

ACPR

Matinée de Protection de la Clientèle

du 31 mars 2026

Nous voici donc réunis pour cette troisième rencontre annuelle sur la protection de la clientèle. Je suis heureux de vous voir nombreux attentifs à ces sujets bien concrets, car ces sujets ne sont en rien secondaires par rapport à la stabilité financière que nous avons également pour mission de préserver.

Je rends hommage au SGACPR qui a conçu cette matinée en ayant soin de vous présenter des illustrations très pratiques des questions que les contrôles amènent à signaler.

Avant de leur céder la tribune, je souhaiterais retenir votre attention sur quelques observations.

D'abord pour souligner que les sujets de conformité, qui sont en relation directe avec ceux de la protection de la clientèle, doivent constituer, pour la gouvernance des entreprises financières, une priorité de rang égal aux fonctions les plus essentielles. La théorie en ce sens est bien comprise mais l'exécution quotidienne n'est pas toujours à la hauteur. A l'évidence, c'est exigeant, car cela suppose un investissement constant dans l'opérationnel. Et pourtant c'est une composante indispensable du modèle d'affaires des entreprises financières, qui repose avant tout sur la confiance.

Comme l'illustrent les décisions prises par la Commission des sanctions de l'ACPR, la question concerne tout le monde. Et l'on doit donc au sein des directions générales, comme dans les instances de gouvernance, en permanence réinvestir le sujet, et questionner la qualité de ses pratiques. C'est d'autant plus nécessaire que les produits, les canaux de distribution et les technologies évoluent et créent non seulement des opportunités mais de nouveaux risques, pour le client comme pour l'entreprise.

Un exemple de négligence : depuis 3 ans, le nombre de réclamations dont se trouve saisi le Médiateur de l'assurance a quasiment doublé. Et cette croissance n'est pas homogène selon les établissements. L'analyse du médiateur montre que certains ont apparemment

fait un choix délibéré de négliger leurs obligations de traiter en temps voulu les réclamations, assumant en quelque sorte de s'en défaire sur le médiateur. Ce n'est pas un arbitrage correct. Les choix internes de cette nature témoignent d'une vue faussée des priorités de gestion.

Deuxième question qui concerne de nombreux acteurs, y compris de grande taille : quel est le partage de responsabilités entre les institutions financières et leurs distributeurs ? On est surpris de voir se diluer cette conscience de la responsabilité dans l'acte de distribution, comme si l'éloignement du client venait supprimer les obligations de conformité. En réalité les principes posés par la DDA (Directive sur la distribution d'assurances) tels que l'ACPR les a abondamment déclinés dans ses recommandations successives sont clairs : toute la chaîne assume conjointement la responsabilité de la gouvernance produit, c'est-à-dire de la qualité et du contrôle de la distribution. Celui qui conçoit le produit doit faire son travail jusqu'au bout, en définissant une stratégie de distribution et en veillant à la qualité de son exécution, voire en la corrigeant. Et cela vaut pour les courtiers grossistes qui viennent parfois s'intercaler entre le porteur du risque et le distributeur final.

Troisième observation sur ce fameux concept de VFM (Value for money). Notons d'abord que l'Union européenne est en passe de consacrer le concept dans la R.I.S. (Retail investment strategy) après l'accord politique validé par les États membres en toute fin d'année.

Mais depuis longtemps déjà et sans attendre la R.I.S, l'ACPR fait valoir l'ardente obligation qui s'impose aux institutions financières de concevoir leur rôle de prestataire de service dans l'intérêt du client. Ce modèle d'affaires est bien particulier. Cela implique une bonne connaissance du client, et par suite un conseil bien ajusté.

Cette approche fondamentalement éthique a des conséquences. Quelques exemples. La distribution indifférenciée de bouquets de services parabancaires à des clients par des réseaux de banques de détail sans discernement sur les besoins du client, et sans que celui-ci soit vraiment conscient du choix qui lui est suggéré, ne peut pas être justifié. Le rapport entre les coûts facturés et les services effectivement rendus, lorsqu'il est durablement très faible, doit d'ailleurs alerter les gestionnaires.

En assurance non vie, la référence au rapport sinistres à primes est incontournable. Bien sûr ce n'est pas l'alpha et l'oméga du pilotage. Mais on ne peut pas dire que l'intérêt du client est pris en considération, comme il se doit, si ce rapport est durablement dérisoire. J'entends la profession qui fait valoir des rapprochements entre différentes lignes de produits, et défend une approche globale. Mais à défaut de lien réel entre les produits, cette approche n'est pas une justification. Et il paraît au contraire légitime de promouvoir une sorte de vérité des prix qui évite tout biais dans la politique de tarification. Il n'est pas normal que les marges sur un produit financent une approche commerciale plus ajustée sur un autre, s'il n'y a pas de lien nécessaire entre eux. L'exemple en prévoyance des indemnités journalières hospitalières est un cas parmi d'autres qui justifie cette remarque.

Au titre de la VFM, je ne saurais omettre le sujet de l'assurance vie. Je rends un hommage sincère à la Profession qui a su prendre le sujet sérieusement. Je crois que nous partageons l'idée que des frais excessifs sans contrepartie en termes de rendement ou de qualité de service desservent la cause de l'assurance vie. Il est bien que chaque entreprise, suivant en cela les recommandations validées par France Assureurs, fasse régulièrement la revue des contrats, dans toutes leurs composantes, UC par UC d'abord, au niveau de l'enveloppe des UC ensuite et, finalement sur le compartiment euros. Les benchmarcks diffusés par France Assureurs sont des outils précieux pour se situer et il est bon que les instances de gouvernance tirent toutes les conséquences des comparaisons qui s'en déduisent. L'ACPR ne manquera pas d'établir le bilan de ces démarches.

