



Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 33 (juin - juillet 2017)

Rubrique protection de la clientèle

Le secrétariat général de l'ACPR a répondu à plus de 6 500 courriers en informant les demandeurs sur les démarches à effectuer et la réglementation applicable. Dans environ 10 % des cas, il a sollicité des explications des professionnels, parfois pour demander des mesures correctrices des pratiques commerciales. Ces informations lui permettent d'identifier certaines difficultés rencontrées par les clients et ainsi de mieux orienter ses actions de contrôle.

En assurance de personnes, hors assurance vie, la commercialisation de contrats par démarchage (téléphonique ou à domicile), en particulier en assurance santé, demeure la première source de litige. Les réclamants se plaignent encore des pratiques commerciales déployées par certains intermédiaires et contestent avoir consenti en toute connaissance de cause aux contrats qui leur ont été proposés. Les substitutions d'assurance emprunteur ont également généré un grand nombre de courriers : les principaux griefs des clients portent sur les délais de traitement des demandes et la motivation des refus (absence de réponse, dossier considéré à tort comme incomplet, analyse erronée du contrat alternatif...).

En assurance vie, les délais de versement des capitaux décès ou de traitement des demandes de rachat restent le principal sujet de mécontentement (délais ou absence de réponse des organismes à la suite de l'envoi des pièces justificatives, demandes de pièces successives et répétées...). De nombreux clients contestent également avoir bénéficié d'une information et d'un conseil adaptés à leurs exigences et leurs besoins à l'occasion de la souscription d'unités de compte ou de l'adhésion à un plan d'épargne retraite populaire.

En assurance de dommages, près d'un tiers des dossiers concernent des refus d'indemnisation qui, en valeur relative, apparaissent particulièrement marqués pour les assurances voyages et de produits nomades. Cette dernière catégorie donne également lieu à des pratiques contestables de souscription de produits inadaptés aux besoins des clients. En matière de gestion des contrats, l'augmentation des demandes s'explique notamment par la défaillance de deux assureurs agréés respectivement à Gibraltar et au Liechtenstein, intervenant en France en libre prestation de services. Enfin, l'obligation pour l'assureur de faire droit à une demande de résiliation infra-annuelle, lorsque ses conditions sont réunies et que celles afférentes à la résiliation au titre de la loi Chatel ne le sont pas, n'est pas systématiquement respectée.

En banque, la clôture des comptes demeure une source importante de contestation. L'absence d'explications sur les raisons de la rupture de la relation à l'initiative de l'établissement, le non-respect des délais légaux ainsi que le prélèvement de frais constituent des motifs récurrents d'insatisfaction. Par ailleurs, l'accès à l'offre spécifique destinée à la clientèle fragile et l'exercice du droit au compte restent des points d'attention de l'ACPR.

Dans un contexte de taux bas, nombre de réclamations portent sur le **décalage ou les erreurs dans le traitement des demandes de renégociation ou de rachat de crédits immobiliers** (difficulté à obtenir un décompte de remboursement, poursuite injustifiée du prélèvement des mensualités, perception à tort d'intérêts intercalaires, application de l'indemnité de remboursement anticipé). Il importe donc que les professionnels renforcent les moyens permettant de traiter les demandes dans un délai raisonnable et d'assurer une qualité de service à la clientèle.

Enfin, le **décalage de traitement ou le rejet des demandes de remboursement des opérations non autorisées par carte bancaire** restent un sujet de mécontentement. Avec la généralisation des dispositifs de sécurité renforcée, certains établissements refusent de rembourser leurs clients, considérant, sans toutefois en apporter la preuve, que ces derniers ont fait preuve de négligence grave dans la conservation de leurs données bancaires.

Plus généralement, nombre de clients font état d'une insatisfaction quant à la qualité des services rendus par leur établissement (inexécution des instructions, réponse erronée ou inexistante, relances systématiques...).