compte. L'ACPR poursuivra ses actions sur ce thème.

1.2 DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE

A. LE DEVOIR DE CONSEIL

L'ACPR a poursuivi ses actions afin d'analyser le processus de commercialisation et la délivrance d'un conseil par les intermédiaires d'assurance. À la suite de la recommandation 2013-R-01, des améliorations ont été constatées dans la collecte d'informations concernant le client lors de la proposition des contrats d'assurance vie. Cependant, la formalisation du conseil fourni et des raisons qui le motivent demeurent parfois lacunaires, ce qui ne permet pas d'apprécier en quoi les caractéristiques du contrat proposé répondent aux besoins et exigences exprimées par le client. La précision des besoins du client reste trop souvent insuffisante dans son contenu ou sa fiabilité, notamment lors de la présentation ou la comparaison de contrats d'assurance non-vie. L'ACPR a également relevé, dans certains cas, des carences dans la commercialisation des contrats d'assurance emprunteur, tant dans la collecte d'informations que lors de la formalisation du conseil et de sa motivation. Plus généralement, les organismes d'assurance et les intermédiaires doivent veiller à ce que la délivrance d'un conseil adapté se poursuive tout au long de la vie du contrat.

B. LA PROTECTION JURIDIQUE

L'ACPR a contrôlé les modalités de gestion des assurances de protection juridique que le code des assurances régit spécifiquement. Il est apparu que les organismes ne satisfont pas toujours à l'obligation d'information des assurés relative au libre choix de l'avocat, ni à la possibilité de recourir à la procédure d'arbitrage, notamment en cas de conflit d'intérêts et de désaccord sur la gestion du litige. Le respect de ces dispositions n'est, en outre, pas systématiquement contrôlé par les assureurs. Ces derniers doivent par ailleurs veiller à ce que les éventuelles clauses excluant de leur garantie les litiges juridiquement non défendables présentent un caractère formel et limité, de sorte que l'appréciation de tels litiges ne relève pas de leur libre jugement. L'Autorité attend, par

ailleurs, qu'une plus grande attention soit portée au respect du secret professionnel, à la confidentialité des documents ainsi qu'à la mise en œuvre du devoir de conseil relatif au risque de prescription.



C. ASSURANCE EMPRUNTEUR ET RISQUES AGGRAVÉS DE SANTÉ

L'ACPR a continué à mener des contrôles sur le thème de l'assurance emprunteur, notamment dans le cadre du respect de la convention AERAS⁴³. Il est apparu que certaines des avancées majeures de la convention, signée en 2011, n'étaient toujours pas mises en œuvre ou l'étaient de façon très imparfaite. Ainsi, la garantie invalidité spécifique, dont l'octroi doit être envisagé lorsque le client se voit refuser la garantie invalidité classique du contrat, n'était toujours pas introduite par certains organismes ou l'avait été avec retard et de manière restrictive. Par ailleurs, rares sont encore les organismes qui identifient les clients éligibles au dispositif d'écrêtement des primes et qui les informent du montant d'économie possible. Enfin, une attention particulière doit être portée au respect des délais de traitement des demandes d'adhésion qui ne sont pas toujours conformes aux exigences de la convention.

42. L'établissement a formé un recours contre cette décision devant le Conseil d'État.

43. « S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé ».

1. Les principales thématiques des contrôles sur place en 2014

1.2 Dans le domaine de l'assurance



questions à Hélène Arveiller

chef du service de veille sur les contrats et les risques à la direction du Contrôle des pratiques commerciales

POUVEZ-VOUS REVENIR SUR L'ACTION DE L'ACPR CONCERNANT LES CONTRATS EN DÉSHÉRENCE ?

En matière de contrats d'assurance vie en déshérence, l'année 2014 a été marquée par trois sanctions pécuniaires assortie de blâmes respectivement de 10, 40 et 50 millions d'euros, pour des manquements graves au code des assurances concernant principalement l'identification des assurés décédés et la recherche des bénéficiaires (voir chapitre 5).

