



# LA CONFÉRENCE DE L'ACPR

- Le contrôle des pratiques commerciales en assurance et en banque

**Mardi 4 novembre 2014**

Espace convention – Novotel Paris Tour Eiffel



# **Introduction**

## **Christian Noyer, gouverneur de la Banque de France et président de l'ACPR**

# Sommaire

**Conférence animée par Fabrice Pesin, secrétaire général adjoint de l'ACPR**

- 1. Évolutions réglementaires européennes : crédit immobilier, intermédiation en assurance, conflits d'intérêt, document d'information-clé, etc.**
- 2. Intermédiation : nouveaux canaux de distribution / nouveaux acteurs : comparateurs, vente en ligne, intermédiation en opérations de banque**
- 3. Contrats non réclamés en assurance vie**

# Sommaire

- 1. Évolutions réglementaires européennes : crédit immobilier, intermédiation en assurance, conflits d'intérêt, document d'information-clé, etc.**
  - **Hélène Lanier-Fournier, spécialiste internationale des pratiques commerciales – Service de Coordination**
  - **Élise Péron, spécialiste internationale des pratiques commerciales – Service de Coordination**
- 2. Intermédiation : nouveaux canaux de distribution / nouveaux acteurs : comparateurs, vente en ligne, intermédiation en opérations de banque**
- 3. Contrats non réclamés en assurance vie**

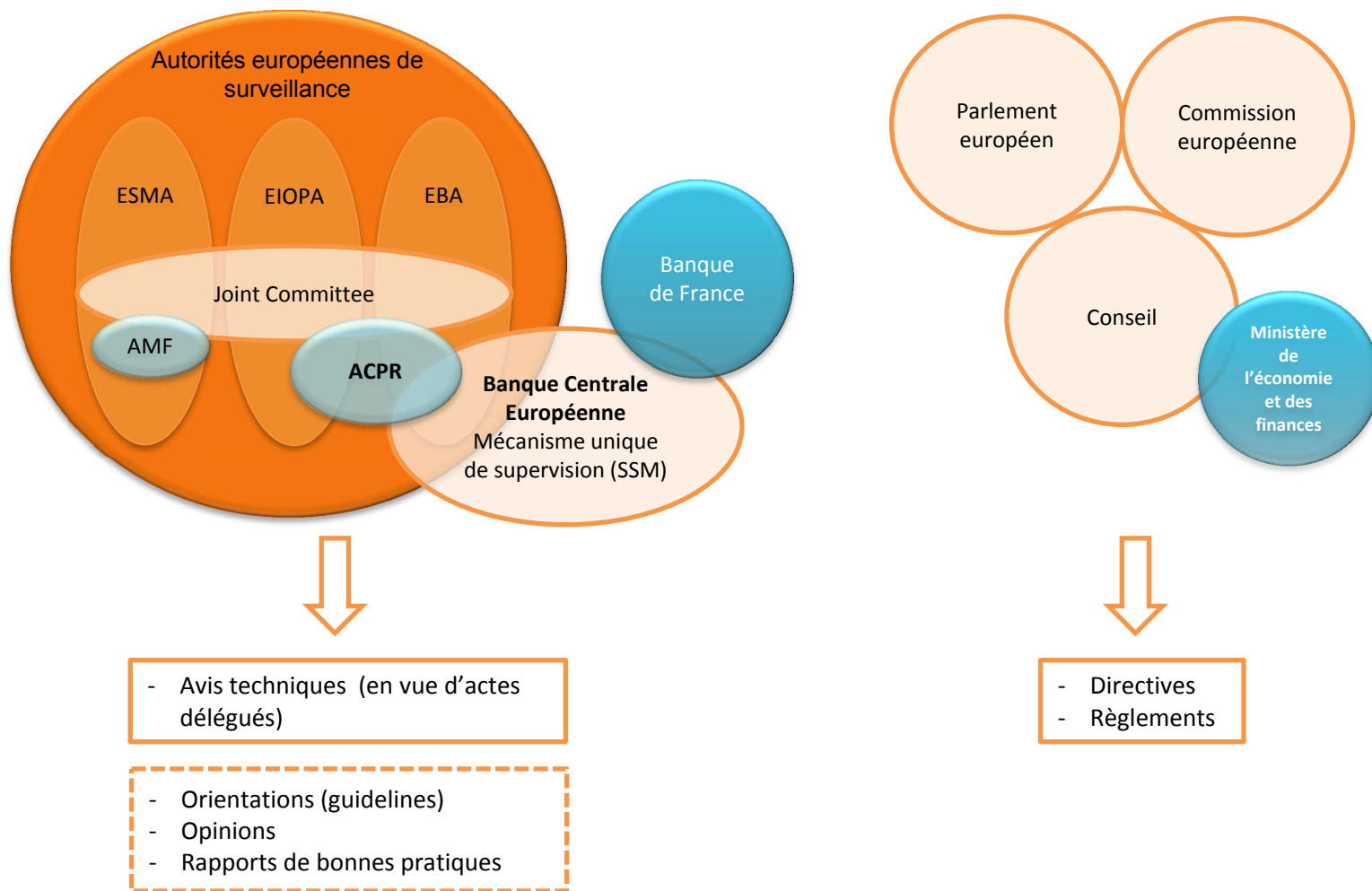
# Sommaire

- 1. Réglementation européenne : vision d'ensemble**
- 2. Vers une standardisation de l'information précontractuelle**
- 3. Une refonte des obligations des distributeurs**
- 4. Une refonte des obligations des producteurs**

