



Conférence de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution

27 novembre 2020

Discours de Jean-Paul Faugère - Vice-Président de l'ACPR

J'ai l'honneur d'ouvrir cette deuxième partie de la conférence de l'ACPR. C'est pour moi une « première ».

Je regrette évidemment le format « distanciel » que nous devons adopter. J'aurais apprécié de rencontrer les participants et d'échanger avec eux. Mais je suis sûr que nous aurons bientôt d'autres occasions et je m'en réjouis par avance.

Le thème retenu est celui des intermédiaires, en l'abordant plus particulièrement à travers deux sujets d'actualité, celui de la LCB-FT et celui des pratiques commerciales. Nous avons au programme des interventions dont je suis sûr qu'elles seront comme toujours très documentées et utiles comme référence pour tous les professionnels.

Je me bornerai pour ma part à quelques brèves remarques introductives.

D'abord pourquoi ce thème ?

C'est en raison de l'importance du rôle des intermédiaires dans l'économie du secteur financier. 71.739 intermédiaires étaient immatriculés à l'ORIAS fin juin 2020. Si la plupart commercialisent des produits d'assurance, environ un quart exerce à la fois en banque et en assurance. Et cela sous des statuts très divers : courtiers, mandataires de courtier, agents de compagnie d'assurance etc... Certains le font à titre accessoire comme les grandes surfaces ou les entreprises de téléphonie. Mais on recense aussi de grands acteurs du courtage. Certains sont même engagés dans des opérations capitalistiques de grande ampleur. Et le rôle des courtiers dans les réseaux de distribution gagne en importance. Les 23 premiers représentent selon les dernières données publiées un chiffre d'affaires de 1,3 Mds€ en hausse de près d'un tiers par rapport à l'année 2018. Les courtiers tiennent même un rôle de plus en plus significatif dans la conception des produits et dans l'animation des réseaux de distribution de proximité.

Les derniers chiffres de l'ORIAS mettent en lumière une croissance significative du nombre des mandataires de courtiers, qui sont 26 083 selon les données de

l'ORIAS du mois de septembre, soit plus que les courtiers eux-mêmes : 24 894. Les mandataires ont donc fait une véritable percée dans la profession d'intermédiaire en assurance.

Le chiffre d'affaires des courtiers en assurance s'établit d'après l'enquête menée par l'ACPR à 11,3 Mds€.

Globalement, on estime qu'en dehors des réseaux bancaires, 15% des affaires en assurance vie seraient réalisées via un intermédiaire et qu'en assurance non vie, cette proportion dépasserait 50%. Dans le domaine bancaire, en cumulant le courtage digital et le courtage physique, la part des crédits immobiliers distribués par des IOBSP augmente chaque année et serait de l'ordre de 40%.

Ce matin, l'impact de la crise sanitaire a fait l'objet d'exposés précis et détaillés. Et pourtant, il est difficile à ce jour de mesurer cet impact sur les intermédiaires. Les chiffres d'immatriculation à l'ORIAS, en repli au printemps, sont repartis à la hausse. Et l'on ne peut que souhaiter que les intermédiaires réussissent à surmonter les effets de cette crise d'abord sanitaire mais aussi économique.

De manière certaine, les courtiers sont au centre des négociations sur les avenants aux contrats des professionnels couvrant leurs pertes d'exploitation. Ce point délicat dans la relation entre les assureurs et les entreprises reflète le rôle très particulier du courtier, au service des intérêts des clients, mais nécessairement dans le cadre des offres formatées par l'assureur. Il est utile que la clarté prévale dans les échanges, même si cela peut s'avérer difficile.

Il est également utile que chacun des acteurs de la chaîne de distribution assume pleinement son rôle et que les compétences de chacun soient reconnues par tous les autres. Les intermédiaires ne sauraient être considérés comme de simples exécutants, ne serait-ce qu'en raison de leur responsabilité personnelle. Celle-ci, en effet est engagée tout autant que celle des producteurs.