Parallèlement, l'ACPR a poursuivi ses différentes actions auprès d'organismes représentant plus de 95 % du marché de l'assurance vie afin de déterminer la réalité de la situation et de mesurer les moyens mis en œuvre pour apurer les stocks existants. L'Autorité s'assure notamment de la fiabilité des fichiers soumis au RNIPP⁴⁴ pour permettre la découverte du décès des assurés, sur l'ensemble des contrats d'assurance vie.

L'ACPR CONTRÔLE-T-ELLE LES MOYENS MIS EN ŒUVRE PAR LES ORGANISMES POUR PALLIER CES MANQUEMENTS ?

Nous vérifions en effet la mise en place de moyens de traitement suffisants pour permettre le règlement rapide des capitaux décès, sans imputation des frais de recherche conformément à sa position de février 2014, et également des stocks élevés des capitaux des contrats à terme (contrats à terme fixe, contrats de capitalisation



nominatifs et contrats collectifs de retraite). En 2015, l'ACPR veillera à ce que les plans d'action mis en place par les assureurs conduisent au versement effectif des capitaux aux bénéficiaires, avant que le dispositif de versement des fonds à la Caisse des dépôts et consignations, prévu par la loi Eckert de juin 2014, n'entre en vigueur au 1^{er} janvier 2016.

1.3 DANS LE DOMAINE DE L'INTERMÉDIATION

A. LES RELATIONS FOURNISSEURS-DISTRIBUTEURS

Afin que la multiplication des acteurs intervenant dans la commercialisation d'un contrat d'assurance ou d'une opération de banque n'ait pas d'impact sur la bonne information et les droits du client, l'ACPR apprécie, dans l'ensemble de ses contrôles, l'existence et le contenu des conventions entre professionnels, porteurs de risques et distributeurs, ou, le cas échéant, intermédiaires entre eux.

Cette analyse a confirmé une bonne pratique consistant à établir des conventions, organisant la transmission de l'information et le contrôle des communications publicitaires, y compris pour la commercialisation de contrats d'assurance non-vie. L'ACPR a constaté, lors de ses contrôles, que le contenu de ces conventions devait être amélioré. Leur efficacité repose sur leur adaptation aux conditions de distribution des contrats et à l'étendue des délégations consen-

ties, ainsi que sur la définition de clauses précises favorisant la mise en œuvre opérationnelle.

Il importe que le porteur de risques organise le contrôle de l'immatriculation des intermédiaires auxquels il a recours durant toute la relation d'affaires. Les établissements de crédit doivent également renforcer le contrôle permanent des activités externalisées auprès de leurs mandataires, notamment des procédures de commercialisation, et s'assurer du suivi effectif des formations dispensées.

Une vigilance particulière doit être portée à l'égard des intermédiaires en situation d'encaisser des fonds de la part ou à destination des clients.

Les intermédiaires ayant recours aux services de mandataires doivent également s'assurer que les termes et la mise en œuvre du mandat sont de nature à donner à leurs mandataires les moyens de réaliser une commercialisation respectant l'intérêt du client (documentation, procédures...).



B. LES COMPARETEURS

Intervenant dans la présentation de contrats d'assurance, les comparateurs sur Internet sont des intermédiaires tenus à des obligations d'information et de conseil.

Au cours de ses contrôles, l'ACPR a identifié plusieurs enjeux importants en termes de protection de la clientèle dans ce domaine. Elle a constaté que la transparence de l'information communiquée à l'internaute sur l'étendue du service de comparaison est insuffisante, tant dans les publicités que sur les sites de comparaison eux-mêmes. De plus, alors que l'internaute devrait pouvoir apprécier l'adéquation des offres présentées aux besoins qu'il a exprimés en ligne, la fiabilité du processus n'est pas apparue systématiquement garantie. L'Autorité reste vigilante sur ce sujet clé en matière de protection de la clientèle.

C. LES CONDITIONS D'ACCÈS ET D'EXERCICE

L'ACPR a constaté certaines défaillances dans la capacité professionnelle des salariés au regard des obligations légales. Les formations ne respectent pas toujours le contenu fixé par les textes réglementaires, ni les durées. En outre, le montant de la garantie financière souscrite par les intermédiaires qui perçoivent des fonds est parfois insuffisant compte tenu de l'activité réellement exercée. Enfin les mandataires, tant en opérations de banque qu'en assurance, doivent disposer des mandats de l'ensemble de leurs partenaires et informer l'ORIAS⁴⁵ de tous les mandants : l'ACPR a observé certains manquements dans ce domaine.

