



## Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 26 ( janvier - février 2016) Rubrique protection de la clientèle

Créé en 2003, FinCoNet a d'abord été un réseau informel d'échanges entre superviseurs, sur la protection de la clientèle dans le domaine financier au sens large : banque, assurance et marchés financiers. Les travaux sur la protection du consommateur au sein du Comité de stabilité financière (Financial Stability Board, FSB)(1) et de l'OCDE(2), initiés par le G20, ont fait apparaître la nécessité de mettre en place une organisation internationale intervenant dans la protection de la clientèle bancaire. En effet, alors qu'il existait des organismes internationaux établissant des normes en matière de protection de la clientèle, pour les secteurs de l'assurance (International Association of Insurance Supervisors, IAIS) et des valeurs mobilières (International Organization of Securities Commissions, IOSCO), il n'en existait aucun pour le secteur bancaire.

L'organisation a ainsi été transformée en 2013 en association à but non lucratif de droit français avec son siège social à Paris, dont le secrétariat administratif a été confié à l'OCDE. L'ACPR est membre du comité directeur de FinCoNet et assure la fonction de trésorier. Jusqu'à présent, dix-sept autorités ont adhéré à l'association qui compte également quatre organisations internationales observatrices.

En 2015, l'assemblée générale s'est tenue au Cap, en Afrique du Sud (*Cape Town*, en anglais). À cette occasion, nous avons pu faire le point sur les travaux en cours et réfléchir à l'influence de l'organisation et au recrutement de nouveaux pays membres.

FinCoNet comprend trois groupes de travail : crédit responsable et rémunération, paiements sur Internet et par mobiles, boîte à outils « méthodes de supervision ». Les deux premiers sujets donneront lieu à la publication de rapports courant 2016. La boîte à outils « méthodes de supervision » est une expérience originale qui consiste à mettre à la disposition des superviseurs, via le site Internet de FinCoNet(3), les méthodes mises au point par d'autres États pour superviser les entreprises assujetties sous l'angle de la protection de la clientèle.

Les échanges ont été particulièrement nourris compte tenu de l'importance grandissante de la protection de la clientèle dans tous les pays, quel que soit le niveau de maturité de leur marché en matière financière. Un tour d'horizon thématique a ainsi permis de découvrir quelles mesures étaient prises pour traiter le surendettement des ménages, pour offrir des services bancaires de base et, plus généralement, pour instaurer un traitement protecteur des consommateurs ou TCF (*Treating Customers Fairly*). À cette occasion, nous avons pu constater que la législation française était, sur bien des points, en avance.

L'Afrique du Sud, pays hôte, a présenté l'organisation de sa supervision qui passe d'un modèle intégré à un modèle *twin peaks*. La prochaine assemblée générale se déroulera à Djakarta, en Indonésie, en octobre 2016.

1. Voir le rapport publié en 2011 par le Comité de stabilité financière, sur son site ([www.fsb.org](http://www.fsb.org)) : *Consumer Finance Protection with particular focus on credit*.

2. Voir les *Principes du G20 sur la protection consommateur de services financiers* d'octobre 2011, disponibles en anglais sur le site de l'OCDE ([www.oecd.org](http://www.oecd.org))

3. [www.finconet.org](http://www.finconet.org)