Au-delà de ces quelques remarques, je voudrais réfléchir avec vous sur les défis que doivent relever les intermédiaires, à partir des constats faits par l'ACPR dans l'exercice de ses compétences. J'évoquerai par là même quelques-unes des attentes du superviseur à l'égard de tous les acteurs de la distribution.

Le premier défi, cela ne vous surprendra pas, est de progresser encore dans les politiques commerciales en tenant pleinement compte des nouvelles exigences de conformité.

La réglementation s'est en effet étoffée, je ne vous apprend rien ! Les directives sur la distribution d'assurance, et sur le crédit immobilier, la réglementation sur les produits d'investissement (PRIIPS), pour ne citer que ces trois textes, illustrent la formalisation croissante des exigences à l'égard des distributeurs. L'impératif de professionnalisation des pratiques commerciales et de leur traçabilité n'est plus discutable, si lourd que puisse paraître le formalisme associé. Le respect scrupuleux des garanties dues au client est à ce prix. En même temps qu'une contrainte, il s'agit là aussi d'une valorisation du rôle du distributeur : il est attendu de chaque acteur de la chaîne de distribution d'être le garant du respect des règles de l'art.

Cela suppose en tout premier lieu de délivrer au client une information claire sur le produit et un conseil adapté. A la base il faut connaître et maîtriser les risques des produits commercialisés. L'enjeu de la formation continue est donc central. Cela va au-delà des minima réglementaires car les produits changent vite et leur conception devient plus sophistiquée. Il n'y a pas de place pour l'improvisation.

Dans la hiérarchie des priorités réglementaires, l'identification des besoins du client figure au premier rang. Cela suppose un processus auditable de recueil des informations sur ses besoins, c'est-à-dire des données personnelles sur sa situation financière, ses objectifs, son appétence au risque...le distributeur doit montrer qu'il a recherché le contrat ou la solution d'investissement en cohérence avec le profil du client, et qu'il lui a proposé la ou les solutions adaptées à sa

situation. Et bien sûr, il faut lui laisser tout le temps utile pour exercer son discernement afin que son consentement soit établi dans la clarté.

Beaucoup de professionnels pensent peut-être que ce sont des évidences. Mais en réalité personne n'ignore que le producteur agit dans un contexte lui-même contraint et que par suite il n'est pas indifférent au mix produit qui est commercialisé.

De même il est bien sûr légitime que les assureurs promeuvent le travail sur les encours en assurance vie. Pour autant l'intérêt du client, et la clarté dans la relation avec lui ne peuvent être considérés comme seconds. À titre d'exemple je renvoie chacun à la lecture de la décision de la Commission des sanctions du 11 mars 2020.

Celle-ci illustre aussi une deuxième exigence réglementaire sur laquelle je souhaite insister : celle de la transparence vis-à-vis du client en matière de rémunération et de frais. Cela concerne toutes les sortes de frais, y compris ceux qui sont associés à des supports d'investissement sous-jacents aux contrats d'assurance vie. La loi PACTE a inscrit l'obligation de transparence sur les frais comme sur les performances des unités de compte.

Bien sûr mon propos dépasse le sujet des intermédiaires et concerne toute la chaîne depuis l'assureur jusqu'au distributeur quel qu'il soit. Et il concerne tout autant l'asset manager et les éventuelles rétro commissions.

Les commissions et frais de toutes natures doivent correspondre au prix d'un service, d'un conseil, et ne sauraient être déconnectés de la prestation.

Je remarque d'ailleurs que de nouveaux entrants digitaux fondent une partie de leur argumentaire commercial sur les coûts associés aux modèles classiques .

Le client doit être informé clairement en assurance comme en banque. Et les acteurs de la chaîne de distribution doivent s'assurer que leurs modalités de rémunération n'induisent aucun biais au détriment du client.

Il revient aux distributeurs de mettre en place une politique formelle de prévention des conflits d'intérêt de manière à identifier ces situations et à en neutraliser les effets sur le service rendu au client.