■ LA VEILLE SUR LA PUBLICITÉ : CHIFFRES ET ENSEIGNEMENTS

En 2014, l'ACPR a contrôlé sur pièces 4 477 messages publicitaires (+ 6,7 % par rapport à 2013) et réalisé 52 interventions, notamment dans les domaines du crédit à la consommation, de l'assurance vie et de l'assurance santé. Depuis sa création, l'ACPR est intervenue plus de 200 fois auprès d'annonceurs.

Lors des contrôles sur place, les manquements observés dans les publicités résultent souvent du caractère imprécis, voire erroné, des procédures d'élaboration et de validation dédiées. Les professionnels doivent, en outre, adapter leur discours publicitaire et le choix du support de diffusion à la complexité des produits ou des offres promues.

En fin d'année, une consultation des professionnels et des consommateurs sur un projet de recommandation de bonnes pratiques relatives aux communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance vie a été engagée. La recommandation n° 2015-1-02 a été adoptée par le collège de supervision de l'ACPR le 12 février 2015.

■ QUESTIONNAIRES PROTECTION DE LA CLIENTÈLE : LES RÉSULTATS 2014

Pour sa troisième année d'existence, le questionnaire protection de la clientèle est maintenant bien intégré par les professionnels.

En 2014, pour le secteur bancaire, les réponses (données 2013) ont démontré un renforcement des dispositifs de contrôle permanent qui couvrent désormais les modalités de vente dans 88 % des cas (contre 80 % l'année précédente). Depuis la mise en œuvre de la recommandation 2011-R-05 sur le traitement des réclamations, le nombre d'établissements ayant inscrit le traitement des réclamations à leur plan d'audit croît régulièrement, passant de 55 %, en 2011, à 87 %, en 2013. Enfin, le volume de réclamations déclaré par les établissements augmente d'environ 10 %, toutes thématiques confondues. On note ainsi une forte hausse des réclamations concernant la banque à distance (+ 85 %), qui semble accompagner l'essor de la banque en ligne.

Concernant le secteur de l'assurance, les réponses (données 2013) montrent que 77 % des organismes incluent les différents aspects et phases de la commercialisation des contrats et de la relation clientèle dans leur dispositif permanent de contrôle interne. Seuls 50 % des organismes (assurances, mutuelles et institutions de prévoyance) ont audité leur service de réclamations sur les trois dernières années. Le volume global de réclamations a crû significativement de près de 17 %.

En 2015 (données 2014), le questionnaire ne subira aucune modification. En mars 2016 (données 2015), l'ACPR l'adaptera pour tenir compte des dernières évolutions réglementaires (loi bancaire, loi Hamon, nouvelles recommandations publiées par l'ACPR...). Cela lui permettra d'approfondir sa connaissance du marché et des tendances commerciales, tant en banque qu'en assurance.

LE TRAITEMENT ET L'EXPLOITATION DES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE

2.1 LE RÔLE DE L'ACPR

L'ACPR reçoit, par téléphone et courrier, les réclamations et les demandes d'information de la clientèle des banques, de la clientèle des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires. Elle dispose d'une plate-forme téléphonique destinée aux questions d'assurance via le dispositif Assurance Banque Épargne Info Service. Les réclamants bénéficient ainsi d'une information claire sur les voies de recours amiable disponibles comme, par exemple, les coordonnées des services internes de traitement des réclamations et du (des) médiateur(s) compétent(s).

Les demandes reçues constituent de précieux indices sur le marché et ses ten-

dances, ainsi que sur la qualité des pratiques commerciales des professionnels. Elles permettent à l'Autorité de cibler ses contrôles, sa communication et mettent en lumière les domaines qui pourraient nécessiter un renforcement de la législation ou de la réglementation.

