



# **PRATIQUES DE COMMERCIALISATION ET POPULATIONS VIEILLISSANTES**

---

**COMMENT FAIRE FACE AU DECLIN COGNITIF  
DES PERSONNES AGEES DANS LE CADRE DE  
LA RELATION-CLIENT**

Décembre 2018

## Avant-propos

### Présentation et appel à contributions

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, digitalisation – le Pôle commun a accru sa vigilance vis-à-vis des populations les plus vulnérables et a fait de la protection de cette clientèle un de ses objectifs. Il mène, à ce titre, des études et des réflexions afin de permettre à la Place financière de mieux prendre en compte les spécificités de ces segments de clientèle.

Ainsi, après une première étude portant sur les majeurs protégés, des travaux sur la thématique des personnes vieillissantes ont été engagés ; ils font l'objet de la présente publication.

Cette note est mise en ligne sur les sites des deux autorités et soumise à consultation publique, en vue de recueillir le plus largement possible des informations sur les pratiques et d'enrichir l'approche de ce sujet délicat.

Si vous souhaitez contribuer ou commenter cette publication, nous vous invitons à télécharger sur le site de l'AMF<sup>1</sup> ou de l'ACPR<sup>2</sup> et à adresser votre contribution – en fournissant, en tête de réponse, des éléments de présentation de votre structure – aux adresses email suivantes :

- Direction de la communication de l'AMF : [directiondelacomunication@amf-france.org](mailto: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](mailto:2794-COORDINATION-UT@acpr.banque-france.fr)

### Avertissement

Cette étude a été coordonnée par la Direction des relations avec les épargnants (DREP) de l'AMF et la Direction du contrôle des pratiques commerciales (DCPC) de l'ACPR. Elle repose sur l'utilisation de sources considérées comme fiables mais dont l'exhaustivité et l'exactitude ne peuvent être garanties.

### Auteurs

Pour l'AMF : Cécilia Lhoste et Sabrina Ouaddani

Pour l'ACPR : Jade Al Yahya, Virginie Bouharira et Marie Etter

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

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

## Chercheur

Eric Bonsang est Professeur des universités associé en économie à l'Université Paris-Dauphine, Chercheur associé au *Robert N. Butler Columbia Ageing Center (Columbia University, Etats-Unis)*, au *Centre for Fertility and Health (Norwegian Institute of Public Health, Norvège)*, au *Research Centre for Education and the Labour Market (Maastricht University, Pays-Bas)* et au *Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement (Netspar, Pays-Bas)*.

## Remerciements

Le Pôle commun ACPR-AMF souhaite remercier :

- Son partenaire, l'Institut Louis Bachelier, dont notamment le chercheur Eric Bonsang ;
- Les professionnels rencontrés, issus de réseaux bancaires, de compagnies d'assurance et d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, pour leurs échanges constructifs ;
- Les associations de consommateurs, pour les informations remontées du terrain ;
- Les professionnels du vieillissement et docteurs en gériatrie, pour leur apport d'expertise ;
- Les professionnels du droit, pour leurs éclairages réglementaires.

# Sommaire

---

## Genèse du projet et démarche adoptée

### 1. Vieillesse et prise de décision financière

#### 1.1. Seniors et vulnérabilité : contexte et enjeux

- 1.1.1. Éléments sociodémographiques
- 1.1.2. Définitions de la séniorité
- 1.1.3. Caractéristiques du vieillissement

#### 1.2. Comportements d'épargne et d'investissement des seniors

- 1.2.1. Approche par les besoins des seniors
- 1.2.2. Les placements financiers des seniors
- 1.2.3. Les seniors et le digital

#### 1.3. Capacités cognitives et processus décisionnel des seniors

- 1.3.1. Les conséquences du vieillissement sur les capacités cognitives
- 1.3.2. Les éventuelles difficultés psychologiques des personnes vieillissantes
- 1.3.3. Les principaux risques rencontrés dans la commercialisation de produits et services financiers

### 2. Quel(s) cadre(s) juridique(s) pour la protection des seniors ?

#### 2.1. Un cadre juridique français protecteur, qui ne traite cependant pas spécifiquement la question de la « zone grise »

- 2.1.1. La condamnation de l'abus de faiblesse et de l'abus de confiance
- 2.1.2. Les solutions pour protéger ses intérêts à long terme
- 2.1.3. Des règles protectrices des clients spécifiques au secteur financier

#### 2.2. Une nouvelle approche « centrée sur le consommateur » consacrée par les directives européennes qui renforce la protection de tous les clients, dont les consommateurs vulnérables

- 2.2.1. L'obligation générale d'agir dans le meilleur intérêt des clients
- 2.2.2. Le principe de gouvernance-produit et la prise en compte de l'intérêt des clients tout au long de la vie du produit
- 2.2.3. Des exigences renforcées en matière de conseil et d'adéquation du produit vendu avec les besoins du client

### 3. Observation des pratiques en France et à l'international : quelle gestion de la clientèle âgée par les établissements, quelles initiatives des pouvoirs publics ?

#### 3.1. Constats des superviseurs sur les pratiques des établissements

#### 3.2. Observations générales tirées des entretiens avec les établissements

#### 3.3. Pratiques des professionnels et initiatives de Place

##### 3.3.1. Des limites de commercialisation

##### 3.3.2. Des dispositifs et procédures spécifiques à destination de cette clientèle

##### 3.3.3. Des alertes et contrôles dédiés

##### 3.3.4. Un engagement plus large sur les difficultés rencontrées par cette population

##### 3.3.5. Des réflexions en cours sur des produits et services dédiés

#### 3.4. Quelles initiatives plus générales en France et ailleurs dans le monde ?

### 4. Les travaux de recherche académique de la chaire Santé de l'université Paris Dauphine

Conclusion

Bibliographie

## PRATIQUES DE COMMERCIALISATION ET POPULATIONS VIEILLISSANTES COMMENT FAIRE FACE AU DECLIN COGNITIF DES PERSONNES AGEES DANS LE CADRE DE LA RELATION CLIENT

### Genèse du projet et démarche adoptée

#### Genèse du projet

L'ACPR veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes morales soumises à son contrôle, organismes des secteurs de la banque et de l'assurance. Les missions de l'ACPR sont définies par l'article L. 612-1 du code monétaire et financier. L'AMF régule les acteurs et produits de la place financière française. Elle réglemente, autorise, surveille et, lorsque nécessaire, contrôle, enquête et sanctionne. Elle veille également à la bonne information des investisseurs et les accompagne, en cas de besoin, grâce à son dispositif de médiation. L'AMF a pour missions de veiller à la protection de l'épargne investie dans les produits financiers, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés financiers.

Ainsi, la protection de la clientèle constitue un enjeu majeur pour les deux autorités. Afin de mener à bien cette mission commune, un Pôle commun à l'ACPR et à l'AMF a été créé en 2010. Il a pour vocation la coordination des propositions de priorités de contrôle des deux autorités, la veille sur les pratiques commerciales, la surveillance des campagnes publicitaires et la mise en place d'un point d'entrée commun aux clients du secteur financier.

Dès 2016, le Pôle commun a souhaité engager des travaux sur les populations vulnérables afin de comprendre les difficultés auxquelles ces dernières font face dans leur consommation de produits et services financiers, ainsi que les pratiques des établissements à destination de ces populations.

Ces travaux ont d'abord porté sur les **majeurs protégés**<sup>3</sup> et les mandataires judiciaires. Une enquête menée auprès des établissements financiers et des mandataires judiciaires a révélé un bon niveau de satisfaction globale quant aux relations qu'ils entretiennent. L'accès des personnes protégées aux services des agences bancaires et la connaissance des procédures spécifiques de protection par les personnels des banques ont été cependant relevés comme de possibles points d'amélioration. Plus largement, le démarchage pour le crédit, l'assurance ou les produits d'investissement est apparu comme une préoccupation majeure des mandataires judiciaires<sup>4</sup>. En outre, la dématérialisation et la digitalisation des processus financiers semblent susceptibles de créer des situations d'iniquité pour cette clientèle. L'accès aux opérations courantes et la prise en compte des autres conséquences

<sup>3</sup> <https://acpr.banque-france.fr/banques-et-majeurs-proteges-le-pole-commun-acpr-amf-presente-les-resultats-de-son-enquete>

<sup>4</sup> Le démarchage réalisé auprès des personnes protégées est un sujet qui préoccupe les mandataires judiciaires : 75% des mandataires estiment que les personnes protégées sont directement démarchées dans le domaine du crédit, 66% en moyenne dans celui de l'assurance, 30% dans celui des instruments financiers régulés mais aussi 31% dans les très risqués biens divers à promesse de rendement. Or, les établissements indiquent généralement qu'ils ne démarchent pas directement ou via leurs filiales spécialisées les personnes protégées ou leurs mandataires. 78% des mandataires estiment que la vente de produits par démarchage comporte un risque. Les incitations commerciales, de la part des banques au profit des mandataires, pour la souscription de produits au nom des personnes protégées, est une pratique qui, selon les mandataires, n'aurait pas totalement disparu.

connues de la fracture numérique (accès aux offres et impacts sur les frais) sont des points essentiels pour limiter la vulnérabilité de ces personnes. Les superviseurs ont souhaité sensibiliser les différentes parties prenantes à ces problématiques, avec le relais du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)<sup>5</sup> devant lequel les conclusions de cette étude ont été présentées le 21 décembre 2017.

Compte tenu des évolutions démographiques annoncées, des résultats de contrôles des autorités<sup>6</sup> et des difficultés rencontrées par les établissements sur les problématiques relatives au vieillissement, l'AMF et l'ACPR ont souhaité réfléchir aux moyens de prévenir les risques de mauvaise commercialisation de produits financiers auprès des personnes âgées. Un **groupe de travail « Populations vieillissantes »**, composé de représentants des deux autorités, a donc été constitué en septembre 2017.

### Périmètre choisi et démarche retenue

L'objectif des travaux est de prévenir les situations de mauvaise commercialisation vis-à-vis des populations vieillissantes se trouvant en situation de vulnérabilité. Les travaux visent notamment à identifier des marqueurs de vulnérabilité spécifiques à cette population en situation d'achat et de vente de produits bancaires et financiers, afin de s'assurer de la protection de ces clientèles et de leur épargne.

Les autorités ont fait le choix de ne pas aborder les problématiques d'abus de confiance ou d'abus de faiblesse qui ne relèvent pas de leur champ de compétence<sup>7</sup>. La réflexion a porté sur la relation entre personnes âgées et conseillers ou intermédiaires financiers, notamment à travers un double prisme :

- La prévention des mauvaises pratiques de commercialisation ;
- La protection des personnes âgées vulnérables face aux pratiques commerciales frauduleuses ou simplement inadaptées.

La **démarche retenue** par le groupe de travail a été progressive. Il s'agissait, en premier lieu, de faire l'inventaire des informations existantes et disponibles sur le sujet. Un travail d'analyse des données socio-démographiques, psychologiques et du cadre juridique a donc été mené. Des entretiens avec les professionnels de la Place ont ensuite été organisés pour identifier les difficultés rencontrées dans la gestion de ce segment de clientèle et les réponses, organisations et procédures apportées par les établissements.

La catégorie des « *seniors* » étant large et disparate, le groupe de travail a fait le choix d'orienter plus précisément ses travaux sur le **sous-segment des personnes âgées déjà à la retraite**, de plus de 65 ans.

<sup>5</sup> Publication du rapport annuel 2017 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire : <https://www.banque-france.fr/communique-de-presse/publication-du-rapport-annuel-2017-de-lobservatoire-de-linclusion-bancaire>

<sup>6</sup> Par exemple, des contrôles menés par l'AMF sur la distribution de certains produits complexes ou de très long terme à des personnes d'un âge avancé ont confirmé la nécessité de progresser en la matière (cf. publication de la synthèse des bonnes et mauvaises pratiques observées lors de contrôles portant sur la commercialisation de différents instruments financiers auprès d'une population d'un âge avancé, le 10 juillet 2018).

<sup>7</sup> Ce rapport revient simplement sur les définitions de l'abus de faiblesse et de confiance, sur les conditions à réunir afin de pouvoir qualifier une pratique d'abus de faiblesse ou de confiance et sur les peines encourues. Ce sont néanmoins des délits sanctionnés par la loi et qui doivent faire l'objet d'une plainte auprès de la Direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. L'ACPR et l'AMF sont donc incompétentes sur ce sujet.

Le **périmètre des produits analysés** concerne à la fois l'épargne financière (placements financiers, assurance vie, etc.) et les dettes (accès au crédit). Cette approche patrimoniale exclut, de fait, les produits assurantiels non-vie de type santé, dépendance et obsèques ainsi que les thèmes relatifs à l'inclusion bancaire et aux moyens de paiement.

L'une des conclusions intermédiaires des travaux est **que le seul critère de l'âge ne suffit pas pour présumer d'une vulnérabilité particulière**. En revanche, le processus de vieillissement et ses conséquences en matière de capacité de décision financière se sont imposés rapidement comme une piste à approfondir. Cette approche présente l'avantage d'être innovante par rapport aux travaux déjà existants sur les personnes âgées vulnérables, car elle s'intéresse plus particulièrement au « **moment de bascule** » dans la vie d'une personne âgée entre un état de pleine capacité mentale et un amoindrissement de celle-ci, voire d'une incapacité ou d'une dépendance. L'altération de l'aptitude à prendre des décisions rationnelles peut se faire progressivement sans que l'interlocuteur commercial ou la personne elle-même en soient conscients. Les personnes qui se situent dans cette « **zone grise** » ne bénéficient pas de protection particulière, les dispositifs existants ne s'attachant qu'à régir les situations dans lesquelles une incapacité a déjà été repérée et déclarée.

Dans le présent rapport, la **notion de « commercialisation de produits financiers »** couvre tout acte lié à la commercialisation, allant de la contractualisation d'un produit, en passant par la vie du contrat comme les décisions d'arbitrage, jusqu'à la clôture du contrat. Dans certains cas, l'altération des capacités cognitives des personnes ou certains moments de bascule comme la perte du conjoint, peuvent dégrader la capacité à comprendre les produits et modifier le profil du client établi au départ.

## Planning des travaux

Les travaux du groupe de travail « *Populations vieillissantes* » du Pôle commun ont débuté en septembre 2017 par une **revue de la littérature existante**, couvrant notamment la définition de la notion de « *senior* », les données socio-démographiques, la psychologie du vieillissement et le comportement des personnes âgées face au digital, ainsi qu'une étude de la réglementation applicable.

Au cours du premier semestre 2018, l'AMF et l'ACPR ont également **rencontré des établissements bancaires, une compagnie d'assurance et un intermédiaire en opérations de banque et de services de paiement (IOBSP)** afin d'échanger sur leur politique générale relative aux seniors, leurs offres dédiées, les relations entretenues avec cette population ainsi que les dispositifs déployés vis-à-vis de cette clientèle. L'objectif était de compléter l'approche théorique par des données de terrain, de comprendre comment les établissements appréhendent la relation commerciale avec les personnes vieillissantes, et de recenser les techniques et outils des professionnels visant à s'assurer du consentement éclairé de la personne lors de l'achat de produits financiers.

Ce rapport a vocation à constituer une première base de réflexion. Sa publication pour appel à contributions vise à enrichir l'analyse grâce aux différents retours d'expérience, tant de la part des établissements financiers et assurantiels que des associations de consommateurs ou toute autre partie prenante.



## Perspectives académiques

Au vu de la complexité du sujet et du caractère novateur de l'approche retenue, ces **premiers travaux** du Pôle commun nécessitaient d'être complétés par un éclairage académique. Des travaux de recherche universitaire sont en effet à même de produire des résultats robustes sur les conséquences du vieillissement sur la prise de décision financière.

Ces **recherches** font l'objet d'un partenariat entre la Fondation du risque (FDR) de l'Institut Louis-Bachelier, l'AMF et l'ACPR et sont réalisées par Eric Bonsang<sup>8</sup>, Professeur à l'Université Paris-Dauphine. Elles s'appuient sur la base de données SHARE (*Survey on Health, Ageing and Retirement in Europe*).

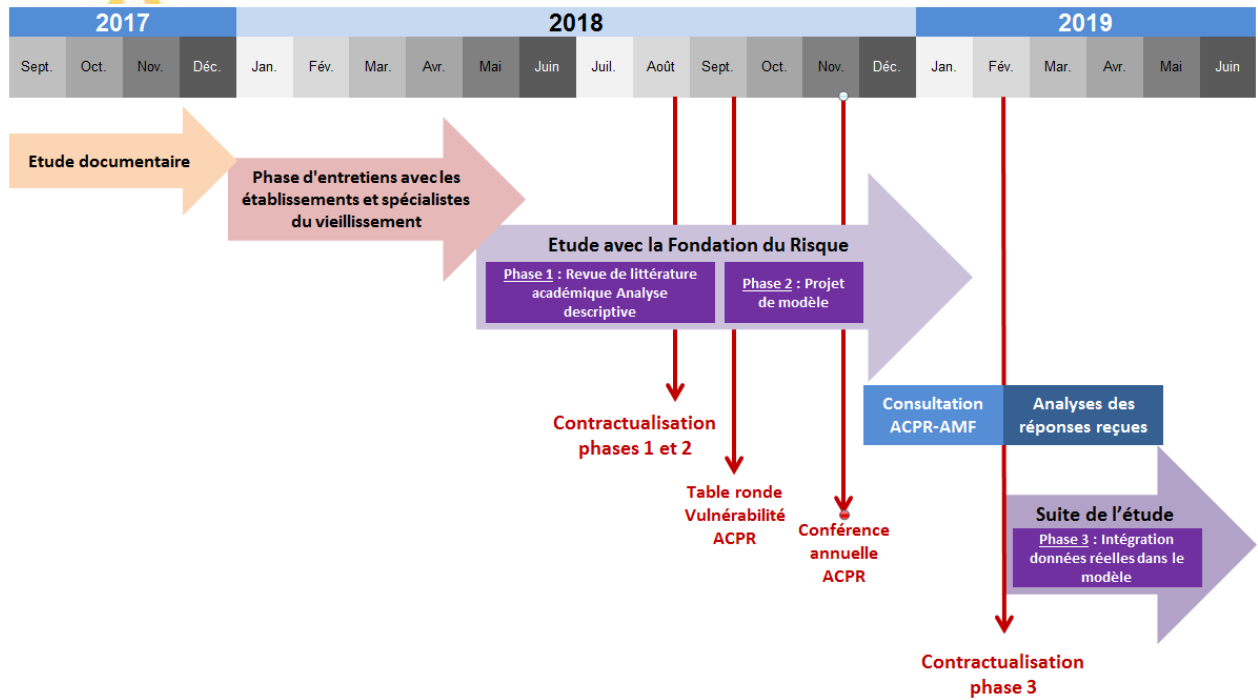
**SHARE**<sup>9</sup> regroupe des données micro-économiques anonymisées sur la santé, le statut socio-économique, les réseaux sociaux et familiaux des personnes de plus de 50 ans en Europe (80 000 européens depuis 2004). Créée en 2002 en réponse à un appel de la Commission européenne pour constituer, en coopération avec les États membres, une enquête longitudinale, internationale et multidisciplinaire sur le vieillissement, elle comporte une grande variété de données allant de la situation personnelle des individus à leur situation financière (revenus, actifs financiers et patrimoine) en passant par leurs capacités cognitives.

