

# 3

1. Les principales thématiques des contrôles sur place en 2013	96
2. Les questionnaires sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle	100
3. Le traitement des demandes de la clientèle	102
4. Les instruments spécifiques	106



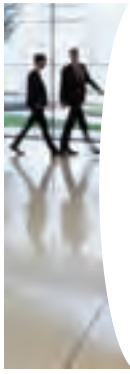
# Protéger la clientèle des secteurs de la banque et de l'assurance

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est chargée de veiller au respect, par les personnes soumises à son contrôle, des règles destinées à assurer la protection de leur clientèle résultant de toute disposition législative et réglementaire, des codes de conduite approuvés à la demande d'une association professionnelle, des bonnes pratiques de la profession constatées ou résultant des recommandations de l'Autorité.

Ces règles touchent tant à la publicité, à l'information précontractuelle et au devoir de conseil ou de mise en garde, qu'au déroulement du contrat jusqu'à son dénouement. L'ACPR s'assure du respect de ces règles et de l'adéquation des moyens et des procédures mis en œuvre à cet effet par les professionnels soumis à son contrôle.

Pour mener à bien cette mission, la direction du Contrôle des pratiques commerciales 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 au travers du pôle commun.

L'ACPR réalise des contrôles auprès d'établissements de crédit, d'organismes d'assurance, d'intermédiaires d'assurance et d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement. Elle s'attache à contrôler tous les canaux de distribution : en agences, par Internet (sites propres ou comparateurs), ou par démarchage téléphonique.



# Les principales thématiques des contrôles sur place en 2013

## Le contrôle des pratiques commerciales en chiffres

En 2013 :

**90** contrôles sur place menés dans le cadre de la protection de la clientèle

I dont **71** réalisés directement par les services de l'ACPR en charge du contrôle des pratiques commerciales

I **7** délégués aux équipes d'inspection des secteurs bancaire et assurantiel

I **12** par l'IEDOM (Institut d'émission des départements d'outre-mer)

### 1.1 LES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES À LA BANQUE ET AU CRÉDIT

Dans la continuité des actions engagées en 2012, l'ACPR a poursuivi ses contrôles portant sur le respect du dispositif de **droit au compte**. Elle a ainsi relevé que des personnes éligibles à ce dispositif ont été orientées vers des offres commerciales tarifées, telles que les offres GPA (gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque), sans que les services bancaires de base (SBB) ne leur aient été proposés. À cet égard, le 3 juillet 2013, la commission des sanctions de l'ACPR a sanctionné un établissement pour ne pas avoir pris toutes les mesures d'organisation propres à assurer la stricte application de ce dispositif, et en particulier la gratuité des SBB (cf. chapitre 5).

L'ACPR a en outre contrôlé le respect des modalités de déclaration et de radiation au **fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers** (FICP). Il est apparu que le périmètre de déclaration au FICP n'était pas nécessairement respecté.

En effet, en présence d'un incident de paiement caractérisé, la procédure de fichage n'a pas été appliquée à certains débiteurs défaillants qui n'ont, dès lors, pas été déclarés à la Banque de France. De plus, en cas de déclaration, l'information du débiteur a pu s'avérer incomplète eu égard aux obligations applicables.

Enfin, l'ACPR a mené des contrôles sur les **modalités de commercialisation des crédits renouvelables**. Elle a notamment vérifié que les méthodes utilisées pour évaluer la solvabilité des clients ne concourent pas à surestimer leur capacité d'emprunt, ce qui fragiliserait ainsi leur situation financière. Elle a constaté, dans certains cas, des pratiques entraînant la prise en compte systématique des revenus du conjoint marié ou pacsé non partie au contrat. Or, les établissements n'avaient pas défini, au préalable, de critères précis permettant d'établir l'existence d'une situation de solidarité justifiant la prise en compte des revenus du conjoint non contractant.

**4 193** publicités analysées

**4 762** demandes et réclamations écrites reçues

## 1.2 LE DEVOIR DE CONSEIL EN ASSURANCE

La réalité, l'objectivité et l'adaptation du conseil fourni lors de la commercialisation d'un contrat d'assurance sont des éléments indispensables à l'équilibre des relations entre le professionnel concerné, organisme d'assurance ou intermédiaire, et le consommateur. 47 contrôles sur place menés par l'ACPR en 2013 visaient précisément à apprécier **le processus de commercialisation** mis en œuvre tant en **assurance vie** qu'en **assurance de dommages**.

Si certaines bonnes pratiques ont été identifiées, confirmant que la délivrance et la formalisation d'un conseil adapté sont possibles et compatibles avec les impératifs commerciaux de tout professionnel, une vigilance particulière doit être portée, pour les intermédiaires, à la cohérence du processus de commercialisation et à chaque étape de celui-ci.