2.2 LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LA CLIENTÈLE

Comme les années précédentes, le mécontentement observé des assurés porte principalement sur l'indemnisation des sinistres en IARD (incendie, accidents,

risques divers) et sur le versement des capitaux en assurance vie et décès. Dans le premier cas, l'ACPR veille à ce que le principe indemnitaire soit respecté dès lors que les garanties sont mises en jeu. Dans le second cas, l'Autorité rappelle aux organismes et intermédiaires contrôlés les délais légaux afférents au règlement et la vigilance à observer dans les demandes de justificatifs faites aux assurés, étant en effet constaté que les mêmes pièces sont parfois demandées à plusieurs reprises au même bénéficiaire ou au même souscripteur, retardant d'autant le dénouement du contrat.

Parmi les sujets récurrents de réclamations, on compte aussi celui de la résiliation. En particulier, le droit de résiliation à l'échéance de l'assureur demeure



Les demandes reçues par l'ACPR, provenant de la clientèle, constituent de précieux indices sur le marché et ses tendances.



LES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE REÇUES PAR L'ACPR

incompris de l'assuré et l'ACPR informe régulièrement les réclamants sur la portée de ce droit. L'assureur étant désormais contraint de motiver l'exercice de sa résiliation selon les dispositions du nouvel article L. 113-12-1 du code des assurances (loi n° 2014-344 du 17 mars 2014), il est probable que le nombre de réclamations sur ce sujet soit amené à diminuer dans les années à venir.

La distribution de l'assurance santé est également un thème majeur d'insatisfaction porté à la connaissance de l'ACPR, avec notamment des schémas contractuels complexes mêlant de nombreux acteurs à la conclusion d'un même contrat, un démarchage agressif de personnes vulnérables, des simulations en ligne transformées en vente à distance grâce à l'accompagnement par téléphone permettant à l'assureur d'amener l'internaute à conclure un contrat immédiatement à la suite de sa demande de devis.

Pour le secteur bancaire, les réclamations de la clientèle portent essentiellement sur les fraudes sur Internet : prêt entre particuliers, opérations de *trading* auprès d'opérateurs non autorisés, opérations de paiement. Certaines de ces réclamations ont permis de détecter une usurpation de la dénomination « ACPR », signalée dans un communiqué de presse, le 18 novembre 2014.

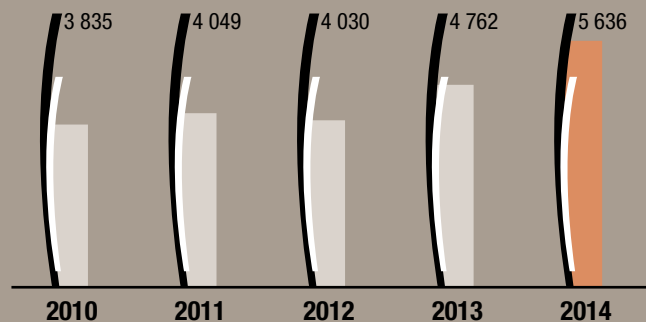
D'autres demandes récurrentes portent sur le droit au compte, les délais de clôture de compte ou les crédits accessoires à une vente, par exemple dans le domaine des énergies renouvelables.

Par ailleurs, l'attention de l'ACPR a été appelée sur l'introduction de la fonctionnalité de paiement sans contact sur les cartes bancaires, ainsi que sur la vente de cartes bancaires liées à un crédit renouvelable, à l'occasion notamment du renouvellement des cartes de paiement.

Le nombre de demandes adressées à tort à l'ACPR, tant par la clientèle bancaire qu'assurantielle, a augmenté : déclarations de sinistres, renvois de contrats signés, demandes de résiliation, etc., ce qui tend à montrer que l'identité du professionnel n'est pas clairement mentionnée dans les documents contractuels.

En 2014, l'ACPR a reçu 5 636 demandes et réclamations écrites. Ce nombre est en forte progression (+ 18 %) pour la deuxième année consécutive, plus particulièrement sur les sujets bancaires.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES ÉCRITES REÇUES PAR L'ACPR DE 2010 À 2014



