

Principaux sujets issus du traitement des demandes de la clientèle en 2017

En 2017, le Secrétariat général de l'ACPR a répondu à près de 6300 demandes écrites de clients d'organismes et d'intermédiaires des secteurs de la banque et de l'assurance, en donnant des indications sur les démarches à effectuer ainsi que des informations générales sur la réglementation applicable. Plus généralement, les informations portées à la connaissance de l'ACPR par le public lui permettent notamment d'orienter ses actions de contrôle.

En assurance de personnes, hors assurance vie, l'assurance emprunteur liée à des crédits immobiliers et l'assurance complémentaire santé génèrent à elles seules 80 % des demandes. Les demandeurs contestent toujours les pratiques commerciales déployées par certains intermédiaires, le plus souvent apporteurs d'affaires de courtiers grossistes, dans le cadre d'un démarchage et se plaignent d'une altération ou d'une absence de consentement aux contrats santé ou de prévoyance dont ils sollicitent l'annulation. Les emprunteurs sont également très nombreux à souligner les difficultés rencontrées dans l'exercice de leur libre choix en matière d'assurance emprunteur (absence ou réponse tardive, demandes imprécises ou injustifiées, de rectifications ou de pièces complémentaires successives...). **À cet égard, l'ACPR, particulièrement attentive à la bonne application de ce droit, a récemment mis en garde un établissement prêteur en raison de pratiques consistant à augmenter le taux d'intérêt et/ou les frais de dossier en contrepartie de l'acceptation d'une assurance externe, ou encore à rejeter, sans justification autre que l'existence d'une assurance externe, des demandes de déliaison formulées dans le cadre d'opérations de rachat de crédits.**

En assurance vie, les délais de traitement des demandes des souscripteurs, adhérents ou bénéficiaires des contrats constituent la principale source de mécontentement du public. La majorité des dossiers concernent le paiement de prestations de contrats souscrits à des fins d'épargne (demande de rachat, versement des capitaux décès, etc.). On notera également la progression du poids des dossiers ayant pour objet le transfert d'un contrat de retraite (non-respect de la procédure ou des délais prévus par la réglementation) ainsi que de ceux faisant état du caractère inadapté de contrats d'assurance vie ou impliquant un demandeur se trouvant dans une situation de vulnérabilité.

En assurance de dommages, la moitié des dossiers reçus concernent des refus totaux ou partiels d'indemnisation contre un tiers en 2016. Ces difficultés demeurent marquées pour les assurances affinitaires, notamment de produits nomades (téléphones portables, tablettes). En matière de souscription, une attention particulière doit être apportée à la qualité de l'information précontractuelle et aux modalités de recueil du consentement des prospects, en particulier lors de la commercialisation de garanties accessoires à des biens ou services. Enfin, la défaillance d'assureurs construction européens intervenant en France en libre prestation de services a continué de susciter un nombre important de questions en 2017. À cet égard, l'ACPR met à jour régulièrement, sur le site www.abe-infoservice.fr, des informations pratiques et synthétiques concernant notamment la validité des contrats souscrits auprès de ces assureurs et les démarches à réaliser.

Dans le domaine bancaire, les demandes portant sur **les moyens de paiement** poursuivent leur progression comme en 2016. Les difficultés d'exécution (chèque, virement) et les opérations non autorisées (carte bancaire, essentiellement, et prélèvement) constituent 70 % des contestations portées à la connaissance de l'ACPR sur cette catégorie de produit. Les délais de remboursement et le respect des obligations, notamment en matière de preuve, restent des points d'attention de l'ACPR.

Les problématiques liées **aux crédits** (conditions à l'octroi ou accord subordonné à la vente d'autres produits en cas de renégociation, erreurs ou retard dans la gestion des dossiers de remboursement anticipé ou de rachat de prêts) et **aux comptes** (refus d'ouverture, cessation de la relation à l'initiative du banquier, mauvaise exécution des mandats de la mobilité bancaire) restent, pour autant, les premières sources de mécontentement. **L'accès aux services bancaires de base et à l'offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière représente un enjeu majeur en termes de protection de la clientèle.**

S'agissant **des frais sur incidents**, l'ACPR va **poursuivre et renforcer ses contrôles sur place et sur pièces des diverses pratiques des banques**, notamment celles portant sur le respect des obligations relatives aux commissions d'intervention en cas de découvert. **En fonction de leurs résultats, l'ACPR prendra toutes les mesures qui s'imposeront vis-à-vis des établissements bancaires, et proposera si nécessaire aux pouvoirs publics les clarifications requises.**

Dans le domaine de **l'épargne réglementée**, le fonctionnement des PEL (obligation de versements annuels, atteinte du plafond légal avant terme, attribution de la prime d'État) et les modalités de transfert d'un établissement à l'autre demeurent méconnus de la clientèle.

Plus généralement, les clients se plaignent du défaut ou du retard pris dans l'exécution de leurs instructions (qualité des réponses, relances nécessaires, absence de diligences de certains intermédiaires, etc.).

Les signalements de cas de fraude (faux placements ou crédits, sommes d'argent prétendument déposées à l'étranger...) ne faiblissent pas. L'ACPR communique régulièrement à ce sujet et met à la disposition du public, sur le site www.abe-infoservice.fr, une liste noire des sites internet et entités non-autorisés à proposer des tels produits.