Une revue de la **littérature académique**, permettant d'identifier les conclusions et postulats déjà démontrés par d'autres chercheurs, et une **analyse descriptive** fondée sur les données SHARE, sont présentées dans la dernière partie de ce rapport. Ces travaux seront complétés par la suite, par des **analyses économétriques** afin, à partir de théories prédéfinies, de constituer un modèle économétriquement testable. Ce dernier sera en effet testé *in concreto* à l'aide des données détenues par les établissements qui souhaiteront s'associer à cette recherche. Ce volet, qui se déroulera en 2019, permettra alors d'apprécier la vulnérabilité d'une personne grâce à l'application d'un faisceau d'indices.

---

<sup>8</sup> Eric Bonsang est Professeur des universités associé en économie à l'Université Paris-Dauphine. Ses domaines de recherche portent sur l'économie du vieillissement, l'économie de la santé, la microéconométrie appliquée et l'économie du travail et de la démographie. Ses recherches actuelles s'intéressent principalement à l'organisation de soins de longue durée pour les personnes âgées, aux causes et conséquences du vieillissement cognitif et au bien-être des personnes âgées.

<sup>9</sup> <http://share.dauphine.fr/>



## 1. Vieillesse et prise de décision financière

### 1.1 Seniors et vulnérabilité : contexte et enjeux

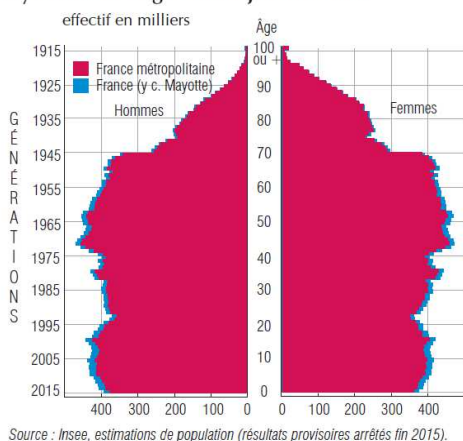
#### Éléments-clés

Dans le contexte actuel de vieillissement démographique, lié notamment à un allongement de la durée de vie, **la vulnérabilité des personnes âgées** constitue une préoccupation des pouvoirs publics mais aussi des professionnels du secteur financier, qui doivent adapter leurs offres, leurs procédures et leurs pratiques aux spécificités de cette clientèle. Une des premières difficultés réside dans la définition même de « *personne âgée* » et dans la recherche de caractéristiques ou comportements types en matière de consommation de produits financiers. L'identification de ces derniers peut permettre de dégager des facteurs de vulnérabilité et d'agir en prévention, afin d'éviter tout préjudice potentiel pour le client âgé.

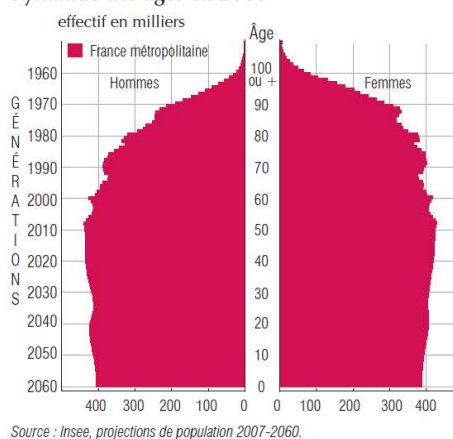
#### 1.1.1 Éléments socio-démographiques

Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, les individus de 65 ans et plus représentaient 19,6 % de la population française, contre 18,8 % au 1<sup>er</sup> janvier 2016 et 16,4 % en 2006. Au sein de l'Union européenne (UE), le constat est similaire, la proportion des personnes de 65 ans et plus passant de 16,8% à 19,2% entre 2006 et 2016. Le vieillissement de la population s'observe donc en France et dans l'ensemble de l'UE. Toutefois, la part des seniors (personnes de plus de 65 ans) au sein de la population y est légèrement plus élevée qu'en France.

Pyramide des âges au 1<sup>er</sup> janvier 2016



Pyramide des âges en 2060



La proportion de Français âgés de plus de 75 ans passera d'un peu plus de 9% en 2020 à près de 15% en 2040.

### Projection de population par grand groupe d'âges

en %

	Population au 1 <sup>er</sup> janvier en millions	Moins de 20 ans	20 ans à 59 ans	60 ans à 74 ans	75 ans ou plus
2020	66,0	23,9	49,6	17,0	9,4
2025	67,3	23,5	48,4	17,2	10,9
2030	68,5	23,0	47,5	17,1	12,3
2035	69,7	22,6	46,7	17,1	13,6
2040	70,7	22,4	46,6	16,3	14,7
2050	72,3	22,3	45,9	15,9	16,0
2060	73,6	22,1	45,8	15,9	16,2

Champ : France métropolitaine.

Source : Insee, scénario central des projections de population 2007-2060.

#### 1.1.2 Définitions de la séniorité

La définition de « *senior* » pose en elle-même une difficulté, car elle ne repose sur aucune nomenclature officielle. Par défaut, cette notion est souvent associée à l'atteinte d'un certain âge, qui varie en fonction des domaines : sportif, travail, vie sociale. En France, l'âge de **60 ans** a longtemps été associé à l'âge légal de départ en retraite<sup>10</sup>. Il est souvent pris en référence pour parler de seniors ou de personnes âgées.

Cependant, ces notions sont évolutives. Le recul de l'âge légal de départ à la retraite – avec en outre la possibilité pour un salarié de travailler de sa propre initiative jusqu'à 70 ans – et l'amélioration de l'état de santé des personnes âgées semblent emporter un déplacement de la « *séniorité* ».

Pour l'Organisation mondiale de la santé (OMS), l'âge de 60 ans détermine le point de départ du vieillissement de la personne. En effet, « à l'âge de 60 ans, la charge principale des déficiences et de la mortalité résulte des altérations liées à l'âge : perte auditive, visuelle, et mobilité réduite et aux maladies non transmissibles, notamment maladies cardiaques, accidents vasculaires cérébraux, affections respiratoires et chroniques, cancer et démence »<sup>11</sup>. Toutefois, cette définition est par nature globale et ne tient pas compte des disparités liées aux niveaux de développement du pays concerné (niveau de richesse, qualité des systèmes d'éducation, d'emploi, de santé notamment).

Pour autant, sur le plan individuel, si l'âge est un moyen d'exprimer la longévité d'une personne depuis sa naissance, **il ne constitue en aucun cas un indicateur fiable des capacités de la personne**. Parmi les personnes âgées de plus de 60 ans, se trouvent naturellement de très nombreuses personnes autonomes et en bonne santé et d'autres plus fragiles ou vulnérables.

#### 1.1.3 Caractéristiques du vieillissement

La notion de « *vieillesse* » est, elle aussi, souvent perçue sous l'angle du déclin physiologique qui l'accompagne. Or, le vieillissement ne se résume pas à cela. Dans certaines cultures par exemple, le grand âge est synonyme de sagesse, l'expérience acquise pouvant venir compenser favorablement les effets physiques et physiologiques du vieillissement.

<sup>10</sup> Les ordonnances de 1945 instaurent le régime de répartition et fixent l'âge légal de la retraite à 65 ans. En 1982, une ordonnance fixe l'âge légal de la retraite à 60 ans à compter du 1<sup>er</sup> avril 1983. En 2010, l'âge légal d'ouverture des droits à la retraite est porté de 60 à 62 ans et l'âge maximum de départ à la retraite de 65 à 67 ans.

<sup>11</sup> OMS, Rapport mondial sur le vieillissement et la santé, 2016, p30

Le vieillissement reste cependant un **processus biologique naturel et progressif** qui entraîne une modification des fonctions physiologiques, un affaiblissement des facultés cérébrales et une certaine diminution des relations sociales liée à l'arrêt de l'activité professionnelle.

Cependant, la vieillesse est différente d'une personne à l'autre : le vieillissement physiologique n'est pas strictement lié à l'âge biologique. Ainsi, telle personne est incontestablement « *vieille* » à 70 ans, alors que telle autre porte gaillardement ses 90 ans. Il est par conséquent établi que l'âge ne peut être le seul facteur permettant d'évaluer si la personne est en capacité de gérer seule ses affaires ou non. Le métabolisme de la personne, certains facteurs héréditaires, son état de santé mais aussi son environnement social influencent le processus normal de vieillissement. Aussi, aborder les questions de protection de ces personnes davantage en fonction de leur vulnérabilité que de l'atteinte d'un âge prédéterminé apparaît plus opportun.

Si le droit français ne définit pas la notion de « **vulnérabilité** », dans le langage courant, cette notion fait référence à la **faiblesse d'une personne par rapport à une autre**. L'article 223-15-2 du code pénal fait référence à six états de faiblesse physique ou mentale permettant de caractériser la vulnérabilité : l'âge, la maladie, l'infirmité, la déficience physique ou psychique et la grossesse. Néanmoins, cette vulnérabilité doit atteindre un certain degré pour être prise en compte juridiquement, ce qui explique l'usage du terme « **particulière vulnérabilité** » dans l'article précité.

Une possible définition éthique de la vulnérabilité considérerait comme vulnérables les personnes dont l'autonomie, la dignité et l'intégrité sont menacées, on peut considérer que les personnes âgées, lorsqu'elles sont confrontées au déclin fonctionnel, aux maladies chroniques invalidantes et à la perte de rôle social, ci-dessus évoqués, sont susceptibles de présenter un risque de vulnérabilité.

Les professionnels du secteur financier font face, dans les relations commerciales quotidiennes, à des personnes âgées devant prendre des décisions financières plus ou moins importantes. Compte tenu des obligations de protection de la clientèle qui leur incombent, la question de la capacité de ces personnes à contractualiser, et, au-delà, à **protéger leurs propres intérêts**, se pose véritablement. Cela justifie qu'une telle réflexion soit menée au sein du Pôle commun ACPR-AMF, en lien avec la Place financière.

Pour traiter la question de la commercialisation, il est nécessaire d'appréhender les besoins des seniors, leurs comportements d'épargne et de comprendre les conséquences du vieillissement sur leurs décisions d'achat.

## 1.2 Comportements d'épargne et d'investissement des seniors

### Éléments clés

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, notamment les femmes, a tendance à se paupériser. Toutefois, 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 dépendance et celui de transmettre à ses descendants sont autant d'éléments qui nourrissent une **aversion au risque particulière chez les seniors**. Ces derniers sont susceptibles d'avoir ainsi un comportement parfois paradoxal vis-à-vis de leur argent. Les **nouvelles technologies** restent par ailleurs un défi pour les plus anciens.

### 1.2.1 Approche par les besoins des seniors

Les démarches marketing s'intéressent à la population des seniors, segment plus large que celui sur lequel porte l'étude. Leurs besoins, aspirations et activités ne sont naturellement pas identiques. Au sein de la catégorie large des « *seniors* », plusieurs sous-catégories peuvent être identifiées – mais cette sous-segmentation diffère en fonction des études. Il n'en demeure pas moins que **les besoins et comportements de consommation des seniors évoluent globalement en fonction des générations et de leur avancée en âge**.

Sans prendre en compte toutes les nuances de situations individuelles très variées, certains constats généraux peuvent être tirés :

- Les 50-64 ans possèdent un pouvoir d'achat relativement fort et rencontrent peu de problèmes de santé. Ils aident financièrement leurs enfants et leurs parents.
- Les 65-74 ans sont des retraités en général affranchis de toute contrainte professionnelle et familiale, et leurs emprunts sont souvent remboursés ; ils entendent, pour les plus aisés, profiter pleinement de la vie mais ont, en réalité, des profils de consommation très hétérogènes.
- Enfin, les « *ainés* » de plus de 75 ans rencontrent davantage de problématiques de santé et de dépendance, ce qui a des conséquences sur leurs comportements de consommation.

**L'augmentation de la population senior** s'accompagne d'enjeux économiques non négligeables. En effet, 54% des dépenses de consommation réalisées en France en 2015 émanaient des plus de 55 ans<sup>12</sup> ; cette donnée est à mettre en perspective avec le fait qu'en 2050, un habitant sur trois sera âgé de 60 ans ou plus, contre un sur cinq en 2005<sup>13</sup>. La consommation des plus de 65 ans tend à diminuer avec l'âge, mais les prochaines générations de seniors, qui bénéficieront d'une espérance

<sup>12</sup> Selon les résultats d'une étude socio-psychologique sur les plus de 55 ans en France réalisée par un cabinet de conseil en stratégie marketing Adjuvance.

<sup>13</sup> Projections de population pour la France métropolitaine à l'horizon 2050 – Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).



de vie plus longue et en bonne santé, disposeront d'une offre dédiée plus large et consommeront globalement plus longtemps que les générations précédentes<sup>14</sup>.

De manière générale, les seniors sont plus aisés que les autres segments de la population française. Même si leurs revenus sont plus faibles, leur **patrimoine reste plus élevé** du fait de leur détention de produits financiers et de biens immobiliers accumulés au cours de leur vie. Cette moyenne recouvre toutefois des situations disparates, en fonction notamment des catégories socio-professionnelles et du niveau d'étude des personnes.

La **paupérisation d'une partie des plus de 65 ans** tend par ailleurs à s'amplifier. Celle-ci concerne davantage les femmes<sup>15</sup> seules : selon une enquête portant sur les revenus et le patrimoine des ménages, réalisée en 2018 par l'Insee, parmi les plus de 65 ans, 10,9% des femmes seules vivent ainsi en-dessous du seuil de pauvreté (contre 9,2% des hommes seuls de plus de 65 ans).

### 1.2.2 Les placements financiers des seniors<sup>16</sup>

Le **niveau de vie durant la retraite et la dépendance** constituent deux sources d'incertitudes majeures pour les seniors. Pour y faire face, une part d'entre eux est ainsi amenée à poursuivre le processus de constitution du patrimoine aux âges les plus avancés de la vie. Si les seniors continuent généralement à épargner, c'est aussi fondamentalement pour répondre à une éventuelle diminution d'autonomie future : plus de la moitié des seniors disent ainsi craindre de « *se retrouver à la charge de leurs enfants ou de leurs proches* ». Pour eux, la détention du logement constitue un élément central de sécurité pour l'avenir.

Les seniors représentent 21,6%<sup>17</sup> des 5% des personnes les plus aisées. Cette surreprésentation est plus marquée (23,2%) quand le fait d'être **propriétaire de sa résidence principale** est pris en compte dans la mesure du niveau de vie. Les personnes âgées sont en effet plus souvent propriétaires que le reste de la population.

**L'immobilier** est majoritairement considéré comme un « *bon placement* » par les 50-65 ans, tandis que moins de 30% des plus de 70 ans sont de cet avis. Cette évolution des perceptions renvoie également à des pratiques patrimoniales qui se modifient nettement avec l'avancée en âge. Pour la personne vieillissante, l'immobilier peut devenir davantage une source de contraintes, notamment en termes d'entretien ou de gestion. Ainsi, 12% des 65-75 ans envisagent de vendre un bien. Pour eux, les motifs d'une telle opération renvoient principalement à un souci de commodité (« *se simplifier la vie* ») et à des arbitrages financiers (« *alléger ses charges* », « *pouvoir faire face à des dépenses* »), alors que pour les moins de 65 ans, les intentions de vente s'accompagnent majoritairement d'un projet de nouvelle acquisition (logement plus fonctionnel, changement de région, agrandissement, résidence secondaire, etc.). Si la détention de la résidence principale conserve sa vocation centrale de sécurisation, même au grand-âge, la conservation des biens

<sup>14</sup> Cahier de recherche du Credoc « *Comment consomment les seniors* », Décembre 2012, <http://www.credoc.fr/pdf/Rech/C296.pdf>

<sup>15</sup> Les femmes de la génération senior n'ont pas toujours travaillé « *officiellement* » (travail non déclaré dans l'entreprise familiale, femmes au foyer). Leur retraite est faible ou inexistante et au décès de leur conjoint, les pensions de réversion, lorsqu'elles existent, sont faibles. Avec l'augmentation du travail salarié et la normalisation de la place de la femme dans l'entreprise, ce phénomène diminue, même si la question de l'inégalité des salaires (et donc des retraites) n'est pas résolue.

<sup>16</sup> Gérontologie et Société - n° 117 - juin 2006

<sup>17</sup> Les revenus et le patrimoine des ménages, Insee, édition 2018

immobiliers ou fonciers est mise en balance après 65-70 ans, avec la recherche d'une plus grande liquidité du patrimoine en prévision de la vieillesse, voire d'une transmission ultérieure.

Par ailleurs, les seniors conservent souvent un **portefeuille de valeurs mobilières** constitué une ou deux décennies plus tôt par eux-mêmes ou par leur conjoint disparu. Malgré leur aversion au risque, la part des valeurs mobilières dans leur patrimoine fléchit donc très peu avec l'âge au-delà de 70 ans. En effet, ces produits d'épargne, destinés à une opération immobilière future, perdent de leur attrait pour les seniors. Lorsqu'elle devient liquide, cette épargne est à un moment ou à un autre utilisée ou reconfigurée et non renouvelée.

Le patrimoine financier des seniors ne semble pas faire l'objet d'une profonde restructuration à des âges spécifiques. Au contraire, certains seniors évoquent, parfois pour le déplorer, un empilement de produits financiers qui ne répondent pas toujours à l'évolution de leurs attentes. **L'assurance vie** reste un produit très présent dans l'épargne des seniors car il permet de répondre à leur objectif d'épargne à long terme tout en offrant des avantages fiscaux liés à la transmission du patrimoine<sup>18</sup>.

Enfin, le discours des seniors vis-à-vis de **la transmission** peut être perçu comme assez ambivalent. D'un côté, l'idée de laisser un pécule aux descendants est assez ancrée dans la culture et les valeurs héritées des générations antérieures. De l'autre, certains ne sont plus convaincus de la nécessité ou de la légitimité morale de cette transmission. Par expérience, ils ont conscience que l'héritage arrive désormais tard dans la vie des héritiers, c'est-à-dire le plus souvent après la constitution de leur propre patrimoine immobilier et que l'enjeu n'est pas d'accompagner une installation dans la vie de leurs descendants directs.

Dans la perspective d'une transmission, seuls 26% des seniors envisagent de laisser « *le plus possible à leurs enfants ou leurs proches* », 32% « *juste ce qu'il faut pour les aider dans la vie* » et 38% « *ce qu'il restera lorsqu'on aura bien vécu* ».

### 1.2.3 Les seniors et le digital

La **progression de la proportion d'internautes** en France continue ; cette dernière a atteint 88%<sup>19</sup> en 2017. Cette moyenne élevée cache pourtant des écarts importants, les taux d'internautes s'échelonnant de 52% à 100%, notamment en fonction de l'âge et du niveau de diplôme des personnes.

