



## Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 23 ( mai - juin 2015) Rubrique protection de la clientèle

L'ACPR, autorité administrative indépendante, est chargée, en vertu de l'article L. 612-1 du code monétaire et financier, de veiller « à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle ». Au titre de sa mission de protection de la clientèle, l'ACPR peut constater l'existence de bonnes pratiques professionnelles ou recommander de bonnes pratiques qu'elle publie.

### Définir les règles de bonne pratique professionnelle en matière de commercialisation et de protection de la clientèle

Le pouvoir spécifique de recommandation trouve son fondement dans l'article L. 612-29-1, alinéa 2, du code monétaire et financier, qui dispose que « l'Autorité peut constater l'existence de bonnes pratiques professionnelles ou formuler des recommandations définissant des règles de bonne pratique professionnelle en matière de commercialisation et de protection de la clientèle ». Le quatrième alinéa ajoute que « l'Autorité publie un recueil de l'ensemble des codes de conduite, règles professionnelles et autres bonnes pratiques constatées ou recommandées dont elle assure le respect ». Comme il est indiqué dans le document « Politique de transparence » publié en 2011, « ces recommandations (...) portent sur un thème identifié et consistant en des préconisations pratiques adressées aux personnes contrôlées ». C'est dans ce cadre que, depuis 2010, ont été formulées 14 recommandations, toutes publiées au recueil<sup>1</sup>.

Ces recommandations pratiques traitent d'abord des **relations des établissements et des organismes avec leur clientèle** quelle qu'elle soit (clientèle bancaire, assurés, adhérents, bénéficiaires), dans le cadre d'un traitement adapté des réclamations<sup>2</sup> qu'ils reçoivent. Elles s'adressent ensuite directement aux pratiques de commercialisation et en couvrent les principaux aspects. En premier lieu, elles traitent les aspects pratiques de la publicité. En effet les clients et le public, d'une manière générale, prêtent une attention particulière aux informations diffusées au travers des publicités. Depuis 2010, l'ACPR a inséré certaines **bonnes pratiques très ciblées en matière de communication publicitaire** dans des recommandations<sup>3</sup> portant sur des unités de compte spécifiques (titres de créance, produits complexes) ou sur des contrats particuliers (contrats d'assurance sur la vie liés au financement en prévision d'obsèques), et elle a complété, en 2015, le dispositif en matière de communication à caractère publicitaire, quelle que soit la nature des contrats d'assurance vie concernés<sup>4</sup>.

En matière de **pratiques de commercialisation**, certaines bonnes pratiques ont été incluses dans des recommandations portant sur des problématiques concernant des contrats particuliers (contrats d'assurance vie en unités de comptes constituées d'instruments financiers complexes<sup>5</sup>, ou liés au financement en prévision d'obsèques<sup>6</sup>, contrats de prêts aux particuliers comportant des risques de change<sup>7</sup>, comptes à terme<sup>8</sup>). D'autres recommandations concernent soit une étape particulière de la commercialisation (recueil d'informations du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie<sup>9</sup>), soit des modalités contractuelles de la commercialisation (des contrats d'assurance vie<sup>10</sup>).

Enfin, ces recommandations peuvent faire l'objet de modifications ou de mises à jour en fonction de l'évolution du contexte juridique français, cas par exemple de la recommandation sur les prêts aux particuliers comportant un risque de change<sup>11</sup> du fait de la loi du 26 juillet 2013<sup>12</sup> qui a organisé un dispositif légal pour ces prêts ; ou en fonction de l'évolution des textes européens<sup>13</sup>, cas par exemple de la recommandation sur le traitement des réclamations<sup>14</sup>.

Ces recommandations ont pour finalité de permettre aux professionnels de connaître les attentes de l'Autorité dans la mise en oeuvre opérationnelle des dispositions réglementaires. Leur méconnaissance ne donne pas directement lieu à sanction disciplinaire, mais peut conduire à l'adoption, par le Collège, d'une mesure de police administrative.

[Retrouvez toutes les recommandations](#)

1. *Recueil de l'ensemble des codes de conduite, règles professionnelles et autres bonnes pratiques constatées ou recommandées visé à l'article L. 612-29-1 du code monétaire et financier.*
2. *Recommandations nos 2011-R-02 et 2015-R-03.*
3. *Recommandations nos 2011-R-02 et 2011 R-03.*
4. *Recommandation no 2015-R-02.*
5. *Recommandation no 2010-R-01.*
6. *Recommandation no 2011-R-04.*
7. *Recommandation no 2012- R -01.*
8. *Recommandation no 2012 R-02.*
9. *Recommandation no 2013-R-01.*
10. *Recommandation no 2014-R-01.*
11. *Recommandation no 2015-R-04.*
12. *La loi no 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires a créé dans le code de la consommation l'article L. 312-3-1.*
13. *Directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC) qui doit être transposée d'ici le 9 juillet 2015. Orientations du Joint Committee (JC 2014 43) publiées le 25 août 2014 relatives au traitement des réclamations dans le secteur des valeurs mobilières (AEMF) et le secteur bancaire (ABE).*
14. *Recommandation no 2015-R-03.*