

Chapitre 3

La protection de la clientèle



Les chiffres-clés 2018

7 070

COURRIERS OU COURRIELS
reçus de la clientèle
des organismes
bancaires et assurantiels

77

CONTRÔLES SUR PLACE

2

MISES EN DEMEURE
ET 1 MISE EN GARDE

2 380

PUBLICITÉS ANALYSÉES

L'ACPR supervise les pratiques commerciales d'un marché comptant plusieurs centaines d'organismes et des dizaines de milliers d'intermédiaires dans les secteurs de la banque et de l'assurance. Pour orienter efficacement ses actions de contrôle sur les sujets prioritaires et améliorer les pratiques sur les zones de risques les plus sensibles, elle s'est dotée d'outils de veille diversifiés (analyse des courriers de la clientèle, du ressenti des consommateurs sur les réseaux sociaux et des publicités, suivi des innovations, exploitation du questionnaire sur la protection de la clientèle remis annuellement par les organismes soumis à son contrôle). Elle échange par ailleurs régulièrement avec ses partenaires nationaux, notamment l'AMF au sein du pôle commun avec cette autorité, et européens ainsi qu'avec les associations de consommateurs, les organisations professionnelles et les médiateurs.

La participation aux travaux européens liés à la libre prestation de service (LPS)

La libre prestation de service (passeport européen) permet à des organismes agréés dans un état membre de l'Union européenne (UE) d'exercer dans l'ensemble des pays de l'UE. Depuis deux ans, l'ACPR a constaté que quelques assureurs européens intervenant en France ont eu une mauvaise compréhension des spécificités de certaines activités, méconnaissance renforcée par une délégation large et non maîtrisée de leurs activités (gestion des sinistres comprise) à des courtiers dont ils ne contrôlaient pas l'activité contrairement à ce que prévoit la Directive Solvabilité 2. Ces assureurs ont connu un développement très rapide sur le marché national, parfois du fait d'une tarification a priori avantageuse, mais, faute d'avoir constitué des provisions suffisantes, ils sont aujourd'hui défaillants. En 2018, parmi ces assureurs opérant en France, deux ont été mis en faillite, un autre a été placé sous administration provisoire et un intermédiaire majeur a été placé en liquidation judiciaire.

La supervision prudentielle de ces organismes, maîtrise des risques inclus, relève de la compétence des autorités du pays d'origine, le rôle de l'ACPR étant circonscrit à vérifier la conformité du contrat et des pratiques commerciales à la loi française. Ses possibilités d'action directe étant par conséquent limitées, elle a dû multiplier les initiatives dans différentes directions. Elle a ainsi alerté les autorités européennes,

notamment l'Autorité Européenne des Assurances et des Pensions Professionnelles AEAPP. Les superviseurs concernés ont été pour leur part informés des spécificités du marché de l'assurance construction française et l'AEAPP a publié un premier document en décembre 2018 (<https://eiopa.europa.eu/publications/eiopa-opinions>) traitant des modalités de provisionnement de ces risques. Enfin, lorsqu'une situation à risque est détectée (non couverture des ratios prudentiels ou suspension de paiement avérées ou sur le point de l'être), des plateformes de coopération technique ont été mises en place sous l'égide de l'AEAPP. Elles réunissent les superviseurs concernés (dont l'ACPR dans plusieurs cas) afin de faciliter l'échange d'informations et permettre une action concertée lorsque cela est possible. Par ailleurs, l'ACPR a informé les assurés des défaillances de certains assureurs et des conséquences de celles-ci sur leurs droits. Enfin, de manière préventive, les services de l'ACPR sont particulièrement vigilants lors des nouvelles demandes de passeports et échangent des informations avec les autorités d'origine lorsque nécessaire.

Dans l'autre sens, en tant qu'autorité prudentielle, l'ACPR est vigilante sur l'activité transfrontalière réalisée par des assureurs agréés en France et sur leur bonne maîtrise des risques quand leur activité est effectuée via la LPS.

1. Les grands thèmes d'intervention en 2018

1.1 L'auto-placement

Les modalités de commercialisation auprès de leur clientèle des titres émis par les banques et organismes d'assurance doivent être surveillées. En effet, les caractéristiques de ces titres (liquidité parfois réduite, risque de perte en capital en cas d'insolvabilité de l'émetteur par exemple) et l'existence d'un potentiel conflit d'intérêts pour l'organisme émetteur, également distributeur, créent des risques spécifiques. L'ACPR a réalisé plusieurs contrôles qui ont permis de montrer que les risques liés à ces titres, ainsi que la diversification de l'épargne des clients, étaient parfois insuffisamment pris en compte dans la délivrance du conseil fourni. Les actions d'incitation à la vente menées auprès des réseaux commerciaux, ainsi que la commercialisation de ces titres via des supports d'assurance vie en unités de comptes (UC) ou des organismes de placement collectif (OPC) constituent également des points d'attention.