Il est opportun que le secteur financier français se prépare ainsi déjà, à son niveau, au nouveau cadre européen et montre toute l'utilité d'une démarche souple et bien ajustée aux réalités du marché.

Au titre de la transparence, et dans la continuité de tous les progrès déjà accomplis, il me paraîtrait également utile que la communication sur les taux de participation bénéficiaire sur le fond euros fasse l'objet d'une précision complémentaire. En effet, nous enregistrons et publions les éléments qui établissent la moyenne des taux servis dont on sait qu'ils se comparent favorablement et donnent à cette composante sans risque une

attractivité reconnue. Mais ces taux intègrent une composante « bonus », souvent liée à la détention d'une proportion d'UC significative. Il serait légitime que le taux de PB (participation bénéficiaire) hors bonus, soit communiqué pour une information complète de l'épargnant.

La part de bonus correspond naturellement à un élément de la politique commerciale de l'assureur dont on comprend la raison d'être. Mais cette incitation correspond aussi à une répartition de la production financière qui n'est pas neutre. Les comportements des assurés et leur appétence au risque ne sont pas sans lien avec leur situation patrimoniale. Du fait des bonus liés à la détention d'UC, qui peuvent souvent atteindre des niveaux de 80 à 100 points de base, cette attribution sélective prend une dimension sociologique. Or le financement des bonus dérive de la richesse accumulée au long des années par tous les assurés ayant contribué au fond euros, et les montants investis en UC n'y contribuent pas.

Le moins qu'on doive attendre est la transparence sur la politique de l'assureur par l'affichage clair du taux de P.B. hors bonus.

Quatrième observation sur les crypto-actifs. J'ai eu l'occasion de faire connaître la position de l'ACPR sur l'insertion de ceux-ci dans les contrats d'assurance vie. Je ne parle pas des « stable coins » qui sont arrimés à un actif tel une devise, mais des cryptoactifs qui n'ont d'autre référence qu'eux-mêmes. Je rappelle que la réglementation sur les UC admissibles impose de veiller à une protection suffisante de l'épargne. Celle-ci n'existe pas en l'absence de référence économique. Je sais que certains épargnants sont sensibles à l'attraction de ce nouveau champ d'investissement. Mais il y a d'autres vecteurs pour répondre à un tel besoin qui au demeurant ne saurait bénéficier d'un avantage fiscal, comme l'assurance vie, faute d'utilité collective.

Cinquième observation : les règles de la commercialisation à distance des services financiers vont évoluer. Le consentement préalable deviendra la règle et ce préalable devra être vérifiable.

Un point de doctrine doit être évoqué dès à présent, à propos des plateformes « offshore », autrement dit des centres d'appel installés dans des pays tiers en dehors de l'espace économique européen. Elles ne sauraient être utilisées pour contourner la réglementation qui s'impose aux intermédiaires exerçant en Europe. Une succursale qui serait ainsi établie dans un pays tiers pour échapper à la réglementation et agir de fait principalement sur le marché français constituerait une menace pour la protection de la clientèle. Une des présentations de la matinée sera sur ce thème. Je le sais sensible. L'ACPR, à ce propos, s'est trouvée entraînée dans un début de polémique. Il ne s'agit pas pour nous, contrairement à ce que certains prétendent, de créer du droit. Non, il faut simplement que l'esprit de la réglementation soit respecté. Il ne servirait à rien de faire appliquer celle-ci en Europe, si depuis un pays tiers une plateforme peut s'en affranchir, sous couvert d'un siège social dans l'Union au contenu squelettique. Le siège européen doit être à même d'assumer un pilotage et un contrôle qui garantissent effectivement le respect des droits de la clientèle. Je pense que les professionnels sérieux me comprennent.

Sixième observation : personne n'ignore le poids que représentent dans le budget des ménages les coûts d'assurance dommage. La question de l'assurabilité en MRH est désormais posée dans certaines zones. La dérive de sinistralité justifie que dans une perspective de moyen et long terme, l'assureur ne soit pas simplement regardé comme un guichet financier venant compenser des dommages répétitifs et inéluctables. Son rôle d'accompagnement dans la gestion des risques ne peut manquer de prendre de la consistance, en complément de sa vocation indemnitaire. Non pas seul bien sûr, car les acteurs publics et privés, collectivités publiques et entreprises du bâtiment, ont leur part dans ce travail. Mais sans une action d'ensemble, soyons convaincus que le réchauffement climatique aura raison de toute ingénierie purement financière. C'est cela aussi la protection de la clientèle.

Enfin, une dernière observation sur les publicités et communications commerciales de toutes natures.

Nous aurons l'honneur d'entendre à ce sujet en fin de matinée Madame Christine ALBANEL, présidente de l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP). Je mentionne seulement l'exemple du crédit à la consommation qui fera l'objet d'une présentation au cours de la matinée.

Sans attendre, je cède donc la place aux interventions du SGACPR qui ouvrent notre matinée.

Merci pour votre attention.