

## CHAPITRE 3

# Protéger

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

1. Le traitement des réclamations	78
2. Les enseignements des contrôles réalisés dans les secteurs de la banque et de l'assurance	80
3. La protection des consommateurs : agir sur les bonnes pratiques et préparer le marché aux nouvelles réglementations	86
4. La protection des consommateurs et l'Union européenne	88

**Protéger les clients des secteurs de la banque et de l'assurance : l'enjeu vise à renforcer la confiance envers les professionnels du secteur financier.**

**La mission de protection de la clientèle de l'ACPR fait maintenant partie intégrante du paysage réglementaire français et l'Autorité exerce une surveillance des marchés visant à détecter au plus tôt les pratiques commerciales peu respectueuses des intérêts des clients. Dans la détermination de ses contrôles, l'ACPR s'attache à prendre en compte à la fois les évolutions réglementaires et le contexte technologique très évolutif des secteurs de la banque et de l'assurance. L'ACPR collabore avec tous les acteurs de la protection de la clientèle tant au niveau national (AMF, DGCCRF, associations professionnelles et de consommateurs) qu'au niveau international (autorités européennes de supervision, Association internationale des contrôleurs d'assurance, FinCoNet).**



# 1. Le traitement des réclamations

## Le contrôle des pratiques commerciales en chiffres en 2015

**3 400**

publicités analysées

**80**

contrôles des pratiques commerciales dont **2** réalisés par l'IEDOM (Institut d'émission des départements d'outre-mer)

**28**

sociétés examinées dans le cadre des contrats en déshérence représentant **90 %** du marché de l'assurance vie, dans le cadre du plan d'action sur les contrats en déshérence

**7 383**

demandes et réclamations reçues

### 1.1. RAPPEL SUR LE RÔLE DE L'ACPR

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle, l'ACPR reçoit des demandes et des réclamations de la clientèle des banques, des organismes d'assurance et de leurs intermédiaires.

Elle y répond en donnant des informations sur les démarches à effectuer en cas de mécontentement, ainsi que des informations générales sur la réglementation applicable. En revanche, sa mission n'est pas de régler les litiges individuels.

Au-delà du cas soulevé, les éléments communiqués par les clients fournissent de précieux indices sur la qualité des pratiques commerciales des professionnels.

Lorsqu'elle détecte une mauvaise pratique, l'ACPR peut demander des explications plus précises au professionnel concerné, notamment sur l'ampleur de la pratique et les éventuelles mesures correctrices envisagées. Elle peut également utiliser ces informations pour orienter ses actions de contrôle ou de communication.

### 1.2. LES PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN ASSURANCE

L'année 2015 a été marquée par de nombreuses réclamations relatives à la souscription de contrats d'assurance santé à la suite d'un démarchage. Des réclamants dénoncent des informations inexactes ou équivoques quant à l'identité du démarcheur, l'étendue des garanties proposées ou la possibilité de résilier leur contrat préexistant. Par ailleurs, certains contestent avoir consenti au contrat considéré. Ces difficultés, déjà constatées en 2014, ont donné lieu à des actions de contrôle de l'ACPR.

En assurance vie, les délais de versement des prestations constituent à nouveau un sujet majeur de plaintes de la part du public. Les causes des délais sont de natures diverses : manque de diligence des bénéficiaires, mais aussi des services de gestion de l'organisme d'assurance ou de son délégataire, demandes de pièces réitérées malgré l'envoi des pièces en recommandé avec accusé de réception, demandes de pièces au fil de l'eau et non en une fois, délais excessifs de transmission des pièces du délégataire vers l'organisme d'assurance. La loi relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence, dite « loi Eckert », contient des dispositions visant à proscrire de telles pratiques. Son entrée en vigueur récente doit être l'occasion pour les professionnels de réviser leurs procédures.

En assurance non-vie, les réclamations mettent en évidence la méconnaissance par les assurés des limites des garanties de leur contrat, qui peut résulter du manque de précision des stipulations contractuelles ou signaler l'insuffisance de l'information reçue et assimilée par les assurés quant aux conditions permettant de mobiliser les garanties de leur contrat. Les définitions contractuelles des états de dépendance, d'invalidité ou d'accident sont ainsi souvent mal comprises, notamment la dernière qui requiert l'existence d'une cause extérieure parfois difficile à prouver pour l'assuré et mérite d'être plus clairement expliquée lors de la souscription des contrats.

