

## Chapitre 3

# La protection de la clientèle



### Les chiffres-clés 2019

**104**  
CONTRÔLES SUR PLACE

**1 800**  
PUBLICITÉS ANALYSÉES

L'ACPR supervise les pratiques commerciales d'un marché comptant plusieurs centaines d'organismes et plus de soixante mille intermédiaires immatriculés sur le registre unique tenu par l'ORIAS – courtiers, agents généraux, mandataires – opérant 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 et innovants (analyse de courriers émanant de la clientèle, des publicités, du ressenti des consommateurs sur les réseaux sociaux ; suivi des offres innovantes et exploitation du questionnaire sur la protection de la clientèle remis annuellement par les organismes soumis à son contrôle). Elle coopère avec l'AMF au sein d'un pôle commun et échange avec ses homologues européens ainsi qu'avec les associations de consommateurs, les organisations professionnelles et les médiateurs. Elle informe et alerte régulièrement la clientèle à propos de pratiques inappropriées.

### ABEIS : une audience renforcée pour toujours mieux informer et protéger la clientèle

**Le site Assurance Banque Épargne Info Service – ABEIS** ([www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)) a vocation à apporter des informations pratiques sur les produits bancaires, assurantiels et financiers, orienter les clients dans leurs démarches et les alerter sur les arnaques. En 2019, ce site a connu une très forte progression de son audience (+ 45 %), avec près d'1,7 million de pages lues. Il convient, en particulier, de souligner l'intérêt suscité par les alertes publiées, notamment celle<sup>1</sup> relative au phénomène de duplication de masse de sites frauduleux de banque en ligne mais également par la liste noire des sites ou entités non autorisés à proposer des

crédits, des livrets d'épargne, des services de paiement ou des contrats d'assurance. Cette liste, sur laquelle plus de 300 nouveaux noms ont été inscrits cette année, a été consultée 45 000 fois. Au total, plus de 1 200 noms sont recensés sur les cinq listes noires<sup>2</sup> régulièrement mises à jour sur le site ABEIS, en lien avec l'Autorité des marchés financiers. En 2020, l'ACPR restera fortement mobilisée pour protéger et sensibiliser le public au risque d'escroqueries financières. ABEIS est référencé sur le portail Mes Questions d'Argent qui sert de point d'entrée pour l'éducation financière des publics.

1 <https://www.abe-infoservice.fr/alerte/lacpr-met-en-garde-le-public-contre-un-phenomene-de-duplication-de-masse-de-sites-frauduleux-de>

2 <https://www.abe-infoservice.fr/vos-demarches/se-proteger-contre-les-arnaques/les-listes-noires-des-sites-internet-et-entites-non-autorises/credits-livrets-paiements-assurances-liste-noire-des-sites-ou-entites-douteux>

## 1. La commercialisation des produits : enseignements des contrôles

### 1.1 Le démarchage agressif en assurance

La commercialisation par voie de démarchage téléphonique de contrats d'assurance, produits par nature complexes, reste un point d'attention majeur, qui s'inscrit dans la priorité donnée par l'ACPR à la protection des personnes vulnérables, que ce soit sur le plan financier (clientèle financièrement fragile) ou en raison de l'âge. Dans la continuité des actions menées depuis 2016, les contrôles se sont poursuivis sur cette thématique du démarchage téléphonique. L'un d'entre eux a abouti à la sanction<sup>6</sup> d'un courtier en raison notamment des manquements constatés dans la délivrance de l'information précontractuelle à la clientèle démarchée.

Face à la persistance de certaines pratiques commerciales non respectueuses des intérêts du client (recours à de fausses allégations, manquement au devoir d'information et de conseil, absence de consentement au contrat), des actions de communication destinées à sensibiliser le public mais également les professionnels ont été menées : l'ACPR a notamment invité tous les acteurs de la chaîne de distribution<sup>7</sup> (assureurs, courtiers-grossistes, distributeurs de proximité) à mettre en place des mécanismes de contrôle de la qualité des ventes reposant sur la conservation des enregistrements téléphoniques. Elle a également activement contribué aux travaux du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)<sup>8</sup> visant à un meilleur encadrement de la vente par démarchage téléphonique.