Une transparence totale sur la réalité de la prestation proposée et du conseil fourni par le professionnel est nécessaire au client, particulièrement dans les cas de vente à distance ou de comparaison de produits sur Internet.

Une connaissance approfondie du client conditionne la qualité de la précision de ses exigences et besoins ainsi que leur formalisation. Enfin, la motivation du conseil fourni doit être personnalisée et ne saurait reposer sur une formule générique déconnectée des exigences et besoins individuels identifiés. Cette motivation doit permettre d'appréhender les raisons de ce conseil au regard des exigences et des besoins du client, mais également des caractéristiques du contrat d'assurance proposé. Lors des contrôles et des suites de contrôles, l'ACPR a souvent rappelé aux intermédiaires ces obligations qui doivent être adaptées à la complexité

90 contrôles sur place ont été menés dans le cadre de la protection de la clientèle.





### 3. PROTÉGER LA CLIENTÈLE DES SECTEURS DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE

#### 1. LES PRINCIPALES THÉMATIQUES DES CONTRÔLES SUR PLACE EN 2013

##### 1.3 Les conditions d'accès et d'exercice de l'activité d'intermédiation

du contrat mais qui s'imposent à chacun d'entre eux, même pour la commercialisation des contrats d'assurance de dommages et des contrats d'assurance emprunteur.

Confortée par une première décision de la commission des sanctions en matière de devoir de conseil, l'ACPR continuera à veiller à ce que les outils et procédures mis en place, y compris en matière de rémunération des réseaux sala-

riés ou partenaires, conduisent les professionnels à délivrer un conseil objectif.

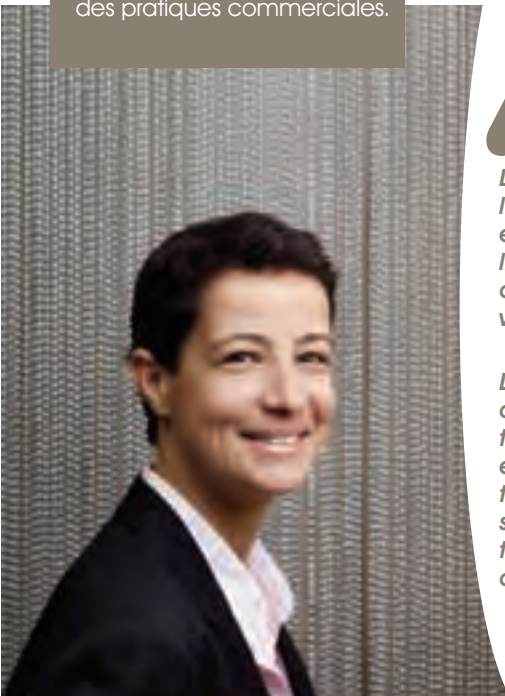
#### 1.3 LES CONDITIONS D'ACCÈS ET D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ D'INTERMÉDIATION

La première protection du client est d'être en relation avec des profes-

sionnels qui respectent les conditions d'accès et d'exercice d'une profession réglementée. Cet encadrement de leur profession existe pour les intermédiaires d'assurance depuis 2007.

Il a été étendu aux intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement en 2013.

**Laurence Vallée,**  
direction du Contrôle  
des pratiques commerciales.



“

*Lors des contrôles d'intermédiaires, l'ACPR a vérifié la conformité aux exigences en termes d'honorabilité, de capacité professionnelle, d'assurance de responsabilité civile et de garantie financière.*

*Les contrôles ont mis en avant quelques absences d'immatriculation alors que les professionnels exercent une activité d'intermédiation contre rémunération. L'ACPR souhaite à cet égard attirer l'attention des professionnels sur le cas des groupes.*

*Il convient d'être vigilant sur les obligations d'immatriculation de chaque entité du groupe au regard de ses propres activités et notamment de sa relation avec la clientèle. En outre, la rémunération doit s'entendre comme toute commission directe ou indirecte ou tout avantage économique. La catégorie d'immatriculation doit aussi être en cohérence avec l'activité de l'intermédiaire.*

”



Les contrôles ont trop souvent relevé des insuffisances dans le respect de la réglementation relative à la **capacité professionnelle**. Les intermédiaires ont rencontré des difficultés à justifier de la capacité professionnelle de tous leurs salariés au moment de leur embauche ou au moment du contrôle. Il est rappelé que tout salarié présentant, proposant ou aidant à conclure un contrat d'assurance ou une opération de banque doit disposer, préalablement à toute commercialisation, de la capacité professionnelle adéquate. Lors des contrôles, l'ACPR a notamment examiné la conformité des programmes de formation et la qualité des livrets de stage.