### 1.3. LES PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN BANQUE

Le sujet des clôtures de comptes apparaît régulièrement dans les réclamations. Les délais de clôture peuvent en pratique aller au-delà de ceux prévus par la réglementation. Il arrive également que des clôtures de compte soient indûment facturées. Des rappels à la réglementation ont été effectués dans un contexte où les pouvoirs publics cherchent à favoriser la mobilité bancaire des clients.

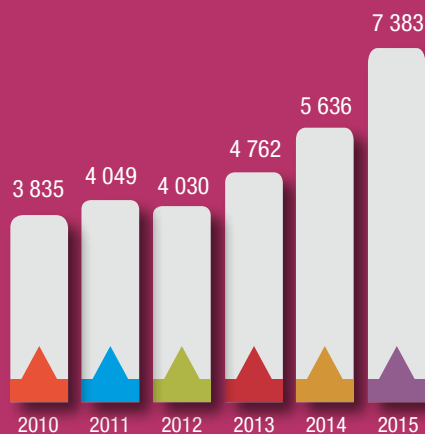
Les contestations d'opérations de paiement non autorisées sont un autre sujet de mécontentement. Les banques refusent parfois de procéder au remboursement, contrairement à ce qui est prévu dans la réglementation, notamment en cas de composition du code confidentiel ou d'utilisation de dispositifs de sécurité renforcée.

Du fait des taux d'intérêt bas, les renégociations ou les demandes de rachat de crédits immobiliers ont augmenté et génèrent des réclamations. Concernant les renégociations, les délais de réponse sont parfois longs et les réponses contradictoires. Pour les remboursements anticipés, certains emprunteurs ont des difficultés à obtenir le décompte nécessaire. En outre, des indemnités de remboursement anticipé peuvent être demandées, alors que des clients pensaient avoir négocié leur exonération au moment de la conclusion du contrat. Il importe donc que les professionnels veillent à apporter une réponse aux clients intéressés dans des délais raisonnables.

Des réclamations signalent de façon croissante des escroqueries. Il peut s'agir de personnes se présentant comme des établissements ou intermédiaires habilités et proposant des prêts. Afin de permettre un prétendu déblocage des fonds, les fraudeurs demandent au préalable de verser une somme d'argent sous différents prétextes. Certains de ces fraudeurs utilisent le nom ou le logo de l'ACPR pour démarcher des particuliers ayant subi des pertes dans le cadre d'opérations de trading selon le même mécanisme. L'ACPR met régulièrement en garde le public sur ces sujets et appelle à la plus grande vigilance, en liaison avec l'AMF (Autorité des marchés financiers) et la DGCCRF (direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes).

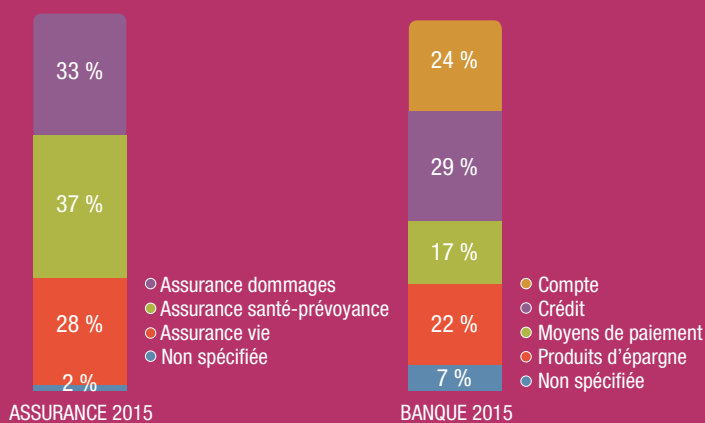
## LES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE REÇUES PAR L'ACPR EN CHIFFRES

En 2015, l'ACPR a reçu 7 383 demandes et réclamations écrites. Ce nombre est en forte progression par rapport à 2014 (+ 31 %), plus particulièrement sur les sujets bancaires.



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES ÉCRITES REÇUES PAR L'ACPR

Dans plus de 10 % des demandes écrites qu'elle a traitées en 2015, l'ACPR a demandé des explications à des organismes, établissements ou intermédiaires sur leurs pratiques commerciales.



DÉCOMPOSITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIE ET PAR OBJET

# 2. Les enseignements des contrôles réalisés dans les secteurs de la banque et de l'assurance

Le périmètre d'intervention de l'ACPR couvre les secteurs de la banque et de l'assurance, mais également les intermédiaires des deux domaines.

## 2.1. PROTÉGER LES CLIENTS DU SECTEUR BANCAIRE : LES CONTRÔLES ET LEURS ENSEIGNEMENTS

### A. LES FRAIS ET LE TAEG SUR DÉCOUVERT (TAUX ANNUEL EFFECTIF GLOBAL)

Les contrôles ont mis en évidence la facturation de commissions d'intervention ne répondant pas aux critères définis par la loi ou la jurisprudence : lorsque le solde du compte en date de valeur couvre l'ordre de paiement, lorsqu'un paiement sans provision n'est pas susceptible de faire l'objet d'un rejet, ou pour un simple motif de surveillance générale du compte. Les commissions d'intervention rémunèrent un service d'examen particulier qui doit pouvoir être justifié, notamment lorsqu'il est réalisé via un traitement automatisé pour lequel le service spécifique est plus difficile à démontrer. L'autorité a par ailleurs constaté que certains établissements prélèvent des frais aux clients ayant choisi de retirer leur consentement à l'exécution d'une série d'opérations de paiement, ce qui est contestable. Enfin, l'ACPR rappelle que les frais perçus sur la clientèle fragile doivent faire l'objet de contrôles renforcés de la part des établissements. En particulier, les services bancaires de base ou les rejets de prélèvement durant la phase d'instruction d'un dossier de surendettement ne peuvent être tarifés.

### B. LE CRÉDIT AFFECTÉ, LE CRÉDIT RENOUVELABLE ET LE REGROUPEMENT DE CRÉDIT

La commercialisation des cartes de paiement associées à un crédit renouvelable doit demeurer cohérente avec les besoins exprimés par le client. Ainsi, l'absence prolongée d'utilisation d'un crédit renouvelable soulève des interrogations sur l'adéquation réelle du produit aux besoins du client.



Les contrôles menés sur le thème du crédit affecté au financement de panneaux photovoltaïques confirment la nécessité pour le prêteur d'évaluer avec prudence les revenus potentiels pouvant être générés grâce à la production d'électricité et de sécuriser le processus de déblocage des fonds afin qu'il ne puisse jamais intervenir avant la réalisation complète de la prestation commandée. La sélection et le contrôle des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) intervenant dans ce cadre doivent encore être renforcés. À ce titre, pour apprécier la qualité d'IOBSP et adapter en conséquence leur dispositif de contrôle, les établissements doivent tenir compte de l'avantage économique lié à la faculté de proposer un crédit destiné au financement du bien. L'ACPR rappelle que les établissements qui confient à un mandataire la commercialisation de leurs produits et services demeurent responsables des conditions dans lesquelles cette commercialisation est réalisée.

Pour les opérations de regroupement de crédits, les intermédiaires agissent comme mandataires non exclusifs et disposent parfois d'un réseau de distribution composé de mandataires d'intermédiaires. Les contrôles mettent en évidence une présentation souvent déséquilibrée des contrats mettant en avant la réduction des mensualités et minorant les augmentations de durée et de coût de



l'opération. Le client ne dispose pas toujours d'une présentation claire des contrats et des conséquences des opérations, notamment pour apprécier l'impact d'une enveloppe de trésorerie supplémentaire, souvent incluse dans l'opération, sans explication ni motivation et pouvant avoir un impact important sur le coût du crédit. D'autres insuffisances sont liées au contenu du mandat ou au mode de rémunération mis en place par les établissements de crédit.

## Témoignage de Patrig Herbert

**contrôleur au service de Veille  
sur les contrats et les risques.**



**Contrôleur des pratiques commerciales au sein du service depuis plus de cinq ans, mon activité se caractérise par une grande variété de moyens d'actions.**

Responsable de missions de contrôle sur place à la fois au sein d'établissements de crédit et d'organismes d'assurance, je réalise des contrôles sur pièces, qui peuvent se matérialiser par des entretiens individuels ou le suivi rapproché d'une population définie d'acteurs sur un thème déterminé, ou par l'exploitation des réponses des organismes au questionnaire de protection de la clientèle.