### 1.2 La distribution des contrats d'assurance obsèques

L'ACPR a poursuivi ses contrôles d'acteurs spécialisés dans la commercialisation de contrats d'assurance obsèques. Ces contrôles mettent en évidence que la qualité de l'information sur les caractéristiques des différents produits ainsi que du conseil délivré à la clientèle doit encore s'améliorer. Les professionnels doivent en effet informer plus clairement leurs clients de la nature et du montant de l'ensemble des frais prélevés tout au long de la vie du contrat, de façon à permettre à ceux-ci d'appréhender correctement son coût global. Une attention particulière doit être apportée à l'information délivrée sur la périodicité et la durée des versements proposés, compte tenu notamment de l'âge de l'assuré et du montant du capital qu'il souhaite constituer. De même, la valeur du capital garanti à

la souscription, la possibilité et les conditions de rachat des sommes versées ainsi que l'existence d'un délai de carence ou d'exclusions de garantie doivent être mieux mises en exergue dans le conseil délivré aux clients.

Fin octobre, l'ACPR a publié à l'attention du public un rappel des bons réflexes à adopter<sup>9</sup> avant de souscrire un tel contrat.

### 1.3 Le devoir de conseil dans le contexte de taux bas

Dans un contexte de taux d'intérêt durablement bas, l'ACPR a pu observer que les publicités et les offres de produits d'assurance vie ont évolué afin de promouvoir des offres visant à réorienter tout ou partie de l'épargne des clients sur des supports en unités de compte.

L'ACPR demeure particulièrement attentive aux conditions de commercialisation de tels produits. Les professionnels doivent veiller à la clarté de l'information et du conseil délivrés à la clientèle. Ils sont en particulier tenus d'accompagner le client afin de s'assurer de l'adéquation des produits qui lui sont proposés à son profil. L'Autorité est également vigilante quant au respect des règles de gouvernance régissant la conception de nouveaux produits ou les modifications de produits existants, ainsi qu'à la bonne gestion des conflits d'intérêts, y compris dans la politique de rémunération des distributeurs. En effet, il est important que cette dernière ne favorise pas la distribution d'un produit ou d'un type de support qui ne correspondrait pas aux besoins du client par rapport à d'autres.

6. <https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/provitalia.pdf>

7. [https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20191018\\_cp\\_assurance\\_obseques.pdf](https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20191018_cp_assurance_obseques.pdf)

8. [https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20191126\\_cp\\_demarchage\\_acpr\\_ccsf.pdf](https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20191126_cp_demarchage_acpr_ccsf.pdf)

9. [https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20191018\\_cp\\_assurance\\_obseques.pdf](https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/20191018_cp_assurance_obseques.pdf)

## Les leçons du contrôle des acteurs du financement participatif : les pratiques doivent s'améliorer

Cette année encore, l'ACPR a poursuivi ses actions d'accompagnement et de rappel à la réglementation afférentes aux pratiques commerciales, auprès d'intermédiaires en financement participatif (IFP) relevant de sa compétence<sup>1</sup>.

Des contrôles ont été menés auprès des IFP de prêts concernant la publication des taux de défaillance nécessaires à l'évaluation des risques par les contributeurs, mais aussi les procédures de gestion extinctive visant à s'assurer de la conduite des opérations jusqu'à leur terme et de la protection des

fonds du public au cas où l'intermédiaire cesserait son activité.

Une attention particulière a été portée aux IFP de dons qui constituent une population hétérogène (grande diversité des modèles économiques, concentration forte du marché). Les contrôles ont notamment porté sur les informations mises à disposition du public par ces plateformes. En la matière, des efforts restent à mener afin que les internautes disposent d'une information claire, complète et précise sur les projets sur lesquels ils effectuent des dons (clarté

du projet, durée des collectes, devenir des fonds en cas d'absence de réalisation de l'opération) et sur les teneurs de ces plateformes (identification des IFP et de leur gouvernance, coordonnées à transmettre en cas de litige, publication annuelle d'un rapport d'activité répondant aux critères prévus par la réglementation).

Les acteurs du financement participatif sont également soumis à des obligations de vigilance en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

1 82 IFP de dons et 72 IFP de prêts au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

## 2. Le contrôle des dispositifs spécifiques

### 2.1 Les clients en situation de fragilité financière

L'ACPR a conduit 16 contrôles sur place dans les principaux réseaux bancaires en métropole et outre-mer afin de vérifier, d'une part, les mécanismes de détection de la clientèle en situation de fragilité et, d'autre part, la bonne application des engagements sur le plafonnement des frais pris en septembre et décembre 2018 par la profession.

Ces contrôles ont mis en évidence une forte mobilisation de la profession pour la mise en place des plafonnements des frais d'incidents.