Elle a continué d'examiner avec attention **les relations entre les partenaires** (intermédiaires entre eux ou avec un organisme d'assurance ou un établissement de crédit) par la vérification de l'existence, du contenu et de la mise en œuvre des conventions conclues entre eux, en particulier pour la commercialisation des contrats d'assurance vie, et par le contrôle de la rémunération versée aux intermédiaires. Les contrôles ont mis en évidence que bien souvent les conventions ne comportaient pas l'intégralité des mentions exigées par les dispositions des articles L. 132-28 du code des assurances<sup>29</sup>, applicables depuis janvier 2010. Leur mise en œuvre doit être améliorée pour assurer une conformité des

publicités et une transmission efficace des informations sur les contrats, afin de permettre au client de toujours disposer d'une information claire et exacte. En ce qui concerne la rémunération des intermédiaires par leurs partenaires, la vigilance des acteurs doit être renforcée tant au moment de la mise en place de la relation d'affaires entre les professionnels qu'en cours de relation ; des améliorations doivent en particulier être apportées pour anticiper les situations d'arrêt d'activités des intermédiaires.

## LES CONTRATS D'ASSURANCE VIE EN DÉSHÉRENCE

En 2013, le sujet des contrats d'assurance vie en déshérence a suscité une importante activité pour l'ACPR (notamment *via* la poursuite des contrôles sur place et sur pièces, deux mises en demeure et deux ouvertures de procédure disciplinaire).

Concernant le respect de l'obligation d'identification générale des assurés décédés, l'ACPR est d'autant plus vigilante que de trop nombreux assureurs ont introduit des critères de sélection ou des exclusions de portefeuilles. Aussi, certains assureurs se sont placés volontairement en situation d'ignorer les décès survenus, parfois sur la quasi-totalité de leurs portefeuilles.

Si l'instruction des dossiers et la recherche des bénéficiaires doivent être initiées dès l'information du décès, l'ACPR a néanmoins identifié de nombreux cas pour lesquels les démarches n'avaient pas encore débuté plusieurs années après la découverte du décès.

Sur ce point, un nombre significatif de dossiers a mis en évidence des clauses bénéficiaires imprécises, rendant difficiles voire impossibles l'identification et la recherche des bénéficiaires.

Enfin, l'ACPR a pu constater des pratiques irrégulières comme celle consistant à imputer les frais de recherche aux bénéficiaires directement (frais prélevés sur le capital décès) ou indirectement (généalogiste demandant des honoraires parfois jusqu'à 40 % du capital).

En 2014, il appartiendra à la commission des sanctions de l'ACPR de se prononcer sur les différents dossiers qui lui ont été soumis.

L'Autorité restera par ailleurs attentive à ce que les assureurs assument pleinement leurs obligations en matière de règlement des capitaux et mettent en place des dispositifs pérennes permettant un apurement définitif de leurs stocks de contrats non réglés.

29. Ou L. 116-5 du code de la mutualité, sur la validation des documents publicitaires par l'organisme d'assurance et la mise à disposition des informations nécessaires à l'appréciation de l'ensemble des caractéristiques du contrat, tant par l'intermédiaire que par la clientèle.



# 2 Les questionnaires sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle

Conformément à l'instruction n° 2012-I-07 du 13 décembre 2012 qui l'a rendu obligatoire, l'ACPR a analysé un questionnaire (données 2012) sur le respect des règles de protection de la clientèle dans le secteur de la banque et de l'assurance. Le taux de réponses s'est largement amélioré en 2013 : 96 % des établissements dans le secteur bancaire et 87 % pour les organismes dans le secteur de l'assurance.

La quasi-totalité des assujettis déclarent avoir identifié et recensé les exigences réglementaires de protection

de la clientèle (dispositions législatives et réglementaires, codes de bonne conduite, recommandations de l'ACPR, engagements professionnels) liées à leurs différentes activités, et les avoir intégrées dans leur cartographie des risques.

**Pour les banques**, le grand nombre des réponses est encourageant et en amélioration par rapport aux données de l'exercice précédent, notamment sur les thèmes énumérés dans le tableau ci-dessous.

Thème	Ensemble des établissements	Grands groupes
Mise en place d'un comité d'examen de la conformité des nouveaux produits	91 %	95 %
Contrôle de la qualité de l'information et du conseil couvert par le dispositif de contrôle interne	81 %	87 %
Dispositif de formation permanente des conseillers sur les produits	70 %	82 %

Lors de la commercialisation des offres de crédit, la collecte de justificatifs pour procéder à l'évaluation de la capacité de remboursement dans les opérations de crédit à la consommation s'est améliorée, mais elle reste encore insuffisante pour un nombre significatif d'établissements, notamment en ce qui concerne les charges de l'emprunteur.

La formation des conseillers sur les produits et les règles de protection de la clientèle apparaît être effectuée plus par le biais des dispositifs de formation perma-

nente qu'à l'entrée en fonction, une part significative des conseillers étant embauchés sans formation bancaire.

