



Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 30 (janvier - février 2016) Rubrique actualités et dossier

Actualités

Publication du rapport sur les chiffres du marché français de la banque et de l'assurance 2015

Le rapport « Les chiffres du marché français de la banque et de l'assurance 2015 » de l'ACPR est consultable, dans ses versions française et anglaise, sur le [site Internet de l'Autorité](#), rubrique Publications.

Largement remanié cette année dans l'objectif de mettre à disposition davantage de données, il présente et analyse les chiffres clés de l'activité et des résultats des secteurs français de la banque et de l'assurance. Pour le secteur bancaire, les données présentées consistent en l'agrégation des données individuelles établies sur base sociale et consolidée, couvrant pour la première fois les données CRD IV.

Pour le secteur assurance, les données analysées restent celles du régime Solvabilité I. L'enrichissement avec les données Solvabilité II sera réalisé à l'occasion du prochain rapport.

Retour sur la dernière conférence de l'ACPR

L'ACPR a organisé, le 25 novembre 2016, une de ses conférences destinées aux professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance. L'événement se tenait au Palais Brongniart. Près de 500 personnes ont assisté aux présentations de la matinée consacrées aux FinTech, et plus de 400 professionnels ont participé à la conférence de l'après-midi qui traitait du contrôle des pratiques commerciales.

La conférence de la matinée avait pour thème « **les FinTech : un challenge pour la réglementation et la supervision** ». François Villeroy de Galhau, président de l'ACPR et gouverneur de la Banque de France, a introduit cette première partie. Il a notamment rappelé que la réglementation et la supervision devaient, tout comme les établissements financiers, s'adapter à la finance digitale. L'impératif est double « s'adapter pour ne pas brider l'innovation, mais continuer à garantir un haut niveau de sécurité des transactions et de protection des consommateurs ».

Les différentes interventions des équipes de l'ACPR et de la Banque de France étaient organisées autour de trois thématiques :

- l'adaptation du superviseur ;
- les enjeux liés à l'agrément et la supervision des FinTech ;
- connaître, tester, challenger : la démarche de la Banque de France vis-à-vis des innovations technologiques.

Nathalie Beaudemoulin, coordinatrice du pôle FinTech Innovation

François Villeroy de Galhau de l'ACPR, animait cette matinée.

L'après-midi était quant à elle consacrée au contrôle des **pratiques commerciales en banque et en assurance : actualités nationales et européennes**. Bernard Delas, vice-président de l'ACPR, a souhaité rappeler, lors de son discours introductif, que dans le domaine de pratiques commerciales, la vigilance de l'Autorité porte : « à la fois sur le respect des textes et sur la diffusion de bonnes pratiques. Les exigences posées par les textes renforcent la protection des consommateurs, mais elles ne peuvent pas à elles seules être considérées comme suffisantes. Il faut aussi que les établissements du secteur fassent comme première ambition de construire, dans toutes ses dimensions, une relation de confiance avec leurs clients ».

Patrick Montagner, secrétaire général adjoint de l'ACPR, animait cette seconde conférence. L'Autorité a souhaité lors de cet événement appeler l'attention des assujettis sur un certain nombre de sujets :

- la commercialisation des contrats d'assurance santé ;
- le financement par crédit affecté de certaines activités spécifiques ;
- la déliaison assurance emprunteur – crédit immobilier ;
- la directive distribution assurance (DDA).

Comme à l'accoutumée, l'intégralité de la conférence était retransmise en direct en streaming sur le site Internet de l'Autorité.

L'ACPR révisé sa recommandation sur le traitement des réclamations

Le traitement efficace des réclamations est un élément important pour renforcer la relation de confiance entre le professionnel et son client. Aussi, en parallèle des travaux menés au niveau international ou européen, l'ACPR et l'Autorité des marchés financiers (AMF) ont décidé, dès 2011, de mener au sein du pôle commun, une action conjointe afin d'améliorer les pratiques des professionnels qu'elles contrôlent.

Ces travaux ont conduit l'ACPR à publier, en décembre 2011, une recommandation de bonnes pratiques visant à garantir à la clientèle l'accès à un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé. Cette recommandation a été révisée, une première fois, en février 2015 afin d'intégrer dans son périmètre les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement.

Avec la transposition récente de la directive européenne sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, tout professionnel a désormais l'obligation de communiquer au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé à la suite du traitement de la réclamation.