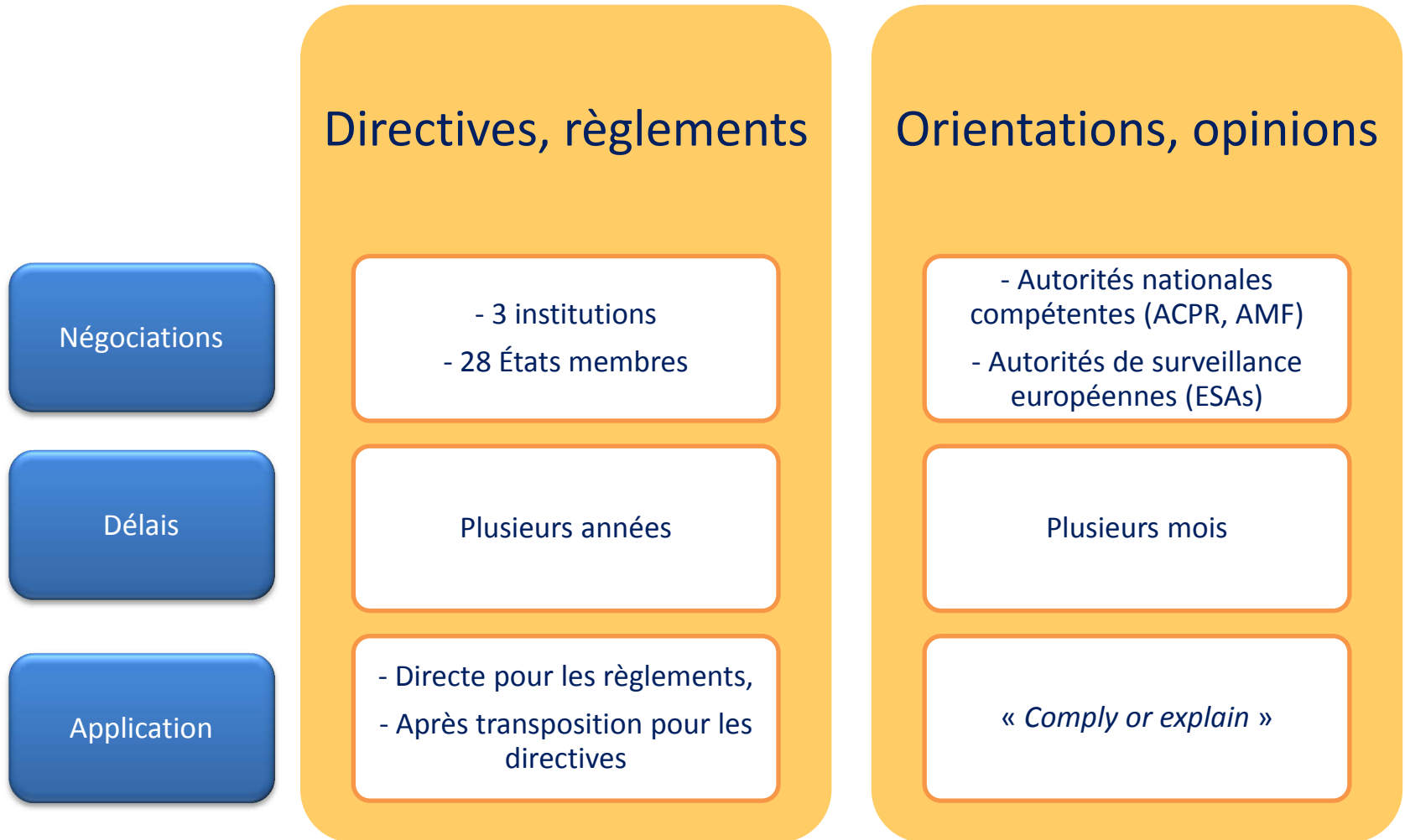
# Déroulé de l'intervention

- 
- 1. Réglementation européenne : vision d'ensemble**
  2. Vers une standardisation de l'information précontractuelle
  3. Une refonte des obligations des distributeurs
  4. Une refonte des obligations des producteurs

# Systeme europeen de supervision financiere



# Impacts de la législation européenne





# Principaux textes européens liés à la protection des consommateurs (1/2)

## □ Une vision par secteur

### Banque

- Directive sur le crédit hypothécaire (MCD)
- Directive sur le crédit à la consommation (CCD)

### Assurance

- Directive intermédiation en assurance (IMD)
- Directive Solvabilité II (article 185)

### Instruments financiers

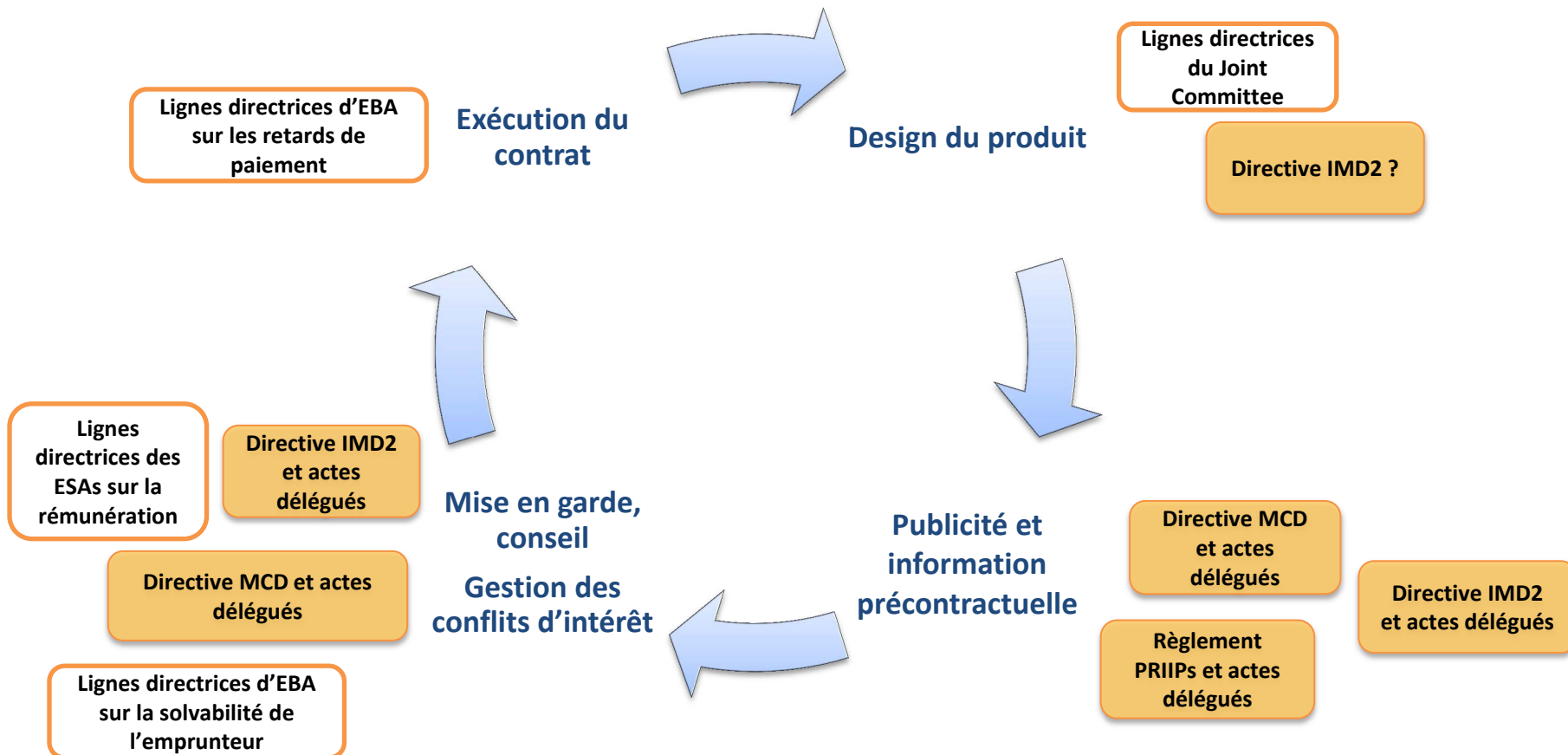
- Directive concernant les marchés d'instruments financiers (MIFID)
- Directive sur les gestionnaires de fonds d'investissement alternatifs (AIFM)
- Etc.