Les rémunérations variables ou avantages ponctuels liés aux challenges commerciaux lors des campagnes de vente sont des pratiques courantes. Les objectifs à atteindre en lien avec un niveau de rémunération n'intègrent pas souvent des critères qualitatifs de respect des règles de protection de la clientèle.

**Pour le secteur de l'assurance**, la maîtrise des risques liés à la gestion des sinistres de la clientèle fait la plupart du temps l'objet de dispositifs adaptés et robustes. En

revanche, certains thèmes mériteraient une plus grande attention.

Thème	Entreprises d'assurance	Mutuelles	Institutions de prévoyance
Mise en place d'un comité d'examen de la conformité des nouveaux produits	63 %	29 %	39 %
Le personnel en relation avec la clientèle dispose de supports spécifiques d'aide au conseil	66 %	66 %	66 %
Mise en œuvre d'un dispositif de formation du personnel relatif aux règles de protection de la clientèle	72 %	56 %	54 %

En matière de suivi de la qualité du conseil donné à la clientèle, la traçabilité du conseil en assurance vie n'est pas toujours assurée. La couverture par le contrôle interne des aspects liés à la qualité du conseil ou des documents commerciaux ou publicitaires n'apparaît toujours pas suffisamment intégrée.

Un nombre non négligeable d'organismes d'assurance, de mutuelles et d'institutions de prévoyance reconnaît

ne pas avoir mené de mission d'audit interne sur le thème de la protection de la clientèle.

Les rémunérations variables ou avantages ponctuels liés aux challenges commerciaux lors des campagnes de vente sont des pratiques courantes dans les différentes entités bien que dans une moindre mesure dans les mutuelles.

**François Hanse**,  
direction du Contrôle  
des pratiques commerciales.

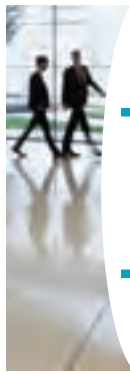
## LA VEILLE ET LE CONTRÔLE SUR LA PUBLICITÉ

“ *Consciente des enjeux que représente la publicité pour les professionnels du secteur financier qui ont augmenté de 7,1 % leurs investissements publicitaires en 2013<sup>30</sup>, l'ACPR est restée attentive à la qualité de l'information communiquée au public. Elle s'est en particulier attachée à éviter des dérives liées à des promesses trop optimistes ou imprécises, délivrées dans les messages publicitaires.* ”

L'ACPR a contrôlé sur pièces, en 2013, **4 193 messages publicitaires** en faveur des différents produits bancaires et d'assurance. Si la vigilance a été maintenue dans les domaines du crédit et de l'assurance vie, elle a été renforcée en assurance santé. Ces contrôles ont donné lieu à 68 interventions auprès des entreprises concernées, chiffres en augmentation de 26 % par rapport à 2012.

Des missions sur place ont par ailleurs eu pour objet de contrôler les publicités concernant le crédit renouvelable et le crédit affecté à l'achat d'automobiles, ainsi que les moyens et procédures internes déployés par les professionnels pour assurer leur conformité.





# 3 Le traitement des demandes de la clientèle

## 3.1 LE BILAN DE LA RECOMMANDATION SUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

L'ACPR a publié en décembre 2011 une recommandation sur le traitement des réclamations, applicable à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2012. Celle-ci a pour objet de garantir à la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations équitable ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives au sein des établissements financiers à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

Les réponses au questionnaire sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle transmises par les établissements de crédit et les organismes d'assurance fournissent un premier éclairage sur la mise en place de cette recommandation.

L'ACPR a reçu 4 762 demandes et réclamations écrites.

### ■ L'INFORMATION DE LA CLIENTÈLE ET L'ACCESSIBILITÉ DU CIRCUIT DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

L'information de la clientèle sur les démarches à suivre pour adresser une réclamation ne serait pas encore disponible dans tous les documents contractuels. En revanche, on note une amélioration sur ce point dans les lieux d'accueil et sur les sites Internet ; ces efforts doivent être poursuivis.

L'information sur le déroulement du traitement de la réclamation n'est pas systématique, les procédures semblent progressivement se mettre en place.

### ■ L'ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

La formalisation du traitement des réclamations reste à améliorer pour un certain nombre d'assujettis.

Néanmoins, un responsable du traitement des réclamations est identifié dans la quasi-totalité des entités.

### ■ LE CONTRÔLE ET LE SUIVI DES RÉCLAMATIONS

En matière de suivi des réclamations et de prise en compte des manquements ou mauvaises pratiques par le contrôle interne, malgré un nombre significatif d'audits internes réalisés, des améliorations restent à apporter aux contrôles des sous-traitants et délégataires ainsi que la mise en place d'actions correctrices sur les mauvaises pratiques constatées.

La collecte des questionnaires pour l'année 2013 sera l'occasion d'apprécier si des améliorations ont été apportées au traitement des réclamations.



