

Numérisation et protection de la clientèle : les points d'attention du Pôle commun ACPR-AMF

PÔLE

Assurance

Banque

Épargne

Forum Fintech du 11 octobre 2021





Intervenants

- **Claire Castanet**

Directrice des relations avec les épargnants et de leur protection à l'AMF et coordonnatrice du Pôle commun

- **Grégoire Vuarlot**

Directeur du contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR

Le Pôle commun ACPR-AMF

- **Dix ans d'action coordonnée au service de la protection de l'épargnant**
 - Une mission légale
 - Un point d'entrée unique pour le consommateur du secteur financier : **+ de 170 000** appels sur la plateforme ABEIS (Assurance Banque Epargne Info Service) et **1,3 million de visites sur le site ABEIS** en 2020
 - Une veille sur la publicité et les pratiques de commercialisation : **près de 1 500** communications promotionnelles et publicités analysées en 2020
 - Une coordination des contrôles : **41 contrôles coordonnés en 2020**
- **Chantiers et travaux clés**
 - Cinq listes noires communes d'acteurs non autorisés : **1 200 sites ajoutés en 2020**
 - Sensibilisation du public au risque d'arnaques financières : campagnes de communication sur les **réseaux sociaux**
 - Vigilance sur la **digitalisation de la relation client**
 - Protection des **clientèles vulnérables** (majeurs protégés, **personnes âgées**) : **2022 !**
 - Finance durable et lutte contre le **verdissement de façade des produits financiers**



Relation clients : un usage accru du numérique et une vigilance des autorités

- **Une crise sanitaire**, accélérateur des usages du numérique chez les particuliers
- **Une généralisation de l'usage du numérique dans le secteur financier**
 - Relation client plus fluide, moins de contraintes de temps et de lieu
 - **Vigilance des autorités sur la clarté de l'information, la qualité du consentement du client et la présentation des risques**
 - La « gamification » dans les applications mobiles ne doit pas conduire à minimiser les risques
Ex. à suivre: applications en santé ou dommage
- **Les autorités mobilisées pour préserver la confiance dans le secteur financier**
 - Veiller au bon fonctionnement des marchés financiers et à prévenir les mauvaises pratiques de commercialisation
 - Une intensification des actions de prévention contre les fraudes : **personne n'est à l'abri !**

Etude Parcours digitaux : contexte et objectif

- contexte de digitalisation accrue
- Travail du pôle commun ACPR/AMF
- Pratiques commerciales des acteurs digitaux proposant la commercialisation à distance de contrats d'assurance vie et de comptes d'instruments financiers



Risques
Avantages Performances
Frais et coûts ...

Complétude

Clarté

Lisibilité



Compréhension

Assimilation

■ Objectif: s'assurer du consentement éclairé du client :

- information précontractuelle,
- besoins et des exigences du souscripteur,
- expérience et connaissance financières,
- conseil (adéquation avec les informations recueillies).

Méthodologie



Consultation des acteurs du marchés

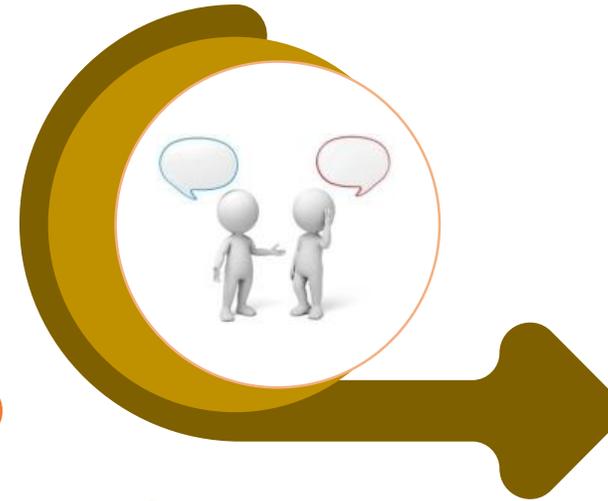
Questionnaires et entretiens :

- Distributeurs de produits d'épargne (banque en ligne, banque de réseau et fintech);
- Associations de consommateurs;
- Médiateurs.



Tests consommateurs (visites mystère)

Souscription en ligne d'un contrat d'assurance vie et/ou d'un compte-titres par des testeurs externes non avertis auprès de 16 distributeurs.



Étude de lisibilité (consommateurs réels)

Sélection de messages, issus des visites mystère précédentes afin de les soumettre à des consommateurs réels (titulaires de comptes d'épargne financière), par le biais de forums en ligne.

2019

2020

2021

Principaux axes d'amélioration en matière de souscription digitale de contrats d'assurance vie

Un manque d'accessibilité, de clarté et de lisibilité de l'information précontractuelle :

- Forte distorsion entre les informations reçues et celles perçues par les souscripteurs digitaux
- Une information précontractuelle souvent dense et technique

Des informations précontractuelles qui méritent d'être complétées et agrégées pour répondre aux obligations réglementaires et pour favoriser leur assimilation par les clients, notamment en matière de performances, frais et coûts des produits souscrits

Un recueil systématique des exigences et des besoins des souscripteurs qui mérite néanmoins d'être approfondi pour garantir le caractère approprié des produits souscrits notamment en matière d'objectifs d'investissement, de composition du patrimoine financier ou de connaissance en matière financière.