1.2 Le libre choix de l'assurance emprunteur

L'ACPR constate encore l'existence de pratiques de nature à décourager les emprunteurs dans leurs démarches ou à différer la date du changement de contrat (réponses tardives aux emprunteurs, demandes de pièces complémentaires ou rectificatives et décisions de refus peu explicites, insuffisamment motivées ou non-fondées, communication insatisfaisante concernant la date d'échéance annuelle du contrat d'assurance). L'Autorité a mis en garde, en application de l'article L. 612-30 du code monétaire et financier, un établissement qui augmentait le taux d'intérêt et/ou les frais de dossier en contrepartie de l'acceptation d'une assurance externe, ou encore rejetait, sans justification autre que l'existence d'une assurance externe, des demandes de déliaison formulées dans le cadre d'opérations de rachat de crédits. Les bonnes pratiques recommandées² par l'ACPR doivent permettre de contribuer à une application loyale des textes en vigueur.

La commercialisation des contrats en unités de compte

Dans un contexte de taux bas, les faibles rendements des fonds euros ont conduit les assureurs vie à favoriser la souscription de contrats en unités de compte. Une telle commercialisation doit s'accompagner d'un devoir de conseil adapté, afin d'encadrer le niveau de risque pris par les clients. À cet égard, l'ACPR appelle à la vigilance des professionnels, qui peuvent être confrontés à une clientèle profane et

vulnérable. Ce devoir de vigilance s'inscrit dans le cadre du renforcement réglementaire des obligations des assureurs, en matière de conseil et d'information ainsi que de gouvernance et de surveillance des produits. L'ACPR appelle également les professionnels à contrôler, dès la conception des produits, l'éligibilité des unités de compte proposées en France à la souscription de contrats d'assurance-vie.

1.3 L'exécution des contrats

Dans le cadre de ses contrôles sur la bonne exécution, par les banquiers et assureurs, de leurs obligations contractuelles, l'ACPR a constaté que certains organismes n'appliquaient pas toujours correctement les conditions générales de leurs propres contrats, en particulier concernant les frais prélevés (parfois de manière induue) et les modalités de calcul de la participation aux bénéfices, le traitement effectué s'avérant défavorable aux assurés. Une vigilance particulière est accordée aux contrats de retraite supplémentaire, dont l'établissement des comptes de résultats parfois prévus contractuellement peut s'avérer complexe.

Le suivi et le traitement des contrats d'assurance vie non réglés, ainsi que des comptes bancaires inactifs, demeurent également au cœur des préoccupations de l'ACPR. Une enquête réalisée auprès de 17 organismes d'assurance a permis la remise d'un rapport au Parlement en mai 2018, traitant des contrats de retraite supplémentaire. Les données dont disposent les organismes pour la gestion de ces contrats de long terme s'avèrent parfois très dégradées, empêchant les assureurs de contacter

leurs clients afin de les inciter à liquider leur contrat. Les contrats à adhésion obligatoire, pour lesquels les assurés n'ont pas toujours connaissance des droits qui leur sont attachés, sont particulièrement concernés, le taux de plis non distribués pouvant atteindre plus de 90 % pour certains portefeuilles d'assurés âgés de plus de 70 ans. Au total, l'encours des contrats non liquidés lorsque l'assuré a dépassé l'âge de 62 ans est estimé à plus de 13 milliards d'euros. Dans le secteur bancaire, les comptes d'épargne salariale inactifs font l'objet d'une enquête de place lancée fin 2018.

1.4 La vente à distance

La vente de contrats d'assurance par voie de démarchage téléphonique engendre encore de mauvaises pratiques commerciales et des mécontentements de la part de la clientèle. Cette année, l'ACPR a de nouveau été amenée à sanctionner un professionnel commercialisant des contrats par téléphone pour avoir manqué à ses obligations d'information et de conseil³.

2. Recommandation 2017-R-01 du 26 juin 2017, effective depuis le 1^{er} janvier 2018.

3. Notamment la décision n° 2017-09 du 26/02/18.

Les distributeurs doivent apporter un conseil adapté au client et lui expliquer en quoi le produit vendu répond à ses exigences et ses besoins. Les informations précontractuelles doivent être délivrées en temps utile, pour permettre au client de prendre sa décision en toute connaissance de cause. Les dispositions protectrices de la clientèle – droit de rétractation, modalités de remise des documents – restent sans effet lorsque le client n'a pas pris conscience qu'il était en train de souscrire une nouvelle police, faute d'une présentation claire du motif de l'appel, du produit vendu et du distributeur.

1.5 Les clients en situation de fragilité financière

En limitant l'accès aux services bancaires ou en donnant lieu à la facturation de frais d'incidents répétés, la fragilité financière d'un client est une source de vulnérabilité importante. L'ACPR est donc particulièrement attentive à la mise en place, par les établissements, de dispositifs efficaces favorisant la détection des situations de fragilité et la mise en œuvre de réponses adaptées.

