

Discours de Danièle Nouy
Conférence de presse du 28 juin 2010
Lancement Assurance Banque Épargne Info Service

Mesdames, Messieurs,

Je suis heureuse de vous accueillir aujourd'hui pour le lancement d'« Assurance Banque Épargne Info Service », le service d'accueil et de traitement des demandes du public dans les domaines de l'assurance, de la banque et du crédit, et de l'épargne.

C'est une nouvelle étape dans la feuille de route que nous a donnée le Ministre de l'Économie lors de l'installation de l'Autorité de contrôle prudentiel le 9 mars dernier. C'est un nouveau pas dans la direction d'une amélioration de la protection des clients de produits et services financiers.

1. J'aimerais tout d'abord vous parler du renforcement de la mission de l'Autorité de contrôle prudentiel dans le domaine de la protection de la clientèle

Jusqu'à la création de l'Autorité de contrôle prudentiel, la mission de protection du consommateur s'exerçait avant tout par le contrôle de la solvabilité des établissements de crédit, des assurances et des mutuelles. Il convient de rappeler que l'ACAM avait mis en place un département du droit du contrat et des relations avec les assurés qui veillait, au travers de dossiers individuels, à ce que les organismes assujettis respectent bien leurs obligations vis-à-vis de leur clientèle. Via « Infobanque », la Banque de France apporte, depuis de nombreuses

années, des informations générales sur la réglementation bancaire et renseigne sur la possibilité d'avoir recours aux médiateurs bancaires.

L'ordonnance portant création de l'ACP **définit désormais de façon très explicite une mission de contrôle des pratiques commerciales**. Il est ainsi précisé ainsi que « *l'Autorité de contrôle prudentiel veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle* ».

Pourquoi le législateur a-t-il voulu cette évolution ? La crise financière a pu ébranler la confiance qu'avait le citoyen dans le système financier. Un renforcement accru du contrôle des obligations des professionnels vis-à-vis de leur clientèle peut contribuer au rétablissement de cette confiance. Surtout, la crise a montré les risques de commercialisation de produits financiers dont la complexité toujours accrue ne peut pas être appréhendée par la plupart de nos concitoyens.

Désormais, c'est un **corpus de règles très étendu** sur lesquels repose l'activité de l'Autorité de contrôle prudentiel dans le domaine de la protection de la clientèle.

De nombreuses dispositions législatives et réglementaires encadrent les obligations des professionnels vis-à-vis de leur clientèle : communication à caractère publicitaire, démarchage, information précontractuelle, devoir de conseil, droit de renonciation, résiliation, bonne exécution du contrat. Dans ces domaines, l'environnement législatif et réglementaire est en train de fortement évoluer. Ainsi, l'ordonnance du 30 janvier 2009 renforcera à partir du 1^{er} juillet 2010 le devoir de conseil à la charge des organismes d'assurance ou des intermédiaires dans le cadre de la commercialisation de certains contrats d'assurance sur la vie. Dans le domaine bancaire, la loi sur le crédit à la consommation, qui vient d'être adoptée par le Parlement, comporte de nombreuses dispositions encadrant strictement le crédit renouvelable.

Par ailleurs devraient se développer les codes de conduite élaborés par les organismes professionnels et homologués par le ministre de l'économie réunissant les meilleures pratiques de la profession pour mettre en œuvre les obligations d'information et de conseil lors de placements de produits d'épargne.

L'ACP aura également un rôle proactif notamment en faisant des recommandations et en adressant des mises en garde aux personnes dont les pratiques sont susceptibles de mettre en danger les intérêts des clients et portent atteinte aux règles de bonne pratique de la profession.

