

Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes

Appel à contributions

Contexte

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'Autorité des marchés financiers (AMF), réunies au sein de leur **Pôle commun**, coordonnent leurs actions de veille des pratiques du marché et de prévention de la mauvaise commercialisation de produits et services financiers.

Dans un contexte d'évolution permanente de l'environnement financier – taux bas, apparition de nouveaux produits et de nouveaux acteurs – le Pôle commun a accru sa vigilance au regard des **populations les plus vulnérables**. Après une étude portant sur les relations entre mandataires judiciaires, majeurs protégés et établissements financiers, des travaux sur la **thématique des personnes vieillissantes** ont été engagés dès septembre 2017. Ils ont donné lieu à la production d'un rapport intitulé « *Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes : comment faire face au déclin cognitif des personnes âgées au sein de la relation-client ?* ». Ce rapport est une synthèse des travaux menés par le groupe de travail du Pôle commun pendant le premier semestre 2018. Cette analyse globale constitue une **première base de réflexion** sur les moyens d'améliorer l'expérience financière des personnes avançant en âge. Elle a vocation à nourrir des échanges avec les acteurs de la place financière par le biais d'un appel à contributions ouvert du 14 décembre 2018 au 15 février 2019.

La présente note vise à résumer les principales conclusions de l'étude du Pôle commun et à recueillir les commentaires des parties prenantes sur une série de questions, formulées ci-après.

Si vous souhaitez contribuer, nous vous invitons à télécharger le rapport à partir du site de l'AMF¹ ou de celui de l'ACPR² et à envoyer vos réponses – en fournissant des éléments de présentation de votre structure – aux adresses email suivantes :

- Direction de la communication de l'AMF : directiondelacomunication@amf-france.org
- Service de coordination de la Direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACPR : 2794-COORDINATION-UT@acpr.banque-france.fr

Démarche retenue

Les travaux du Pôle commun ont débuté par une **revue de la littérature existante**, couvrant notamment la définition de la notion de « *senior* », les données sociodémographiques, la psychologie du vieillissement et le comportement des personnes âgées face au digital, ainsi qu'une étude de la réglementation applicable. En parallèle, les équipes de l'AMF et de l'ACPR ont **rencontré des établissements bancaires et des compagnies d'assurance** afin de mieux connaître les pratiques commerciales à destination des seniors, notamment leur politique générale vis à vis de ces clients, leurs offres et les spécificités de la relation commerciale ainsi que les dispositifs déployés. L'objectif était d'identifier comment les établissements s'assurent du consentement éclairé de la personne vieillissante et de sa vigilance dans ses pratiques d'achat de produits financiers. Au vu de la complexité du sujet, ces premiers travaux du Pôle commun nécessitaient d'être complétés par un éclairage académique. Un partenariat de recherche a donc été conclu entre l'AMF, l'ACPR et la

¹ <https://www.amf-france.org/Publications/Consultations-publiques/Annee-en-cours>

² <https://acpr.banque-france.fr/liste-chronologique/documents-de-reflexion-de-lacpr>

Fondation du risque (FDR) de l'Institut Louis-Bachelier. Les recherches sont réalisées par Eric Bonsang, Professeur à l'Université Paris-Dauphine. Elles s'appuient sur la base de données SHARE (*Survey on Health, Ageing and Retirement in Europe*).

Question 1 : À quel titre avez-vous un intérêt particulier pour la question de la commercialisation auprès de clients âgés ?

Question 2 : Si vous êtes un acteur du secteur financier, quelles actions spécifiques menez-vous à destination de cette clientèle ? Si vous appartenez à une autre catégorie de répondants, avez-vous été amenés à mettre en œuvre des actions ou des outils vis-à-vis de cette population ? Si oui, dans quel cadre et de quel type ?

Viellissement et prise de décision financière : approches sociodémographique, psychologique et juridique

Dans le contexte actuel de vieillissement démographique, **la vulnérabilité des personnes âgées** constitue une préoccupation des pouvoirs publics mais aussi des professionnels du secteur financier, qui doivent adapter leurs offres et leurs procédures aux spécificités de cette clientèle. Une des premières difficultés réside dans la **définition même de « personne âgée »**. En effet, d'une part, cette définition ne repose sur aucune nomenclature officielle ; d'autre part, l'allongement de la durée de vie s'accompagne d'un **déplacement de la « séniorité »**. Les personnes d'un certain âge sont aujourd'hui en meilleure santé et se sentent plus en forme plus longtemps. La détermination d'un potentiel « *âge-seuil* » à partir duquel une personne peut être considérée comme « *âgée* » s'avère donc compliquée car **ces notions sont évolutives**. Pour les besoins de cette étude, le Pôle commun a fait le choix de travailler sur le **sous-segment des personnes âgées déjà en retraite**, de plus de 70 ans.