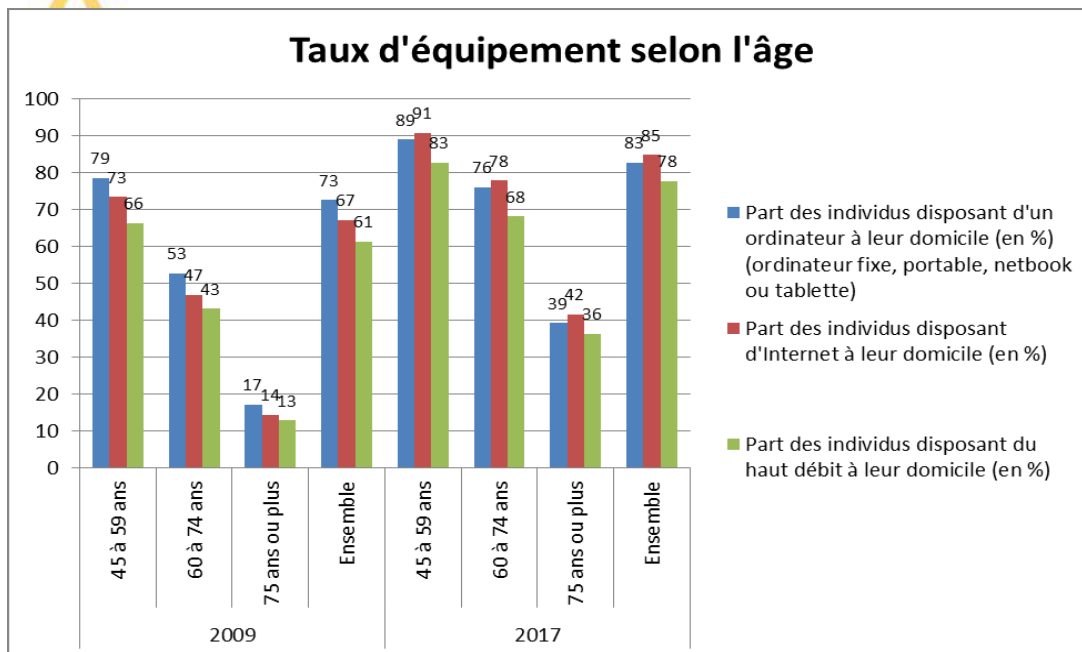
L'équipement, l'utilisation et les achats d'outils informatiques et numériques se sont fortement démocratisés ces dernières années chez les seniors. Toutefois, selon l'enquête sur l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les ménages entre 2009 et 2017 réalisée par l'Insee, il existe de **fortes disparités selon les tranches d'âge**<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> Les dispositions légales concernant les primes versées en contrat d'assurance vie après 70 ans doivent toutefois être prises en compte. En effet, si seuls les versements au-delà de 30 500 euros sont imposés, hors plus-values, c'est le régime fiscal des droits de succession qui s'applique.

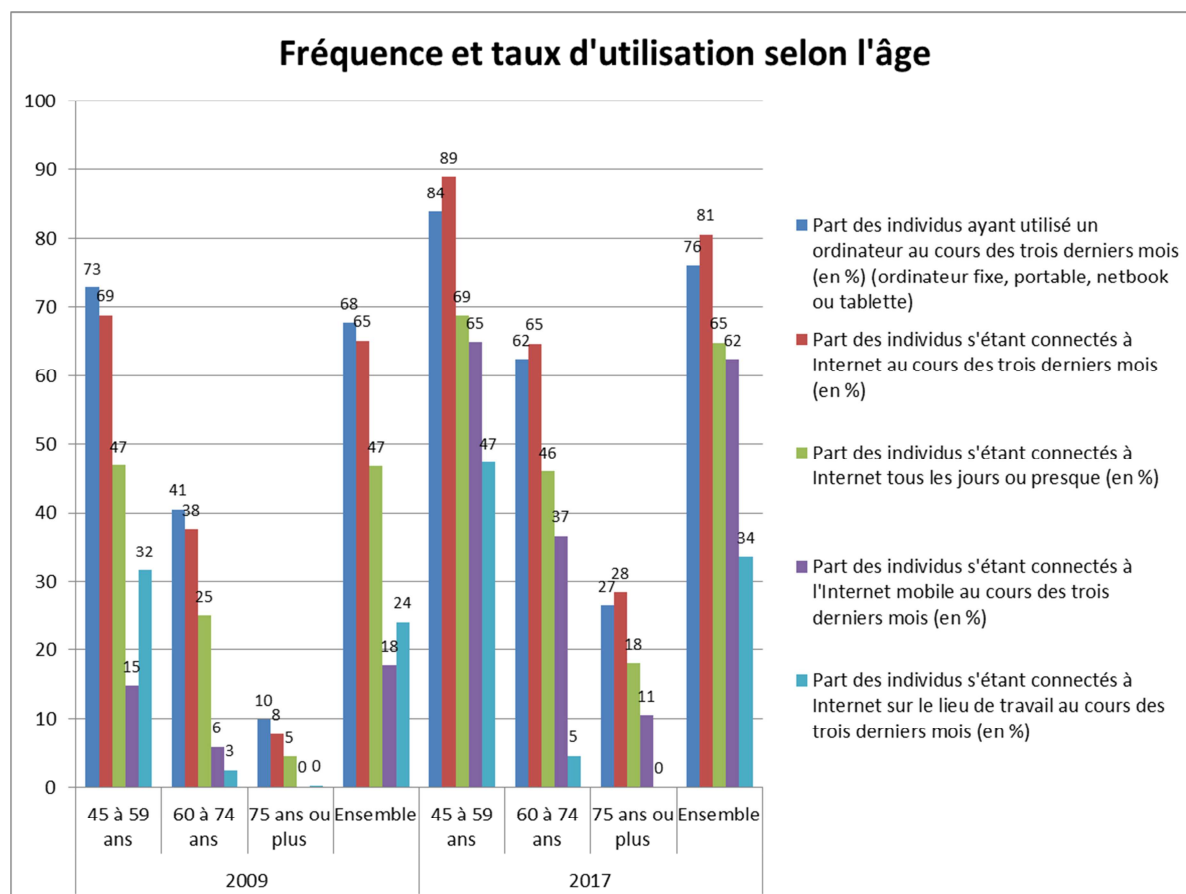
<sup>19</sup> Baromètre du Numérique 2017, 17<sup>ème</sup> édition, Credoc, Agence du Numérique, Arcep, Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies

<sup>20</sup> Enquête auprès des ménages sur l'usage des technologies de l'information et de la communication par les ménages entre 2009 et 2017 réalisée par l'Insee : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3324839>





Le taux d'équipement en outils informatiques et connexion internet a généralement augmenté chez la population senior de 2009 à 2017. Le décrochage sur le taux d'équipement s'effectue à compter de 75 ans.

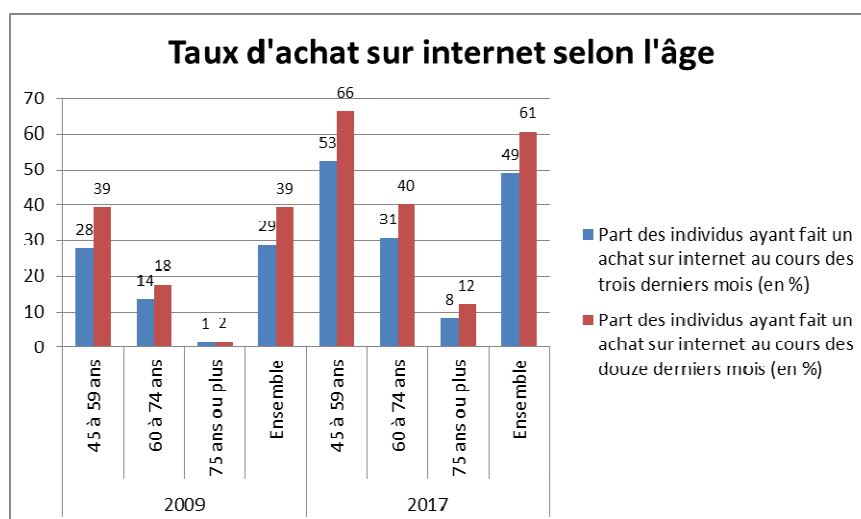


Grâce à la **diffusion des smartphones et des tablettes**, la part des seniors s'étant connectée à internet ces 3 derniers mois a fortement augmenté sur 2009-2017 comparée à la part d'individus ayant utilisé un ordinateur ces 3 derniers mois.

Cette constatation est d'autant plus marquante que la part des individus de 45-69 ans s'étant connectés à l'internet mobile au cours des 3 derniers mois est passée de 15% en 2009 à 65% en 2017.

A compter de 60 ans, la part des individus se connectant tous les jours baisse significativement notamment, comparée à l'ensemble de la population.

L'utilisation d'internet sur le lieu de travail est très liée à la date d'entrée dans la période de retraite puisqu'à partir de 60 ans, ce chiffre décline fortement.



Les **personnes de 45 à 59 ans sont particulièrement actives** en termes d'achat sur internet, elles dépassent même la moyenne de l'ensemble de la population avec 53% des individus ayant réalisé des achats ces 3 derniers mois et 66% au cours des 12 derniers mois. En 2017, ces chiffres baissent de 25 points en moyenne quand on passe au segment de population des 60 à 74 ans, puis à celui des 75 ans ou plus.

Les seniors de moins de 75 ans ont donc su adapter leur mode de consommation à l'avènement du monde numérique, même s'ils restent généralement plus en retrait en termes d'utilisation et de connaissance des nouvelles technologies que le reste de la population.

L'Observatoire des 55-75 ans a réalisé une enquête en août 2016 qui fournit des résultats complémentaires sur des tranches d'âge intermédiaires des seniors. Ainsi, 80%<sup>21</sup> des 55-64 ans sont internautes, un chiffre identique à la moyenne nationale des Français de 15 ans et plus. Quant aux 65-75 ans, 63% d'entre eux sont internautes.

<sup>21</sup> Réalisé par Ipsos pour Bleu Bonheur, l'Observatoire des 55-75 ans, décrypte la « *senioritude* » des 55-75 ans : leur état d'esprit et vécu de l'âge, leur rapport au digital et leur appétence pour un grand magasin en ligne qui leur serait dédié. Cette enquête a été réalisée en ligne du 3 au 9 août 2016 auprès d'un échantillon de plus de 1 000 Français et Françaises âgés de 55 à 75 ans, nationalement représentatifs de la population française selon le sexe, l'âge, la profession de l'individu, la région et la catégorie d'agglomération.

Cette étude fait également ressortir que :

- 94% des 55-75 ans possèdent un ordinateur et 60% d'entre eux un smartphone ;
- 89% des 55-75 ans se sentent à l'aise avec internet : 61% d'entre eux lisent leurs mails, 39% d'entre eux trouvent des informations et lisent la presse et 30% vont sur les réseaux sociaux, tous les jours ou presque ;
- 51% achètent au moins une fois par mois sur internet ;
- Les 55-75 ans plébiscitent internet pour la facilité de comparer les prix et de faire des bonnes affaires (62% et 58%), mais aussi pour le confort de ne pas se déplacer et d'être livré à domicile (60% et 55%) ;
- Les achats de produits culturels (58%) et les billets de train / avion (52%) *via* internet sont particulièrement plébiscités par les 55-75 ans.

Ainsi, le vieillissement n'est pas nécessairement synonyme de fracture numérique. Cela sera d'autant plus vrai dans les décennies à venir. La généralisation des équipements accroît l'aisance des seniors et diffuse plus largement les habilités numériques. Le **processus de « déplacement générationnel »** conduit à une augmentation du nombre de personnes qui utilisent couramment les outils digitaux, ayant vécu avec plus longtemps. Une **rupture semble tout de même exister encore aujourd'hui vers 75 ans**.

Pour autant, les réalités physiologiques dues à l'avancement en âge soulèvent la question de l'ergonomie des outils numériques. Pour les plus anciens en effet, la diminution de leur force, de la vitesse d'exécution, de la motricité fine et de la coordination œil-main peut se traduire par une difficulté à manipuler des commandes et de petits objets (boutons d'un téléphone à clavier, d'un guichet automatique ou d'un clavier de paiement, appareils automatiques fonctionnant au moyen d'une pièce de monnaie, appareils ménagers).

Le développement d'opérations financières possibles sur smartphone pose la question des erreurs possibles compte tenu de la taille des écrans. La zone de netteté pour une personne jeune à la vue normale est de 30 à 40 cm ; elle est de 2 mètres pour une personne presbyte de 70 ans. Ces difficultés cumulées ne permettent pas de s'assurer facilement que la personne comprend toujours bien ce qu'elle lit et prend des décisions en pleine capacité. Le sujet est suffisamment prégnant pour que l'adaptation des produits ou le développement de services dédiés aux seniors deviennent une priorité stratégique pour les professionnels.

Certains établissements financiers s'appuient sur une approche Fintech pour favoriser l'insertion de tous les seniors dans l'univers numérique avec un meilleur niveau de sécurité. L'innovation technologique serait ainsi susceptible d'apporter des solutions pour prévenir l'exclusion numérique des personnes vieillissantes.

### 1.3 Capacités cognitives et processus décisionnel des seniors

#### Éléments-clés

Le vieillissement est un **processus biologique naturel et progressif** qui s'accompagne généralement d'une modification des fonctions physiologiques, d'un affaiblissement graduel des facultés cognitives et d'une diminution des relations sociales liée à l'arrêt de l'activité professionnelle. Ce vieillissement naturel peut être amplifié par un vieillissement lié à une pathologie ou à un mal être psychologique. Mais même dans le cas d'un « *vieillessement normal* », la diminution des capacités des personnes vieillissantes et plus particulièrement de leurs **habiletés cognitives**, couplée au fait qu'elles peuvent le cas échéant disposer d'un certain patrimoine financier, rend ces personnes particulièrement vulnérables. Elles peuvent en effet être sujettes à de mauvaises pratiques de commercialisation (conseil insuffisant, vente de produits non-nécessaires ou inadaptés), voire victimes d'escroqueries.

#### 1.3.1 Les conséquences du vieillissement sur les fonctions cognitives

Les **fonctions cognitives** consistent en un **ensemble d'habiletés mentales** telles que la perception, l'attention, la concentration, la mémoire et les fonctions intellectuelles de haut niveau comme la prise de décision et la résolution de problèmes. Leur efficacité se dégrade souvent avec l'âge.

Les deux formes d'intelligence, **l'intelligence fluide** et **l'intelligence cristallisée**, décrites par Raymond Cattell<sup>22</sup>, sont affectées différemment par le vieillissement. La première permet de résoudre des problèmes nouveaux et abstraits qui ne reposent pas sur un apprentissage préalable et qui ne dépendent pas de la culture. Elle regroupe notamment la flexibilité mentale, la mémoire de travail ainsi que la mémoire épisodique et la planification<sup>23</sup>. Sa diminution induit des difficultés en matière de prise de décision, de résolution de problèmes ou de projection sur le long terme. La seconde représente un ensemble de compétences et de connaissances qui repose sur les apprentissages acquis tout au long de l'existence, permettant de réaliser les actes de la vie quotidienne. En cas d'altération de l'intelligence fluide, l'intelligence cristallisée trouve des chemins alternatifs, qui permettent de conserver pendant un certain temps une relative qualité de décision.<sup>24</sup> Ainsi, si les capacités s'appuyant sur les connaissances acquises tout au long de la vie se maintiennent relativement bien dans le temps et sont touchées assez tardivement par le vieillissement, les habiletés mentales liées à l'intelligence fluide qui reposent davantage sur des processus cognitifs, semblent touchées de façon plus précoce.

<sup>22</sup> Raymond Bernard Cattell (20 mars 1905 – 2 février 1998) était professeur d'université anglo-américain. Dans le domaine de l'étude de l'intelligence, s'appuyant sur des techniques d'analyses factorielles, il a théorisé l'existence de deux formes d'intelligence à la base des capacités cognitives humaines.

<sup>23</sup> Spreng, Karlawish, and Marson (2016). *Cognitive, social, and neural determinants of diminished decision-making and financial exploitation risk in ageing and dementia: A review and new model*, *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 28(4-5): 320-344

<sup>24</sup> Baldassi, Johnson, and Weber (2013). *Complementary cognitive capabilities, economic decision making, and ageing*. *Psychology and Ageing*, 28(3): 595-613

Les conséquences du vieillissement sur les fonctions cognitives se déclinent à plusieurs niveaux. Les personnes vieillissantes connaissent généralement :

- Des **troubles de la mémoire immédiate** : la capacité à enregistrer et à restituer les événements baisse avec l'âge en raison d'une diminution de la vitesse de traitement de l'information et de l'attention.
- Une **diminution de l'attention et un allongement du temps de réaction** : de nombreuses études (Hartley et Little en 1999, McDowd et Birren en 1990) ont montré que les fonctions d'attention, comme la capacité à sélectionner les informations pertinentes, à exécuter deux tâches simultanément (attention divisée) et à se concentrer pendant un certain temps (attention soutenue) diminuent avec l'âge.
- Un **affaiblissement de la capacité de raisonnement et décisionnelle** : répondre à des questions simples ou complexes devient de plus en plus difficile. Aussi, les personnes les plus âgées ont du mal à prendre des décisions et préfèrent généralement déléguer cette responsabilité à autrui, parfois de façon inopportune. Si les capacités décisionnelles « *sous risque* » (lorsque les conséquences et les probabilités de ces conséquences sont connues) semblent relativement préservées, c'est moins le cas pour la prise de décision « *sous ambiguïté* » (lorsque la probabilité du résultat est ignorée) qui devient encore plus difficile avec l'âge.
- Une **baisse de la vigilance** : prenant pour acquises la bonne foi et l'honnêteté de ses interlocuteurs, une personne âgée est davantage susceptible d'accorder sa confiance aveuglément à quelqu'un. Elle est alors en situation de vulnérabilité face aux potentielles escroqueries. Avec l'âge, l'activité sociale se réduit en général ; la personne est plus présente à son domicile en journée, et peut être de fait plus facilement exposée aux escrocs, aux télémarketeurs frauduleux qui utilisent le téléphone comme moyen de contact puis d'emprise mentale. Ces derniers profitent aussi de l'essor du numérique pour arriver à leurs fins, notamment grâce aux opérations de *phishing*<sup>25</sup>, aux logiciels espions et aux faux sites, afin d'usurper les données confidentielles des clients.

Ces effets apparaissent progressivement dans le cadre d'un **vieillessement normal**. Une baisse « *normale* » des capacités cognitives d'un individu ne doit pas être confondue avec les caractéristiques d'un **vieillessement pathologique**, notamment le trouble cognitif léger<sup>26</sup> ou un début de démence<sup>27</sup>.

Notre étude vise exclusivement la prise en compte des effets du vieillissement normal. En effet, les personnes atteintes de pathologies cognitives sont, le plus souvent, une fois diagnostiquées, protégées par un régime de tutelle ou de curatelle.

<sup>25</sup> Le *phishing*, hameçonnage ou filoutage est une technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité.

<sup>26</sup> Le trouble cognitif léger est un état qui se situe sur un continuum entre le vieillissement normal et la démence. Les capacités de mémorisation sont diminuées – du fait notamment d'une diminution du flux sanguin dans les lobes temporaux – mais la personne concernée préserve ses fonctions cognitives générales et reste autonome au quotidien. Néanmoins, elle a dix fois plus de chances de développer la maladie d'Alzheimer que les individus qui vieillissent « *normalement* ». D'après la revue de la littérature réalisée par l'Autorité de supervision anglaise (FCA) dans le cadre de ses travaux sur le vieillissement, plus de 20% de la population âgée de plus de 65 ans peut être affectée par des troubles cognitifs légers.

<sup>27</sup> La démence, de son côté, est un trouble qui affecte plusieurs fonctions cognitives comme le jugement ou le langage ainsi que le comportement de la personne, ce qui peut avoir des répercussions au quotidien tant au niveau personnel que professionnel. Elle peut également s'accompagner de troubles psychologiques. La maladie d'Alzheimer est la démence la plus connue.