### Transsectoriel

- Règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement (PRIIPs)
- Règlement sur les indices de référence (benchmark)

# Principaux textes européens liés à la protection des consommateurs (2/2)

## □ Une vision par étape de la relation client



# Déroulé de l'intervention

1. Réglementation européenne : vision d'ensemble



**2. Vers une standardisation de l'information précontractuelle**

3. Une refonte des obligations des distributeurs

4. Une refonte des obligations des producteurs

# Pourquoi standardiser l'information ?

- ❑ **Information réglementaire vs. Capacités des clients**
  - Réglementation établie par des régulateurs
  - Ne tenant pas suffisamment compte des besoins des clients
- ❑ **Créer des règles transsectorielles**
  - Pour des produits comparables
- ❑ **Des textes déjà adoptés**
  - OPCVM : Document d'information clé pour l'investisseur (DICI)
  - Crédit immobilier : fiche ESIS
  - Crédit consommation : information européenne normalisée en matière de crédit aux consommateurs
  - Produits d'investissement (dont assurance vie) : PRIIPs
- ❑ **Des projets en discussion**
  - Assurance non-vie : *Product Information Document* (PID)
  - Pensions : *Pension Benefit Statement* (PBS)

# Principes de l'information standardisée

## Simplicité

Absence de jargon

Document court

Visuellement attractif

## Uniformité

Règlements, textes impératifs

Modèle prescrit

Information non personnalisée

Indicateurs de risques et coûts

## Comparabilité

Large périmètre de produits

Contenu et présentation identiques

Appropriation par les consommateurs

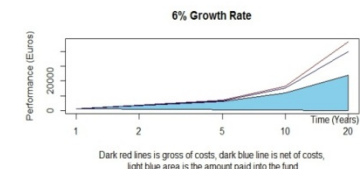
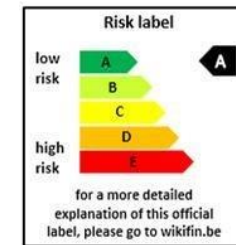
# Focus sur PRIIPs : contenu du *Key Information Document* (KID) et enjeux

## Rubriques du KID

- ❑ En quoi consiste ce produit?
- ❑ Quels sont les risques et qu'est-ce que cela pourrait me rapporter?
- ❑ Que se passe-t-il si l'entité n'est pas en mesure d'effectuer les versements?
- ❑ Que va me coûter cet investissement?
- ❑ Combien de temps dois-je le conserver et puis-je retirer de l'argent de façon anticipée?
- ❑ Comment puis-je formuler une réclamation?
- ❑ Autres informations pertinentes

## Enjeux

- ❑ Trouver des méthodologies communes aux différents secteurs
- ❑ Indicateurs de risques
- ❑ Indicateurs de coûts
- ❑ Traitement de l'assurance vie multisupports



# Focus sur PRIIPs : impacts du règlement

- ❑ **L'assurance vie largement impactée**
  - Nouveaux documents précontractuels à créer
- ❑ **Application sans transposition**
  - Pas de marge d'interprétation pour les États membres
- ❑ **Actes délégués en cours de rédaction**
  - *Discussion paper* en consultation publique
  - Suivront :
    - Consultation technique début 2014
    - Consultation publique sur les options retenues été 2014
  - Envoi de l'avis technique à la Commission européenne
    - Entre décembre 2015 et avril 2016
- ❑ **Entrée en application du règlement fin 2016**

# Déroulé de l'intervention

1. Réglementation européenne : vision d'ensemble
2. Vers une standardisation de l'information précontractuelle
-  3. **Une refonte des obligations des distributeurs**
4. Une refonte des obligations des producteurs



# Le conseil

## □ Objectif :

- Réduire les asymétries de la relation commerciale

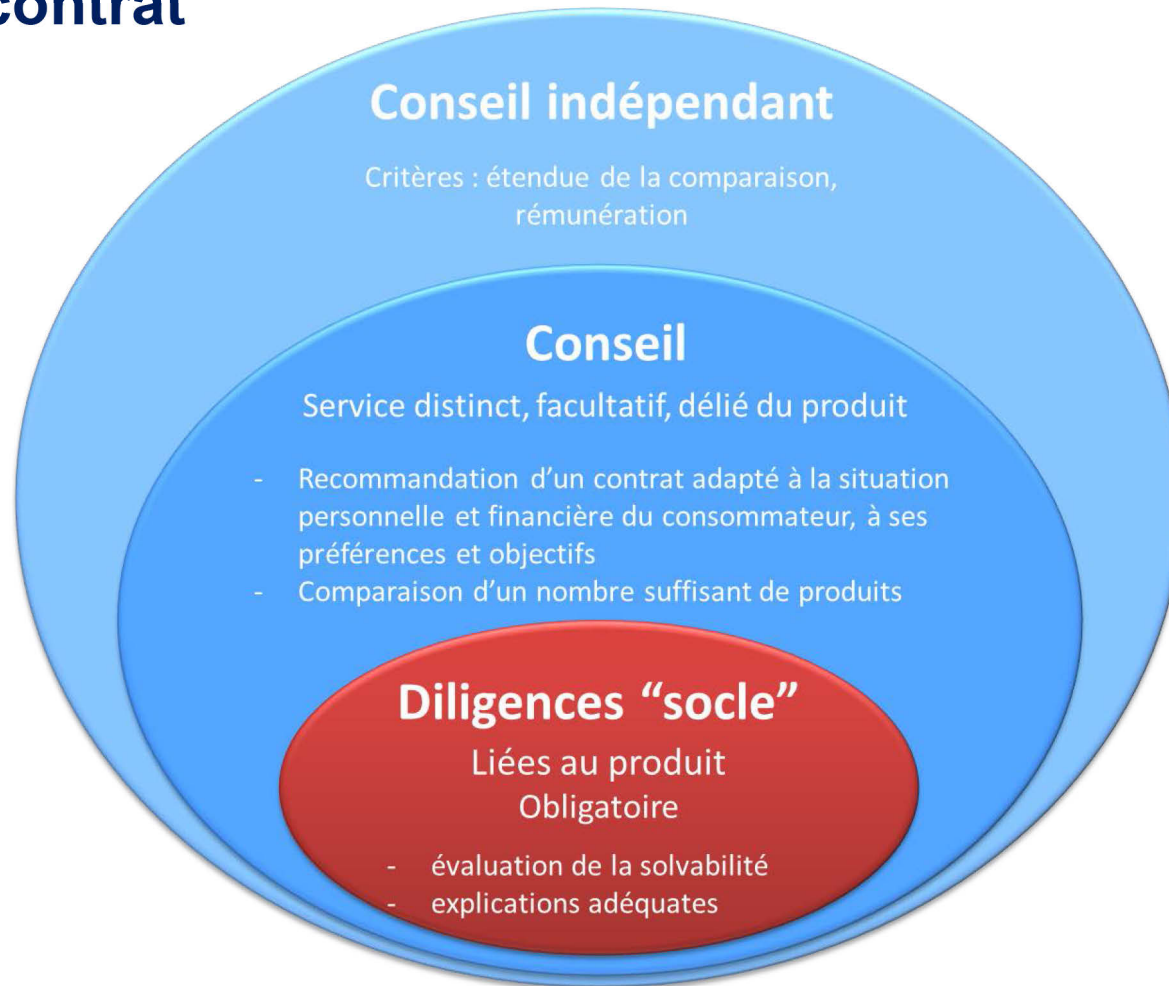
## □ Le conseil, des notions différentes selon les secteurs

- La mise en garde en banque
- Le devoir de conseil en assurance
- Le conseil en investissement comme service séparé

## □ L'actualité du sujet :

- La transposition de la directive crédit immobilier
  - Adoptée le 4 février 2014, doit être transposée avant mars 2016
- La négociation de la directive intermédiation en assurance 2 (IMD2)
  - Proposition de la COM du 3 juillet 2012, en cours de négociation

## ❑ MCD : service de conseil délié et obligations liées au contrat



## □ La directive IMD2

### Dispositions générales

#### Conseil indépendant

Critère : étendue de la comparaison

#### Conseil

Recommandation personnalisée

#### Diligences "socle"

Liées au produit

Cohérence du contrat avec les  
demandes et besoins du  
consommateur

### Dispositions assurance vie

#### Conseil indépendant

Critère : étendue de la comparaison

#### Conseil

Recommandation personnalisée

Test d'adéquation basé sur :