Participant parallèlement à l'action de veille qui recouvre à la fois la publicité, les pratiques et les contrats, je suis amené à intervenir auprès d'entités pour lesquelles je relève des situations de non-conformité.

Je participe également à des groupes de travail de place, notamment en lien avec l'AMF, et aux évolutions législatives et réglementaires sur les sujets dont j'ai la charge.

En tant que juriste spécialisé en banque, finance et assurance, j'apporte ainsi ma contribution à la mission confiée par le législateur à l'ACPR sur la protection de la clientèle.



**Nos travaux au sein  
des autorités de supervision  
européenne visent à promouvoir  
une réglementation équilibrée  
au service de **la protection  
de la clientèle** dans les secteurs  
de la banque et de l'assurance.**

**Thomas MONTCOURRIER,**  
direction du Contrôle des pratiques  
commerciales.

## 2.2. PROTÉGER LES CLIENTS DU SECTEUR DE L'ASSURANCE : LES CONTRÔLES ET LEURS ENSEIGNEMENTS

### A. CONTRATS D'ASSURANCE VIE : LE RESPECT DES ENGAGEMENTS DANS LA DURÉE

L'ACPR a poursuivi ses contrôles en matière de respect par les organismes de leurs obligations en cours d'exécution et jusqu'au règlement du contrat d'assurance vie.

À cet égard, l'ACPR rappelle que le devoir de conseil de l'assureur ou de l'intermédiaire d'assurance s'applique, au-delà de la souscription, pendant toute la durée du contrat. En outre, l'obligation de constater les modifications du contrat par écrit, imposée par l'article L. 112-3, alinéa 5, du code des assurances, est essentielle pour s'assurer du consentement éclairé du client aux modifications d'une convention qui lui a été conseillée à l'origine.

Dans le même sens, la nécessité d'exécuter les contrats d'assurance vie dénoués par le terme ou le décès des assurés a conduit l'ACPR à mettre en place une action générale auprès des principaux assureurs vie de la place. Un plan d'actions a permis de révéler les stocks de contrats d'assurance vie en déshérence et a contribué à leur apurement en faveur des bénéficiaires. La démarche se poursuivra en 2016.

Cette action s'inscrit dans la continuité des contrôles sur place menés depuis plusieurs années par l'ACPR sur le thème des contrats d'assurance vie en déshérence et qui ont notamment conduit à quatre sanctions prononcées, en 2014 et 2015, par la commission des sanctions. En application de la loi du 13 juin 2014,



l'ACPR remettra en avril 2016 un rapport au Parlement décrivant, pour 2014 et 2015, les actions qu'elle a menées sur ce thème, ainsi que l'évolution de l'encours et du nombre de contrats d'assurance vie et de capitalisation non réglés.

### B. LA COMMERCIALISATION À DISTANCE DE CONTRATS D'ASSURANCE SANTÉ ET AUTOMOBILE

La commercialisation par téléphone de contrats d'assurance santé individuels cible une clientèle d'étudiants et surtout de retraités. Le contrôle d'intermédiaires spécialisés a confirmé l'existence de risques importants pour les clients qui n'ont pas sollicité l'appel et n'ont pas nécessairement conscience de consentir à une opération d'assurance. Par ailleurs, les contrôles ont mis en évidence des insuffisances dans l'information précontractuelle spécifique à la vente à distance, concernant en particulier les clients qui ne sont pas avertis clairement ou suffisamment tôt de l'existence ou de l'absence d'un délai pour renoncer au contrat. Seul un strict respect des obligations en matière d'identification des intermédiaires, d'information et de conseil peut sécuriser les opérations réalisées à distance.

## CONVENTION « S'ASSURER ET EMPRUNTER AVEC UN RISQUE AGGRAVÉ DE SANTÉ » (AERAS)

Les travaux d'harmonisation de la Commission de suivi et de proposition visent à limiter dans le temps et à encadrer la formulation des questions relatives à l'interruption d'activités, aux traitements médicaux, à l'invalidité et aux affections de longue durée.