### 1.3.2 Les éventuelles difficultés psychologiques des personnes vieillissantes

Au-delà de la diminution des capacités cognitives, le vieillissement normal peut avoir des conséquences psychologiques sur un individu.

Le **départ à la retraite** implique la fin de la vie professionnelle et de la socialisation résultant du statut social et des relations de travail. Dans le temps, si cet état se cumule à un éventuel éloignement familial, à la perte des réseaux sociaux à la suite du décès du conjoint ou d'amis, il peut nourrir un sentiment de solitude et d'**isolement** affectif et relationnel. Puis, l'âge avançant, ce sentiment d'isolement peut être renforcé du fait d'un accès réduit aux transports et aux activités sociales et récréatives. L'isolement réduit les occasions de communication, ce qui peut alimenter une certaine diminution intellectuelle et motrice et peut conduire à installer des difficultés à échanger avec les autres.

Certaines personnes peuvent aussi ressentir un **mal-être** face au vieillissement. Dans une société basée sur la performance, les personnes âgées peuvent souffrir d'un sentiment d'inutilité. La survenance d'événements de vie douloureux (maladies graves ou de longue durée, décès de proches) peut créer un terrain anxieux, d'insécurité intérieure, qui peut mener à un état de dépression.

Cette période de la vie est ainsi marquée par de **petites ou grandes bascules ou ruptures** qui sont autant de **facteurs de fragilisation**. Les repérer est un indicateur de risque intéressant en matière de relation client.

### 1.3.3 Les principaux risques rencontrés dans la commercialisation de produits et services financiers

Le vieillissement crée donc un ensemble de difficultés et de risques qui imposent le développement d'une **vigilance particulière** de la part des professionnels<sup>28</sup> du secteur financier et une réflexion autour de possibles actions de prévention des mauvaises pratiques de commercialisation.

---

<sup>28</sup> Les conseillers des établissements financiers sont aujourd'hui soumis à des obligations qui peuvent parfois paraître contradictoires. D'un côté, au nom de la relation de confiance qu'il doit entretenir avec le client, du principe de non-ingérence qui lui interdit de s'immiscer dans les affaires de son client et du secret professionnel, le conseiller ne peut révéler à autrui des informations personnelles. D'un autre côté, il est soumis à une obligation de vigilance en vertu de l'article 14 de la loi du 12 juillet 1990 (articles L. 561-2 et suivants du code monétaire et financier). Cette obligation concerne les anomalies dites apparentes dont, notamment et à titre d'exemple, des anomalies dites matérielles (retouches, surcharges sur documents bancaires), ou encore des anomalies dites intellectuelles, notamment lorsque des éléments peuvent faire penser à une opération illicite. Elle permet donc au conseiller, s'il observe des dysfonctionnements ou des mouvements suspects dus à de potentielles escroqueries notamment, de demander des pièces justificatives au client.



Les **principaux risques** sont<sup>29</sup> :

- **Augmentation prévue ou non-prévue des charges financières et revenus amoindris** (passage à la retraite, dépendance, etc.) ;
- **Accès physique** aux guichets et aux espèces rendu difficile compte tenu des difficultés à se mouvoir, avec un risque d'exclusion financière ;
- Affaiblissement progressif de la **compréhension financière** et contractuelle du fait, d'une part, de la diminution de l'acuité visuelle et auditive et, d'autre part, d'une diminution des capacités cognitives ayant pour conséquence un **consentement peu ou pas éclairé** (plus de difficultés à comprendre les produits proposés, leurs avantages et leurs risques, leur fonctionnement, à analyser les termes des contrats proposés, créant de fait une relation déséquilibrée avec son conseiller en banque et en assurance). À noter tout particulièrement la difficulté à comprendre les produits complexes ;
- **Adaptation insuffisante aux nouvelles formes de communication** (internet, smartphone, etc.), de souscription et de suivi de ses opérations bancaires et d'épargne, avec des risques d'erreurs importants, d'une insuffisance de conseil et pouvant déboucher sur une souscription non-consentie ou basée sur un consentement vicié ;
- **Difficulté à suivre ses affaires personnelles** et à protéger ses propres intérêts, alimentant un risque de renoncement à des produits, en particulier assurantiels, indispensables et/ou obligatoires, ce qui peut accentuer la vulnérabilité si le risque non-couvert se matérialise ;
- **Affaiblissement de la vigilance** exposant à des pratiques de commercialisation déloyales, agressives voire frauduleuses, d'autant plus que la présence au domicile crée des conditions propices au démarchage ;
- Risque **d'achat de produits inadaptés** (par exemple taux d'emprunt élevé, demande de contrepartie démesurée avec des ventes liées, des ventes de produits non-nécessaires ou inadaptés, investissements ne correspondant pas aux besoins, dans des produits illiquides, de très long terme et sans possibilité de transmission, etc.) ;
- Risque de **maltraitance financière par des proches de la personne âgée**, rendant nécessaire une vigilance des conseillers en la matière ;
- Altération du **discernement et de l'esprit critique** qui renforce les points précédents.

Le risque d'inadéquation et donc de **mauvaise commercialisation** est celui qui paraît le plus important pour les seniors, suivi de près par la fraude financière, la complexité des produits et le faible niveau d'éducation financière.

Les difficultés citées ci-dessus se croisent également avec celles liées à d'autres facteurs de vulnérabilité **socio-culturels**, tels qu'un faible niveau d'éducation ou de culture générale. Il est donc

---

<sup>29</sup> Dans son rapport de mars 2018, l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) identifie les principaux risques liés à la commercialisation de produits financiers aux seniors, par ordre d'importance :

- Investissements inadaptés au profil du client ;
- Fraude financière par un conseiller financier ;
- Capacités cognitives diminuées qui affectent le processus décisionnel ;
- Vente de produits complexes inconnus des investisseurs ;
- Faible niveau de culture financière ;
- Pratiques de ventes trompeuses ou mauvaises ;
- Manque de formation des conseillers ;
- Abus financier par la famille ou aidants ;
- Isolement social, etc.

probable qu'une personne âgée avec un faible niveau d'éducation d'origine, rencontre davantage de problèmes de compréhension.

Les changements liés au vieillissement se produisent rarement de façon brutale et sont parfois à peine notables dans la relation commerciale. Le professionnel doit donc s'assurer que la personne est en mesure de prendre des décisions ou de contractualiser. De nombreuses études<sup>30</sup> démontrent que la capacité à gérer ses finances **est affectée dès l'apparition des premiers troubles cognitifs** (issus du vieillissement « *normal* », donc pas forcément liés à une future évolution pathologique).

---

<sup>30</sup> Le Rapport de l'OICV sur "Senior Investor Vulnerability" de mars 2018, cite : Pérès, Helmer, Amieva, Orgogozo, Rouch, Dartigues, and Barberger-Gateau (2008). Natural history of decline in instrumental activities of daily living performance over the 10 years preceding the clinical diagnosis of dementia: a prospective population-based study, *Journal of the American Geriatrics Society*, 56(1):37-44; Martin, Griffith, Belue, Harrell, Zamrini, Anderson, Bartolucci, Marson D. (2008). Declining financial capacity in patients with mild Alzheimer disease: a one-year longitudinal study. *American Journal of Geriatric Psychiatry*, 16(3):209-219; Triebel, Martin, Griffith, Marceaux, Okonkwo, Harrell, Clark, Brockington, Bartolucci, Marson (2009). Declining financial capacity in mild cognitive impairment: A 1-year longitudinal study. *Neurology*, 73(12):928-934.



## 2 Quel(s) cadre(s) juridique(s) pour la protection des seniors ?

### 2.1 Un cadre juridique français protecteur, qui ne traite cependant pas spécifiquement la question de la « zone grise »

#### Éléments-clés

Bien que la **concomitance entre vieillesse et vulnérabilité ne soit pas automatique**, le vieillissement emporte de nombreuses conséquences physiques, psychologiques et cognitives qui ont 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 et, d'autre part, à partager ou déléguer la gestion des affaires financières à une personne de confiance lorsque c'est nécessaire. Le secteur financier dispose également de ses propres textes qui protègent les intérêts des clients.

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 des capacités cognitives et, partant, de la capacité de compréhension et de prise de décision éclairée, n'a pas encore été détecté.

L'ensemble des difficultés et risques liés au vieillissement et la situation particulière de fragilité de ces personnes ont pu justifier une **intervention des pouvoirs publics** afin de prévenir tout abus ou maltraitance. Le législateur a ainsi construit un **cadre protecteur pour les personnes vulnérables** en vue de couvrir les situations les plus graves comme l'abus de faiblesse ou l'abus de confiance, mais aussi de proposer des solutions aux personnes qui souhaitent protéger leurs intérêts sur le long terme.

#### 2.1.1 La condamnation de l'abus de faiblesse et de l'abus de confiance

L'**abus de faiblesse** est défini à l'article 223-15-2 du code pénal comme le fait de profiter de la particulière vulnérabilité d'une personne afin de la conduire à faire des actes ou s'abstenir de faire des actes, ayant des conséquences particulièrement préjudiciables pour elle-même.

L'abus de faiblesse concerne une catégorie de personnes qui dépasse le cercle des personnes âgées : sont en effet concernés les clients en situation de faiblesse ou d'ignorance, qui ne sont pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'ils prennent ou de déceler les ruses ou artifices employés pour les convaincre. Néanmoins, les personnes âgées sont particulièrement visées dans les textes sur l'abus de faiblesse, car ce dernier peut résulter, notamment, d'un âge avancé ou d'un mauvais état de santé, ou des deux conjugués.

L'abus peut être réalisé par différents types de personnes :

- En premier lieu, la famille ou les amis de la victime, qui entretiennent une relation de proximité avec elle et peuvent aisément obtenir sa confiance, sont souvent impliqués dans des affaires d'abus de faiblesse, pour obtenir un héritage ou une procuration sur un compte bancaire par exemple.

- Ensuite, le conseiller bancaire ou en assurance, avec qui la personne a pu développer, au cours du temps, une relation de confiance, peut profiter de sa proximité avec le client pour l'amener à faire des choix qui ne sont pas les meilleurs pour lui.
- À noter également le cas particulier des démarcheurs à domicile, qui peuvent profiter de la vulnérabilité de la personne pour lui faire payer un produit plus cher ou lui vendre délibérément un produit dont elle n'a pas besoin<sup>31</sup>.

L'abus de faiblesse est un délit reconnu en France, passible d'une peine de 3 ans d'emprisonnement et 375 000 euros d'amende. L'incrimination d'abus de faiblesse permet en théorie de protéger les personnes âgées, mais plusieurs limites existent.

En effet, **plusieurs éléments doivent être réunis** afin de pouvoir obtenir une condamnation en tant que victime d'un abus de faiblesse :

- Un élément matériel : la victime de l'abus de faiblesse doit démontrer sa vulnérabilité à l'aide de preuves tangibles (témoignages, documents officiels, rapports médicaux). Ainsi, le seul âge avancé n'est pas une preuve de la vulnérabilité de la personne. D'autres éléments probants sont requis pour prouver l'état de faiblesse mentale ou physique.
- Un élément intentionnel : la personne qui a abusé de la victime devait connaître son état. Dans certains cas, il est impossible d'ignorer l'état de faiblesse de la personne. Dans d'autres, il est beaucoup plus délicat d'identifier d'éventuels troubles cognitifs ou incapacités bloquantes. Certaines personnes peuvent se situer dans une « **zone grise** », c'est-à-dire ne pas montrer de signe de vulnérabilité visible mais sans pour autant être en pleine capacité de contractualiser, ce qui peut tromper le professionnel.
- Démontrer le préjudice : le préjudice subi doit être substantiel.

Les abus de faiblesse peuvent parfois perdurer sans être signalés, dans le cas où la victime ne se rend pas compte de la situation et n'a pas conscience d'avoir été abusée.

**L'abus de confiance** est un délit défini par l'article 314-1 du code pénal comme « *le fait par une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé* ».

Il y a donc abus de confiance quand une personne s'approprie un bien (somme d'argent, carte bancaire, chèque) que lui a confié sa victime. Pour que l'abus de confiance soit reconnu, il est nécessaire de prouver que le bien a été détourné de l'usage prévu ou n'a pas été rendu dans les délais fixés.

L'abus de confiance est passible de 3 ans de prison et 375 000 euros d'amende. Cependant, si la victime est une personne vulnérable, les peines maximales sont de 7 ans de prison et 750 000 euros d'amende<sup>32</sup>.

Comme dans le cas de l'abus de faiblesse, plusieurs éléments de fait doivent nécessairement être réunis pour caractériser l'abus de confiance :

---

<sup>31</sup> C'est la raison pour laquelle le code monétaire et financier prévoit que ces démarcheurs, qui se rendent au domicile des personnes, soient soumis à des obligations, notamment des règles de bonne conduite, quand bien même ils seraient sollicités par des clients.

<sup>32</sup> <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1515>

- L'accord préalable : un accord préalable entre la victime et l'auteur de l'infraction doit avoir été conclu. Cet accord peut prendre plusieurs formes : contrat de prêt, mandat, etc.
- La remise du bien : le bien (dans le périmètre de l'étude : somme d'argent, chéquier, fichier client...) doit avoir été remis de façon volontaire. Si ce n'est pas le cas, la situation peut être qualifiée de vol. De même, l'auteur de l'infraction doit avoir été prévenu du caractère temporaire de la remise. Il doit être conscient que la chose ne lui a pas été cédée définitivement.
- Le détournement : l'infraction peut prendre plusieurs formes : non-restitution, destruction, don, vente, détérioration du bien, conduisant la victime à ne plus pouvoir en jouir dans les conditions qui précédaient la remise du bien. Elle subit de ce fait un préjudice matériel voire moral.

### 2.1.2 Les solutions pour protéger ses intérêts à long terme

La **procuration** constitue une solution quand une personne âgée n'est plus en mesure d'effectuer seule ses démarches financières ou de protéger ses intérêts financiers. Il s'agit d'un mandat par lequel le titulaire d'un compte autorise une personne de confiance à le gérer et à le faire fonctionner. Le titulaire du compte doit généralement se rendre à l'agence pour remplir un formulaire de demande de procuration bancaire. La demande doit s'accompagner de précisions quant à l'étendue de la procuration et donc aux opérations qui pourront être effectuées par le mandataire. Une procuration peut en effet être **générale ou limitée** à certains types d'opérations, à un certain montant ou dans le temps.

Faire une procuration n'est pas un acte anodin puisque le bénéficiaire de la procuration peut accomplir toutes les opérations courantes comme retirer une carte bancaire ou un chéquier, signer un chèque, faire un virement bancaire ou encore retirer de l'argent. Si la procuration le prévoit, il peut même souscrire ou résilier des produits ou des services bancaires. La personne âgée doit par conséquent veiller à choisir son mandataire avec précaution.

Il reste dans tous les cas possible d'annuler une procuration ; dans ce scénario, le mandataire doit rendre les moyens de paiement en sa possession. De même, en cas de décès du titulaire du compte, ce dernier est bloqué par la banque et la procuration est automatiquement résiliée.

Malgré ses onze années d'existence, le **mandat de protection future**, autre solution de protection pour les personnes âgées, reste peu connu du grand public et peu utilisé. Créé par la réforme des tutelles de 2007<sup>33</sup>, il permet aux personnes de préparer à l'avance le moment éventuel à partir duquel elles ne seront plus capables de pourvoir seules à leurs intérêts. Ce dispositif leur offre en effet la possibilité de désigner un ou plusieurs mandataires qui seront en charge de prendre des décisions les concernant et de gérer leur patrimoine dans le cas où elles perdraient leurs facultés ou seraient hors d'état de manifester leur volonté.

Le mandat peut être rédigé sous deux formes :

- Sous seing privé, sans l'intervention du notaire : dans ce cas, les pouvoirs du mandataire sont restreints. Il peut essentiellement effectuer des actes conservatoires ou de gestion courante (par exemple, ouverture d'un compte de dépôt). Pour la réalisation d'actes de « *disposition* », le mandataire doit demander l'autorisation au juge des tutelles.

---

<sup>33</sup> Loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

- Par acte notarié : les pouvoirs conférés au mandataire sont alors plus larges et peuvent porter sur tout type d'acte, y compris les actes de disposition.

Le mandat est rédigé lorsque la personne a encore toutes ses facultés et il ne prend effet que si celles-ci s'altèrent de façon irréversible. Quand la personne dispose encore de ses capacités mais souhaite se faire assister dans ses décisions financières, elle doit se tourner vers la solution de la simple procuration.

**L'activation du mandat** est conditionnée par la constatation de l'altération des facultés de la personne âgée par un médecin spécialisé et figurant sur une liste tenue par le Procureur de la République. Le mandataire doit ensuite se présenter muni du mandat et du certificat médical au greffe du tribunal d'instance pour faire viser le mandat par le greffier et permettre ainsi sa mise en œuvre. Le mandant conserve toute sa capacité juridique et peut continuer à signer des chèques, à utiliser sa carte bancaire ou même souscrire un crédit ou un produit d'épargne.

L'exécution du mandat fait l'objet d'un contrôle annuel : dans le cadre d'un mandat notarié, le mandataire est tenu de rendre compte au notaire qui a reçu l'acte en lui adressant les comptes d'exécution, les pièces justificatives ainsi que l'actualisation de l'inventaire des biens du mandant.

Ce cadre juridique a permis de véritables avancées en matière de protection de certaines situations concernant des seniors. Il couvre des situations qui peuvent relever de pratiques commerciales trompeuses<sup>34</sup>. Il n'apporte toutefois pas de réponse à la situation plus courante de personnes âgées en situation de fragilisation qui sont amenées à prendre des décisions financières. Or, le vieillissement démographique est une réalité qui s'inscrira dans la durée dans notre société.

### 2.1.3 Des règles protectrices des clients spécifiques

Le secteur financier dispose de ses propres textes, qui prévoient la primauté des intérêts des clients, notamment lorsqu'un établissement financier fournit un conseil au client. Les professionnels ont des **obligations d'honnêteté, de loyauté et de professionnalisme** et doivent évaluer le profil de leur client et leur fournir une information claire, exacte et précise sur le produit pour leur délivrer un **conseil adapté**. Dès la directive de 1993 sur les services d'investissement (DSI)<sup>35</sup>, le principe d'agir dans l'intérêt du client était affirmé. Ce principe devenait central avec les directives MIF1<sup>36</sup> puis MIF2<sup>37</sup>.

S'agissant en particulier de l'évaluation du client, **la position 2012-13 de l'AMF**<sup>38</sup> sur les exigences relatives à l'adéquation pour un client de services d'investissement ou d'instruments financiers, qui précise les diligences à mener pour connaître son client, soulignait d'ores et déjà que l'âge est un critère important à explorer, notamment pour évaluer les besoins de liquidité du client, en particulier

<sup>34</sup> Champ de compétence de la DGCCRF ou des autorités judiciaires.

<sup>35</sup> Directive 93/22/CEE du Conseil du 10 mai 1993 concernant les services d'investissement dans le domaine des valeurs mobilières (transposée en France par la loi n°96-597 du 2 juillet 1996 de modernisation des activités financières, dite loi « MAF »).

<sup>36</sup> Directive 2004/39/CE du Parlement et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers (transposée en France notamment par l'Ordonnance n°2007-5444 du 12 avril 2007).