Pour relever ces nouveaux défis, l'Autorité de contrôle prudentiel est en train de se doter de nouveaux moyens. Ainsi, une nouvelle Direction du contrôle des pratiques commerciales, dirigée par Pauline de Chatillon, va rassembler 70 agents dès la fin de cette année. Cette mission de protection de la clientèle est déclinée selon 3 axes:

1. **Des contrôles sur pièces et sur place** des banques, des établissements de crédit, des assurances et mutuelles, mais aussi des intermédiaires, qui doivent remplir loyalement leurs obligations d'information et de mise en garde de leurs clients. Le contrôle portera notamment sur l'adéquation des moyens et procédures mises en œuvre.
2. **Une veille des pratiques commerciales**, notamment sur les nouveaux contrats et les campagnes publicitaires afin de prévenir d'éventuelles dérives.
3. **L'analyse des réclamations individuelles, principalement en tant que faisceau d'indices sur les pratiques commerciales.**

Ces trois axes sont interconnectés et vont mutuellement s'alimenter. La connaissance des interrogations de la clientèle est ainsi une source d'informations très utile pour orienter un programme de contrôle et élaborer des propositions de bonnes pratiques.

2. Pour faciliter les démarches de la clientèle dans un contexte de plus en plus complexe, le législateur a renforcé la coopération entre l'ACP et l'AMF par la création d'un pôle commun.

L'AMF et l'ACP – qui ont déjà une longue tradition de travail en commun – ont été rapidement pro actives et opérationnelles pour concrétiser la mise en place de cette nouvelle mission. Dès le 2 avril, Fabrice Pesin, secrétaire général adjoint de l'ACP, a été nommé coordonnateur du pôle Assurance Banque Epargne Info Service. Le 30 avril, une convention a été signée par Christian Noyer, Gouverneur de la Banque de France et Président de l'ACP, et Jean-Pierre Jouyet, Président de l'AMF. Enfin, nous lançons aujourd'hui ce point d'entrée commun pour la clientèle.

Quelles sont les missions du pôle Assurance Banque Epargne ?

Ce pôle va tout d'abord permettre de coordonner les priorités de contrôle de la commercialisation des opérations et services financiers, la veille sur l'évolution des produits et la surveillance des campagnes publicitaires afin de mieux identifier les facteurs de risques. Il va également constituer un **point d'entrée commun** pour recevoir les **demandes des clients** des établissements et organismes assujettis.

Cette mission renforcée de protection de la clientèle va se concrétiser en effectuant des contrôles coordonnés au niveau des réseaux salariés et des intermédiaires, et par une activité de veille des pratiques commerciales afin de prévenir d'éventuelles dérives.

Ce vaste champ de coopération opérationnelle doit prévenir les angles morts et les doublons, garantir qu'il n'y a pas de zone non couverte. Au contraire, davantage de synergies doivent être trouvées dans nos politiques de contrôle. En tant que de besoin, l'ACP et l'AMF pourront s'appuyer sur le réseau des succursales de la Banque de France.

Ce **mécanisme de coordination institutionnalisé** n'ajoute ni ne retranche aucune compétence ni aucun pouvoir aux deux autorités. Toute décision demeure prise uniquement par l'ACP ou par l'AMF, notamment s'agissant des suites des contrôles diligentés et des éventuelles sanctions qui en découleraient.

Le pôle Assurance Banque Épargne offre également un point d'entrée commun à la clientèle.

Assurance Banque Épargne Info Service, dispositif pratique et fonctionnel pour nos concitoyens, a la vocation de faciliter les démarches des particuliers en centralisant et traitant au cas par cas les demandes des clients tout en les réorientant à chaque fois que nécessaire vers le bon interlocuteur au sein de l'ACP ou de l'AMF. Il a également pour objectif d'informer et d'orienter le public en mettant à sa disposition des informations générales concernant les démarches et les relations contractuelles dans les domaines de l'assurance, de la banque et de l'épargne. Fabrice Pesin, coordonnateur du pôle commun, nous présentera plus en détail cette nouvelle plateforme.

Au total, ce dispositif innovant doit avoir l'ambition de développer **un savoir-faire français en matière de contrôle des pratiques de commercialisation et servir de modèle pour nos partenaires européens.**

Je vous remercie pour votre attention.