



**Communication de l'ACPR-AMF à destination des professionnels
du secteur assurantiel, bancaire et financier
à propos de la commercialisation de produits financiers aux personnes âgées vulnérables**

Depuis sa création en 2010, le Pôle commun de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) de l'Autorité des marchés financiers (AMF)¹ veille à la protection des clients des secteurs de la banque, de l'assurance et de la finance. Cette mission consiste notamment à identifier, le plus en amont possible, les principaux risques auxquels les clients pourraient être exposés et à veiller à ce que leurs intérêts soient toujours pris en compte par les professionnels.

Après une étude sur les relations entre établissements financiers, majeurs protégés et mandataires judiciaires réalisée en 2016², l'ACPR et l'AMF ont lancé, en 2018, des travaux sur les **pratiques de commercialisation de produits financiers à destination des personnes âgées vulnérables. Ce type de clientèle sera certainement amené à croître compte tenu du vieillissement démographique.**

Les travaux du Pôle commun ACPR-AMF ont pour objectif **de limiter les risques liés à la commercialisation de produits financiers à destination de la clientèle âgée vulnérable.** Il s'agit de **sécuriser l'ensemble des parties prenantes : le client** d'une part, en limitant les risques de recevoir un conseil éventuellement inadéquat ou fondé sur un consentement altéré, et en veillant à ce que ses placements ne deviennent pas inadaptés compte tenu de l'évolution de ses besoins au fil du temps ; **l'établissement** d'autre part, qui pourrait supporter des risques liés au fait de délivrer un conseil inapproprié ou incohérent au regard des exigences et besoins de son client, ou encourir des risques de réputation ou de poursuite judiciaire. Il s'agit aussi de prendre en compte **la volonté et les préférences des seniors vulnérables le plus longtemps possible**, au travers d'une **décision financière éclairée**, et de proscrire tout risque de **discrimination**.

Ces travaux s'inscrivent **dans une perspective internationale.** Ainsi, le Japon, lors de sa présidence du G20 en 2019, a érigé en axe prioritaire de travail les sujets de l'inclusion financière et de l'amélioration de l'expérience financière des personnes âgées.³ Plusieurs autorités de supervision nationales ont également lancé des travaux à cet égard, avec par exemple pour la *Financial Conduct Authority* (FCA)

¹ Le Pôle commun de l'ACPR et de l'AMF, institué conformément à l'article L. 612-47 du code monétaire et financier, est un mécanisme de coopération entre les deux autorités, au travers duquel elles coordonnent leurs priorités de contrôle et partagent les constats issus des contrôles, coordonnent leurs activités de veille et offrent un point d'entrée commun au grand public. Ce dernier est notamment constitué de la plateforme téléphonique et du site internet ABEIS (assurance-banque-épargne info-service), gérés en partenariat avec la Banque de France. L'ACPR et l'AMF coordonnent également leur doctrine en matière de pratiques commerciales relatives à l'épargne, au travers des recommandations de bonnes pratiques et de positions. L'ensemble des travaux du Pôle commun fait l'objet d'un rapport annuel.

² <https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/34-pc-1.pdf>

³ Plus particulièrement, le sous-groupe du G20 en charge de l'inclusion financière (*Global Partnership for Financial Inclusion*, GPMI), a, dans un document publié en 2019, dégagé [huit principes de politique publique](#) ayant vocation à favoriser l'inclusion financière des personnes âgées.

britannique, le souhait de voir les établissements financiers intégrer, dans leur culture, leurs politiques et leurs processus, la question du traitement équitable des clients âgés vulnérables⁴.

C'est dans ce contexte général que l'ACPR et l'AMF ont souhaité **observer et mieux comprendre** les pratiques de commercialisation des produits d'épargne financière à l'égard de la clientèle âgée vulnérable. Un document de réflexion « *Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes : comment faire face au déclin cognitif des personnes âgées dans le cadre de la relation-client* », publié le 12 décembre 2018, a donné lieu à une consultation de Place, qui a permis d'en savoir davantage sur les initiatives déjà mises en œuvre par les établissements financiers et fourni un premier éclairage quant aux pistes possibles d'amélioration des pratiques de commercialisation à l'égard des clients âgés vulnérables.

À compter de la fin de l'année 2019, et en tenant compte des informations obtenues au cours de cette première consultation, l'ACPR et l'AMF ont souhaité associer à la réflexion l'ensemble des parties prenantes volontaires, afin d'entamer une démarche plus poussée d'état des lieux des pratiques et dispositifs existants, dans le but de faire émerger autant que possible, et de manière collaborative, des pistes pour une meilleure prise en compte des besoins et intérêts de la clientèle âgée vulnérable.