Or, il ressort des contrôles sur pièces réalisés par l'ACPR en 2015, dans le cadre de l'application de la convention AERAS (« s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé »), que de nombreux questionnaires de risques en matière d'assurance emprunteur ne respectent pas ces projets d'harmonisation.

Par ailleurs, l'imprécision de certaines questions liées à l'état de santé ou la présence de clauses d'exclusion générale des pathologies contractées antérieurement à la souscription peuvent permettre de contourner les objectifs poursuivis par la Commission, qui s'est attachée à réduire le plus possible les omissions des candidats à l'assurance et à circonscrire l'antériorité des questions.

En parallèle des travaux requis par la mise en place du « droit à l'oubli », des ajustements de ces questionnaires et notices d'information contractuels apparaissent dès lors nécessaires.





## 2.3. LES NOUVEAUX MODES DE DISTRIBUTION : PRENDRE EN COMPTE LES ÉVOLUTIONS

Un intermédiaire fait le lien entre un fournisseur et un client. Dans des marchés plus concentrés et face à l'éloignement entre ces deux acteurs, il a recours à plusieurs professionnels ou à des techniques innovantes telles que la vente à distance ou les plateformes. Toutefois, l'utilisation de ces nouveaux modes de commercialisation doit s'intégrer dans le respect de la réglementation.

### A. LES CHAÎNES D'INTERMÉDIATION

L'ACPR identifie des chaînes impliquant jusqu'à cinq ou six professionnels pour la distribution de contrats d'assurance. En matière bancaire, le recours à des entités multiples est organisé horizontalement par des têtes de réseaux, faisant travailler ensemble des mandataires et indicateurs.

Cette complexification peut conduire à une dégradation de l'information faite au client, parfois incomplète ou inexacte en raison d'une insuffisante maîtrise du produit par les professionnels. Le manque de clarté du rôle de chacun peut entraîner une déresponsabilisation et une mauvaise prise en compte des besoins du client.

Une organisation conventionnelle de ces chaînes est nécessaire pour sécuriser l'information et le conseil, identifier et traiter les conflits d'intérêts potentiels.

### B. LA VENTE À DISTANCE

Identifiée comme un enjeu en matière de protection de la clientèle, la vente à distance a de nouveau fait l'objet de contrôles en 2015. Ce mode de distribution apparaît trop souvent comme présentant des conditions de protection de la clientèle dégradées. Sur Internet, la collecte des besoins du client potentiel doit être adaptée et exploitée. Des tests de cohérence et des blocages peuvent permettre de garantir que la souscription soit réalisée en regard du conseil fourni par l'intermédiaire. Les canaux téléphonique et postal posent également des difficultés dans le déroulement chronologique de l'opération. L'intermédiaire doit apporter une attention particulière à l'information précontractuelle attendue.

## C. LE FINANCEMENT PARTICIPATIF

L'ACPR est attentive au développement du financement participatif. En 2015, elle a veillé à la prise en compte de la nouvelle réglementation par les professionnels.

Dans la durée, l'ACPR s'assure que l'esprit d'innovation des Fintech concernées s'inscrive dans le respect des dispositions protectrices pour la clientèle. Elle veille notamment à ce que l'ensemble des informations mises en ligne, comme l'identification des acteurs ou la présentation des projets, soient claires, exactes et aisément compréhensibles.

### LES CONDITIONS D'ACCÈS ET D'EXERCICE DE LA PROFESSION D'INTERMÉDIAIRE, EN ASSURANCE, EN OPÉRATIONS DE BANQUE ET SERVICES DE PAIEMENT OU EN FINANCEMENT PARTICIPATIF

L'accès et l'exercice de la profession d'intermédiaire, en assurance, en opérations de banque et services de paiement ou en financement participatif, sont strictement encadrés. L'ACPR veille au respect de ces dispositions par les intermédiaires. Elles sont en effet le socle de la protection de la clientèle.

Le consommateur doit avoir face à lui un interlocuteur dûment formé et honorable. Tout intermédiaire doit définir sa politique de recrutement et déterminer les besoins

de formation à couvrir avant toute prise de fonctions commerciales par un nouveau collaborateur.

Une attention doit être portée aux mandats d'encaissement ou de gestion et à leur impact sur le calcul de la garantie financière dont doit justifier l'intermédiaire. Enfin, lorsque l'intermédiaire exerce plusieurs activités, le contrat d'assurance de responsabilité civile doit être compatible avec chaque réglementation applicable.