## 3.2 LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE

### A. Le rôle de l'ACPR

#### ■ L'ORIENTATION DES CLIENTS

Les clients des banques et des organismes d'assurance peuvent adresser à l'ACPR leurs demandes d'information ou exposer leurs réclamations écrites en matière de pratiques commerciales. L'ACPR dispose également d'une plateforme téléphonique destinée aux questions d'assurance.

Le service de l'Autorité en charge de ces demandes communique au réclamant une information claire sur les voies de recours amiable dont il dispose pour obtenir une réponse à son dossier : coordonnées des services internes de traitement des réclamations et du/des médiateur(s) compétent(s). Des échanges réguliers sont organisés avec les médiateurs afin de disposer d'une information actualisée, notamment sur leur champ de compétence. L'ACPR veille également, selon les données dont elle dispose dans le dossier, à préciser la réglementation applicable au cas d'espèce pour permettre au réclamant d'apprécier le bien-fondé de sa demande.

En cas de mauvaises pratiques susceptibles de nuire à la clientèle ou de violation flagrante d'une disposition légale, réglementaire ou d'une clause contractuelle, elle peut intervenir directement auprès

de l'établissement, de l'organisme ou de l'intermédiaire en cause.

#### ■ L'EXPLOITATION DES INFORMATIONS RECUEILLIES

##### À DES FINS DE CONTRÔLE

Les demandes reçues donnent à l'ACPR des indications sur le marché et ses tendances. Elles sont une source d'information précieuse sur les pratiques commerciales susceptibles d'être préjudiciables aux intérêts de la clientèle et/ou de l'entité concernée, qu'ils s'agissent de pratiques de place ou de cas isolés. Elles permettent de définir des pistes de contrôle, tant thématique que spécifique à certaines entités. Ces demandes constituent également un faisceau d'indices qui mettent en lumière des situations rendant nécessaire la diffusion de bonnes pratiques au travers des recommandations ou l'évolution de la législation ou de la réglementation. Elles contribuent de ce fait à l'amélioration des pratiques commerciales et ainsi au renforcement de la confiance des clients envers les professionnels du secteur financier.

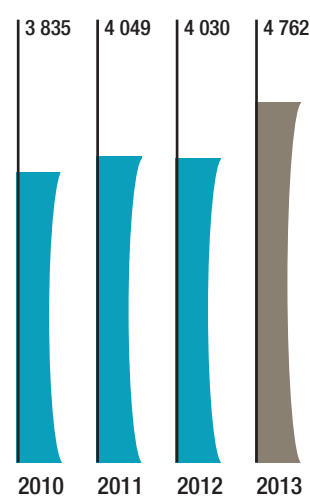
### B. Les enseignements tirés des demandes

#### ■ LES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE REÇUES PAR L'ACPR

En 2013, l'ACPR a reçu 4 762 demandes et réclamations écrites. Ce nombre est en forte progression par rapport à 2012 (+ 18 %), plus particulièrement sur les sujets bancaires.

L'Autorité a également répondu à près de 11 000 demandes téléphoniques.

#### ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES ÉCRITES REÇUES PAR L'ACPR DE 2010 À 2013



#### ■ DES VOIES DE RECOURS INTERNES ENCORE MAL CONNUES DES CLIENTS

Sur l'ensemble des courriers ou courriels reçus, plus de 10 % ont été adressés à tort à l'ACPR ; ils étaient destinés aux établissements de crédit, organismes d'assurance ou intermédiaires dans le cadre de leur relation contractuelle avec le client (déclaration de sinistre, interruption de la relation contractuelle, etc.). Ce volume, bien qu'en léger retrait par rapport à 2013, témoigne de la nécessité pour les acteurs de ces secteurs de mieux communiquer à leurs clients les points de contact dans le cadre de la relation contractuelle et, le cas échéant, d'actualiser la documentation remise aux clients.



