



Fiche métier

Contrôleur des pratiques commerciales

Environnement du poste

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a notamment pour mission de veiller à la protection de la clientèle des banques et des organismes d'assurance. À cet effet, la Direction du contrôle des pratiques commerciales (DCPC) s'assure :

- du respect, par les personnes soumises à son contrôle, de l'ensemble des règles qu'elles doivent appliquer : dispositions législatives et réglementaires, codes de conduite, bonnes pratiques professionnelles, recommandations de l'ACPR, ...
- de l'adéquation des moyens et des procédures que les personnes contrôlées mettent en œuvre afin de se conformer à ces règles.

De l'offre de crédit à la présentation de contrats d'assurance, du conseiller en patrimoine indépendant au grand réseau bancaire en passant par la vente en ligne, le champ de compétence de la DCPC est très vaste et les problématiques variées.

En rejoignant la DCPC, composée de quatre services, vous deviendrez un acteur privilégié de la protection de la clientèle.

Missions confiées

En fonction du service dans lequel vous exercerez, vos activités porteront sur :

- l'information du consommateur sur ses droits dans les domaines de la banque et de l'assurance, le traitement des réclamations reçues et la détection des mauvaises pratiques commerciales (service informations et réclamations) ;
- le contrôle des pratiques commerciales chez les intermédiaires en opérations d'assurance ou de banque (service de contrôle des intermédiaires) ;
- le contrôle des pratiques commerciales dans les établissements de crédit et les organismes d'assurance (service de veille sur les contrats et les risques) ;
- les actions de concertation, d'organisation, de coordination avec l'Autorité des marchés financiers (AMF) et de négociation internationale sur les sujets liés aux pratiques commerciales (service de coordination).

Qualités requises

- Goût pour le service public ;
- capacité d'analyse et esprit de synthèse ;
- esprit d'initiative, autonomie ;
- bon relationnel, capacité à travailler en équipe ;
- excellentes qualités rédactionnelles.

Compétences clés attendues

- Connaissance de l'environnement bancaire et assurantiel ;
- connaissance et attrait pour les questions juridiques.