- Connaissance et expérience
- Situation financière
- Objectifs d'investissement

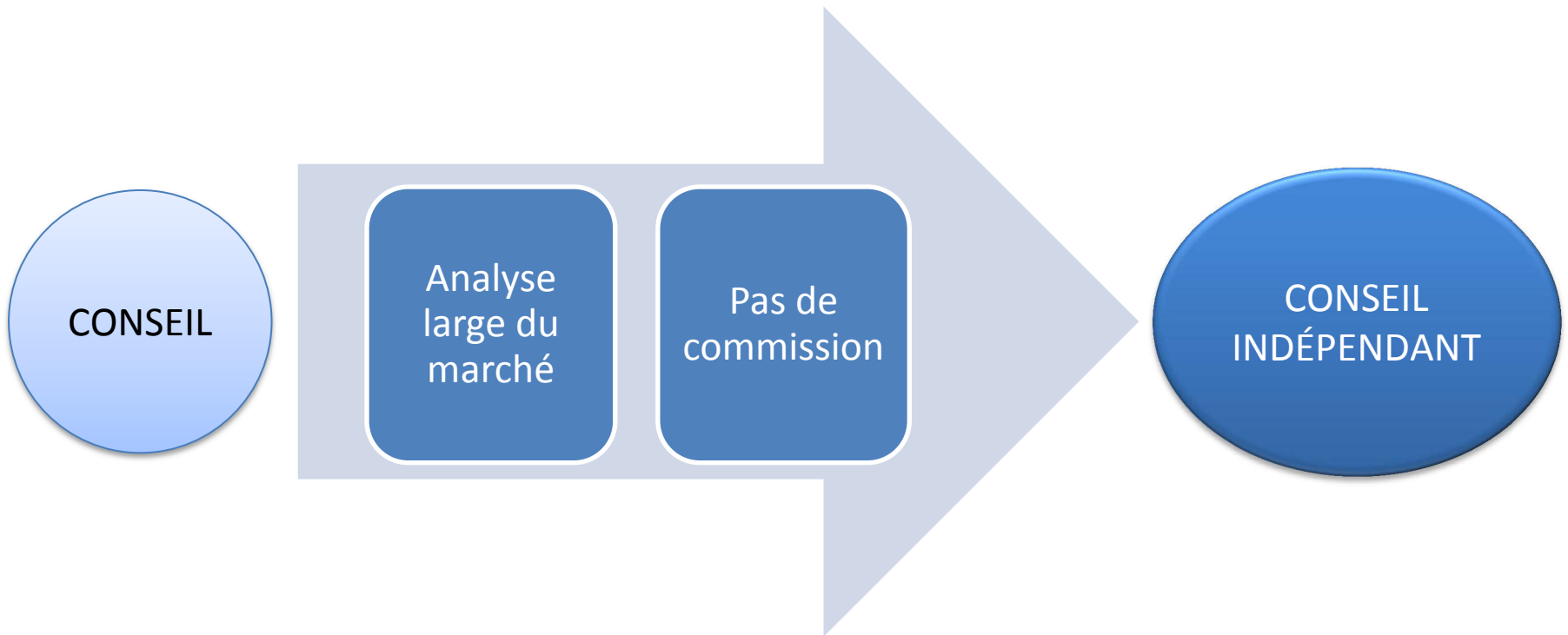
#### Diligences "socle"

Liées au produit

Test du caractère approprié  
basé sur :

- Connaissance et expérience
- Devoir de mise en garde

❑ **La nouveauté des textes européens : le conseil indépendant**



# Les conflits d'intérêts

- ❑ **Un sujet qui émerge sur la scène internationale**
  - OCDE
  - Assurance vie inspirée par MIF : IMD 1,5
  
- ❑ **Les étapes successives de la gestion des conflits d'intérêts**
  - Détecter
  - Éviter
  - Gérer
  
- ❑ **La mise en place d'une politique de prévention**
  
- ❑ **L'information du consommateur**

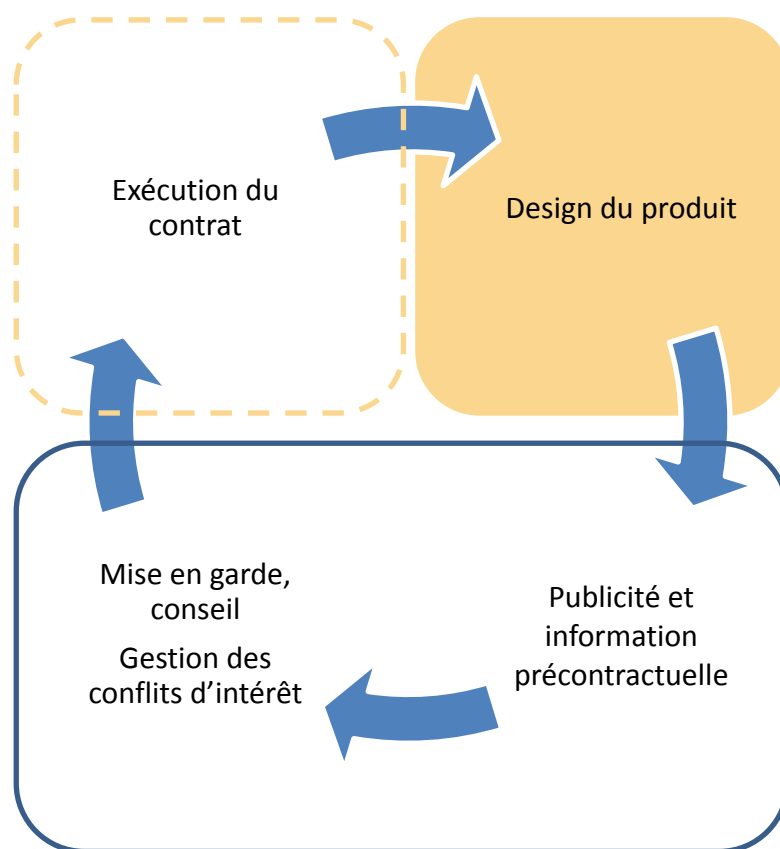
# Focus – La rémunération

- ❑ **De quelle rémunération parle-t-on ?**
- ❑ **Un sujet en cours de développement**
  - Très peu de textes dans le domaine bancaire
  - Assurance : un dispositif qui pourrait s'enrichir avec IMD2
- ❑ **Une thématique dont les autorités de supervision européennes se sont saisies**
  - Ratio part fixe/part variable
  - Critères qualitatifs pour l'évaluation
  - Règles de gouvernance
- ❑ **Des incertitudes demeurent**

# Déroulé de l'intervention

1. Réglementation européenne : vision d'ensemble
2. Vers une standardisation de l'information précontractuelle
3. Une refonte des obligations des distributeurs
-  4. Une refonte des obligations des producteurs

# De la réaction à l'anticipation



## Nouveau champ

- Création et gouvernance des produits

## Évolutions attendues

- Action préventive
- Action conjointe des producteurs et des distributeurs

## Champs traditionnels

- Information
- Devoir de conseil

## Limites

- Peu d'action préventive
- Des champs déjà largement réglementés



# Gouvernance produits : les principes

## □ Définition

- Responsabilités du producteur
  - organiser des processus, fonctions et stratégies ...
  - ... visant à concevoir des produits, les commercialiser, et les suivre tout au long de leur cycle de vie

