



Paris, le 7 novembre 2023

L'ACPR et l'AMF encouragent les établissements financiers à poursuivre leurs efforts dans la prise en compte de la vulnérabilité des clients âgés

Le Pôle commun de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et de l'Autorité des marchés financiers (AMF) publie une synthèse d'entretiens réalisés auprès de professionnels sur l'avancée de leurs travaux visant à prendre en compte les spécificités de la clientèle âgée vulnérable lors de la commercialisation de produits financiers.

En 2021, à la suite des travaux de Place conduits par leur Pôle commun, l'ACPR et l'AMF ont appelé les professionnels à exercer une vigilance renforcée à l'égard des personnes âgées vulnérables. Les travaux de suivi menés en 2022 et 2023 montrent que, sur la quinzaine d'établissements bancaires et d'entreprises d'assurance rencontrés, la majorité a pris en compte cette question. Toutefois, les autorités observent de grandes disparités dans les actions mises en œuvre.

Les principaux constats des travaux de suivi sont les suivants :

- la moitié des établissements rencontrés a mis en place un Réfèrent « Vulnérabilité » ou « Senior » ;
- la moitié a institué la possibilité pour les conseillers de solliciter le second regard d'un supérieur hiérarchique ou d'une direction juridique, de conformité ou des risques, afin de mettre en œuvre une vigilance renforcée à l'égard de la clientèle âgée vulnérable ;
- les deux tiers des établissements rencontrés ont mis en place des actions de formation spécifiques destinées aux conseillers ;
- la moitié prévoit des rendez-vous à des âges clés, notamment le passage à la retraite, afin d'aborder d'éventuels nouveaux besoins ;
- la quasi-totalité des établissements rencontrés recourt à l'usage d'un âge « seuil » à partir duquel des mesures de vigilance sont mises en œuvre dans la relation avec le client.

Les « référents vulnérabilité » mis en place ont des attributions variables : accompagnement des conseillers sur des questions pratiques, formation des équipes commerciales, suivi des alertes concernant des clients âgés, audit des dossiers clients. Si l'utilité de ce rôle fait consensus parmi les professionnels, les établissements doivent être plus nombreux à le mettre effectivement en place.

Le Pôle commun constate des progrès significatifs en matière de formation des conseillers avec mise en œuvre de cas pratiques, définition et identification de critères utiles pour détecter la vulnérabilité. Les autorités encouragent les établissements à poursuivre ces actions et à les rendre systématiques. Néanmoins, le conseiller ne pouvant constituer le seul rempart face aux risques de mauvaise commercialisation, une politique globale de prévention est nécessaire. Les établissements doivent également s'appuyer sur des indices factuels susceptibles de constituer une alerte et construire une politique efficace de prévention.

Si certains établissements ont réellement pris en compte les enjeux du vieillissement dans leur approche commerciale et leurs processus opérationnels, d'autres affichent pour le moment des grands principes sans les traduire en actes.

Les stratégies de commercialisation et les processus de vente doivent intégrer la vulnérabilité potentielle de la clientèle âgée, en s'appuyant sur les bonnes pratiques observées, telles que par exemple l'échange

systématique avec un conseiller avant toute souscription en ligne de produits complexes, la vigilance lors de la mise à jour des clauses bénéficiaires pour les contrats d'assurance vie, un second regard d'un supérieur hiérarchique, ou encore une analyse collégiale au travers d'un comité de discernement.

Enfin, les procédures internes des établissements n'intègrent pas suffisamment de contrôles sur la commercialisation des produits financiers à la clientèle âgée vulnérable. Les contrôles de conformité existent dans un nombre restreint d'établissements. La mise en place de plans de contrôle avec un reporting annuel auprès des organes de gouvernance en charge du risque de conformité pourrait permettre de contrôler plus efficacement les pratiques des professionnels.

L'ACPR et l'AMF ont observé par ailleurs des initiatives intéressantes dans la recherche de solutions technologiques de détection de vulnérabilité, protectrices pour les individus. Elles invitent les professionnels à s'en inspirer en vue de développer une stratégie commerciale, au service du respect des intérêts du client.

En savoir plus

- [Commercialisation des produits financiers aux personnes âgées vulnérables : synthèse des entretiens bilatéraux menés par l'ACPR et l'AMF sur les avancées des établissements](#)
- [L'AMF et l'ACPR encouragent les professionnels de l'assurance, la banque et la finance à exercer une vigilance renforcée à l'égard des personnes âgées vulnérables](#)

□ À propos de l'AMF

Autorité publique indépendante, l'AMF est chargée de veiller à la protection de l'épargne investie en produits financiers, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés. Visitez notre site www.amf-france.org

□ À propos de l'ACPR

Adossée à la Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est l'autorité administrative qui contrôle les secteurs de la banque et de l'assurance et veille à la stabilité financière. L'ACPR est également chargée de la protection de la clientèle des établissements contrôlés et assure la mission de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Elle est aussi dotée de pouvoirs de résolution. Les services opérationnels de l'ACPR sont regroupés au sein de son Secrétariat général. Visitez notre site : <https://acpr.banque-france.fr/>