Un **groupe de travail de Place** a par conséquent été lancé ; il a réuni une trentaine de participants d'horizons divers (établissements de crédit et d'assurance, prestataires de services d'investissement, intermédiaires financiers, fédérations professionnelles, associations de consommateurs, spécialistes du vieillissement) qui ont réfléchi ensemble, dans le cadre de **cinq ateliers thématiques**⁵, tenus entre novembre 2019 et février 2020. Des représentants d'institutions publiques (Comité consultatif du secteur financier - CCSF, Chancellerie, CNRS) ont aussi été associés aux travaux en tant qu'observateurs et **des échanges avec des experts issus d'autres professions (notaires) ou d'autres Autorités (CNIL, Défenseur des droits)** ont permis d'éclairer certaines problématiques. Les échanges, éclairages, expériences partagées et réflexions du groupe de Place lancé à l'initiative de l'ACPR et de l'AMF figurent dans le rapport « *La commercialisation de produits financiers aux personnes âgées vulnérables – synthèse des travaux du groupe de Place* » de mars 2021.

L'ACPR et l'AMF souhaitent remercier tous les participants au groupe de Place et aux ateliers, ainsi que les experts sollicités, pour leur investissement sur ce sujet et la qualité des échanges.

L'ACPR et l'AMF retiennent de ces premiers travaux pour leur part les enseignements suivants :

- Il n'est pas évident, ni forcément souhaitable ou nécessaire, de donner une définition stricte de la notion de « personne âgée vulnérable », notamment car les situations individuelles sont très diverses face au vieillissement, l'âge n'étant pas un indicateur suffisant des capacités d'une personne. Les échanges avec d'autres professions, en particulier les notaires, montrent toutefois la possibilité de définir un faisceau d'indices de vulnérabilité qui, le cas échéant couplés avec des critères relatifs aux opérations financières (fonctionnement du compte,

⁴ <https://www.fca.org.uk/publications/guidance-consultations/gc20-3-guidance-firms-fair-treatment-vulnerable-customers>

⁵ Les ateliers ont porté respectivement sur les enjeux liés à la conception des produits (1), les stratégies de distribution (2), l'information et le conseil au client (3), la formation et l'accompagnement des réseaux de vente (4) et les politiques de conformité (5), qui se sont tenus entre novembre 2019 et février 2020

opérations atypiques...) ainsi que naturellement la perception du conseiller, peuvent contribuer à estimer que la personne âgée rencontre des difficultés pour gérer ses finances.

- Les échanges au sein du groupe de travail montrent que les acteurs financiers sont, en pratique, confrontés à des situations dans lesquelles le conseiller peut douter de la capacité du client à faire preuve d'un consentement éclairé lors d'une opération portant sur un produit financier. Il existe un besoin, exprimé tant par les établissements financiers que par les associations de protection des consommateurs, de prendre en compte cette situation, pour sensibiliser et guider les conseillers.
- En tout état de cause, les autorités estiment que les établissements se doivent de mettre en œuvre **une vigilance renforcée**, afin de limiter au maximum les risques de commercialisation inadaptée, d'accompagner au mieux le recueil des préférences et les besoins des personnes concernées dans le temps et d'écartier tout risque de discrimination.
- Cette vigilance renforcée pourrait être mise en œuvre en disposant – au sein des établissements – de personnels formés à ce type de relation, et de référents et de guides permettant d'orienter les conseillers. S'agissant de la relation avec le client, la vigilance renforcée pourrait être conduite en veillant à utiliser le canal de commercialisation le plus approprié, en utilisant des méthodes et outils de nature à faciliter la compréhension du client, et, le cas échéant, en obtenant en interne un second regard avant de poursuivre, ou pas, l'opération souhaitée par le client, dans le respect des textes encadrant la commercialisation que sont MIF2 et DDA. Elle gagnerait à s'appuyer sur des dispositifs de contrôles appropriés et réguliers.

L'ACPR et l'AMF appellent en conséquence chaque professionnel du domaine financier à se saisir de ces éléments, de manière à :

- (1) Mettre en œuvre ou approfondir les actions de **sensibilisation et/ou de formation des conseillers** aux vulnérabilités potentielles des seniors, afin de mieux accompagner ces clientèles et de recueillir des décisions financières fondées sur un consentement éclairé ;
- (2) Renforcer l'attention et l'accompagnement internes, au travers de la création d'un rôle de « **référént Vulnérabilité** », à qui serait confiée la responsabilité de porter cette démarche auprès de la direction de l'établissement et de veiller à son implémentation dans les pratiques commerciales ainsi qu'à son suivi.
- (3) Accroître la vigilance pour mieux prévenir les risques, via le renforcement des **procédures internes et via des contrôles** permettant de limiter les risques de mauvaise commercialisation, sources de dommages pour les clients, et les risques de contentieux pour l'établissement.

Les deux Autorités appellent les associations professionnelles à soutenir la démarche et à œuvrer au développement d'une approche homogène au secteur financier, en réfléchissant aux positions qu'il serait possible de développer au niveau de la Place sur le sujet. L'ACPR et l'AMF estiment à cet égard

que le rapport du groupe de travail de Place offre des premières pistes utiles pour mener à bien ces travaux.

Compte tenu du caractère indispensable de cette réflexion, conscientes aussi de sa complexité mais confiantes au vu de la mobilisation constructive de la profession en 2020 pour partager ses expériences, ses questionnements et dessiner des pistes utiles, les Autorités souhaitent que les professionnels soient en mesure de leur présenter en 2022 leurs avancées sur ce sujet.