Des messages d'alertes majoritairement présents mais parfois insuffisamment détaillés ou mis en avant pour attirer l'attention du souscripteur digital
→ Besoins exprimés de clarté sur les risques liés à l'investissement et de proposition d'investissement alternatif en cas d'inadéquation

Un manque de clarté du niveau de conseil opéré Incompréhension sur les niveaux de conseil (N1, N2, recommandation personnalisée) en l'absence d'indication claire sur leur portée et leur implication

Un accompagnement à renforcer Une nécessité d'accompagnement complémentaire par des conseillers humains bien formés pour guider les souscripteurs digitaux et répondre à leurs interrogations parfois techniques (hotline, chat...)

Bonnes et mauvaises pratiques pour la souscription digitale d'instruments et services financiers

▪ Communication promotionnelle

✓ Mauvaises pratiques

- Accorder un espace beaucoup plus important et lisible à la présentation des avantages d'un service ou d'un produit financier qu'aux risques pertinents au sein des communications à caractère promotionnel.
- Présenter dans une communication à caractère promotionnel en premier lieu les avantages du produit puis les liens de souscription, avant les risques pertinents.
- Indiquer l'effet des commissions, des honoraires et des autres frais sur les performances passées d'une manière peu visible et claire.

▪ Information précontractuelle

✓ Bonnes pratiques

- Informer en amont les épargnants des différentes étapes du parcours.
- Offrir la possibilité de joindre, tout au long du parcours, un conseiller, soit via un chat animé par un conseiller, soit via une plateforme téléphonique pour obtenir un complément d'information.

✓ Mauvaises pratiques

- Inciter les épargnants à souscrire dans un délai leur permettant de prendre connaissance des informations précontractuelles.
- Disperser à plusieurs endroits du site ou sur différents documents les informations précontractuelles relatives à un service ou à un produit financier.

▪ Information sur IF et SI proposés

✓ Bonne pratique

- La mise à disposition de guides pédagogiques sur les services et produits financiers, lorsque ceux-ci expliquent la nature de l'instrument concerné, ainsi que son fonctionnement et les risques qui lui sont propres, de manière claire, exacte et non trompeuse.

✓ Mauvaise pratique

- S'abstenir de définir clairement les notions de RTO et de conseil au préalable au risque que l'épargnant ne puisse pas comprendre et mesurer les caractéristiques des différents services proposés ainsi que leurs effets en matière de protection.

▪ Information relative aux fonds

✓ Bonne pratique

- Prévoir une aide en ligne permettant d'expliquer au client l'objectif et le contenu du DICI/DIC.

✓ Mauvaise pratique

- Transférer la responsabilité de la remise du DICI/DIC au client.

▪ ... aux SCPI

✓ Mauvaise pratique

- Présenter les risques inhérents à la souscription d'une part de SCPI de manière peu visible et lisible.

Bonnes et mauvaises pratiques pour la souscription digitale d'instruments et services financiers

▪ Information sur le contrat

✓ Bonne pratique

- Opérer une distinction des informations par produit et service afin de privilégier la fourniture de documents nécessaires et lisibles.

▪ Sur les droits du consommateur

✓ Mauvaise pratique

- Faire figurer une information précontractuelle sur les droits des consommateurs en note de base de page ou dans une police inférieure à celle du reste du texte.

▪ Sur la rémunération perçue

✓ Mauvaise pratique

- Disperser l'information relative à la nature de la rémunération perçue par le professionnel.

▪ Frais ex ante

✓ Bonne pratique

- Présenter les coûts et frais sous la forme d'un total « tout compris » (la ventilation entre coûts de services, rétrocessions perçues et coûts de produits reste essentielle et obligatoire dans les conditions prévues par les textes en vigueur).

✓ Mauvaises pratiques

- Disperser les informations relatives aux coûts et frais,
- Présenter en note de bas de page des informations relatives aux coûts et frais.

▪ Finalité du questionnaire client

✓ Bonnes pratiques

- Indiquer les étapes à venir du questionnaire, afin que l'épargnant puisse comprendre la structure du questionnaire.
- Informer clairement et explicitement l'épargnant de l'intérêt de fournir des informations sincères et complètes et de les actualiser si nécessaire.

✓ Mauvaise pratique

- Ne pas informer clairement l'épargnant de l'intérêt de fournir des informations sincères et complètes

▪ Recueil de l'information

✓ Mauvaises pratiques

- Fournir au client des guides pédagogiques contenant des informations qui permettent d'influencer les réponses aux questions lors de la présentation du questionnaire.
- Associer le champ lexical du jeu à un parcours de souscription comportant du risque. Même si la gamification peut avoir des avantages quant à l'apprentissage.

▪ Complétude de l'information

✓ Bonne pratique

- Ne pas favoriser, dans un laps de temps courts, la modification répétée du questionnaire.

✓ Mauvaise pratique

- Inciter le client à modifier les réponses au questionnaire afin de souscrire un produit financier dont le caractère n'est pas approprié.

Actualités réglementaires

Consultation de la Commission européenne sur la stratégie pour l'investissement des épargnants

Une réponse coordonnée des autorités en août 2021 pour l'élaboration en 2022 d'une stratégie visant à autonomiser les investisseurs de détail

Révision de la directive sur le crédit à la consommation

Une proposition publiée en juin 2021 visant en particulier à moderniser le champ d'application et les règles relatives à la transparence et à l'évaluation de la solvabilité

Révision de la directive sur la vente à distance de produits financiers

Un réexamen au regard des réglementations sectorielles, dans le contexte de digitalisation accrue

Règlement européen sur le financement participatif

Un statut unique assorti d'un passeport européen qui entre en application en novembre 2021

Projet de règlement sur l'intelligence artificielle

Une proposition publiée en avril 2021 qui repose sur une approche fondée sur les risques





Conclusion et questions