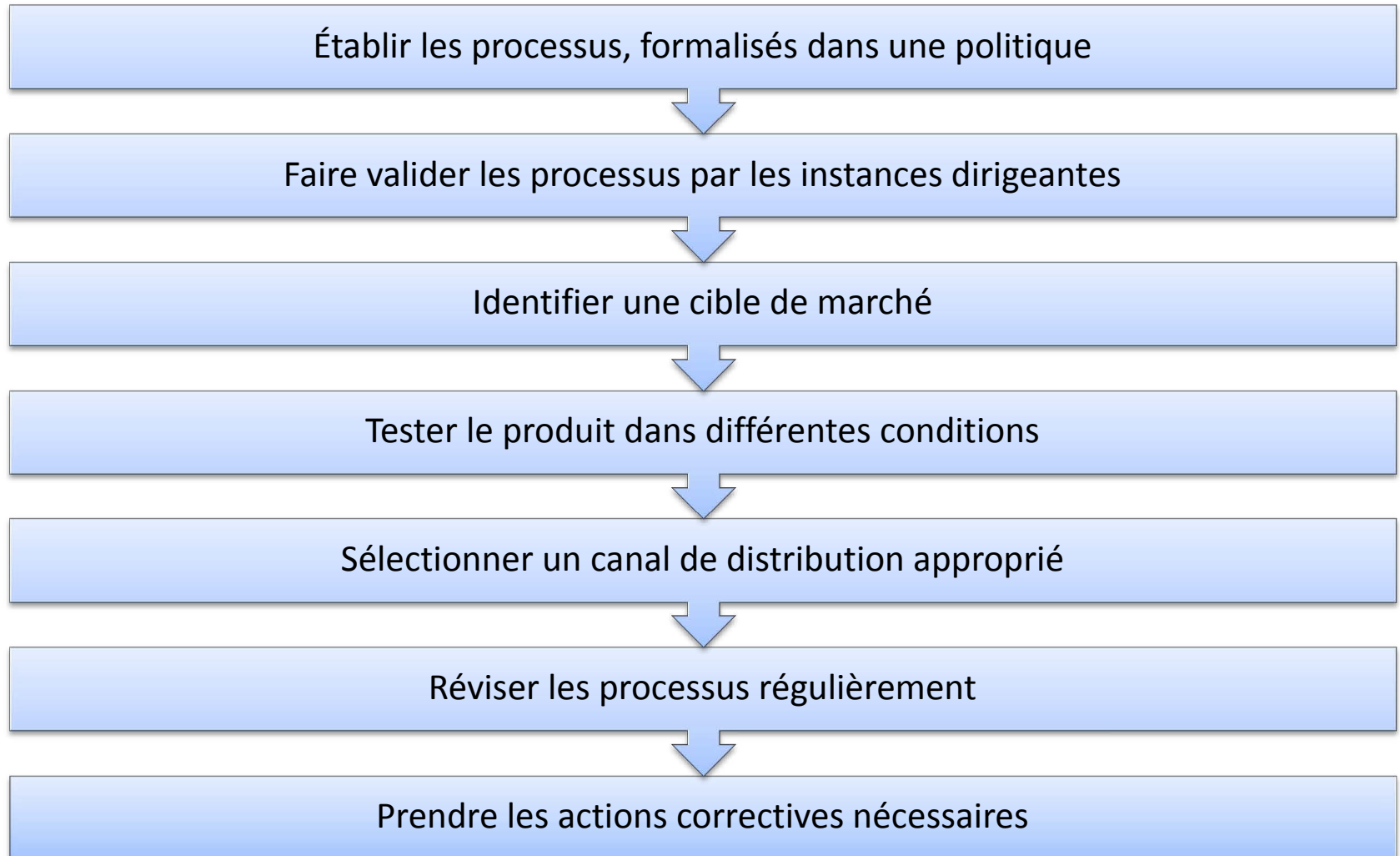
## □ La gouvernance produits n'est pas :

- Pré approbation des produits par le superviseur
- Interdiction temporaire des produits

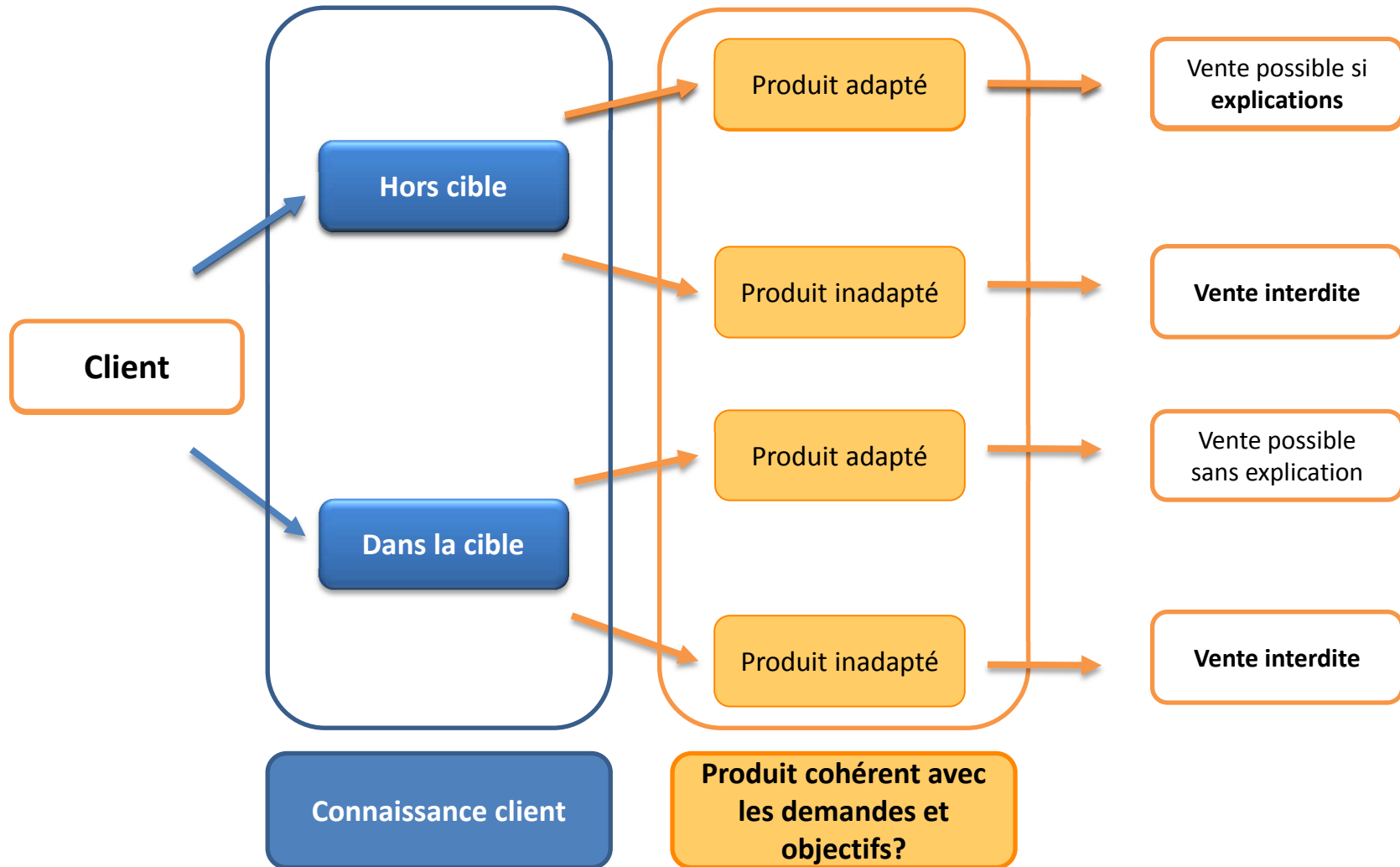
## □ Objectifs

- Éviter de commercialiser des produits susceptibles de causer un préjudice aux clients
  - S'assurer qu'un produit correspond aux besoins des clients
  - Suivre le produit tout au long de son cycle de vie
- Développer des processus internes formalisés de création de produits
  - Diffuser la prise en compte des intérêts des clients dès la création du produit