Néanmoins, l'ACPR a relevé des pratiques différentes selon les établissements dans l'application des critères d'identification des situations de fragilité financière. En outre, les dispositifs de détection des clients fragiles mériteraient d'être complétés par des outils de détection plus précoce combinant des dispositifs d'alertes internes et des critères relatifs à la connaissance du client. Enfin, pour certains établissements, des efforts restent encore à faire pour appliquer plus rigoureusement les dispositifs de plafonnement prévus par la réglementation ou par les engagements professionnels.

De nouveaux contrôles sur place seront menés en 2020, pour le suivi des engagements en matière de plafonnement et la bonne identification des clients fragiles.

### 2.2 La Convention AERAS

La Convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) a vocation à permettre aux personnes présentant un risque aggravé de santé d'accéder dans les meilleures conditions à l'emprunt bancaire. L'ACPR a mené une enquête auprès d'acteurs bancaires et assurantiels représentatifs, destinée à vérifier la manière dont la Convention était appliquée et suivie par les professionnels (modalités de mise en œuvre des règles de droit à l'oubli, de la grille de référence

AERAS<sup>10</sup>, du dispositif d'écrêtement des surprimes ou de diffusion de garanties invalidité en complément de la garantie décès).

Cette enquête a permis de constater tout l'intérêt de ce dispositif conventionnel qui offre, de fait, un cadre normatif souple et évolutif, notamment au regard des progrès médicaux, permettant l'accès à l'emprunt de personnes qui, sans ces engagements, en seraient privées en raison de la nature du risque de santé ou du coût de la couverture. Elle a aussi permis de dresser certains autres constats. Ainsi, les indicateurs quantitatifs de suivi de la mise en œuvre des différentes dispositions de la Convention sont hétérogènes d'un acteur à l'autre, et mériteraient d'être complétés dans certains cas. Par ailleurs, les modalités d'instruction des demandes d'assurance autour d'un dispositif à trois niveaux d'examen des dossiers diffèrent selon les acteurs et ne sont pas toujours assez clairement définies.

L'ACPR a ainsi proposé à la Commission de suivi et de proposition AERAS plusieurs pistes de réflexion pour améliorer le dispositif.

10. La grille de référence AERAS énumère les pathologies (pathologies cancéreuses et d'autres pathologies y compris chroniques) qui permettent un accès à l'assurance emprunteur dans des conditions standard ou s'en rapprochant. La grille définit :
- Les caractéristiques des pathologies et les délais au-delà desquels aucune majoration de tarif (surprime) ni exclusion de garantie, ne sera appliquée, pour certaines pathologies aux personnes qui en ont souffert ;
  - Des taux de surprimes maximaux applicables par les assureurs, pour certaines pathologies qui ne permettent pas aux personnes qui en souffrent d'accéder à une assurance emprunteur à un tarif standard.

## Les actions de l'ACPR face à la défaillance d'organismes agissant en France en Libre prestation de services (LPS)

De nouvelles défaillances de compagnies d'assurance européennes agissant en France en Libre prestation de service (LPS) ont eu lieu en 2019. L'ACPR a alerté à cet égard l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP) qui a publié des recommandations notamment sur les particularités de l'assurance construction dans notre pays. L'AEAPP a aussi instauré des plateformes de coopération, d'une part, pour déceler le plus en amont possible les difficultés (d'autres défaillances ont affecté

différents pays), d'autre part, pour suivre les évolutions de la situation des sociétés en difficulté. Le rôle de l'ACPR, en tant que superviseur de l'État d'accueil, est circonscrit par les textes européens. La supervision prudentielle des acteurs en LPS appartient au pays d'origine de l'assureur. Consciente des difficultés importantes que rencontrent les assurés confrontés à ces défaillances, l'ACPR est intervenue pour les informer mais a aussi rencontré, à chaque fois que cela a été possible, les liquidateurs ou administrateurs

judiciaires nommés afin de leur expliquer les spécificités des contrats français et demander que les communications avec les assurés soient effectuées en français. Elle a aussi invité les clients français à rechercher sans attendre d'autres assureurs<sup>1</sup>, et sensibilisé les courtiers aux diligences à opérer lorsqu'ils distribuent des garanties d'opérateurs en LPS, notamment lorsque le marché national présente de fortes spécificités des contrats.

1 <https://acpr.banque-france.fr/news/communique-de-presse> et <https://www.abe-infoservice.fr/assurance/assurance-construction/gable-insurance-ag-elite-insurance-company-limited-cbl-insurance-europe-dac-alpha-insurance-quodos>