<sup>37</sup> Directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers, transposée en France notamment par des ordonnances du 23 juin 2016 et du 22 juin 2017.

<sup>38</sup> Qui reprend à cet égard des orientations de l'ESMA sur ce sujet (ESMA/2012/387).

si certains produits susceptibles d'être proposés, compte tenu de leurs caractéristiques (comme par exemple, l'impossibilité de demander un rachat avant un certain nombre d'années), ne peuvent pas répondre à ces besoins de liquidité : *« L'âge du client, en particulier, constitue généralement une information importante, dont les PSI (prestataires de service d'investissement) doivent tenir compte lorsqu'ils évaluent l'adéquation d'un investissement. Lorsqu'ils déterminent quelles sont les informations nécessaires, les PSI doivent garder à l'esprit l'incidence que toute modification concernant ces informations pourrait avoir sur l'évaluation de l'adéquation. »*

En assurance, l'origine du **conseil dû par le professionnel** est de pallier le déséquilibre existant entre les deux parties au contrat - notamment en termes d'information - en vue d'obtenir un consentement éclairé de la partie la plus faible. Cette obligation professionnelle d'origine jurisprudentielle a été consacrée par la loi et joue un rôle important dans la prévention des différentes formes de vulnérabilité.

La **recommandation 2013-R-01 de l'ACPR** consacrée au recueil des informations lors de l'exercice du devoir de conseil en assurance vie préconise d'ailleurs de s'enquérir, parmi d'autres informations, de l'âge du client et de ses objectifs de souscription et notamment son horizon d'investissement. L'ACPR recommande en particulier d'identifier et d'attirer l'attention du client sur les réponses manifestement incohérentes.

## 2.2 Une nouvelle approche « centrée sur le consommateur » consacrée par les directives européennes qui renforce la protection de tous les clients, dont les consommateurs vulnérables

### Éléments-clés

La réglementation européenne a fortement évolué et s'est enrichie ces dernières années pour s'adapter aux nouvelles pratiques et aux nouveaux enjeux du secteur financier. L'année 2017 a, à cet égard, été marquée par d'importants travaux préparatoires à l'entrée en application en 2018 de nouvelles règles européennes de protection de la clientèle. 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, plus encore que précédemment, être placés en amont et au cœur de l'acte commercial. Ces directives encadrent également davantage la **fourniture du service de conseil**, afin d'éviter tout risque de distribution non-nécessaire ou inadaptée. De son côté, le Règlement PRIIPs (Package Retail and Insurance-based Investment Products) a vocation à uniformiser l'information précontractuelle des produits financiers « *packagés* » proposés à des investisseurs non professionnels. Cette approche « centrée sur le consommateur » ne s'adresse pas spécifiquement aux populations vulnérables mais sa montée en puissance participera certainement à la prise en compte des spécificités de la clientèle vieillissante et permettra la commercialisation de produits adaptés à leurs besoins.

### 2.2.1. L'obligation générale d'agir dans le meilleur intérêt des clients

La révision de **deux directives sectorielles**<sup>39</sup> a permis de renforcer la protection des clients des secteurs de l'assurance et de la finance en instaurant une approche encore plus centrée sur le client et la préservation de ses intérêts.

En cela, le législateur européen a mis en œuvre **l'un des principes de haut niveau édictés à la demande du G20 par l'OCDE** pour la protection financière des consommateurs. En effet, d'après le sixième principe, « *Les prestataires de services financiers et leurs agents agréés doivent avoir comme objectif fondamental d'agir au mieux des intérêts de leurs clients* ».

Ainsi, la **directive 2004/39/CE dite « MIF1 » amendée par la directive 2014/65/UE dite « MIF2 »**<sup>40</sup>, prévoient notamment que « *les entreprises d'investissement agissent d'une manière honnête, équitable et professionnelle qui serve au mieux les intérêts desdits clients*. »

De son côté, la **directive 2016/97/UE sur la distribution d'assurances dite « DDA »**<sup>41</sup>, pose le principe général selon lequel « *les distributeurs de produits d'assurance agissent toujours de manière honnête, impartiale et professionnelle, et ce au mieux des intérêts de leurs clients*. »

Au-delà des directives MIF2 et DDA, le **règlement n°1286/2014 dit « PRIIPs »** sur les produits d'investissement packagés, applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, vise à uniformiser les règles de

<sup>39</sup> La directive DDA révisé la directive intermédiation d'assurance (DIA), la directive MIF2 révisé la directive MIF1.

<sup>40</sup> MIF2 a été transposée en France par l'ordonnance du 23 juin 2016.

<sup>41</sup> Applicable à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2018

présentation des produits d'investissement. Il peut ainsi contribuer à une meilleure information précontractuelle des consommateurs et des personnes âgées en particulier.

L'esprit de ces différents textes est d'assurer une **convergence des règles de protection du client** : responsabilité des acteurs, meilleure connaissance du client pour lui proposer des produits adaptés, transparence de l'information, avec parfois des différences qui subsistent pour tenir compte des spécificités sectorielles.

Les directives MIF2 et DDA introduisent un dispositif nouveau, celui de la gouvernance et de surveillance des produits et encadrent davantage l'information et le conseil fournis au client.

### 2.2.2. Le principe de gouvernance-produit et la prise en compte de l'intérêt des clients tout au long de la vie du produit

L'un des éléments de convergence de ces deux directives réside dans le **principe de gouvernance et de surveillance des produits** (« *Product oversight and governance* », POG en anglais). Dans le secteur de la banque, aucun texte réglementaire européen ne consacre le concept de gouvernance-produit, mais il est l'objet d'orientations de l'Autorité bancaire européenne publiées en 2016<sup>42</sup>.

Un tel dispositif vise à ce que tout producteur d'un produit financier prenne en compte, dès sa conception, les intérêts et caractéristiques d'une clientèle cible. Ces derniers orientent également le choix des modalités de sa commercialisation.

Dans ce cadre, chaque produit est l'objet d'un **processus d'approbation**<sup>43</sup>, lequel identifie le groupe de clients et la stratégie de distribution associés au produit sur la base de ses caractéristiques et des besoins auxquels il répond. Les distributeurs des produits doivent être au fait de ces éléments – qui peuvent faire l'objet d'une mise à jour périodique si l'intérêt des clients l'exige – et mener leur activité en conséquence. Ils doivent également procéder à leur propre détermination du marché cible et stratégie de distribution, en prenant en compte ceux déterminés par le producteur et les caractéristiques de leur propre clientèle.

---

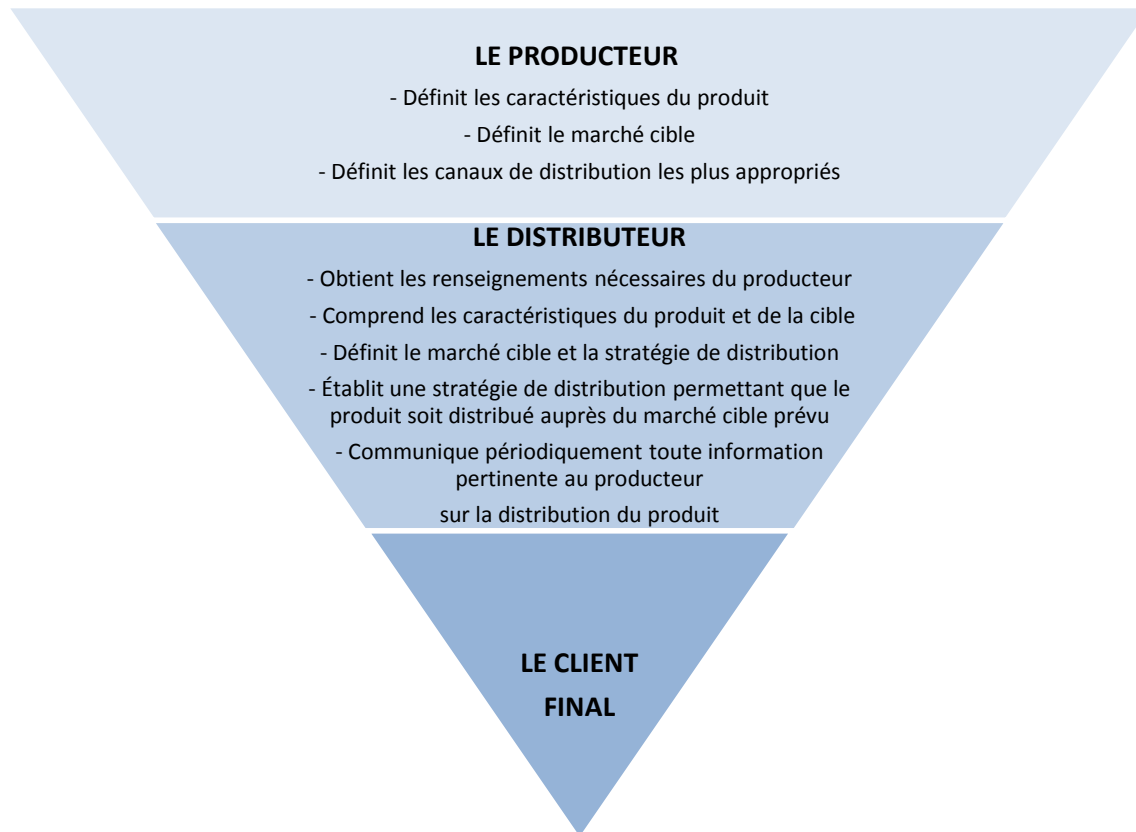
<sup>42</sup> *EBA guidelines on product oversight and governance arrangements for retail banking products*, publiées le 22 mars 2016 - [https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1412678/EBA-GL-2015-18+Guidelines+on+product+oversight+and+Governance\\_FR.pdf/5bb3067c-2dda-403f-88fe-15d5631c0fea](https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1412678/EBA-GL-2015-18+Guidelines+on+product+oversight+and+Governance_FR.pdf/5bb3067c-2dda-403f-88fe-15d5631c0fea)

<sup>43</sup> Ce processus d'approbation consistera ainsi à :

- Déterminer un marché cible pour tout produit ;
- Évaluer les risques pertinents associés ;
- Définir une stratégie de distribution adéquate (y compris le réseau de commercialisation le plus adapté) ;
- Prendre les mesures raisonnables pour que le produit soit effectivement distribué au marché cible défini
- Anticiper et détecter tout éventuel conflit d'intérêts ;
- Effectuer une revue régulière du produit.



Les principales obligations incombant aux producteurs et aux distributeurs sont représentées dans le schéma ci-dessous :



Si les règles de gouvernance-produit déployées dans MIF2 et DDA présentent de fortes similitudes, certaines divergences, rappelant les spécificités sectorielles, existent.

Dans le cadre de MIF2, le producteur et le distributeur doivent définir **le marché cible positif et le marché négatif**. Cette détermination du marché cible doit a minima tenir compte de cinq critères relatifs au client potentiel cible :

- Type de client (non professionnel, professionnel ou contrepartie éligible) ;
- Connaissance et expérience ;
- Situation financière et capacité à subir des pertes ;
- Tolérance au risque ;
- Objectifs et besoins du client.

Deux possibilités s'ouvrent alors pour un profil de client donné :

- soit il est dans le marché cible et le produit peut lui être proposé et conseillé ;
- soit il est hors marché cible, voire dans un marché cible négatif<sup>44</sup>, et le produit ne peut lui être proposé ou conseillé.

<sup>44</sup> Le marché cible négatif fait partie du hors marché cible.



Pour la définition du marché cible, le **critère de l'âge** ne permet pas directement et uniquement de positionner un client ; toutefois, l'âge conditionnant la définition de l'horizon de placement, les objectifs et les besoins du client, il peut indirectement être pris en compte. Ainsi, les personnes âgées peuvent parfois être de fait classées dans le marché négatif au regard de certains produits complexes ou de très long terme.

Cela ne signifie pas qu'un produit donné ne pourra pas par principe être souscrit par une personne au-delà d'un certain âge. Mais les indications sur le marché cible et la définition de la stratégie de distribution se devront de préciser par exemple, à l'attention du distributeur en charge du conseil, qu'il conviendra de s'abstenir de **tout démarchage** auprès de ce type de clientèle et, dans l'hypothèse où un client très âgé se montrerait spontanément intéressé, de prendre des dispositions particulières pour s'assurer du caractère adapté du produit à sa situation particulière et de sa bonne compréhension du produit et de ses implications.

L'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA) a indiqué par ailleurs que le dispositif de gouvernance des instruments financiers ne devrait pas faire obstacle à la possibilité de recommander des produits en-dehors de leur marché cible pour des raisons **de couverture ou de diversification du portefeuille des clients**, sous réserve de justifier de l'adéquation de ces produits. Le conseiller devra justifier de son conseil dans un rapport d'adéquation remis au client et tracé.

Dans le cadre de la DDA, la définition du marché cible se décline en trois étapes structurantes :

- Détermination du marché-cible, au vu des caractéristiques du produit, du profil de risque, des besoins, caractéristiques et objectifs des clients. Les concepteurs de produits d'assurance n'ont pas l'obligation de définir un marché-cible négatif<sup>45</sup>.
- Avant la mise sur le marché : conduite de scénarios d'analyse pour vérifier que le produit répond aux besoins du marché-cible ;
- Après la mise sur le marché : suivi de la vie du produit afin d'identifier les événements pouvant l'impacter et prendre des mesures correctrices le cas échéant.

Le règlement délégué prévoit par ailleurs que les concepteurs choisissent avec soin les canaux de distribution appropriés au marché cible, en tenant compte des caractéristiques particulières des produits d'assurance concernés.

### 2.2.3. Des exigences renforcées en matière de conseil et d'adéquation du produit vendu avec les besoins du client

Au-delà de la gouvernance produit, les directives MIF2 et DDA comportent des nouveautés en termes **d'information et de conseil**, qui ont vocation à ce que la vente d'un produit ou service financier se fasse dans les meilleures conditions possibles pour le client et s'adapte à ses besoins. La fourniture d'un service de conseil en investissement ou d'un service de recommandation en assurance fait désormais l'objet d'un encadrement plus strict visant à limiter tout risque de mauvaise distribution notamment auprès de clientèles vulnérables.

Comme sous MIF1, MIF2 prévoit que lorsqu'une entreprise d'investissement fournit le service de conseil en investissement, elle se **procure les informations nécessaires** concernant les connaissances

---

<sup>45</sup> Article 5-2 du Règlement délégué 2017/2358: « Les concepteurs peuvent, notamment en ce qui concerne les produits d'investissement fondés sur l'assurance, définir des groupes de clients avec les besoins, caractéristiques et objectifs desquels le produit d'assurance n'est généralement pas compatible ».

et l'expérience des clients, leur situation financière, et leurs objectifs d'investissement. Ce recueil d'informations est nécessaire pour déterminer, compte tenu de la nature et de la portée du service fourni, que **la transaction qu'elle entend recommander est adaptée à la situation des clients.**

La Directive MIF2 instaure l'obligation pour les entreprises d'investissement de **formaliser leurs conseils dans une déclaration d'adéquation (« suitability test »)**, remise au client non professionnel avant que la transaction ne soit effectuée, afin de préciser les conseils prodigués et la manière dont ceux-ci répondent aux préférences, aux objectifs et aux autres caractéristiques du client non-professionnel<sup>46</sup>. En outre, le règlement délégué de MIF2 précise que les entreprises d'investissement doivent veiller à **justifier les différentes propositions formulées**, non seulement par rapport aux critères de MIF1 de la connaissance, de l'expérience et de la situation financière du client, mais également au regard de critères mis en place par la Directive MIF2, **la tolérance au risque et la capacité du client à subir des pertes**. La déclaration d'adéquation doit également mentionner si le test d'adéquation sera réalisé périodiquement par l'entreprise d'investissement, auquel cas, cette **évaluation de l'adéquation** devra être effectuée au moins une fois par an ou si le conseil est susceptible de nécessiter que le client demande un réexamen périodique du conseil fourni.

Si le client **refuse de répondre aux questions**, le conseiller ne pourra pas délivrer de conseil et devra s'abstenir de recommander le produit. Si le client **ne souhaite pas bénéficier d'un conseil**, et que le distributeur conclut que le client n'a pas les connaissances et l'expérience suffisantes pour réaliser l'opération souhaitée, le distributeur doit mettre en garde le client préalablement à l'exécution du service demandé.

Les orientations de l'ESMA, reprises par l'AMF dans sa position 2012-13<sup>47</sup>, prévoient **un recueil d'informations plus détaillées pour la clientèle d'un âge avancé** : « *Par exemple, il est généralement nécessaire de recueillir des informations plus détaillées pour des clients âgés et potentiellement plus vulnérables qui sollicitent des services de conseil en investissement pour la première fois* ».

L'ESMA donne des indications plus précises sur la manière de mener les tests de *suitability*<sup>48</sup> et insiste à nouveau sur la clarté, la simplicité et la complétude des informations qui sont données au client et recommande **d'intégrer l'âge dans la collecte d'informations**.<sup>49</sup>

Les dispositions de la DDA comportent certains éléments proches des dispositions de MIF2, notamment s'agissant des critères permettant d'apprécier l'adéquation d'un produit d'investissement fondé sur l'assurance.

Un régime « *commun* » d'obligations intitulé « *Informations à fournir et règles de conduite* » s'impose dans le cadre de la distribution de produits d'assurance non-vie et vie de type épargne (ces derniers

<sup>46</sup> L'article 54(12) du règlement délégué de MIF2 précise que la déclaration d'adéquation comporte une synthèse des conseils donnés et explique en quoi les recommandations formulées sont adaptées à la situation du client.

<sup>47</sup> Position AMF n°2012-13 « *Exigences relatives à l'adéquation pour un client de services d'investissement ou d'instruments financiers* »

<sup>48</sup> Guidelines MiFID ESMA 2012/387 : L'âge du client, en particulier, constitue généralement une information importante, dont les entreprises devraient tenir compte lorsqu'elles évaluent l'adéquation d'un investissement. Lorsqu'elles déterminent quelles sont les informations nécessaires, les entreprises devraient garder à l'esprit l'incidence que toute modification concernant ces informations pourrait avoir sur l'évaluation de l'adéquation. Guidelines on certain aspects of the MiFID II suitability requirements 35-43-869 publiées le 28 mai 2018

<sup>49</sup> « *Age (which is mostly important to ensure a correct assessment of the investment objectives, and in particular the level of financial risk that the investor is willing to take, as well as the holding period/investment horizon, which indicates the willingness to hold an investment for a certain period of time)* ».

étant nommés « *produits d'investissement fondés sur l'assurance*<sup>50</sup>»). Ce régime commun est complété par des exigences supplémentaires qui s'imposeront aux distributeurs dans le cadre de la commercialisation de produits d'assurance vie « *Exigences supplémentaires en ce qui concerne les produits d'investissement fondés sur l'assurance* ».