# Témoignage de Patrice Cartelier

contrôleur délégué de la direction régionale  
Alsace de la Banque de France.

Depuis maintenant trois ans, la succursale de Strasbourg participe aux missions de contrôle des intermédiaires conduites par l'ACPR. Nous avons constitué une équipe de trois agents aguerris aux activités du réseau. Pour chaque mission, nous formons un binôme avec un contrôleur de l'ACPR.

Nous participons au contrôle sur place, rédigeons le projet de rapport avec l'assistance du responsable de mission puis terminons la mission par l'entretien de restitution à l'assujetti.

Notre connaissance du terrain se révèle être un plus pour l'ACPR, contribuant à aider nos collègues à identifier les entreprises qu'il semble pertinent de contrôler. Cette proximité nous permet également d'apprécier l'impact des missions réalisées sur le marché local. Cette coopération qui démultiplie l'action de l'Autorité sur le terrain va se poursuivre en 2016.



# 3 La protection des consommateurs : agir sur les bonnes pratiques et préparer le marché aux nouvelles réglementations



## 3.1. LA RECOMMANDATION SUR LA PUBLICITÉ EN ASSURANCE VIE

Entrée en vigueur au mois d'août 2015, la recommandation 2015-R-01 promeut le principe d'une communication publicitaire équilibrée : les risques corollaires des avantages promus doivent être présentés de manière apparente et dans le corps principal du texte publicitaire, notamment le risque de perte en capital ou la mention avertissant que les performances passées ne préjugent pas des rendements à venir. Le texte prévoit par ailleurs d'autres bonnes pratiques en matière de présentation des offres. Si l'ACPR a d'ores et déjà pu constater une évolution favorable des pratiques, des améliorations sont encore attendues en matière de présentation équilibrée des offres.

## 3.2. LA LOI DU 13 JUIN 2014 : IMPACTS ET OBLIGATIONS POUR LES PROFESSIONNELS

Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la loi dite loi « Eckert », qui impacte la gestion des comptes et des coffres-forts, devrait entraî-

ner une évolution des systèmes d'information et des procédures internes des établissements de crédit. L'expérience acquise par l'ACPR sur le thème de la déshérence en assurance vie a permis d'identifier différents points d'attention :

- ▶ la qualité des éléments de connaissance dont disposent les établissements sur leurs clients doit permettre de garantir l'efficacité du dispositif de consultation du répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) et de l'information des titulaires de comptes ou de coffres-forts, et de leurs ayants droit connus ;
- ▶ les actions réalisées par les établissements afin d'identifier les comptes et les coffres-forts inactifs ainsi que les actes de gestion accomplis à chacune des étapes de ce nouveau dispositif doivent être tracés ;
- ▶ l'ensemble des documents et informations portant sur le titulaire du compte ou du coffre doit être conservé par les établissements pendant toute la durée de détention des fonds et avoirs par la Caisse des dépôts et consignations.

### 3.3. LA VENTE GROUPEE ET LA DELIAISON ENTRE CREDIT IMMOBILIER ET ASSURANCE EMPRUNTEUR

L'ensemble des textes d'application du principe de la « déliaison », qui permet à l'emprunteur de choisir librement son contrat d'assurance dès lors que ce dernier présente un niveau de garantie équivalent au contrat proposé par le prêteur, est désormais paru. Un accord de place est par ailleurs intervenu pour définir la notion d'équivalence des garanties. Dans ce contexte, l'ACPR veillera à ce que les organismes prêteurs communiquent le plus tôt possible aux clients leurs exigences détaillées en matière d'assurance, et à ce qu'ils procèdent à une comparaison loyale des garanties dans des délais courts. La même rigueur est attendue concernant l'examen des demandes de changement d'assurance formulées par les clients dans les 12 mois de l'offre de prêt, pour lesquelles l'ACPR observe encore trop souvent des refus infondés.



#### LA COMMISSION CONSULTATIVE PRATIQUES COMMERCIALES EN 2015

La commission consultative des pratiques commerciales (CCPC) est composée de membres aux profils diversifiés, notamment de représentants des professionnels en banque et en assurance et des associations de protection des consommateurs. Elle se réunit périodiquement pour rendre un avis sur les projets de recommandations et recueillir les informations et suggestions de ses membres en matière de protection de la clientèle.