Des voies de recours internes encore mal connues ou inefficaces

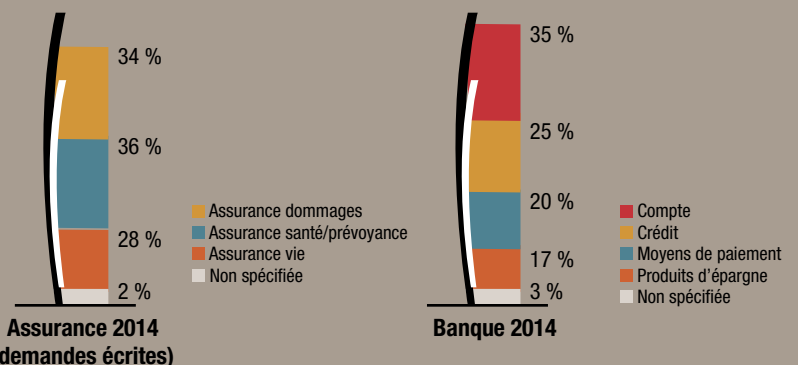
Sur l'ensemble des demandes reçues, presque 9 % ont été adressées à tort à l'ACPR : elles étaient destinées aux établissements de crédit, organismes d'assurance ou intermédiaires.

En outre, plus de 14 % des interventions de l'ACPR auprès de ces entités sont directement liées au circuit interne de traitement des réclamations (délais très longs, voire absence de réponse) ou à un accès difficile à la médiation, quand celle-ci existe.

LA DÉCOMPOSITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIE ET PAR OBJET

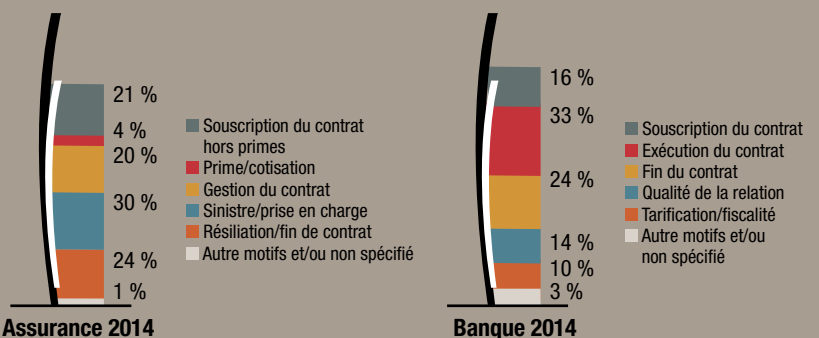
La répartition des demandes écrites reçues en assurance reste globalement stable. En banque, la part des demandes relatives aux comptes progressifs, tandis que celle relative aux crédits diminue.

Répartition des demandes 2014 par catégorie



Les demandes relatives à l'assurance concernent toujours essentiellement la gestion de sinistres ou la prise en charge en IARD (incendie, accidents et risques divers), suivies par la résiliation ou la fin de contrat en vie. La part des demandes écrites relatives aux souscriptions progresse. En banque, l'exécution du contrat occupe toujours une part prédominante dans les demandes reçues.

Répartition des demandes 2014 par objet



L'ACPR est intervenue dans près de 15 % des demandes écrites qu'elle a traitées en 2014, pour non-respect par l'organisme ou l'établissement concerné d'une disposition légale, réglementaire ou contractuelle.

LES ACTIVITÉS LIÉES À LA RÉGLEMENTATION ET AU « DROIT SOUPLE »

3.1 LE NOUVEAU STATUT D'INTERMÉDIAIRE EN FINANCEMENT PARTICIPATIF : LES RÈGLES DE BONNE CONDUITE

En France, pour favoriser le développement du financement participatif (ou *crowdfunding*) dans un environnement sécurisant, les pouvoirs publics ont adapté le cadre juridique par l'ordonnance n° 2014-559 du 30 mai 2014. Ce dispositif, entré en vigueur le 1^{er} octobre 2014, a créé le

statut de conseiller en investissement participatif (CIP) pour les plates-formes proposant des souscriptions de titres, et le statut d'intermédiaire en financement participatif (IFP) pour les plates-formes de dons ou de prêts, avec ou sans intérêt. Les IFP, immatriculés à l'ORIAS, doivent respecter un ensemble de règles de bonne conduite à l'égard :

- ▶ du public : la publication des informations sur leur identité et les conditions de sélection des projets et des porteurs de projet. Les IFP doivent également publier un rapport annuel d'activité ;
- ▶ des prêteurs ou donateurs : la fourniture des caractéristiques précises des projets et, le cas échéant, des prêts concernés. Ils doivent indiquer l'existence ou non d'un délai de rétractation et fournir, sur leur plate-forme, un outil

permettant d'évaluer le montant du prêt envisageable en fonction des revenus et charges du prêteur ;

- ▶ des porteurs de projets : la mise à disposition d'un contrat type permettant de formaliser les conditions du financement, la fourniture d'un document synthétique comportant tous les détails de l'opération de financement.