Question 3 : Sur la base de quels critères identifiez-vous la clientèle « *âgée* » ?

Si les **besoins des seniors** dépendent d'un ensemble de facteurs tels que leur tranche d'âge, leur catégorie socio-professionnelle, leur structure familiale, la majorité d'entre eux recherche de la **sécurité, du service, de la simplicité et de la sérénité**.

Une frange de cette population a tendance à se paupériser. En règle générale, les seniors détiennent **l'épargne de toute une vie** et ont donc relativement plus de moyens pour investir. Cependant, l'horizon de chacun, le souhait de préparer une éventuelle situation de diminution de l'autonomie, voire de dépendance et celui de transmettre à leurs descendants sont autant d'éléments qui nourrissent une aversion **au risque particulière chez les seniors, qui continuent à épargner**. Ces derniers ont ainsi un comportement plein de paradoxes vis-à-vis de leur argent. Les **nouvelles technologies** restent un défi pour les plus anciens.

Question 4 : Comment adapter les outils numériques aux besoins des personnes vieillissantes ?

Question 5 : Quel rôle joue le numérique dans l'inclusion des personnes vieillissantes ?

L'âge ne constitue en aucun cas un indicateur fiable des capacités de la personne. Parmi les personnes âgées de plus de 70 ans, peuvent ainsi être identifiées des personnes autonomes et en bonne santé et d'autres, plus fragiles ou vulnérables. Toutefois, le vieillissement « *normal* » est un **processus** qui s'accompagne généralement d'une modification des fonctions physiologiques et d'un affaiblissement graduel des facultés cognitives. C'est cette perte progressive des **habiletés mentales**

telles que la perception, l'attention, la concentration, la mémoire qui rend ces personnes particulièrement vulnérables.

Ainsi, bien que la **concomitance entre vieillesse et vulnérabilité ne soit pas automatique**, les **personnes d'un âge avancé** peuvent faire l'objet de mauvaises pratiques de commercialisation (conseil insuffisant, vente de produits non-nécessaires ou inadaptés), voire être victimes d'escroqueries. Cette situation a rendu nécessaire l'élaboration d'un **cadre juridique protecteur**. Les mécanismes juridiques existants visent, d'une part, à prévenir toute situation de maltraitance ou d'abus de la vulnérabilité des personnes âgées (exemple : abus de faiblesse, abus de confiance) et d'autre part, à partager ou déléguer la gestion des affaires financières à une personne de confiance lorsque c'est nécessaire (exemple : procuration, mandat de protection future).

Des protections existent donc à ce jour mais elles comportent des **limites**. Les dispositifs peuvent se révéler complexes à mettre en œuvre ou entraîner un sentiment de perte d'autonomie importante de la personne. Par ailleurs, ils couvrent imparfaitement les personnes se situant dans la **« zone grise »**, soit celles dont l'affaiblissement de la compréhension et donc du consentement éclairé n'a pas encore été détecté.

Au niveau européen, la réglementation s'est enrichie ces dernières années pour s'adapter aux nouvelles pratiques du secteur financier. En 2018, de nouvelles règles européennes de protection de la clientèle sont entrées en application. Les directives Marchés des instruments financiers 2 (MIF2) et Distribution en assurance (DDA) consacrent un principe nouveau, celui de la **gouvernance-produit** : les intérêts des clients doivent désormais être pris en compte tout au long de la vie du produit et placés au centre de l'acte commercial. Ces directives encadrent davantage la **fourniture du service de conseil**, afin d'éviter tout risque de distribution non-nécessaire ou inadaptée. La montée en puissance de cette approche **« centrée sur le consommateur »** est susceptible d'améliorer la prise en compte des spécificités de la clientèle vieillissante et de permettre la commercialisation de produits adaptés à leurs besoins.

Question 6 : Pensez-vous qu'il soit nécessaire de compléter le cadre juridique de protection des personnes âgées vulnérables ? Si oui, de quelle nature seraient ces compléments ?

