



Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 28 (mai - juin 2016)

Rubrique protection de la clientèle

En 2015, l'ACPR a reçu 7 400 demandes écrites émanant du public, soit une augmentation de 30 % par rapport à l'année 2014.

BANQUE

Les crédits constituent une source importante de réclamations auprès de l'ACPR. Dans le contexte de taux d'intérêt bas, certains emprunteurs peinent à renégocier leur crédit immobilier ou à le faire racheter. Pour les crédits à la consommation, les difficultés portées à la connaissance de l'ACPR sont relatives à l'exécution du contrat (déblocage des fonds, calcul des mensualités, etc.).

Les refus d'ouverture de compte ainsi que les délais de traitement des demandes de clôture ou de transfert constituent la deuxième source de mécontentement des clients qui s'adressent à l'ACPR. Le montant et la justification des frais des principaux services, ainsi que les conditions dans lesquelles l'offre spécifique prévue à l'article L. 312-1-3 du code monétaire et financier est proposée à la clientèle fragile, demeurent également des sujets de contestation.

Concernant les moyens de paiement, les réclamations reçues par l'ACPR portent sur des opérations non autorisées, réalisées essentiellement par carte bancaire, dont le remboursement est refusé sur le fondement du point IV de l'article L. 133-19 du code monétaire et financier. Pour autant, l'utilisation d'un dispositif de sécurité personnalisé, voire renforcé (de type 3D Secure pour la carte), ne permet pas d'écarter tout risque de fraude par un tiers ni toujours de démontrer, en tant que telle, la négligence grave du payeur.

ASSURANCE

Un grand nombre des réclamations reçues par l'ACPR concerne l'assurance complémentaire santé. Les litiges portent sur la contractualisation consécutive à un démarchage agressif, les refus opposés par les assureurs aux demandes de résiliation de contrat en cours motivées par l'obligation d'adhérer au contrat souscrit par son employeur (mise en oeuvre de l'accord national interprofessionnel), par une augmentation substantielle des cotisations ou par les délais de versement des prestations.

Nous recevons également des réclamations relatives à la mise en jeu des garanties ou des clauses d'exclusion des contrats de prévoyance (emprunteur, garantie accident de la vie ou dépendance) et à l'application des articles

L. 113-8 du code des assurances ou L. 221-14 du code de la mutualité. Par ailleurs et spécifiquement sur les contrats d'assurance emprunteur immobilier, les difficultés rencontrées par les emprunteurs pour obtenir une délégation avant émission d'une offre de prêt ou obtenir une substitution après émission de cette même offre représentent une part significative des réclamations reçues.

En assurance de dommages, la majorité des litiges portés à notre connaissance concerne les grands risques de masse des particuliers :

l'automobile et l'habitation. Pour ces contrats, les contestations sont essentiellement liées à l'indemnisation et aux résiliations (dans une moindre mesure). Une faible part des réclamations reçues a trait à l'assurance affinitaire, à ses conditions de vente et/ou de mise en jeu des garanties.

En assurance vie, les mécontentements à l'encontre des assureurs sur les contrats d'épargne quant au délai de versement des capitaux sont la première cause des réclamations. Vient ensuite le devoir de conseil délivré à la souscription, sujet de contestation tant sur les contrats d'épargne (qualité des explications sur les placements risqués en unités de compte) que sur les contrats d'obsèques (fonctionnement peu clair) ou retraite (caractère non rachetable du contrat).

ESCROQUERIES

L'année 2015 a été marquée par une recrudescence des signalements des cas d'usurpation de l'identité de l'ACPR et/ou de la Banque de France, et de tentatives de fraude à l'épargne, au crédit et sur les marchés financiers (« forex »).

Les réclamants qui nous saisissent ont été sollicités par des sociétés ne disposant pas d'agrément et utilisant des dénominations sociales semblables à celles d'entités agréées leur proposant des placements censés générer un rendement très attractif. L'Autorité des marchés financiers, le Parquet de Paris, la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes et l'ACPR ont alerté le public lors d'une conférence de presse commune le 31 mars dernier.

L'instruction des réclamations qu'elle reçoit permet à l'ACPR de percevoir les tendances de marchés et les pratiques commerciales des professionnels. L'exploitation de ces réclamations est précieuse pour identifier des pistes de contrôle.