Pour ce qui est du socle commun d'obligations pour les produits vie et non-vie, les règles françaises consistent à :

- Préciser, par écrit, sur la base des informations obtenues auprès du souscripteur éventuel ou de l'adhérent éventuel, **les exigences et besoins de celui-ci**, et lui fournir **des informations objectives sur le produit d'assurance proposé sous une forme claire, exacte et non trompeuse** afin de lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause. C'est la **diligence-socle obligatoire**, assimilable au « *devoir de conseil* ». Tout contrat proposé est **cohérent avec les exigences et les besoins** du souscripteur éventuel ou de l'adhérent éventuel.
- Expliquer, si le souscripteur éventuel ou l'adhérent éventuel choisit de bénéficier d'un **service de recommandation personnalisée**, pourquoi, parmi plusieurs contrats ou plusieurs options au sein d'un contrat, un ou plusieurs contrats ou options correspondent le mieux à ses exigences et besoins. C'est le « *conseil* » au sens de la directive, ou « *service de recommandation* » dans l'ordonnance la transposant.

Les exigences sont **renforcées pour les produits d'investissement fondés sur l'assurance**. L'ensemble des dispositions du socle commun d'obligations s'applique également pour ces produits, mais à cela s'ajoutent d'autres dispositions. Ainsi, pour le premier niveau de conseil, à la vérification de la cohérence avec les exigences et besoins s'ajoute **l'évaluation du caractère approprié** au regard des exigences et besoins recueillis et de critères supplémentaires (situation financière, objectifs d'investissement, connaissances et expérience en matière financière).

De même, lorsqu'il ou elle fournit un service de recommandation sur un produit d'investissement fondé sur l'assurance, l'intermédiaire ou l'entreprise d'assurance doit apprécier en quoi le produit considéré est le plus adéquat aux exigences et besoins du client et notamment le plus adapté à sa tolérance aux risques et à sa capacité à subir des pertes<sup>51</sup>. De surcroît, il ou elle fournit au client, avant la conclusion du contrat, une **déclaration d'adéquation** sur un support durable, précisant les grandes lignes des conseils fournis et en quoi la recommandation correspond aux objectifs et à la situation du client.

En conclusion, ces avancées réglementaires ont permis, d'une part, de constituer un cadre européen de protection de la clientèle plus complet et plus cohérent entre secteurs et, d'autre part, de responsabiliser les professionnels à chaque étape de la vie du produit. Les stratégies de production, de distribution et de commercialisation sont désormais pleinement orientées vers l'intérêt du client. Cela implique une prise en compte plus appuyée des particularités des personnes âgées et la distribution de produits spécialement pensés et créés pour elles. Le conseiller devra en outre veiller à

<sup>50</sup> Les produits d'investissement fondés sur l'assurance s'entendent des contrats d'assurance comportant une durée de vie ou une valeur de rachat qui est totalement ou partiellement exposée, de manière directe ou indirecte, aux fluctuations du marché.

<sup>51</sup> Aux termes de l'article L522-5, le service de recommandation consiste à expliquer au client « *en quoi, parmi différents contrats ou différentes options d'investissement au sein d'un contrat, un ou plusieurs contrats ou options sont plus adéquats à ses exigences et besoins et en particulier plus adaptés à sa tolérance aux risques et à sa capacité à subir des pertes* »

ce que le service de conseil soit fourni dans des termes compréhensibles et éclaire au mieux le choix du client dans l'achat ou la vente de produits financiers. Ces évolutions réglementaires présagent une consommation plus intelligente et une relation établissement-client âgé plus équilibrée. Ainsi, bien qu'ils ne semblent pas résoudre intégralement la problématique de la « zone grise », le principe de gouvernance produit et le service de conseil renforcé sont susceptibles d'améliorer le contexte de commercialisation auprès des personnes âgées vulnérables ainsi que de leur prise de décision financière.

### 3. Observation des pratiques en France et à l'international : quelle gestion de la clientèle âgée par les établissements, quelles initiatives des pouvoirs publics ?

#### 3.1 Constats des superviseurs sur les pratiques des établissements

##### Éléments-clés

Grâce à leurs **outils de veille et de contrôle**, l'AMF et l'ACPR ont constaté que des progrès restent à faire concernant l'information du client âgé lors de la vente de produits et services financiers. Par ailleurs, les clients âgés peuvent faire l'objet d'actions de démarchage inappropriées, voire agressives. La mise en œuvre progressive des directives européennes MIF2 et DDA et des orientations de l'Autorité bancaire européenne est susceptible de s'accompagner d'une amélioration des pratiques en la matière.

L'AMF et l'ACPR ont examiné les données à leur disposition afin de faire l'état des lieux des pratiques actuelles et de nourrir leur réflexion sur le comportement financier des personnes âgées.

**En premier lieu, la plateforme téléphonique commune ABEIS** (Assurance Banque Épargne Info Service), mise à disposition par la Banque de France, l'ACPR et l'AMF, répond aux questions du public sur les produits bancaires, assurantiels et financiers. Les demandes sont redirigées vers l'autorité compétente.

**L'AMF répond aux questions des épargnants concernant les produits financiers** avec AMF Epargne Info Service. Les statistiques générales ont démontré une tendance croissante des appels concernant les « *autres instruments du Forex* » et « *options binaires* » de 2014 à 2016. En 2017, les réclamations des seniors ont baissé sur le Forex et les options binaires, jusque-là prédominants, au profit de réclamations sur les biens divers (diamants d'investissement notamment). L'AMF a observé un déplacement des arnaques vers les crypto-actifs en 2018. Les plateformes frauduleuses qui promettent des rendements importants sur ce type de produits utilisent des techniques manipulatoires élaborées. Les personnes âgées sembleraient particulièrement visées par ces arnaques.

S'agissant des **demandes du public reçues par l'ACPR**<sup>52</sup> entre le 1<sup>er</sup> septembre 2017 et le 31 août 2018<sup>53</sup>, il ressort de leur analyse que celles émanant de personnes âgées font état le plus souvent d'une souscription ou adhésion de manière non consentie à un ou plusieurs contrats d'assurance vie ou d'assurance santé / prévoyance après démarchage. Des difficultés liées aux outils numériques (par exemple, sur la signature électronique) ont également été identifiées.

<sup>52</sup> Les réclamations reçues par la Banque de France et l'ACPR n'étant pas identifiées sous l'angle de l'âge du réclamant dans les bases de données, il n'a pas été possible de quantifier précisément le nombre de réclamations des personnes âgées et, en outre, il est difficile d'affirmer que les cas sont spécifiquement liés à l'âge, même s'ils sont vécus comme tels par les intéressés. Certaines problématiques ont néanmoins pu être identifiées suite à l'analyse des réclamations reçues par l'ACPR entre le 1<sup>er</sup> septembre 2017 et le 31 août 2018.

<sup>53</sup> Plus précisément, sur les 24 appels sur lesquels l'ACPR est certaine que le client était en situation de vulnérabilité, 17 concernaient des personnes d'âge avancé. 8 dossiers pourraient être ajoutés à ces 17 mais pour lesquels l'ACPR n'a pas de certitude.

Ensuite, la **Médiatrice de l'AMF** émet des avis dans le cadre de litiges entre un consommateur et son établissement financier. Globalement, elle a observé, dans le cadre de ses médiations, que les personnes âgées sont confrontées à deux problématiques majeures :

- Les produits vendus ne sont pas adaptés à leur situation ou leurs besoins ;
- Les produits sont adaptés mais ils ne comprennent pas les produits souscrits.

Ces constats rejoignent ceux de l'OICV (cf. supra).

Par ailleurs, dans le cadre de ses **contrôles menés en 2010 et 2011**, l'AMF informait les établissements financiers qu'un âge avancé pour des clients particuliers les place d'emblée dans la catégorie des clients sensibles auxquels doivent être délivrés des conseils particulièrement soignés. Elle insistait notamment sur la nécessité de vérifier rigoureusement les objectifs d'investissement et de les réajuster régulièrement dans le temps. Elle rappelait que le conseil se doit d'être adapté et n'est en aucun cas compatible avec une simple mise en garde. Elle relevait des difficultés relatives à la commercialisation de titres subordonnés remboursables (TSR) dont l'échéance se situait au-delà de leur 90ème année, sans justification formalisée de la pertinence au regard des objectifs des clients concernés, la vente de fonds à formule avec capital garanti uniquement à l'échéance, échéance se situant entre les 88 ans et 93 ans de l'investisseur, et la commercialisation de FIP et FCPI ou parts sociales peu liquides.

Entre la fin 2016 et la fin 2017, l'AMF a mené de nouveaux contrôles de commercialisation toujours sous l'empire de MIF1, relativement à la **période 2014-2016**<sup>54</sup>. Ces contrôles, dont la synthèse a été publiée en juillet 2018, ont porté sur la commercialisation de TSR, de parts de Sociétés civiles de placement immobilier (SCPI) et d'Euro Medium Term Notes (EMTN) par des réseaux mutualistes, un réseau bancaire national et des prestataires spécialisés dans la distribution de SCPI. Pour la plupart de ces contrôles, les souscriptions analysées ont été réalisées par une clientèle de particuliers d'un âge avancé (plus de 80 ans). Il s'agissait en particulier de vérifier les conditions de la commercialisation d'instruments financiers à des seniors, sachant que ces produits ont pour caractéristiques à la fois une certaine complexité, une faible liquidité et un horizon de temps long. Les contrôles se sont plus particulièrement focalisés sur les procédures de commercialisation en vigueur au sein des établissements, le contenu et les modalités de l'information des clients, la collecte des informations relatives aux clients (connaissance et expérience en matière d'investissement, horizon de placement et niveau de risque souhaités, situation financière) et l'identification et la formalisation du service d'investissement rendu et son adéquation au profil des clients.

Les missions de contrôle ont relevé de **bonnes pratiques** : une information satisfaisante des clients par les réseaux bancaires sur les rémunérations qu'ils reçoivent des émetteurs de leur groupe, des modalités de rémunération des commerciaux qui ne sont pas apparues génératrices de conflits d'intérêts (à une exception près) et des questionnaires de connaissance client souvent récents au moment du conseil en investissement ou de la souscription.

En revanche, des **insuffisances** ont aussi été recensées. Elles portent notamment sur la compréhension par les établissements de l'articulation entre le conseil en investissement et la réception-transmission d'ordres (avec des cas dans lesquels les établissements auraient dû s'abstenir

<sup>54</sup> <https://www.amf-france.org/Publications/Rapports-etudes-et-analyses/Epargne-et-prestataires?docId=workspace%3A%2F%2FspacesStore%2Fb08efae9-1afb-47d3-9329-63c3af5da1d8>



de fournir un conseil), une traçabilité du conseil en investissement peu systématisée, des cas de non-respect des profils des clients ou de leurs objectifs d'investissement, une évaluation encore trop souvent lacunaire des connaissances et de l'expérience des clients en matière d'investissement (questionnaires de connaissance-client incomplets, auto-évaluation, manque de précision, horizons de placement inadaptés), parfois une documentation commerciale déséquilibrée, inexacte ou trompeuse. Ces obligations instaurées par la directive MIF ne sont donc pas encore pleinement effectives. Or, c'est le premier rempart pour prévenir toute mauvaise commercialisation.

Il a par ailleurs été constaté que bien que constituant la pierre angulaire de nombreux dispositifs dans les établissements, **la notion de « senior » est diversement appréhendée**. Par souci de simplification, et en dépit du risque lié à la catégorisation, les banquiers et assureurs choisissent un âge-seuil à partir duquel la personne est considérée comme « senior » : plus de 77 ans, plus de 80 ans ou plus de 85 ans. Cet âge-seuil est utilisé pour définir un certain nombre de procédures internes. Par exemple, les clients de 75 ans et plus doivent, dans certains établissements, faire l'objet d'une mise en garde renforcée. Ils peuvent souscrire des contrats mais doivent signer un document supplémentaire. De même, au-delà de 85 ans, l'établissement ne démarche plus.

Bien que ces procédures s'inscrivent dans une démarche volontaire et positive visant à mieux protéger les personnes âgées, elles ne sont pas systématiquement respectées par les conseillers et ne font pas l'objet de contrôles suivis par les directions conformité. Dans ces cas, les établissements portent le risque d'une discrimination en raison de l'âge, en limitant de manière automatique la vente de certains produits à partir d'un âge-seuil.

**Différents contrôles menés par l'ACPR au cours des dernières années** ont montré que :

- Des crédits peuvent être octroyés à des personnes propriétaires d'un bien immobilier mais exclues des schémas classiques d'accès au crédit, notamment les seniors.
- Des mesures avaient été adoptées dans le processus de souscription de crédit pour des personnes âgées de plus de 75 ans comme la remise d'un certificat médical relatif aux capacités cognitives du candidat à l'emprunt et /ou l'accord des héritiers sur l'opération envisagée.
- Il a été recommandé lors de la contractualisation avec un emprunteur partant en retraite peu de temps après la souscription de cet emprunt, d'attirer l'attention de l'emprunteur sur la baisse de revenus engendrée par le départ à la retraite de manière à ce qu'il soit en mesure de mesurer l'effort financier à fournir.

Un autre contrôle portant sur la commercialisation de produits de placement a permis à l'ACPR de prendre connaissance des dispositifs existants concernant la protection spécifique de cette clientèle, en l'occurrence l'interdiction de démarcher les clients de plus de 85 ans et l'utilisation d'un document ad hoc<sup>55</sup> que le client âgé de 85 ans ou plus est invité à compléter et signer. Cependant, ces dispositifs comportaient des limites. D'une part, l'âge de 85 ans est apparu comme un seuil élevé pour déclencher des mesures de prudence dans la commercialisation. D'autre part, l'effectivité de l'interdiction de démarchage ne pouvait être contrôlée par l'établissement. Enfin, et quant au

<sup>55</sup> Cette annexe consiste à ce que le client réponde aux questions suivantes :

1. Faites-vous l'objet d'une mesure de sauvegarde de justice, de curatelle ou de tutelle ?

À votre connaissance et compte tenu de votre âge (si vous êtes sous curatelle renforcée ou tutelle, vous ne devez pas répondre aux questions suivantes) :

2. Disposez-vous de toutes vos facultés de compréhension et de décision pour exprimer librement votre volonté ?

3. Êtes-vous en capacité de pourvoir seul(e) à vos intérêts ?

4. Avez-vous identifié un élément certain qui pourrait remettre en cause votre espérance de vie à court terme ?

document ad hoc, le libellé des questions et le caractère auto-déclaratif des réponses rendaient peu crédible qu'il permette la détection de l'éventuelle vulnérabilité des clients. Malgré ces limites, ce dispositif reposait sur des principes intéressants : indications de prudence données aux commerciaux, proscription du démarchage, dispositif renforcé pour apprécier la bonne compréhension du client. Un double regard pour valider les ventes ou les arbitrages réalisés auprès de clients très âgés pourrait également constituer une piste complémentaire pour certains types de produits.

S'agissant des **réclamations écrites reçues par l'ACPR**, certaines problématiques se dégagent<sup>56</sup>. Les demandes de la clientèle pour lesquelles les éléments reçus laissent à penser que la vulnérabilité du client a été exploitée par le professionnel concernent des personnes d'âge avancé dans 65% des cas. Toutes les demandes ont trait au domaine de l'assurance et plus précisément à l'assurance-santé et à l'assurance vie. Il s'agit principalement de produits commercialisés par voie de démarchage (par téléphone ou à domicile) ayant conduit à la souscription d'un produit à l'insu de la personne avec, dans 50% des cas, une suspicion d'abus de faiblesse.

### 3.2 Observations générales issues des entretiens réalisés avec les établissements

#### Éléments-clés

**Les entretiens avec les banques et assureurs** ont permis de constater que la protection de la clientèle âgée constitue un enjeu pris en compte de façon croissante au sein des établissements. Les enseignements généraux tirés de ces rencontres bilatérales sont que des réflexions sont en cours sur la façon de mieux gérer cette clientèle spécifique, que les sujets de l'abus de faiblesse et de confiance sont bien connus et font l'objet de procédures spécifiques en interne, mais que de nombreuses questions restent en suspens pour ce qui concerne la gestion de la clientèle se situant dans la « zone grise ». Les conseillers en banque et en assurance éprouvent des difficultés à aborder certains sujets-clés, comme la dégradation des fonctions cognitives, de manière frontale avec ces clients.

Le groupe de travail « *Populations vieillissantes* » du Pôle commun a rencontré, au cours du premier semestre 2018, sept établissements financiers (réseaux bancaires, un assureur et un intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement). Tous les professionnels sollicités ont accueilli favorablement la demande d'entretien et ont manifesté leur intérêt pour ce sujet.

Plusieurs enseignements ont été tirés de ces entretiens :

- La clientèle senior est clairement identifiée dans les établissements. Le **classification** s'appuie avant tout sur le critère jugé déterminant de l'**âge**. Les sous-catégories observées vont de 50 à 85 ans et plus. A ce critère s'ajoute celui rattaché aux capacités cognitives de la personne. De manière générale, sur ce terrain, l'**approche intuitu personae** du conseiller dans la relation commerciale est fortement préconisée. Il n'apparaît pas qu'il existe à ce jour une approche très structurée de la question. Il semblerait qu'il s'agisse avant tout pour le

<sup>56</sup> L'identification des réclamations écrites reçues par l'ACPR sous l'angle de l'âge du réclamant n'est réalisée que depuis février 2018. Par conséquent, les tendances présentées dans la présente note le sont sur la base d'une analyse menée sur les trois premiers mois de l'exercice.



conseiller de repérer certains éléments de fragilisation, à savoir l'absence d'enfants, l'isolement géographique et social, le décès du conjoint et l'absence de procuration, etc.

- Tous les professionnels estiment que les clients seniors présentent des **spécificités** parfois difficiles à traiter. Le sujet est jugé **délicat et complexe**. Plusieurs questions restent sans réponse pour les professionnels et tout particulièrement pour les conseillers qui sont en contact direct avec le client : comment identifier les éventuels troubles, quelle attitude adopter s'ils sont repérés, comment gérer la relation avec le client ? Par exemple, il s'avère compliqué et peu adapté d'aborder de manière frontale le sujet des capacités cognitives avec une personne âgée. En l'absence de procédure pour gérer ce segment de clientèle, chaque conseiller s'interroge sur le bien-fondé de son approche avec le client, notamment d'un point de vue **éthique et déontologique**. Les questions récurrentes qu'ils se posent concernent notamment leur légitimité à refuser une vente.
- Si le sujet de **l'abus de faiblesse ou de confiance** est désormais bien connu et fait l'objet de procédures internes spécifiques – remontée de tout soupçon à la Direction des risques ou du contrôle interne, puis au Procureur de la République – il existe de nombreuses interrogations sur ce qui pourrait être qualifié de « **zone grise** », laquelle serait constituée par des personnes non protégées (tutelle ou curatelle), non victimes (abus divers), mais dont le jugement pourrait être affaibli du fait de troubles cognitifs y compris légers. Cette « **zone grise** », **non encadrée au niveau réglementaire**, est traitée différemment selon les établissements. Certains sont favorables à plus d'encadrement réglementaire pour accompagner ces clients âgés.
- Aucun établissement rencontré n'a mis en place de parcours client spécifique pour les seniors. L'approche marketing retenue à destination de cette cible est une approche par besoin (ex : retraite, projets, etc.).
- Les établissements déclarent ne pas démarcher la clientèle senior.
- Les professionnels constatent tous une **fracture numérique liée à l'âge**.