Les IFP ont, en outre, des obligations générales de mise en garde sur les risques liés au financement participatif, de suivi et d'organisation des opérations de financement en cas de difficultés de la plate-forme. Ils doivent enfin veiller à ce que les taux des crédits proposés ne dépassent pas le taux de l'usure et donner toutes les informations nécessaires sur l'ensemble des frais exigés par la plate-forme.





3.2 LES EFFETS DE LA LOI N° 2014-344 DU 17 MARS 2014 SUR LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE, DITE « LOI HAMON »

La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation, dite « loi Hamon », a ouvert de nouveaux droits aux consommateurs. Elle permet notamment :

- ▶ à l'emprunteur, dans le cadre d'un crédit immobilier, de substituer gratuitement au contrat d'assurance emprunteur, proposé par le prêteur, un contrat présentant un niveau de garantie équivalent pendant un délai de 12 mois, à compter de la signature de l'offre de prêt. La loi confirme par ailleurs le droit dont dispose l'assuré de résilier à l'échéance annuelle un contrat d'assurance emprunteur, y compris en cas d'adhésion à un contrat collectif ;
- ▶ à un client souhaitant changer d'établissement de crédit, de bénéficier gratuitement d'un service d'aide à la mobilité bancaire. L'établissement d'arrivée prend en charge le transfert des opérations de virements et de prélèvements vers le nouveau compte ;
- ▶ à l'assuré d'un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service, d'y renoncer, dans un délai de 14 jours, s'il justifie d'une garantie antérieure équivalente ;
- ▶ à l'assuré d'un contrat auto, multirisque habitation (MRH) ou affinitaire, de résilier à tout moment les contrats tacitement reconductibles, après une année d'assurance ;
- ▶ à tout assuré, de connaître les motifs pour lesquels l'assureur procède à la résiliation de son contrat lors de son échéance.

3.3 LA RECOMMANDATION SUR LES CONVENTIONS CONCERNANT LA DISTRIBUTION DES CONTRATS D'ASSURANCE VIE

Dans le cadre du pôle commun institué avec l'AMF, l'ACPR a adopté, le 3 juillet 2014, une recommandation portant sur les conventions producteurs-distributeurs en assurance vie. Afin d'assurer auprès du client final la délivrance d'un conseil adapté et la conformité des communications publicitaires, le texte clarifie certains points devant figurer dans ces conventions, notamment les délais et modalités concernant à la fois la validation des publicités et la transmission des informations essentielles sur les contrats par le producteur. Ces informations sont par ailleurs à préciser. Il est également recommandé d'appliquer le dispositif lorsque, dans les relations entre deux intermédiaires, l'un est en contact avec l'organisme d'assurance et l'autre assure la relation avec le client, les chaînes de distribution ne devant pas contrevenir aux intérêts des assurés. Cette recommandation a fait l'objet d'un recours pour excès de pouvoir, non suspensif, devant le Conseil d'État.

L'ACTIVITÉ DU PÔLE COMMUN ACPR-AMF EN 2014

Créé en 2010 pour faire face au nombre croissant d'acteurs à même de distribuer toute la gamme des produits d'assurance, de banque et d'épargne, le pôle commun à l'ACPR et à l'AMF s'est imposé comme un dispositif de coordination actif entre les deux autorités et poursuit ses missions de protection des épargnants.

En 2014, outre les 33 contrôles réalisés conjointement, les deux autorités ont publié respectivement une recommandation ACPR et une position-recommandation AMF sur les conventions entre producteurs et distributeurs de contrats d'assurance vie ou d'instruments financiers, applicables dès le 1^{er} janvier 2015.

L'ensemble des travaux du pôle commun sont détaillés dans son rapport annuel d'activité.