### 3. PROTÉGER LA CLIENTÈLE DES SECTEURS DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE

#### 3. LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE LA CLIENTÈLE

##### 3.2 Le traitement des demandes de la clientèle

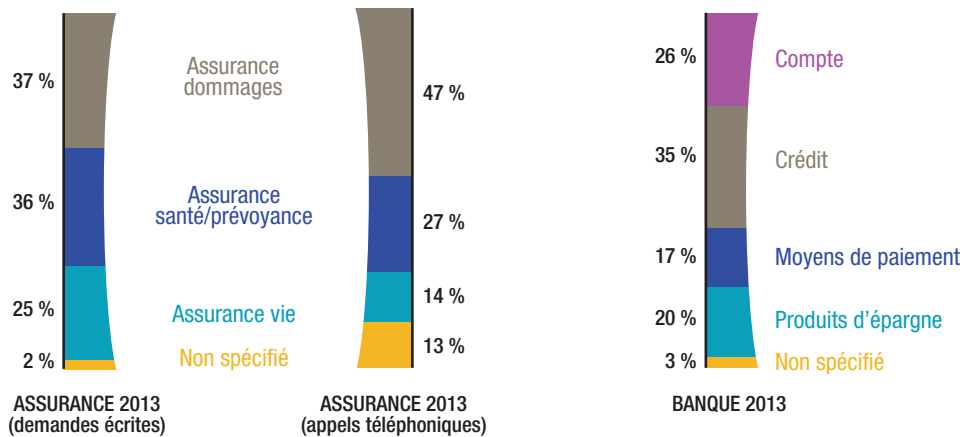
En outre, 18,5 % des interventions de l'ACPR auprès des sociétés, organismes ou intermédiaires sont directement liées au circuit interne de traitement des réclamations (délais très longs, voire absence de réponse) ou à un accès difficile à la médiation, quand celle-ci existe.

#### ■ LA DÉCOMPOSITION DES DEMANDES PAR CATÉGORIE ET PAR OBJET

Les demandes écrites reçues dans le domaine de l'assurance santé-prévoyance et de l'assurance vie sont en progression par rapport à l'année dernière.

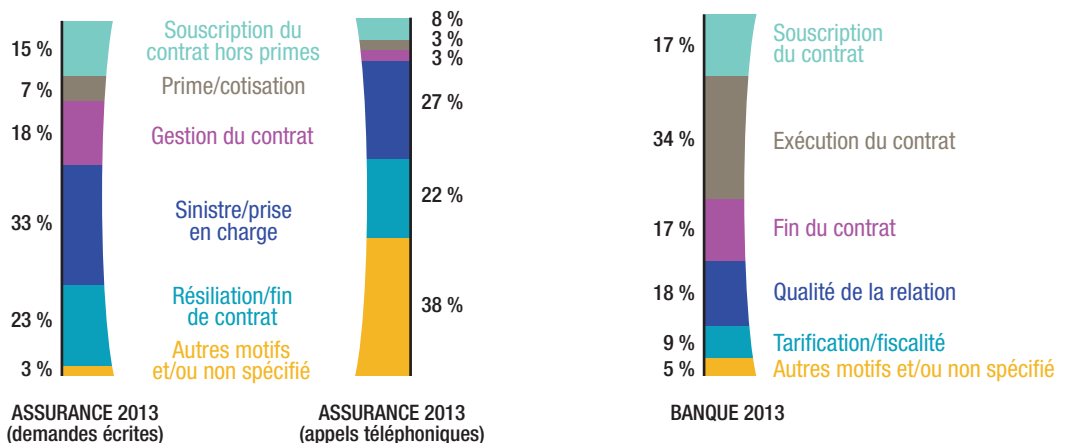
La répartition des appels téléphoniques reçus en assurance et des demandes écrites reçues en banque reste globalement stable.

#### RÉPARTITION DES DEMANDES 2013 PAR CATÉGORIE



Comme l'an passé, par écrit ou par téléphone, les demandes relatives à l'assurance concernent essentiellement la gestion de sinistres et la prise en charge en IARD (incendie, accidents et risques divers), suivies par la résiliation ou la fin de contrat en assurance vie. En banque, l'exécution du contrat occupe une part prédominante dans les demandes reçues.

#### RÉPARTITION DES DEMANDES 2013 PAR OBJET



L'ACPR est intervenue dans 12,4 % des demandes écrites qu'elle a reçues en 2013, pour non-respect par l'organisme ou l'établissement concerné d'une disposition légale, réglementaire ou contractuelle.

**En assurance de dommages,** elle a notamment constaté certaines défaillances dans la souscription en ligne de certaines assurances annulation de spectacles ou voyages. Ces garanties d'assurance ou d'assistance proposées *via* Internet sont parfois réservées aux résidents français ou de l'Union européenne comme stipulé dans les conditions générales. Toutefois, cette condition n'est bien souvent pas rappelée avant la souscription en ligne et l'assureur ne contrôle pas systématiquement l'adresse de l'assuré déclarée dans le formulaire d'adhésion. Pourtant, lorsque l'assuré ne remplit pas les conditions de garantie, celle-ci ne peut pas être mise en œuvre en cas de sinistre. Le contrat est alors dépourvu de cause et les primes sans contrepartie doivent être remboursées à l'assuré. Le développement des ventes par Internet, l'absence d'information de l'assuré et d'alerte informatique lors de la souscription en ligne laissent présager une hausse du contentieux en ce domaine.