### 3.3 Pratiques des professionnels et initiatives de Place

#### Éléments-clés

Les établissements ont saisi l'ampleur du **phénomène démographique** et ont mis en place des **mesures diverses pour réduire les risques de mauvaise commercialisation aux personnes vieillissantes**. Certains établissements ont défini des limites à la commercialisation qui pourraient s'apparenter à une interdiction de vente à raison de l'âge. Des procédures spécifiques de souscription peuvent être mises en place afin de s'assurer de la prise de décision de la personne âgée. Les sièges des établissements considèrent qu'il faut aujourd'hui accompagner les réseaux dans leurs relations avec cette clientèle, au travers la publication de guides, des formations, des documents spécifiques de suivi sont élaborés pour les conseillers. Des rendez-vous doivent par ailleurs être organisés lors du passage dans cette tranche d'âge. Ainsi, une palette d'outils est mise à disposition du conseiller. Des alertes et contrôles sur le comportement du client et du conseiller viennent compléter les procédures.

Un engagement plus large est pris par les établissements pour aider les populations âgées à faire face aux difficultés rencontrées : aide à la gestion de leur budget, accès au numérique, visites à domicile, etc. En complément, les établissements financiers réfléchissent à des produits et services dédiés. D'autres professions comme les notaires s'intéressent à la question du déclin cognitif des personnes âgées et des relations à entretenir avec ces dernières.

Les entretiens bilatéraux ont permis d'en savoir plus sur les initiatives des professionnels du secteur financier concernant les personnes âgées.

#### 3.3.1. Des limites de commercialisation

Certains établissements ont fait le choix de fixer des **limites à la commercialisation**, ce qui pourrait s'apparenter à une interdiction de vente fondée sur le critère de l'âge. Ainsi, certains produits, dans le cadre de la politique interne de l'établissement, sont interdits à la souscription en fonction de l'âge au moment de la souscription du produit ou à son terme. Il en est ainsi par exemple :

- Pour les affaires nouvelles en assurance vie ou contrat de capitalisation avec des clients âgés de plus de 85 ans :
  - o De 85 à 89 ans, le taux d'UC maximum est fixé à 30% (sauf si le référentiel offre préconise une solution 100% euros) non dérogeable ;
  - o De 90 à 94 ans, la seule offre possible en souscription est la solution 100% fonds euros, sans dérogation possible ;
  - o Enfin, à compter de 95 ans, seule la souscription 100% euros sur un contrat de capitalisation est possible.
- L'obligation d'avoir moins de 75 ans avant la fin du remboursement d'un crédit immobilier. Des dérogations sont possibles au cas par cas.

Toutefois, la plupart des établissements ne souhaite **pas faire de discrimination en raison de l'âge**. Certains préfèrent déconseiller certains produits risqués plutôt que d'imposer des limites automatiques de commercialisation. Ils notent cependant que **les obligations de type titres subordonnés remboursables (TSR)** sont souvent appréciés par cette clientèle âgée, soucieuse d'obtenir chaque mois un complément de retraite.

### 3.3.2. Des dispositifs et procédures spécifiques à destination de cette clientèle

Des **procédures spécifiques de souscription** peuvent être mises en place par les établissements. Par exemple, certains établissements proposant des offres en ligne n'ont pas recours à la signature électronique pour l'ouverture d'un compte pour un client âgé de plus de 85 ans, mais à une signature manuscrite sur document PDF, accompagnée d'un contre appel pour vérification.

D'autres établissements imposent que les contrats pour les produits d'épargne et les instruments financiers souscrits par les clients de plus de 70 ans soient validés par le directeur d'agence.

Dans certains réseaux de banque privée, plus habitués à gérer la clientèle âgée et fortunée, le conseiller transmet au client, lors de la souscription à un produit risqué, un « **avis de conseil donné** », afin de s'assurer de la bonne compréhension des caractéristiques du produit. Ce document récapitule les principales informations concernant l'horizon de placement, le risque de liquidité, le niveau de garantie en capital, la garantie décès si elle existe, etc.

Certains établissements n'ayant pas mis en place de procédure interne spécifique, mais conscients des difficultés que peut poser cette clientèle aux conseillers, mettent en œuvre des **actions ad hoc** pour accompagner les chargés de clientèle dans leurs relations avec les clients seniors. Cela peut passer par la création d'un **programme interne** afin d'identifier les moyens et dispositifs permettant de mieux gérer ce segment de clientèle. Ce programme comporte une cartographie des produits, l'organisation d'ateliers de travail, la production de **guides à destination des conseillers** dans un premier temps de banque privée puis de détail afin de les accompagner dans leurs relations commerciales avec les clients âgés de 80 ans et plus. Ces guides présentent notamment une liste d'actions à réaliser ou de points à vérifier par le conseiller lors d'un rendez-vous en agence, comme :

- Éclairer au mieux le bureau ;
- Faire asseoir rapidement le client s'il est difficile pour lui de rester debout ;
- Prendre le temps d'expliquer en termes simples et clairs tous les points à aborder lors du rendez-vous ;
- Penser à mettre à jour les données « *Know your customer* »<sup>57</sup> (KYC), en particulier les informations sur les liens familiaux, réaliser un diagnostic patrimonial avant les 80 ans du client ;
- Évoquer la procuration et le mandat de protection future ;
- Proposer une démonstration du site internet de la banque et de l'espace personnel du client pour aider le client dans la consultation et la gestion de ses comptes.

Des offres commerciales y sont présentées comme à privilégier pour cette clientèle : les produits d'épargne présentant une disponibilité rapide des fonds, certaines offres d'assurance-santé/prévoyance, les services d'assistance en cas de malaise, d'aide à la personne comme l'aide aux tâches ménagères, etc. D'autres produits sont présentés comme à proscrire : la souscription d'OPCVM et les opérations de crédit au-delà de 80 ans doivent rester exceptionnelles et répondre à

---

<sup>57</sup> KYC est le nom donné au processus permettant de vérifier l'identité des clients d'une entreprise. Le terme est également utilisé pour faire référence à la réglementation bancaire qui régit ces activités. Les processus KYC sont utilisés par les entreprises afin de s'assurer de la conformité des clients face aux législations anti-corruption ainsi que pour vérifier leur probité et intégrité. Cela a également pour but de prévenir l'usurpation d'identité, la fraude financière, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme etc. Ces processus se font typiquement par collecte et analyse de données, vérification de la présence sur les listes (à l'exemple de celle des personnes politiquement exposées), l'analyse du comportement et des transactions, etc.

un besoin spécifique et justifié, uniquement si les clients sont éligibles au regard de leurs capacités financières.

Sont enfin décrites dans ces guides des situations délicates à traiter par le conseiller, comme l'abus de faiblesse. En cas de besoin, le conseiller est invité à se déplacer – accompagné d'un autre collaborateur – au domicile du client.

Des **formations** sur la retraite ou la dépendance, mais aussi sur les règles en matière de devoir de conseil et de lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme (LAB-FT) pour les personnes âgées, peuvent également être dispensées aux conseillers. Les personnes âgées de plus de 85 ans sont plus particulièrement vulnérables à l'abus de faiblesse. Ce type de formation présente les diligences particulières que les conseillers commerciaux doivent réaliser dans ce cas et préconise, en cas de soupçon d'abus de faiblesse, de ne pas réaliser la souscription du contrat, sauf s'il est possible de faire appel à un proche impartial et tiers à l'opération. Par exemple, en cas de clause bénéficiaire non standard, il est préconisé au conseiller commercial de demander à son client une confirmation de la clause bénéficiaire dans l'attestation sur l'honneur complémentaire.

Certains établissements invitent ou imposent à leurs **conseillers de recevoir tous les clients de leur portefeuille lors du passage à la retraite et lorsque ces derniers atteignent l'âge de 79 ans.**

En effet, le passage à la retraite est un moment charnière qui peut parfois s'avérer difficile, notamment quand le client a encore des crédits en cours et qu'il voit ses revenus diminuer subitement. C'est également le moment pour faire le point sur les produits, avoirs et besoins de la personne qui entre dans une nouvelle phase de sa vie. Les clients peuvent être accompagnés d'un membre de leur famille lors de ces rendez-vous, qui sont également l'occasion d'aborder les sujets liés à la transmission familiale et à la procuration.

La plupart des professionnels ont à leur disposition un **ensemble d'outils** qui leur permettent de s'assurer qu'ils agissent tant dans l'intérêt des clients âgés que dans celui de leur établissement :

- Le contre appel téléphonique ;
- La reformulation de l'opération souhaitée par le client ;
- La lettre de décharge de responsabilité si le client souhaite réaliser l'opération déconseillée par le chargé de clientèle, ou équivalent (la signature par le client âgé d'un document spécifiant qu'il a pris connaissance des risques liés au produit qu'il souhaite souscrire) ;
- Le certificat médical pour attester des capacités cognitives du client de plus de 75 ans pour certains types d'opérations ;
- L'appel au notaire pour s'assurer de la capacité du client à gérer son épargne ;
- L'attestation d'autorisation des héritiers pour l'opération souhaitée par le client (qui peut être rendue obligatoire par l'établissement au-delà d'une limite d'âge) ;
- La prise de contact avec les membres de la famille connus en cas de suspicion de handicap cognitif ou abus de confiance, sans toutefois trahir le secret professionnel ;
- La lettre de renonciation à l'assurance en cas de crédit, etc.

Ces différents outils témoignent du caractère sensible de certaines situations auxquelles sont confrontés les conseillers et de leur difficulté à y faire face. Si certains apparaissent tout à fait utiles et pertinents, d'autres pourraient toutefois s'avérer être des moyens de protéger avant tout le professionnel, voire contourner la réglementation (notamment la lettre de décharge), ce qui poserait un problème éthique, réglementaire et de conformité par rapport à certains principes de droit fondamentaux.

### 3.3.3. Des alertes et contrôles dédiés

La plupart des établissements a mis en place des **alertes et/ou des contrôles spécifiques** pour les opérations effectuées par leurs clients âgés. Les alertes sont de deux natures : d'une part, celles qui sont centrées sur le comportement objectif du client ; d'autre part, celles qui concernent le comportement des chargés de clientèle.

Concernant **le comportement du client**, elles consistent par exemple en :

- Des contrôles et alertes systématiques sur :
  - o Les opérations inhabituelles (ex : destination, montants, retraits nocturnes à des distributeurs automatiques de billets, demande soudaine de clôture des comptes, changement de la clause bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie, etc.) ;
  - o Les souscriptions de certains produits par des personnes âgées (ex : la souscription d'un PEA, d'unités de compte en assurance vie ou d'OPC à moyen et long terme par un client âgé de plus de 80 ans).
- La vérification spécifique de la nature et du bien-fondé des procurations données ou des changements de clauses bénéficiaires (vérification des liens sociaux par exemple) ;
- La mise en garde du client si le placement souhaité est atypique ou risqué ;
- L'avertissement et/ou le blocage des virements effectués vers des placements référencés dans les listes noires de l'AMF, etc.

Concernant **les comportements des chargés de clientèle**, ce sont notamment :

- Des contrôles sur la fréquence et le nombre de ventes réalisées par les conseillers à des clients seniors ;
- La vérification du suivi spécifique de la clientèle âgée de plus de 80 ans par le conseiller clientèle (situation familiale, santé physique et mentale et/ou comportement général présentant un risque de « *fragilisation de la personne* »), les personnes dont les visites à l'agence se font de plus en plus rares, les personnes atteintes de maladies graves... ;
- Des vérifications du respect des critères de recevabilité concernant toute souscription ou versement lié à un produit d'assurance vie (pour les clients de plus de 85 ans) ;
- Des vérifications des souscriptions de produits qui ne correspondent pas au profil financier du client ;
- Des écoutes téléphoniques pour vérifier les bons réflexes des collaborateurs des banques en ligne ;
- Des alertes si un chargé de clientèle devient bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie, etc.

De manière générale, les établissements suivent également l'évolution de leur portefeuille de clients centenaires par des contrôles et alertes systématiques.

### 3.3.4. Un engagement plus large sur les difficultés rencontrées par cette population

Dans le contexte d'évolution démographique actuel, les professionnels du secteur financier souhaitent investir davantage de ressources dans la question du vieillissement. Ainsi, plusieurs actions globales et transversales sont menées par les établissements.

En complément de l'**accompagnement du passage à la retraite** au travers des sites d'information et des aides proposées dans les démarches administratives, les établissements ont développé des services dédiés afin de prévenir et de gérer la **dépendance<sup>58</sup> des personnes âgées**.

Par exemple, des **services** de visites pour les personnes isolées, souscrits par la famille ou les personnes âgées elles-mêmes, de téléassistance ou encore de mise en relation pour de petits dépannages peuvent être proposés. Les établissements ont produit des **guides et des sites internet** qui présentent différentes pistes pour aider les personnes concernées et les aidants familiaux à faire face à la perte d'autonomie (présentation de services proposés, articles de fond sur les causes et conséquences de ces phénomènes, aide à la gestion de la vie courante, référentiel des aides financières existantes et des dispositifs légaux pour l'aidant familial, etc.).

Plus globalement, les établissements financiers prennent part aux débats et réflexions institutionnels sur la « **silver** » économie.

Considérant que l'isolement est un des principaux facteurs de perte des capacités cognitives, certains établissements implantés en région rurale effectuent **des visites chez les personnes** en cas de besoin. Il est toutefois important que ces visites ne s'apparentent pas à du démarchage.

Constatant que l'exclusion numérique ne permet pas aux personnes âgées d'avoir accès aux mêmes services et tarifs que le reste de la population, des associations de lutte contre l'exclusion et de promotion de l'inclusion numérique mènent, avec certains réseaux bancaires, des **actions afin d'aider les clients à naviguer sur le site de la banque ou sur leur espace personnel** :

- Formation (e-learning, plateforme collaborative) et développement de contenus pédagogiques adaptés, facilitant la prise en main des services numériques ;
- Construction de réseaux d'aidants sur les territoires en lien avec les collectivités, les acteurs sociaux, la médiation numérique et les associations dédiées au soutien de proximité ;
- Ateliers à destination du public pour s'initier aux services numériques clés ;
- Accès, à tarif réduit, à des offres de connexion à la téléphonie mobile et l'internet mobile.

Dans une logique d'accompagnement plus large des clients, certains grands réseaux ont développé des **plateformes téléphoniques dédiées aux clients qui rencontrent des difficultés financières** passagères ou durables. Ce type de plateforme permet aux clients qui le souhaitent d'appeler un conseiller, autre que leur conseiller traditionnel, qui pourra effectuer le calcul de leur reste à vivre<sup>59</sup>, leur prodiguer des conseils bancaires et budgétaires et faire l'état des lieux de leur éligibilité aux droits sociaux non ouverts (ACS et RSA activité). Le numéro de téléphone de la plateforme est communiqué par le conseiller traditionnel, sur le site internet de l'établissement et sur l'espace personnel du client. Cette solution est gratuite, peut s'appliquer à tous (clients fragiles<sup>60</sup> ou non) et

<sup>58</sup> La dépendance est l'impossibilité partielle ou totale pour une personne d'effectuer seule les actes élémentaires de la vie quotidienne en raison de déficiences sensorielles, physiques ou psychiques. 7,8% des 60 ans ou plus sont dépendants et 9% des plus de 75 ans vivent dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPA). La perte d'autonomie peut être évaluée à l'aide de la grille nationale d'évaluation AGGIR (Autonomie gérontologie groupe iso-ressources) : cette grille détermine le niveau de dépendance des demandeurs d'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

<sup>59</sup> Le reste à vivre est le montant disponible des revenus après déduction des charges fixes incompressibles.

<sup>60</sup> Les personnes considérées en situation financière fragile peuvent être inscrites au Fichier central des chèques (FCC) pendant plus de 3 mois consécutifs (chèque impayé ou retrait de carte bancaire) ou avoir été déclarées recevables à la procédure de surendettement. En dehors de ces deux cas, l'appréciation de la fragilité financière est laissée aux banques en fonction de l'existence d'irrégularités dans le fonctionnement du compte, d'incidents de paiement à répétition pendant 3



est uniforme sur l'ensemble du territoire. La limite de ce type de dispositif est qu'il ne peut découler que d'un acte volontaire du client, la plateforme étant contrainte par la CNIL et ne pouvant rappeler le client pour effectuer un suivi. Les seniors représentent généralement plus d'un tiers des appels reçus sur ce type de plateforme.

### 3.3.5. Des réflexions en cours sur des produits et services dédiés

En complément, les **produits d'assurance dédiés aux seniors**, comme l'assurance obsèques, santé, prévoyance, dépendance ou encore toutes les assurances affinitaires<sup>61</sup>, se développent fortement. Certains établissements ont lancé **une réflexion sur la création de services spécifiques** dédiés aux seniors comme par exemple :

- Une carte de paiement « *au porteur* » qui servirait aux aidants pour payer les dépenses de la personne âgée ;
- Un mandat qui permettrait, au moment de la succession, de prendre la décision de tout vendre ou de poursuivre la gestion du portefeuille titre du client décédé ;
- La mise en place d'un coffre-fort familial électronique pour y classer les documents de l'ensemble du patrimoine familial, avec possibilité de désigner un tiers qui aurait accès à cette information ;
- Le viager est une des solutions proposées aux seniors, il est encore peu utilisé<sup>62</sup>. Un établissement réfléchit à un nouveau produit mixte qui serait un viager sur une partie du bien, réversible, comme un crédit que l'on peut rembourser à tout moment.

Certains établissements expriment le souhait de travailler plus étroitement avec les notaires. Ces échanges permettraient de trouver des solutions en amont de l'apparition du déclin des troubles cognitifs, comme le **mandat de protection future**.

Le Conseil supérieur du notariat, en partenariat avec la Fondation Médéric Alzheimer, s'est d'ailleurs intéressé aux relations entre les notaires et les personnes âgées. Ensemble, ils ont relevé que **certains signes comportementaux et cumulatifs** permettent d'identifier des situations de vulnérabilité des personnes âgées : « *apparence physique ou vestimentaire inhabituelle, des problèmes de mémoire, des difficultés de compréhension ou de raisonnement, des troubles de l'humeur, un comportement ou des propos surprenants ou incohérents* » et ou des difficultés à « *utiliser les objets de la vie courante, à communiquer ses idées, à se repérer dans le temps ou dans l'espace, à rester concentré sur la conversation et à reconnaître les personnes* »<sup>63</sup>.

Un parallèle peut donc être fait entre le comportement à adopter par ces professionnels et ceux du secteur financier. Des éléments externes et de bons sens peuvent alerter le conseiller financier, notamment la présence d'un tiers non connu, ou insistant, à un rendez-vous, des bénéficiaires

---

mois consécutifs ou du montant des ressources versées sur le compte. Depuis le 1er octobre 2014, les banques proposent aux personnes en situation financière fragile, une offre de services bancaires spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiement. Cette offre doit se faire par écrit, quel que soit le support.

<sup>61</sup> Est considérée comme affinitaire, toute garantie d'assurance, d'assistance ou service accessoire en lien avec l'univers d'un produit ou service présenté par un distributeur non-assureur et qui n'est pas le motif principal d'achat du client.

<sup>62</sup> Le viager conserve une étiquette négative : pour le vendeur une telle opération risque de léser ses héritiers, pour l'acquéreur, l'opération repose sur un « *pari* » sur la date de décès du vendeur (notion d'incertitude et côté éthique) (BFM TV, La vie immo.com, 31/07/2018, « *Le viager, un marché qui n'arrive toujours pas à décoller* ».

<sup>63</sup> Repère pour la pratique « *Le notaire face aux citoyens en situation de handicap cognitif* », Fondation Médéric Alzheimer 2014, revu 2017



nommés inconnus, le peu d'intérêt ou l'urgence du client à contractualiser, la non concordance des projets d'investissement avec le profil du client, etc.