# Gouvernance produits : étapes de la mise en œuvre



# Gouvernance produits et conseil : deux notions incompatibles ?



# Sommaire

1. Évolutions réglementaires européennes : crédit immobilier, intermédiation en assurance, conflits d'intérêt, document d'information-clé, etc.
2. **Intermédiation : nouveaux canaux de distribution / nouveaux acteurs : comparateurs, vente en ligne, intermédiation en opérations de banque**
  - **Maryvonne Mary, chef de service du Contrôle des intermédiaires – Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
  - **Benoît Ehret, adjoint au chef du service de Contrôle des intermédiaires – Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
3. Contrats non réclamés en assurance vie

# Déroulé de l'intervention

1. Vente à distance
2. Les comparateurs
3. Les règles de bonne conduite des IOBSP

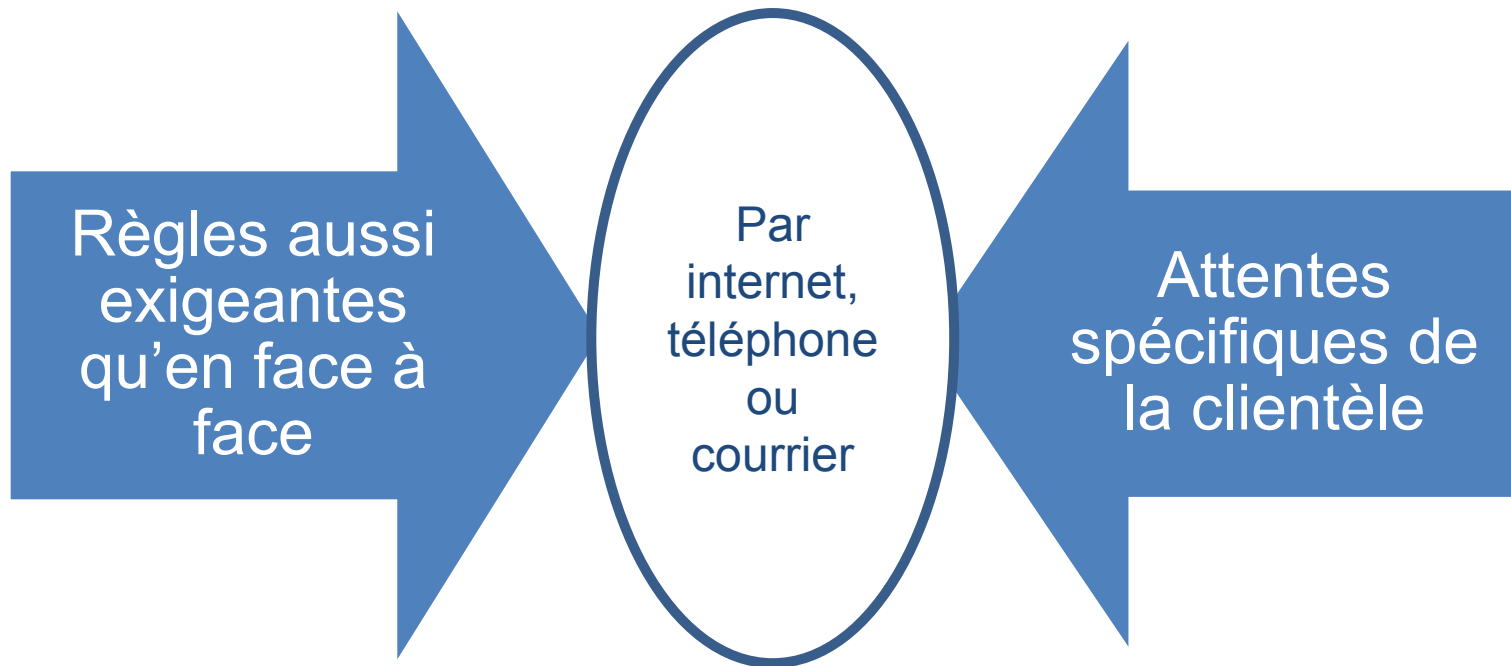
# Déroulé de l'intervention

**1. Vente à distance**

2. Les comparateurs

3. Les règles de bonne conduite des IOBSP

# La vente à distance



**La vente à distance ne doit jamais être un processus de vente dégradée pour les contrats d'assurance et les produits bancaires.**

# La vente sur Internet

- **L'identification : une information claire et non trompeuse**



**sur l'intermédiaire  
sur les partenaires**



**en lecture simple  
facilement accessible**



# La vente sur Internet

**La chronologie doit toujours être respectée**

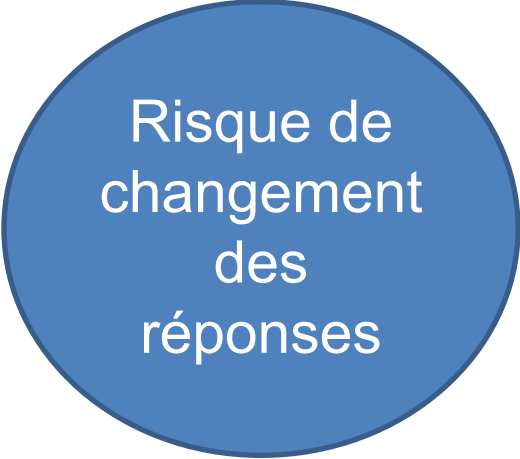
**Avant que le client ne choisisse le produit ou le contrat :**

- Découverte du client
- Exploitation des informations

**L'intermédiaire reste responsable du conseil fourni ou de la fourniture d'un produit adapté.**

# La vente sur Internet

## □ Points d'attention



Risque de  
changement  
des  
réponses



Mise en  
garde du  
client



Mettre en place des contrôles de  
cohérence et d'anomalie lors de la  
collecte d'informations

# La vente par téléphone

## □ Une relation commerciale spécifique

- Un consommateur passif ...

➔ Une exigence forte de transparence

- ✓ sur la clarté des informations
- ✓ sur leur accessibilité
- ✓ sur la réalité du consentement

# La vente par téléphone

- ... face à un vendeur fragilisé

➔ Le prérequis des ressources humaines

Prise en  
compte des  
conditions de  
capacité

Contexte de  
rémunération  
et de  
motivation

# Déroulé de l'intervention

1. Vente à distance

2. **Les comparateurs**

3. Les règles de bonne conduite des IOBSP

# Les comparateurs

## ❑ Des acteurs du numérique...

### ...et de l'assurance

- ✓ Intervenant dans la distribution de contrats
- ✓ Rémunérés par leurs partenaires
- ✓ Immatriculés à l'ORIAS



### Intermédiaires Contrôle de l'ACPR

# Les comparateurs

## □ L'étendue du service : un enjeu de transparence

- « *The bigger the better* »

➔ Quand le marketing prend le pas sur l'information précontractuelle attendue

- ✓ Liste exacte et actualisée des partenaires
- ✓ Statut des partenaires
- ✓ Liste des contrats effectivement comparables
- ✓ Présentation par risque

# Les comparateurs

- **La collecte d'informations : un enjeu d'organisation et d'autonomie**
  - La pratique du plus grand dénominateur commun
    - ✓ Un recueil commun à tous les partenaires
    - ✓ Un questionnement parfois insuffisant
    - ✓ Une prise en compte partielle des besoins



# Les comparateurs

## ❑ La présentation des offres : un enjeu de fiabilité



# Les comparateurs

## □ Leur rôle en matière de conseil ?

Sélection  
d'offres

Devoir de  
conseil

Faire  
comprendre la  
portée et les  
limites du  
conseil

# Déroulé de l'intervention

1. Vente à distance
2. Les comparateurs
- 3. Les règles de bonne conduite des IOBSP**

# La commercialisation par les IOBSP

Règles spécifiques qui s'imposent à tous les IOBSP lors de la commercialisation

Or...

