



## Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 24 ( septembre - octobre 2015) Rubrique protection de la clientèle

### Actualité internationale

#### Les actions des autorités européennes de surveillance en matière de protection de la clientèle

La protection de la clientèle est au coeur des préoccupations des autorités européennes de surveillance, à savoir l'ABE (Autorité bancaire européenne - EBA en anglais) dans le domaine bancaire, l'AEAPP (Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles - EIOPA en anglais) pour les assurances et les pensions professionnelles et l'AEMF (Autorité européenne des marchés financiers - ESMA en anglais) pour les marchés financiers. Les autorités européennes de surveillance se réunissent régulièrement en comité mixte (Joint Committee) afin de coordonner leurs actions.

Le nombre de règlements et directives régissant les pratiques commerciales et favorisant la protection de la clientèle s'est accru au cours des cinq dernières années pour couvrir l'ensemble des secteurs financiers : directive distribution en assurance (IDD/DDA), directive sur les services de paiement (DSP), directive sur les crédits hypothécaires à usage résidentiel (MCD), directive sur les comptes de paiement (PAD), règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs) et directive sur les marchés d'instruments financiers (MIFID 2).

Adoptés selon la nouvelle procédure législative issue du traité de Lisbonne, ces textes prévoient de plus en plus la rédaction, par les « autorités européennes de surveillance » (AES) concernées, d'actes délégués (actes juridiques qui complètent ou modifient certains éléments non substantiels d'un acte législatif). On peut citer, par exemple, les standards techniques de réglementation issus du règlement PRIIPs sur le contenu du document d'informations clés pour l'investisseur. Les directives peuvent également donner lieu à l'adoption d'« orientations » (« guidelines ») à l'instar des orientations sur les ventes croisées préparées actuellement par le Joint Committee. D'autres textes sont attendus en lien avec la directive MCD, la directive PAD et la directive distribution en assurance (IDD/DDA).

Par ailleurs, les AES peuvent adopter des textes de leur propre initiative, tels que les orientations sur la « gouvernance » des produits (POG, Product Oversight and Governance) en cours de finalisation par l'ABE et l'AEAPP.

Une autre évolution notable est le renforcement, par la réglementation européenne, des pouvoirs des AES, comme le règlement PRIIPs qui prévoit de doter les autorités nationales et européennes du pouvoir d'interdire temporairement un produit ou une pratique commerciale qui représenterait un risque sur un ou plusieurs marchés.

Par conséquent, les trois autorités européennes structurent davantage leurs travaux et intensifient leurs interventions en matière de protection du consommateur.

Ainsi, depuis trois ans, elles organisent une journée consacrée à la protection de la clientèle : le Joint ESAs Consumer Protection Day. La dernière a eu lieu en juin 2015 et a accueilli un nombre croissant de participants. Les principaux sujets abordés cette année ont été la définition de la notion de risque lié aux pratiques commerciales (conduct risk), l'impact de la dématérialisation des services financiers et les défis de la prochaine décennie pour les secteurs financiers.

À cette occasion, les autorités européennes de surveillance ont présenté leur stratégie et leurs ambitions en matière de protection des consommateurs. Leur approche consiste à promouvoir un contrôle du risque lié aux pratiques commerciales basé sur l'appréciation de ce risque (risk-based approach) dans un cadre réglementaire préventif et harmonisé au niveau européen. Leur objectif est de rendre la supervision européenne plus proactive et de permettre des interventions plus précoces. Une coordination toujours plus étroite entre les AES, et entre les AES et les autorités nationales, se profile donc dans les années à venir.

Pour ce faire, superviseurs nationaux et européens devront approfondir leur connaissance des marchés, en accroissant et affinant la qualité des informations reçues, tant quantitatives que qualitatives. En particulier, des enquêtes thématiques ponctuelles et spécifiques pourront être conduites lorsqu'une préoccupation apparaîtra sur un ou plusieurs marchés