**En assurance santé,** les refus de résiliation des contrats restent une source importante de réclamations. Ils sont le plus souvent motivés par le fait que les demandes de résiliation des clients n'ont pas été formulées dans le respect du délai de préavis légal ou contractuel, n'ont pas été adressées au bon destinataire, ou encore que les dispositions de la loi n° 2005-67 dite

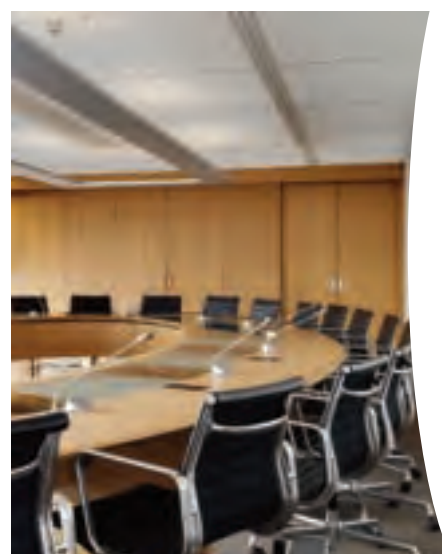
« loi Chatel » ne sont pas applicables aux contrats collectifs. À cet égard, l'ACPR constate qu'une part significative des réclamations résulte d'une pratique de certains intermédiaires consistant à s'engager auprès de personnes, notamment démarchées à domicile ou par téléphone, à effectuer pour leur compte les formalités nécessaires afin d'obtenir une résiliation à l'échéance de leur couverture assurantielle préexistante, sans pour autant veiller à ce que celle-ci soit possible. Les clients peuvent ainsi se retrouver sans l'avoir souhaité en situation de doublon d'assurance.

**En assurance vie,** l'ACPR a reçu, une nouvelle fois en 2013, de nombreuses réclamations concernant le non-respect par les assureurs des délais légaux de traitement des opérations dont les souscripteurs ou les adhérents sollicitent l'exécution sur leurs contrats, notamment pour les demandes de rachat ou de transfert. Elle a néanmoins constaté que des intérêts de retard avaient été versés de manière plus systématique par les organismes d'assurance. L'ACPR a également eu à traiter un nombre croissant de réclamations provenant de bénéficiaires reprochant aux assureurs de les avoir informés, parfois plusieurs années après le décès de l'assuré, de l'existence d'un contrat stipulé à leur bénéfice.

**Dans le domaine bancaire,** un thème récurrent de réclamations a porté sur les crédits accessoires à une vente, notamment dans le domaine des énergies renouvelables. Dans certains cas, les réclamants contestent avoir signé le bordereau de fin de travaux ayant entraîné le déblocage des fonds, l'objet du financement n'étant pas livré. Les difficultés rencontrées par les récla-

mants peuvent également être accentuées en cas de défaillance de l'entrepreneur avant la fin des travaux.

Par ailleurs, **les fraudes ou suspicions de fraude sur Internet** ont donné lieu à de nombreux dossiers. Les cas recensés peuvent prendre des formes multiples et concerner plusieurs types de produits. S'agissant du crédit, certains sites Internet proposent ainsi des prêts visant essentiellement des personnes en



difficulté (interdits bancaires, chômeurs) en non-conformité avec la réglementation bancaire et financière en matière d'opérations de banque. Dans certains cas, des particuliers se voient proposer des prêts d'argent sur des réseaux sociaux, par courriels ou sur des sites Internet, moyennant le versement préalable d'un acompte ou le paiement préalable de frais qu'ils ne recouvrent jamais. Concernant l'épargne, de nombreuses demandes sont relatives aux investissements réalisés sur Internet auprès d'opérateurs non habilités à exercer en France (notamment sur le Forex ou en matière de *trading* d'options binaires).



# 4 Les instruments spécifiques

## 4.1 LA RECOMMANDATION

Dans le cadre du pôle commun, l'ACPR et l'AMF ont mené une action conjointe sur le recueil des informations relatives à la connaissance des clients dans le domaine de la commercialisation des instruments financiers et des contrats d'assurance vie. Ces travaux ont conduit à la publication, le 8 janvier 2013, d'une **recommandation de l'ACPR** applicable à la **commercialisation des contrats d'assurance vie** et d'une position de l'AMF applicable à la commercialisation des instruments financiers.

L'ACPR recommande aux organismes et aux intermédiaires d'assurance des bonnes pratiques relatives :

■ aux modalités de recueil des informations (forme et contenu des questions posées, qualité des informations recueillies et actualisation de celles-ci) et à leur traçabilité (conservation, accessibilité, remise ou mise à disposition) ;

■ à la qualité du contenu des informations recueillies, en dressant une liste indicative et non exhaustive d'informations qui pourraient être demandées au client, tant sur sa situation familiale, patrimoniale et personnelle que sur ses connaissances et expériences en matière financière, ses objectifs de souscription, son horizon d'investissement, ainsi que sur son profil au regard du rendement attendu et au niveau de risque qu'il est prêt à supporter ;

■ à l'exploitation des informations recueillies (gestion des réponses incohérentes et/ou incomplètes, et connaissances exigées des personnes en charge de la commercialisation) ;

■ aux moyens et procédures mis en place pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle et au contrôle interne pour les entreprises tenues de se doter d'un tel dispositif.