**Des règles mal connues** des acteurs quelles que soient leur activité principale et leur immatriculation

**Absence de formalisation** lors des différentes étapes de la commercialisation

# La commercialisation par les IOBSP

## □ Une règle générale :

« Se comporter avec loyauté et agir au mieux des intérêts des clients, y compris des clients potentiels »

## □ Une obligation de communication

- avec clarté et exactitude
- sur support durable

# La commercialisation par les IOBSP

## Identification

- Entrée en relation
- Tout document

## Avant la proposition d'un produit

- Collecte d'informations sur le client

## Le produit adapté

- Caractéristiques
- Conséquences

## Pour les courtiers

- Description personnalisée des offres
- Proposition claire et précise

# Questions/réponses

**PAUSE**



# Interview de Jean-Marie Levaux, vice-président de l'ACPR

Lancez la vidéo 3 intitulée ACPR-LevouxV3

# Sommaire

1. Évolutions réglementaires européennes : crédit immobilier, intermédiation en assurance, conflits d'intérêt, document d'information-clé, etc.
2. Intermédiation : nouveaux canaux de distribution / nouveaux acteurs : comparateurs, vente en ligne, intermédiation en opérations de banque
3. **Contrats non réclamés en assurance vie**
  - **Hélène Arveiller, chef du service de Veille sur les contrats et les risques – Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
  - **Geoffroy de Vaucelles, contrôleur des pratiques commerciales – Service de Veille sur les contrats et les risques**
  - **Patrig Herbert, contrôleur des pratiques commerciales – Service de Veille sur les contrats et les risques**

# Déroulé de l'intervention

1. Introduction
2. Identification des assurés décédés
3. Recherche des bénéficiaires
4. Revalorisation des capitaux décès
5. Reversement des capitaux non réglés à l'État / la CDC
6. Conclusion et perspectives

# Introduction

- ❑ **L'assurance vie : un contrat d'une nature particulière**
  - Comporte une désignation bénéficiaire
  - Repose sur un lien de confiance souscripteur-assureur
  
- ❑ **Les contrats d'assurance vie non réglés : une préoccupation constante**
  - Du Parlement et du Gouvernement
  - De l'ACPR

# Identification des assurés décédés



## □ Rappel des dispositifs législatifs

### Agira 1

- . art. L.132-9-2 du code des assurances
- . Loi du 15 décembre 2005

### Agira 2

- . art. L.132-9-3 du code des assurances
- . Loi du 17 décembre 2007

. Initiative des bénéficiaires potentiels

. Certificat de décès nécessaire

- . Obligation des assureurs
  - . Tous les assurés
  - . Tous les contrats d'assurance vie
- . Contrats de capitalisation (loi Eckert - 13 juin 2014)
- . Fréquence annuelle (loi du 26 juillet 2013)

# Identification des assurés décédés

## □ Constats de l'ACPR

- Restrictions à l'obligation de consultation générale du RNIPP
  - Exclusion de portefeuilles de contrats
  - Critères discriminants
- Conséquences de l'application des critères
  - 90 ans + 2000€ = identification portant sur moins de 1% du portefeuille
- Conséquences de la suppression des critères
  - Jusqu'à 150 fois plus de décès identifiés



# Identification des assurés décédés

## ❑ Constats effectués par l'ACPR

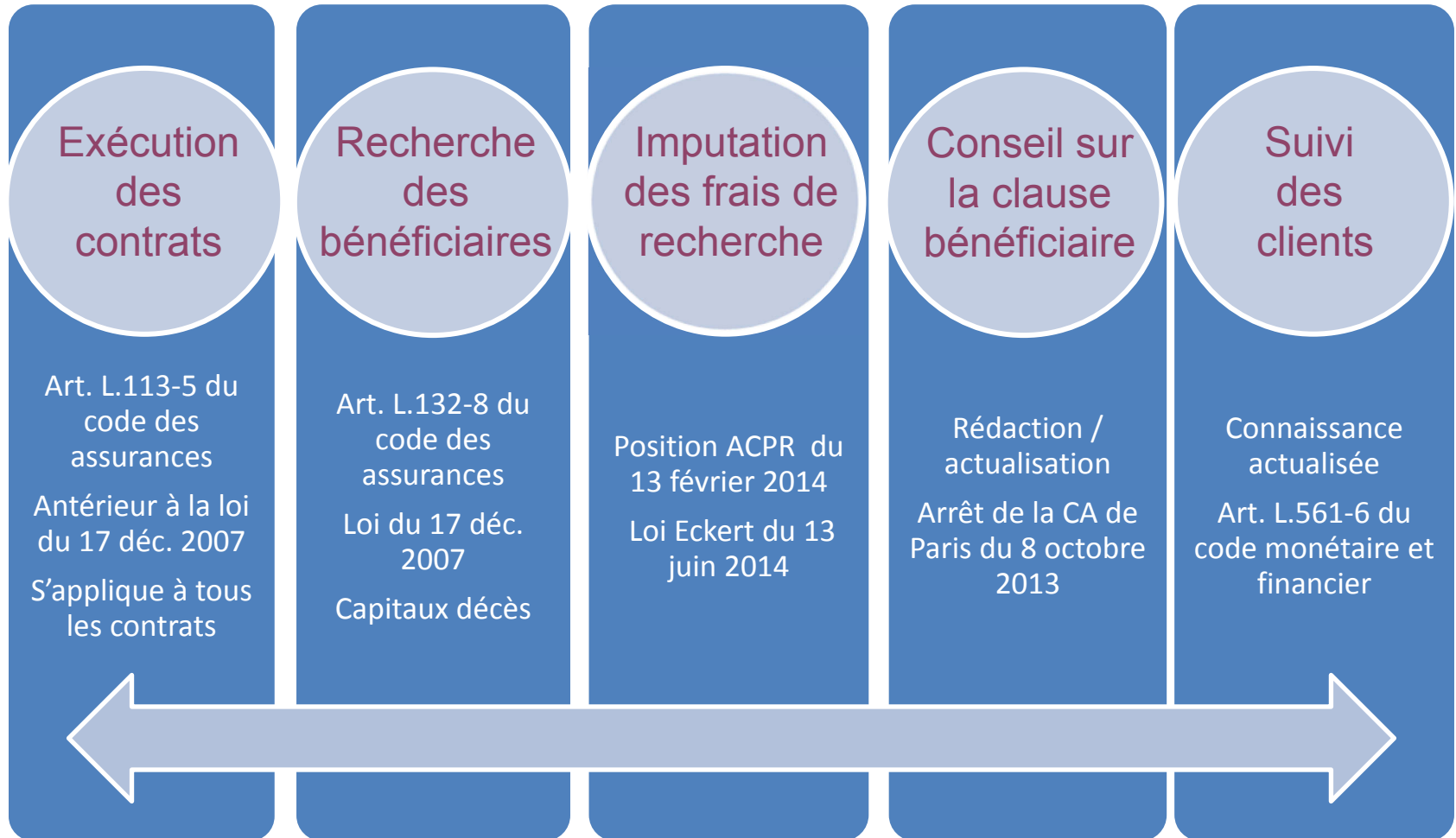
- Absence de fiabilité des fichiers clients soumis aux consultations du RNIPP
  - Nom d'épouse
  - Date et lieu de naissance...