Pratiques des établissements et initiatives de place

Grâce à leurs **outils de veille et aux résultats de leurs contrôles**, l'AMF et l'ACPR ont observé que les personnes vieillissantes sont trop souvent la cible d'arnaques et que des progrès restent à faire concernant l'information du client âgé lors de la vente de produits et services financiers. La mise en œuvre progressive des directives européennes MIF2 et DDA et des orientations de l'Autorité bancaire européenne³ est susceptible de s'accompagner d'une amélioration des pratiques en la matière. Ailleurs dans le monde, les régulateurs et superviseurs financiers mettent en œuvre de nombreuses actions visant à promouvoir la protection des publics vulnérables.

Les entretiens avec les banques et assureurs ont permis de constater que la protection de la clientèle âgée constitue un enjeu primordial dans chaque établissement. Afin de gérer les personnes qui se situent dans la **« zone grise »** entre capacité amoindrie et incapacité totale, les professionnels du secteur ont mis en place des limites de commercialisation, des procédures spécifiques de souscription, des formations à destination des conseillers, des alertes et contrôles récurrents ou spécifiques et d'autres actions ad hoc, tout en évitant, autant que faire se peut, les discriminations à

³https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1412678/EBA-GL-2015-18+Guidelines+on+product+oversight+and+Governance_FR.pdf/5bb3067c-2dda-403f-88fe-15d5631c0fea

raison de l'âge. Ils engagent également des réflexions liées à des problématiques plus larges liées au vieillissement, à l'exclusion sociale ou au numérique.

Question 7 : La commercialisation de produits et services financiers aux personnes âgées s'accompagne-t-elle de difficultés particulières ?

Question 8 : Quelles initiatives décrites dans le rapport vous paraissent les plus pertinentes ? Les moins pertinentes ?

Question 9 : Avez-vous mis en place d'autres dispositifs spécifiques au sein de votre établissement pour la gestion de la clientèle âgée ?

Question 10 : Des outils pédagogiques à destination des clients âgés, de leurs proches ou des conseillers devraient-ils être mis en place ? Si oui, quelle forme devraient-ils prendre ? Quel contenu serait indispensable ?

Travaux académiques sur le comportement financier des personnes âgées

L'objectif de la première phase des travaux de recherche conduits par la Fondation du risque est de mieux cerner les conséquences du vieillissement sur la prise de décision financière. Une revue de la littérature académique et un travail de croisement de données à partir de la base de données SHARE (*Survey on Health, Ageing and Retirement in Europe*) ont permis de mieux comprendre l'impact financier de **l'altération de l'intelligence fluide et du processus décisionnel des personnes âgées**. L'identification de critères de vulnérabilité spécifiques permettra d'élaborer un modèle théorique qui pourra constituer un outil au service des établissements afin qu'ils soient en mesure d'apprécier la vulnérabilité d'un client.

Prochaines étapes

Les travaux du groupe de travail du Pôle commun sur les personnes vieillissantes se poursuivront sur 2019. À l'issue de la période de consultation à la mi-février 2019, le groupe de travail prendra connaissance des contributions reçues. Elles nourriront la suite de la réflexion des superviseurs. En 2019, le deuxième volet des travaux de recherche sera également enclenché ; il fera l'objet d'une convention dédiée. **Après avoir construit un modèle permettant d'identifier quelques marqueurs de vulnérabilité pertinents**, il s'agira de tester les marqueurs de vulnérabilité dégagés de l'analyse de la base SHARE avec les données réelles d'établissements volontaires, afin de vérifier la validité des conclusions de la première phase de l'étude. Plusieurs établissements ont déjà fait part de leur souhait de participer à cette deuxième étape. Les établissements intéressés peuvent manifester leur intérêt **jusqu'au 31 janvier 2019**.

En complément, des **entretiens individuels avec des personnes âgées en situation de vulnérabilité** pourraient permettre à l'ACPR et à l'AMF de compléter l'analyse avec des données qualitatives.

Dans un dernier temps, si cela semble nécessaire, il est envisagé de **proposer des pistes d'action** afin de sensibiliser les parties prenantes à ces enjeux et de réduire les risques de mauvaise commercialisation, au travers des moyens qui seront jugés les plus pertinents (doctrine des Autorités, communication institutionnelle, outils pédagogiques...).

Question 11 : Souhaitez-vous prendre part au deuxième volet du projet de recherche AMF/ACPR/Fondation du risque ?

Question 12 : Avez-vous d'autres remarques sur l'étude menée par le groupe de travail ?