Même si ces critères de vulnérabilité sont identifiés, il paraît difficile d'instaurer une règle simple d'application pour déterminer le niveau des capacités cognitives d'un individu. Toutefois, des **actions simples mises en place par le conseiller** pourraient sans doute permettre de mieux appréhender la situation et de s'assurer de la bonne compréhension des enjeux pour le client :

- Accompagner les clients par plus de pédagogie sur les produits et services proposés, avec une documentation et un langage simple et compréhensible par tous ;
- Allonger la durée de commercialisation, en ne contractualisant qu'après plusieurs rendez-vous ;
- Demander la reformulation du projet, des objectifs et de la solution choisie par le client.

### 3.4 Quelles initiatives plus générales en France et ailleurs dans le monde ?

#### Éléments-clés

À la demande du Secrétaire d'État chargé des personnes âgées et de l'autonomie, un rapport de mission rédigé en septembre 2017 répertorie **plusieurs mesures et recommandations** afin de protéger les personnes âgées vulnérables contre les actes de maltraitance financière. Les régulateurs, superviseurs et associations professionnelles des autres pays sont également investis sur le sujet ; divers programmes de recherche et d'éducation ont été développés. Une action globale serait toutefois bienvenue.

En France, à la demande du Secrétaire d'État chargé des personnes âgées et de l'autonomie, un **rapport de mission** a été rédigé en septembre 2017, dans la continuité et le renouvellement de **l'analyse du phénomène de maltraitance financière voulue par le gouvernement**. Ce rapport présente des mesures phares destinées à protéger les personnes âgées vulnérables contre les actes de maltraitance financière. Il propose ainsi :

- D'intégrer les maltraitements financiers au programme de travail du Haut conseil de la famille, de l'enfance et de l'âge (HCFEA) ;
- De lancer des enquêtes afin de permettre de dénombrer et de qualifier les cas de maltraitements financiers envers les personnes âgées en France ;
- De promouvoir la diffusion de l'information sur le numéro national 3977 ;
- De lutter contre l'isolement, notamment au travers de l'action locale de médiation des Maires, de leurs commissions municipales et de leurs partenaires d'action sociale ;
- De créer un statut sur les droits et devoirs des alerteurs, assorti d'un protocole de suivi des alertes ;
- De créer un corps de médiateurs qualifiés et habilités en gérontologie sociale, formés au traitement des emprises.

Ces mesures visent un ensemble large d'acteurs et se déclinent en recommandations. Certaines d'entre elles concernent particulièrement le monde bancaire et assurantiel et pourraient être promues afin de contribuer à la prévention des mauvaises pratiques de commercialisation. Peuvent ainsi être citées **les recommandations suivantes** :

- La sensibilisation à l'existence d'un centre d'appel (3977) pour dénoncer les cas de maltraitance financière ;
- La généralisation et facilitation du signalement d'une situation de maltraitance financière par les alerteurs ;
- Le recours rendu plus aisé au mandat de protection future ;
- La lutte contre les pratiques commerciales abusives.

Si, en France, des initiatives ont été lancées afin de protéger les populations âgées des mauvaises pratiques de commercialisation de produits financiers, **les instances internationales et les institutions nationales d'autres pays ont également inscrit ce sujet dans leurs priorités de réflexion et d'action.**

L'OICV<sup>64</sup> a ainsi publié en mars 2018 un panorama des outils et pratiques des superviseurs et associations professionnelles de par le monde, à la fois pour prévenir les risques de mauvaise commercialisation aux seniors et pour les protéger d'escroqueries en cours.

La majorité des pays s'appuie sur les réglementations en place pour **gérer l'adéquation et la bonne compréhension du risque** en partant des principes de base : connaissez votre client, connaissez votre produit et conseillez en adéquation avec les besoins et le profil du client. 6 sur 10 régulateurs indiquent développer une stratégie spécifique aux seniors. Ces réponses varient entre programmes pédagogiques, y compris comportementaux, et politiques de supervision.

À titre d'exemple :

Aux **Etats-Unis**, la *Financial Industry National Regulatory Authority* (FINRA), a mis en place une ligne téléphonique d'assistance pour les seniors. Elle demande aux professionnels de modifier leur manière de communiquer aux seniors pour faciliter leur compréhension. Avec la *Securities and Exchange Commission* (SEC), elle met en avant les principes directeurs de la profession sur la bonne adéquation des investissements mais aussi la formation des conseillers et une attention au marketing et à la commercialisation vis-à-vis des seniors. En outre, en avril 2017, la FINRA a annoncé que ses guidelines avaient été révisées par la *National Adjudicatory Council* (NAC) pour inclure une mesure intitulée « *Considération pour les clients vulnérables* ». Elle réaffirme que l'exploitation financière des personnes âgées et d'autres clients vulnérables entraîne des sanctions sévères.

Au **Japon**, la *Financial Services Agency* (JFSA), conduit des revues des dispositifs internes des processus commerciaux, insiste sur le suivi des transactions et conclut en notant que la capacité de l'investisseur peut se détériorer en raison d'un déclin physique, ou être temporairement affaiblie. Elle note l'accroissement des plaintes des seniors à l'encontre des établissements. L'association professionnelle s'est dotée de règles pour déterminer les types de produits financiers (complexes, peu liquides etc.) qui nécessitent des procédures spécifiques avant d'être commercialisés aux seniors, comme par exemple la validation par un manager avant la vente de tels produits, une journée de réflexion avant la prise de décision, une rupture entre l'acte de vente et l'exécution qui sont réalisés par des personnes différentes, etc.

**Au Canada, le Québec** insiste sur la formation des conseillers, notamment sur l'aspect comportemental, à savoir sur l'adaptation des pratiques vis-à-vis des seniors et la reconnaissance des signes de la vulnérabilité. Un Plan d'action gouvernemental de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés (2017-2022) est en cours et l'AMF Québec travaille sur un guide des bonnes pratiques pour les professionnels du secteur financier.

A **Hong Kong**, la *Hong Kong Monetary Authority* (HKMA) a travaillé avec l'association des banques de Hong Kong et a instauré un gel de deux jours ouvrés avant la prise de décision d'investissement du client pour lui permettre de mieux comprendre les produits souscrits et d'avoir recours aux conseils d'un proche.

De manière générale, **les régulateurs et les superviseurs** souhaitent agir sur l'éducation financière des clients et sur la prévention en matière d'escroqueries. Ils s'engagent dans des programmes de

<sup>64</sup> <http://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD595.pdf>

recherche académique. Ils incitent les professionnels à former leurs salariés aux spécificités de la clientèle senior en intégrant la gestion émotionnelle. À plus long terme, ils souhaitent à 60%<sup>65</sup> encourager le conseil systématique pour les seniors, à 35% développer la clarté de l'information (avec prise en compte de la spécificité de ces publics), à 34% voir émerger des conseillers spécialisés « seniors », voire homologués (29%). Pour 28%, ils envisagent de renforcer la supervision des entités qui travaillent pour une clientèle senior.

---

<sup>65</sup> *Senior Investor Vulnerability Final Report*, Mars 2018 <https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD595.pdf>

#### 4. Les travaux de recherche académique initiés par le Pôle commun

Conformément au partenariat de recherche conclu entre l'ACPR, l'AMF et la Fondation du risque, le professeur Eric Bonsang a conduit, pendant l'été 2018, la première phase du projet de recherche, qui a consisté à :

- Réaliser une **revue de la littérature académique** sur le sujet du comportement financier des personnes âgées, afin de mettre en exergue les postulats déjà démontrés par d'autres chercheurs dans le périmètre de l'étude ;
- Produire une **analyse descriptive** des données disponibles dans la base SHARE et dégager des premiers constats concernant les potentiels marqueurs de vulnérabilité financière.

Voici les principales conclusions de cette première phase de recherche :

- La littérature confirme que la prise de décision financière chez les personnes âgées peut être **compromise par la survenue d'un déclin cognitif**. Une prise de décision financière déficiente pourrait avoir des conséquences néfastes pour le bien-être financier de l'individu et de sa famille.
- Bien qu'une diminution de la cognition<sup>66</sup> soit associée à une moins bonne « *littératie financière* »<sup>67</sup>, cela ne change pas la confiance des individus dans la gestion de leurs propres finances. Cela peut impliquer un **excès de confiance** quant à la capacité de gérer ses propres finances en vieillissant.
- Les **performances en numératie**<sup>68</sup> chez les personnes âgées en France sont relativement faibles par rapport aux autres pays européens.
- Les groupes les plus vulnérables sur le plan économique sont également ceux qui ont de faibles compétences en numératie.
- La numératie est associée positivement à la préférence pour la prise de risques financiers et à un horizon de planification financière plus long.
- 60% de l'effet de l'âge sur la numératie observé sur des données transversales est en réalité expliqué par des effets de génération.<sup>69</sup>
- L'effet de l'âge sur la numératie (en tenant compte des effets de génération) peut être presque entièrement expliqué par le vieillissement cognitif.
- La diminution du fonctionnement cognitif au fil du temps est significativement associée à une diminution de la richesse du ménage.

La Fondation du risque sera par la suite amenée à réaliser des analyses quantitatives multivariées sur la base de données SHARE, l'ambition étant d'élaborer un modèle prédictif qui pourra permettre d'apprécier la vulnérabilité d'une personne grâce à l'application d'un faisceau d'indices.

<sup>66</sup> Dans la philosophie scolastique, faculté de connaître. Ensemble des structures et activités psychologiques dont la fonction est la connaissance, par opposition aux domaines de l'affectivité.

<sup>67</sup> La littératie financière est le fait de disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables.

<sup>68</sup> La numératie (anglicisme) est la « *capacité à utiliser, appliquer, interpréter et communiquer des informations et des idées mathématiques. Il s'agit d'une compétence essentielle à une époque où les individus rencontrent, de plus en plus souvent, un large éventail d'informations quantitatives et mathématiques dans leur vie quotidienne* » (OCDE).

<sup>69</sup> La numératie est affectée par l'âge. Cependant, il est important de tenir compte des effets de génération (générations ayant bénéficié d'une meilleure éducation initiale), afin de ne retenir que les effets liés au vieillissement physiologique sur la numératie.

Les travaux académiques vont se poursuivre en 2019 ; une deuxième phase, qui fera l'objet d'une **convention dédiée**, sera en effet enclenchée. Les marqueurs de vulnérabilité dégagés de l'analyse de la base SHARE seront testés avec les données réelles anonymisées d'établissements bancaires volontaires afin de vérifier la validité des conclusions de la première phase de l'étude. Plusieurs établissements ont déjà manifesté leur intérêt à participer à cette deuxième étape.

## Conclusion

Cette étude descriptive a permis au Pôle commun ACPR-AMF de constater que, dans un contexte d'évolution démographique et sociétale, la prévention des mauvaises pratiques de commercialisation à l'égard des personnes vieillissantes constitue un sujet primordial à la fois pour les établissements, les régulateurs et les superviseurs. Ce sujet cristallise de nombreux enjeux, à la fois économiques, éthiques et de régulation.

Aujourd'hui, prenant en compte la difficulté des établissements et de leurs conseillers à traiter la relation commerciale avec les plus seniors, et parce que la réglementation n'aborde ce sujet que sous un angle spécifique, l'enjeu pour l'ACPR et l'AMF est d'accompagner le marché financier sur cette problématique délicate.

Les superviseurs se félicitent des démarches déjà mises en place par les établissements financiers. Le marché semble avoir pris conscience de la spécificité du segment de clientèle des personnes âgées. Néanmoins, les entretiens avec les établissements ont confirmé la nécessité d'aller plus loin dans la réflexion, afin de trouver des solutions à la hauteur des enjeux.

Ce rapport se veut être un point d'étape, l'objectif étant dès à présent de collecter de plus nombreuses contributions de la Place et des acteurs concernés par ce sujet de la protection des clientèles vieillissantes.

Le choix de compléter ces premiers éléments par une recherche académique, à laquelle l'ensemble des établissements sont invités à se joindre, montre l'importance que les superviseurs accordent au sujet et leur souci de s'appuyer sur des éléments robustes pour nourrir la réflexion commune.



## Bibliographie

### Livres / Revues / Articles

Jean BERTSCH, Régis LOBJOIS, François MAQUESTIAUX et Nicolas BENGUIGUI, Vieillesse cognitive et effets de l'exercice, *Bulletin de psychologie*, Numéro 475, 2005

Jean-Pierre CLEMENT, Nicolas DARTHOUT et Philippe NUBUKPO, Guide pratique de psychogériatrie, 2<sup>ème</sup> édition, Elsevier / Masson Collection Médiguides, 2009

Raymonde CRETE et Marie-Hélène DUFOUR, L'exploitation financière des personnes âgées : une mise en contexte, *Revue générale de droit*, volume 46, numéro hors-série, 2016

Raymonde CRETE, Ivan TCHOTOURIAN, et Marie BEAULIEU, L'exploitation financière des personnes âgées : prévention, résolution et sanction, Éditions Yvon Blais, 2014

Juliette DAUDE, Comment caractériser un abus de faiblesse, mars 2015  
<https://www.village-justice.com/articles/comment-caracteriser-abus,19079.html>

Marie-France HIRIGOYEN, Abus de faiblesse et autres manipulations, Editions JC Lattès, 2012

Dorothée GUERIN, Les procurations bancaires données par les personnes âgées, *Revue de Droit bancaire et financier* n° 4, Juillet 2016

Shelly L.JACKSON et Thomas L. HAFEMEISTER, *Financial Abuse of Elderly People vs. Other Forms of Elder Abuse: Assessing their Dynamics, Risk Factors, and Society's Reponse*, Doc. N°233613, Award n° 2006-WG-BX-0010, National Institute of Justice, U.S. Department of Justice, Charlottesville, 2011

Jean-Pierre JACUS, Sophie BAYARD, Stéphane RAFFARD et Marie-Christine GELY-NARGEOT, Prise de décision dans le vieillissement normal et pathologique, *Revue de neuropsychologie*, Volume 5, 2013

Bryan J.KEMP et Laura A. MOSQUEDA, *Elder Financial Abuse: An Evaluation Framework and Supporting Evidence*, *Journal of The American Geriatrics Society*, 2005

Clémence LACOUR, La personne âgée vulnérable : entre autonomie et protection, *Gérontologie et société* n°131, 2009

Peter A. LICHTENBERG, Laurie STICKNEY et Daniel PAULSON, *Is Psychological Vulnerability Related to the Experience of Fraud in Older Adults?*, *Clinical Gerontologist*, 2013

Catherine PHILIPPE, Le Guide du droit des seniors, Groupe Liaisons, 2007

Catherine PHILIPPE et Anne-Françoise METZ, Senior, logement et stratégies patrimoniales, *Revue Lamy Droit civil* n°92, 2012

Donna M. PINSKER et Ken MCFARLAND, *Exploitation in Older Adults: Personal Competence Correlates of Social Vulnerability*, 2010

Michèle-Laure RASSAT, Droit pénal spécial Infractions du Code pénal, 7<sup>ème</sup> édition, Paris Dalloz Droit privé précis, 2014

Patrice REMEUR, Personnalisation des offres bancaires : quel panorama ?, Point Banque, octobre 2016

Alain TOURDJMAN et Yann BENOIST-LUCY, Les comportements financiers des seniors, Gérontologie et société, Volume 29 n°117, 2006

### Études / Rapports

« *Les seniors et les services financiers* », Enquête Exton Consulting, 2009

« *Pour bien communiquer avec les aînés. Faits, conseils et idées* », Agence de la santé publique du Canada, 2010

« *Rapport de la mission sur la maltraitance financière à l'égard des personnes âgées dans les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux* », Alain KOSKAS, Véronique DESJARDINS et Jean-Pierre MEDIONI, 2011

« *Les seniors numériques* », Serge GUERIN, 2013

« *La silver economy : mythe ou opportunité pour les services financiers* », Adetem, 2014

« *How to Identify Situations of Potential Cognitive Decline or Senior Financial Exploitation* », FINRA, SIFMA, 2016

« *Vers l'âge d'or de la silver économie ?* », Observatoire Cetelem, 2016

« *Le comportement des seniors sur Internet* », Sondage Ipsos pour Bleu Bonheur, septembre 2016

Baromètre Dépendance « *Les Français songent de plus en plus à s'y préparer personnellement* », TNS Sofres, septembre 2016

« *Les seniors et l'épargne* », WeSave, mai 2017

Baromètre Santé à 360, « *Grand âge, dépendance et accompagnement du vieillissement* », Odoxa, juillet 2017

« *Ageing population and financial services* », Financial Conduct Authority (FCA), octobre 2017

« *Les seniors dans la banque et l'assurance* », Xerfi, novembre 2017

« *What behavioral finance has to say about elder financial fraud* », Andrew L. PORTER, Merrill Lynch, 2018

« *Recueil des engagements à caractère déontologique des entreprises d'assurance membres de la FFA* », Fédération française de l'assurance, janvier 2018

« *Senior Investor Vulnerability Final Report* », IOSCO, mars 2018

« *Elder Financial Exploitation, Why it is a concern, what regulators are doing about it, and looking ahead* » U.S. Securities and Exchange Commission, Office of the Investor Advocate, juin 2018

### Textes législatifs et réglementaires

- Code civil
- Code de la consommation
- Code de la sécurité sociale
- Code du travail
- Code monétaire et financier
- Code pénal
- MIF1 directive 2004/39/CE
- MIF2 directive 2014/65/UE et les règlements et guidelines associés
- DDA directive 2016/97/UE
- PRIIPS règlement européen n°1286/2014

### Sites Internet

Liste non exhaustive. Les principaux titres de presse et les sites internet des établissements financiers ont également été consultés.

- Abus de faiblesse / DGCCRF  
<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Abus-de-faiblesse>
- Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie  
<http://www.credoc.fr/>
- Center for financial inclusion  
<https://www.centerforfinancialinclusion.org/>
- Collège des enseignants de neurologie  
<https://www.cen-neurologie.fr/deuxieme-cycle%20/confusion-demences-troubles-cognitifs-du-sujet-age-etat-confusionnel-trouble>
- Conseil supérieur du notariat  
<https://www.notaires.fr/fr/profession-notaire/linstitution/le-conseil-sup%C3%A9rieur-du-notariat>
- Fédération bancaire française  
<http://www.fbf.fr/>
- Fédération française de l'assurance  
<https://www.ffa-assurance.fr/>
- Fédération française des seniors  
<http://federation-francaise-du-senior.fr/la-federation/silver-economie/>
- Fondation Médéric Alzheimer  
<https://www.fondation-mederic-alzheimer.org/>
- Institut français des seniors  
<http://institutfrancaisdesseniors.com/index.php/le-marche-des-seniors/des-chiffres-et-des-lettres/77-cpeurostatsept2016>
- Institut nationale de la statistique et des études économiques  
<https://www.insee.fr/fr/accueil>



- Observatoire des seniors  
<https://observatoire-des-seniors.com/>
- Organisation mondiale de la santé  
<http://www.who.int/topics/ageing/fr/>
- Portail national de la silver économie  
<https://www.silvereco.fr>
- Psychologie du sujet âgé, novembre 2006  
<https://www.famidac.fr/?Psychologie-du-sujet-age>
- Salon des seniors  
<https://salondesseniors.com/informations-pratiques/a-quel-age-est-on-senior/>