Afin de promouvoir une bonne pratique lors de l'exécution de cette obligation, l'ACPR a révisé sa recommandation sur le traitement des réclamations. [La recommandation 2016-R-02 du 14 Novembre 2016 sur le traitement des réclamations](#) remplace la recommandation 2015- R-03 du 26 février 2015 . Elle sera effective à compter du 1er mai 2017.

Outre la mise à jour de références réglementaires, la version révisée a notamment permis de préciser ce que recouvre le délai de deux mois préconisé pour apporter une réponse au réclamant, ce délai suscitant encore des difficultés en pratique.

[Retrouvez l'ensemble des recommandations de l'ACPR sur son site Internet.](#)

Ces évolutions s'inscrivent naturellement dans le prolongement des travaux du pôle commun, qui ont également conduit l'AMF à mettre à jour sa doctrine en la matière. L'approche unique du traitement des réclamations pour les secteurs assurantiel, bancaire et fi contribue à la simplification des relations avec la clientèle ainsi qu'à l'amélioration de la confiance dans le secteur financier.

L'ACPR complète sa recommandation sur le devoir de conseil à distance

L'ACPR a publié, le 8 janvier 2013, une recommandation sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie ([recommandation ACPR 2013-R-01](#)). [Le collège de supervision de l'Autorité a décidé de compléter ce document d'une annexe](#) afin d'illustrer la façon dont les bonnes pratiques énoncées par la recommandation peuvent être mises en œuvre dans le cas de la commercialisation de contrats d'assurance vie via une interface numérique (application, site internet, notamment).

En effet, ces dernières années ont vu la croissance de la commercialisation des contrats d'assurance vie par des dispositifs de vente à distance, en particulier en utilisant des sites internet ou des applications mobiles. Ces interfaces numériques sont utilisées dans toutes les étapes de la commercialisation, de la collecte d'informations jusqu'à la souscription du contrat, en passant par la fourniture du conseil. Les services de l'ACPR ont mené des contrôles auprès d'acteurs de taille importante du marché français, ce qui a permis de dégager les bonnes pratiques des professionnels. Ces contrôles et leurs enseignements s'intègrent en outre dans le cadre des travaux menés par le pôle commun ACPR-AMF concernant la vente à distance.

L'annexe à la recommandation énonce des propositions de déclinaisons opérationnelles pour les chapitres concernant les modalités de recueil et de traçabilité des informations, l'exploitation des données et les moyens et procédures mis en place. Les professionnels sont invités à adapter ces propositions à la complexité des contrats qu'ils proposent et à leurs propres modalités de commercialisation, selon qu'ils utilisent uniquement une interface numérique lors de la distribution des contrats ou qu'ils combinent plusieurs canaux de distribution.

Brexit - L'ACPR et l'AMF simplifient et accélèrent les procédures d'agrément

La sortie prévue du Royaume-Uni de l'Union européenne aura des conséquences sur les établissements qui y sont implantés et qui exercent tout ou partie de leurs activités dans d'autres pays de l'Union sous la forme de libre prestation de service ou de libre établissement (ex. : succursale ou autres types de présence permanente).

par l'autorité compétente du pays d'origine, la procédure d'agrément est accélérée et simplifiée, en se fondant notamment sur les documents en anglais déjà disponibles, par exemple ceux ayant déjà été présentés aux autorités de supervision du pays d'origine ou ceux qui concernent la succursale dont l'activité serait reprise par la filiale.

Dans ce contexte, les établissements concernés (établissements de crédit, entreprises d'investissement, établissements de paiement, établissements de monnaie électronique ou organismes d'assurance) anticipent les conséquences à venir de cette évolution en envisageant, le cas échéant, la création en France d'une structure, dont l'agrément et la supervision relèvent de l'ACPR, et qui reprendrait les activités actuellement réalisées dans les pays de l'Union européenne depuis le Royaume-Uni.

Pour ce faire, l'ACPR et l'AMF se sont organisées pour accueillir les établissements britanniques désireux de s'établir sur le territoire français.

L'ACPR a ainsi mis en place une boîte mail dédiée : bwrexit-acpr@acpr.banque-france.fr que les établissements britanniques peuvent utiliser pour poser toutes les questions qu'ils souhaitent à cet égard.

S'agissant de la reprise d'activités existantes et déjà supervisées

Les établissements demandeurs se verront par ailleurs affecter un chargé de dossier référent anglophone, qui pilotera la procédure et pourra apporter, en amont même du dépôt du dossier d'agrément, tous les conseils et informations nécessaires pour assurer un traitement optimal.