En 2015, la CCPC s'est réunie trois fois et s'est prononcée sur des sujets variés, en particulier sur le projet de position relative aux pratiques commerciales consistant à associer une carte de paiement et un crédit renouvelable, sur le projet de recommandation sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance vie, ainsi que sur plusieurs orientations de l'Autorité bancaire européenne (*European Banking Authority, EBA*).

#### LE PÔLE COMMUN ACPR-AMF, ACTIVITÉ EN 2015

Depuis 2010, le pôle commun à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et à l'Autorité des marchés financiers mène des actions conjointes en faveur de la protection des épargnants et nourrit la réflexion sur des problématiques de pratique commerciale.

En 2015, les missions de contrôle menées de manière coordonnée ont privilégié quatre thématiques « classiques » : commercialisation des produits d'épargne, vente à distance, chaîne de distribution et financement participatif. Par ailleurs, le pôle commun a poursuivi sa réflexion sur l'évolution des pratiques commerciales, leur réglementation et leur contrôle, tant au niveau national qu'international :

- ▶ au niveau national, la réflexion a porté sur la vente à distance et la digitalisation, et sur l'encadrement du mandat d'arbitrage en assurance vie ;
- ▶ au niveau international, les échanges ont concerné les orientations sur les modalités de gouvernance et de surveillance des produits (POG, *Product Oversight and Governance*), et le règlement sur les produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (« PRIIPs »).

Les travaux du pôle commun sont détaillés dans son rapport annuel d'activité.

# 4. La protection des consommateurs et l'Union européenne

## 4.1. ORGANISATION DES AUTORITÉS DE SUPERVISION EUROPÉENNES

Les trois autorités européennes de supervision – l'EBA, l'EIOPA (*European Insurance and Occupational Pensions Authority*, Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles) et l'AEMF (Autorité européenne des marchés financiers) – ont mis en place des comités de travail spécifiques pour superviser les travaux relatifs à la protection des consommateurs et la veille sur l'innovation des produits financiers.

Leur rôle est notamment de coordonner l'élaboration des avis techniques permettant la rédaction des actes délégués (texte de niveau 2 de droit européen) par la Commission européenne.

Pour la France, l'ACPR participe aux réunions des comités au sein de l'EBA et de l'EIOPA.

Pour faciliter le traitement des sujets transsectoriels, le CMAES (Comité mixte des autorités européennes de surveillance) organise également un groupe de travail commun aux trois autorités européennes dédié à la protection des consommateurs et à l'innovation financière. L'ACPR et l'AMF participent à ses travaux.

## 4.2. LES PRINCIPAUX TEXTES DANS L'ACTUALITÉ

Plusieurs textes ont été discutés ou adoptés en 2015. La directive européenne sur le crédit hypothécaire, adoptée le 4 février 2014, est en cours de transposition et a donné lieu à la publication d'orientations de la part de l'EBA. Elle vise à créer un marché du crédit immobilier à l'échelle de l'Union avec un niveau élevé de protection des consommateurs.

La directive relative aux comptes de paiement, entrée en vigueur le 18 août 2015, doit être transposée au plus tard le 18 septembre 2016. Elle constitue un pas important dans l'intégration du marché européen de la banque de détail.

La directive de distribution en assurance a été adoptée en novembre 2015. Elle porte sur les conditions d'accès et d'exercice de l'activité d'intermédiaire d'assurance et sur les règles de bonne conduite en matière de commercialisation. Elle propose des avancées sur les informations fournies au client, la gestion des conflits d'intérêt et les pouvoirs des superviseurs. Les actes délégués seront élaborés en 2016. D'autres travaux ont porté sur les actes délégués du règlement « PRIIPs », actuellement en discussion au sein des trois autorités de supervision européenne. Le règlement prévoit la mise en place d'un document d'informations clés (DIC) pour les produits d'investissement, y compris les fonds communs de créances, ou les produits d'assurance, dès lors que leur performance dépend, directement ou indirectement, des fluctuations du marché. Le DIC décrit à l'investisseur de détail les éléments clés du produit (risques, coûts, performance) dans un langage clair et compréhensible. Les actes délégués devraient être adoptés durant l'année 2016.