La recommandation est applicable depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013.



L'ACPR recommande aux organismes et aux intermédiaires d'assurance des bonnes pratiques.



## LES ACTIONS DU PÔLE COMMUN ACPR-AMF EN 2013

### Les missions

Le pôle commun institué par l'ACPR et l'AMF fait désormais partie intégrante du paysage de la régulation française.

De nombreuses actions ont été développées dans le cadre des missions qui lui ont été confiées, à savoir :

- ▮ coordonner les priorités de contrôle ;
- ▮ analyser les résultats de l'activité de contrôle et en tirer les enseignements ;
- ▮ coordonner la veille sur l'ensemble des opérations de banque ou d'assurance, les services d'investissement et tous les autres produits d'épargne, et de surveiller les campagnes publicitaires ;
- ▮ offrir un point d'entrée commun pour toutes les clientèles du secteur financier.

### Les réalisations en 2013

Des contrôles ont été organisés auprès des professionnels de statuts très variés (assurances, intermédiaires d'assurance, établissements de crédit, prestataires de services d'investissement, conseillers en investissements financiers, sociétés de gestion de portefeuille) autour de thématiques communes, contrôles menés directement par les équipes de l'une ou l'autre des autorités en complément des contrôles conjoints menés par une équipe de contrôleurs ACPR et AMF au sein d'une même entité.

En 2013, 29 contrôles ont porté essentiellement sur le traitement des réclamations, le devoir de conseil en assurance vie, les conventions producteurs-distributeurs, la vente à distance. La recommandation de l'ACPR et la position de l'AMF sur le recueil des informations relatives à la connaissance des clients publiées en janvier 2013 sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2013.

Par ailleurs, le pôle commun a engagé des travaux d'étude et de réflexion sur :

- ▮ les conventions producteurs-distributeurs qui régissent les relations entre les courtiers et les organismes d'assurance, ou les producteurs et les distributeurs d'instruments financiers ;
- ▮ l'analyse des publicités dans le domaine financier.

En matière d'information du public, la nouvelle version du site Internet Assurance Banque Épargne Info Service, lancée en décembre 2012, s'est régulièrement enrichi de dossiers thématiques (savoir décrypter une publicité en assurance et en banque, clauses bénéficiaires en assurance vie, fraude à la carte bancaire, assemblées générales des sociétés cotées, frais liés aux investissements financiers...).

Des alertes sont également publiées par l'ACPR, l'AMF et la Banque de France dès lors qu'est constatée une offre de produits contraire aux lois et règlements.

Les internautes peuvent également s'abonner à la lettre d'information.

La plateforme téléphonique Assurance Banque Épargne Info Service, accessible par un numéro d'appel unique, traite les demandes d'information des clients. En 2013, elle a reçu près de 330 000 appels répartis comme suit :

Thème	Nombre d'appels
Bourse et produits financiers	11 488
Assurance	37 267
Banque	280 159
<b>Total appels plateforme ABE IS</b>	<b>328 914</b>

## 4.2 LES CODES DE CONDUITE APPROUVÉS

Lors de sa séance du 24 juin 2013, le collège de l'Autorité a approuvé les dispositions de deux normes professionnelles de la Fédération bancaire française (FBF) comme « codes de bonne conduite » sur la tarification des services bancaires :

- ▮ la première est relative à la restitution, sur les relevés de compte, du total mensuel des frais bancaires et du montant de l'autorisation de découvert ;
- ▮ la seconde porte sur la présentation des plaquettes tarifaires des banques suivant un sommaire type et un extrait standard des tarifs.

Ces codes visent à améliorer la lisibilité de l'information en matière tarifaire.

La publication de l'approbation de ces codes par l'ACPR les rend applicables à tous les adhérents de l'association qui a demandé cette approbation.

## 4.3 LA POSITION SUR LE CONTRÔLE INTERNE ET LES IOBSP (INTERMÉDIAIRES EN OPÉRATIONS DE BANQUE ET EN SERVICES DE PAIEMENT)

Dans la position 2013-P-01 adoptée le 6 novembre 2013, l'ACPR a

précisé les modalités de prise en compte, par le dispositif de contrôle interne des établissements assujettis au respect du règlement CRBF n° 97-02, du recours à des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) pour la commercialisation de leurs produits et services (qu'il s'agisse du recours à un mandataire ou d'intermédiation réalisée par un courtier, lorsqu'ils sont immatriculés au registre de l'ORIAS). Ainsi, l'ACPR attire l'attention des établissements assujettis sur la vigilance qu'il convient d'accorder à l'ensemble des opérations de banque conclues et aux services de paiement fournis en ayant recours à l'intermédiation.