En France 85% des rémunérations des intermédiaires repose sur des commissions. Personne n'ignore que le système de commissionnement fait débat en Europe. La transparence et l'adaptation des structures de rémunération en tant que de besoin, pour éviter les risques ou les ambiguïtés, constituent donc bien des priorités.

Vous savez d'ailleurs que le débat de fond sur le niveau des frais et leur justification est ouvert depuis longtemps déjà en banque de détail. Il est très probable qu'il ne fait que commencer en assurance.

La réglementation impose par ailleurs aux distributeurs de respecter la gouvernance des produits. Ce concept récent s'impose aux professionnels de toute la chaîne de distribution, de l'assureur et du courtier grossiste au distributeur en contact avec le client. Il revient d'ailleurs aux distributeurs de faire remonter aux concepteurs leur expérience de terrain : ils ont un devoir d'alerte.

Je ne développerai pas plus ce point mais sachez que ce thème fera l'objet d'une attention plus soutenue en 2021 de la part de l'ACPR.

Le deuxième défi que les intermédiaires doivent relever et que je souhaite évoquer est celui de la LCB-FT. Ce thème fait partie, vous le savez, des missions de l'ACPR. Les courtiers d'assurance qui encaissent des fonds ont un rôle à jouer en ce domaine. Et cela de manière autonome. À la différence des autres intermédiaires d'assurance qui appliquent les procédures de leurs mandants, les courtiers sont responsables de leur propre dispositif de vigilance. Et ils doivent définir leurs propres contrôles, d'une façon adaptée à leur taille et à leurs risques. Je le souligne en ayant bien conscience que la gestion d'un courtier avec quelques personnes et celle d'une grande entreprise de courtage ne sont guère comparables. Toutefois les principes demeurent valables dans tous les cas.

Même si cela n'exonère en rien les assureurs, les courtiers se trouvent être souvent les mieux placés pour exercer leur discernement et détecter des opérations suspectes. C'est souvent le courtier qui connaît le client le mieux. Il est le mieux placé pour rassembler les documents, poser des questions. Il doit comprendre la finalité des opérations. Il est dans une position qui lui permet de déceler les incohérences. Il est même parfois le seul à avoir une vue d'ensemble des opérations lorsque celles-ci sont réparties entre plusieurs institutions financières.

Enfin, des milliers de courtiers agissent en tant que conseiller en investissements financiers ou intermédiaires en opération de banque, voire assurent des services complets de gestion de patrimoine. C'est évidemment une activité qui leur crée des devoirs dans le domaine de la LCB-FT comme dans celui de la fraude fiscale.

À cette vigilance est tout naturellement associée l'obligation de faire des déclarations de soupçons à Tracfin. Selon les chiffres établis par Tracfin, les 24 000 courtiers effectuent annuellement de l'ordre d'une centaine de déclarations des soupçons, contre environ 5 000 pour l'ensemble du secteur de l'assurance. Ce n'est pas satisfaisant.

Nous avons adressé cette année un questionnaire aux courtiers pour mieux connaître leurs activités et les risques auxquels ils sont exposés. Je tiens à remercier les 21 000 qui nous ont répondu malgré les difficultés du premier confinement. Je rappelle pour le futur que cette réponse est obligatoire. A ce questionnaire nous avons joint un rappel des documents à la disposition des professionnels dans lesquels sont reprises les principales obligations à leur charge telles que la connaissance de la clientèle, les déclarations de soupçons, le gel des avoirs...

Les interventions qui vont suivre vont y revenir, en mettant en lumière les apports des textes les plus récents et les points de faiblesse que nous avons pu identifier lors des contrôles. Je remercie tous les intervenants par avance, et

tout particulièrement Tracfin qui a répondu à notre invitation de venir illustrer la contribution concrète de l'assurance à la lutte contre la criminalité

À l'avenir, nous prévoyons de revenir vers les courtiers de manière régulière, tous les deux ans pour la plupart, et tous les ans pour les plus importants. Bien sûr nous verrons cela avec les associations professionnelles du secteur.

Maintenant la parole est aux orateurs de l'après-midi !

Merci de votre attention

Contact presse : presse@acpr.banque-france.fr