L'Autorité a mené des contrôles et une enquête de place importante en 2018. Elle a constaté un engagement de la Place sur ce sujet mais aussi des disparités entre les établissements dans la détection des clients fragiles et un déploiement encore insuffisant, dans certains établissements, des dispositifs de détection les plus précoces, attendus au titre de la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement. Pourtant, pour l'ensemble des établissements étudiés, près des deux tiers des clients détectés comme fragiles l'ont été sur la base de critères de détection, précoces ou modulables, mis en place à l'initiative des établissements. L'ACPR a aussi relevé que le taux de diffusion de l'offre spécifique⁴ était encore largement insuffisant, et appelé les établissements à s'inspirer des meilleures pratiques pour la faire connaître aux clients concernés : envoi d'un courrier dédié, relance téléphonique si nécessaire, implication des conseillers dans sa diffusion.

L'enquête menée par l'ACPR a également mis en exergue les montants moyens de frais, très importants, payés par les clients fragiles non souscripteurs de l'offre spécifique. L'Autorité sera donc particulièrement attentive sur ce point à la mise en œuvre effective des engagements de plafonnement pris par la profession en septembre et décembre 2018.

2. L'évolution du cadre réglementaire

Applicable depuis le 1^{er} octobre 2018, la directive distribution d'assurances (DDA)⁵ a pour objectif principal de conduire les distributeurs de produits d'assurance à agir au mieux des intérêts de leurs clients. Elle les soumet, quel que soit leur statut, à de nouvelles obligations en matière de formation continue, de gouvernance et de surveillance des produits, de conseil et de prévention des conflits d'intérêt. La DDA prévoit par ailleurs des exigences accrues s'agissant de la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance.

Durant l'année 2018, l'ACPR a participé aux travaux de l'AEAPP donnant lieu à la publication de questions/réponses relatives à la mise en œuvre des nouvelles exigences. Sur certains points clés, l'ACPR a en outre organisé cinq réunions thématiques avec les acteurs du marché afin de préparer l'entrée en vigueur de ces dispositions novatrices.

Les travaux de l'AEAPP vont se poursuivre en 2019 avec la restitution d'un avis technique à la demande de la Commission européenne en vue de modifier les règlements délégués complétant la directive, de façon à prendre en compte les préférences des clients s'agissant des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la distribution de produits d'assurance.

Parmi les exigences particulières applicables aux produits d'investissement fondés sur l'assurance, le règlement « PRIIPs »⁶, complété par un règlement délégué⁷, requiert la remise précontractuelle d'un document d'information standardisé aux investisseurs de détail. Par dérogation transitoire, cette remise n'est pas exigée s'agissant des OPCVM représentant des unités de comptes de contrats d'assurance vie multi-supports, pour lesquels la remise documentaire prévue par la directive OPCVM demeure applicable. En 2018, l'ACPR a participé aux travaux du comité conjoint des autorités européennes de surveillance pour la mise en œuvre coordonnée du règlement. En particulier, l'objectif est d'atténuer les difficultés générées par la coexistence de deux modèles documentaires qui se traduisent par un différentiel d'information pour les clients et des contraintes de mise en œuvre pour les prestataires. Ces travaux ont donné lieu à la publication de questions/réponses. Une consultation publique a aussi été lancée fin 2018 sur les différentes alternatives méthodologiques permettant de déterminer les scénarios de performance et de calculer les coûts de transaction. L'année 2019 pourrait être marquée par une révision du règlement PRIIPs et de son règlement délégué.

4. L'offre bancaire spécifique avec une gamme de produits et services bancaires à tarif modéré est réservée aux personnes en situation de fragilité financière. L'objectif est de les aider à gérer et à maîtriser leur budget mais aussi de limiter les frais en cas d'incident.
5. Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016.
6. Règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (dit Règlement « PRIIPs »).
7. Règlement délégué (UE) 2017/653 de la Commission du 8 mars 2017.

ABEIS : un site d'information des clientèles des établissements financiers, qui participe à la mission d'éducation financière de la Banque de France

Partenaire du portail national de l'éducation économique, budgétaire et financière « **Mes questions d'argent** » (www.mesquestionsdargent.fr) proposé par la Banque de France, le site Assurance Banque Épargne Info Service – **ABEIS** (www.abe-infoservice.fr) apporte des informations pratiques sur les produits bancaires, d'assurance et les placements financiers, oriente les clients dans leurs démarches et alerte sur les pratiques d'ac-tueurs ou de sites Internet frauduleux. Le site ABEIS est alimenté par l'ACPR, l'AMF et la Banque de France.

En 2018, ABEIS a sensiblement renforcé son audience puisque 750 000 visiteurs l'ont consulté (+ de 14 % par rapport à 2017) et près de 1,2 million de pages ont été vues (+ 5 % par rapport à 2017).

Douze nouveaux dossiers, présentés sous forme de questions-réponses (les supports financiers des contrats d'assurance-vie, le libre choix de l'assurance-emprunteur...) et cinq nouvelles vidéos, traitant de sujets tels que la mobilité bancaire ou les garanties accident, ont été publiés cette année. L'ACPR a également diffusé des informations permettant aux assurés français de faire valoir leurs droits à la suite de la faillite d'assureurs européens, ayant commercialisé en France en libre prestation de services des contrats notamment d'assurance construction. Elle a, en outre, très régulièrement mis à jour la liste « noire » d'entités ou sites internet proposant des produits bancaires ou d'assurance sans y être autorisés, laquelle comportait en fin d'année près de 90 noms.