- Conséquences de l'absence de fiabilité
  - 20 000 centenaires sur près de 50% du marché
  - Nombreux assurés de plus de 120 ans / jusqu'à 167 ans
  - Surreprésentation des hommes dans les retours AGIRA
- Des diligences complémentaires à envisager pour fiabiliser les données

# Recherche des bénéficiaires

## □ État du droit





# Recherche des bénéficiaires

## ❑ Capitaux décès (constats de l'ACPR) (1)

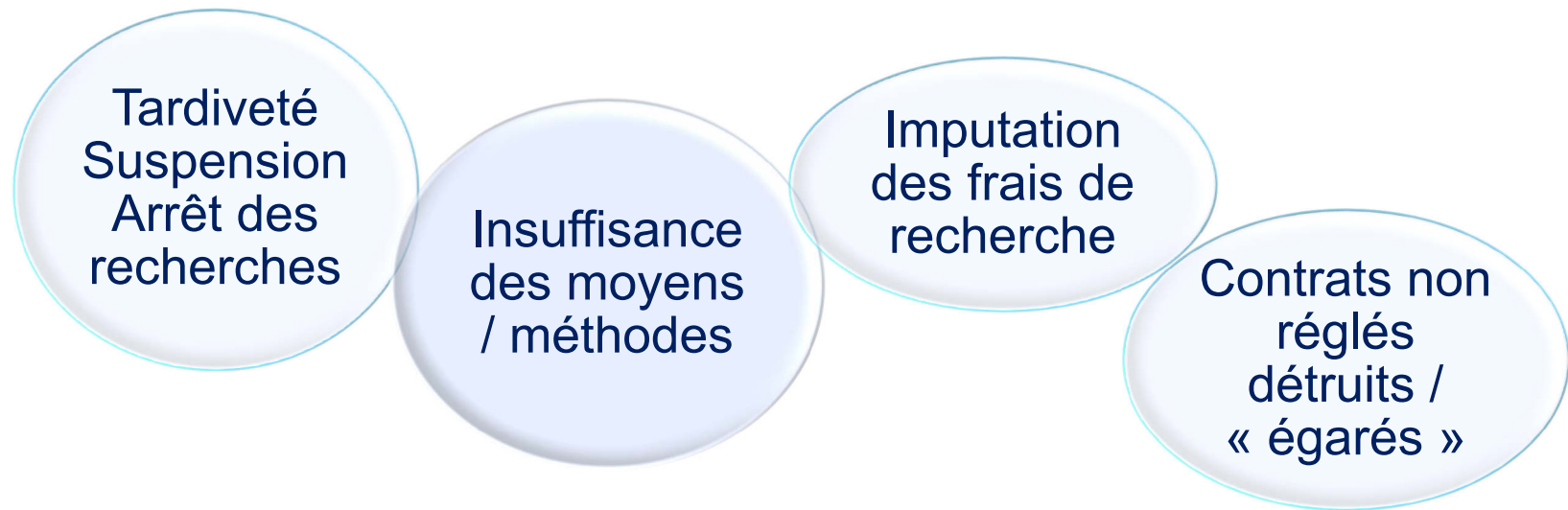


- Constitution de stocks importants avant 2008
  - Absence de traitement de certains dossiers (même lorsque les bénéficiaires sont aisément identifiables)
  - Mentions : « *attendre la manifestation du bénéficiaire* »
- Défaut d'application de la loi du 17 décembre 2007
  - Argument de l'absence d'obligation de recherches sur le stock
  - Seuils pour l'instruction des dossiers / la recherche des bénéficiaires (ex. 2000€)

# Recherche des bénéficiaires

## ❑ Capitaux décès / constats de l'ACPR (2)

- Hétérogénéité des pratiques
- Défaillances de traitement



# Recherche des bénéficiaires

## □ Capitaux échus (constats de l'ACPR)

- Nombreux contrats concernés
  - Ex. 2% du portefeuille échu non réglé
- Contrats dénoués de longue date
  - Dans deux sociétés : moyenne de 11 ans / 18 ans
- Absence de revalorisation des contrats
- Absence de traitement pour règlement des bénéficiaires
  - Cas des assurances vie collectives
- Prévention : information spécifique (loi Eckert)



# Revalorisation des capitaux décès

## ❑ Contrats antérieurs au 18 décembre 2008

- Pratique insatisfaisante : détermination du capital à la date du décès

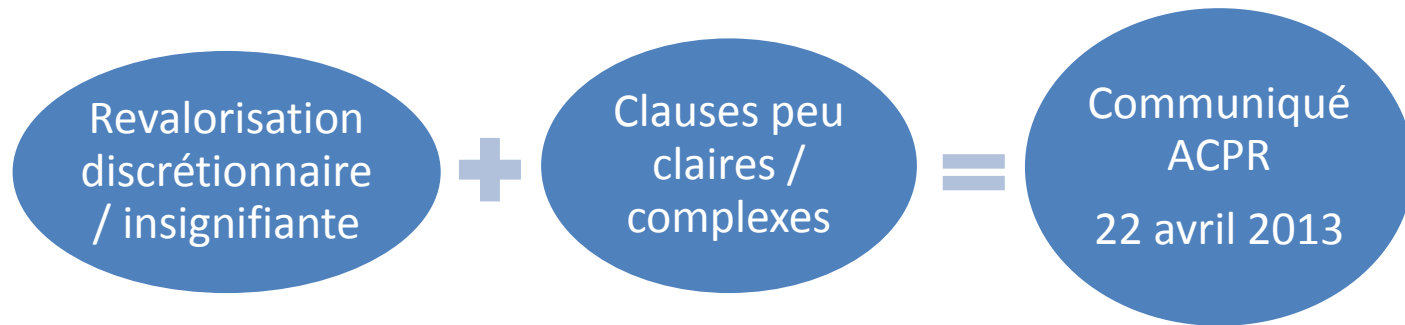


- Incohérence avec la valeur du dernier relevé de situation
  - Ex. capital de 350 000€ en 2014 ramené à 100 000€ en 1985
  - Préjudice des bénéficiaires (souvent imputable aux seuls manquements de l'assureur)
- Mais pour la majorité des contrats la revalorisation continue jusqu'à la connaissance du décès ou jusqu'au règlement

# Revalorisation des capitaux décès

## □ Contrats postérieurs au 18 décembre 2008

- Principe d'une revalorisation *post mortem*
- Défaillances constatées



- Loi Eckert : revalorisation minimum immédiate (décret à venir)

# Reversement des capitaux non réglés (État / CDC)

## □ Cadre législatif

- Loi du 21 décembre 2006
  - Reversement à l'État 30 ans après le décès / le terme
- À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016 (loi Eckert)
  - Obligation pour l'assureur de conserver les documents

Dépôt à la CDC	Information du bénéficiaire	Reversement à l'État
<ul style="list-style-type: none"><li>• 10 ans à compter de la connaissance du décès</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 6 mois avant le dépôt à la CDC</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 20 ans après le dépôt à la CDC</li></ul>

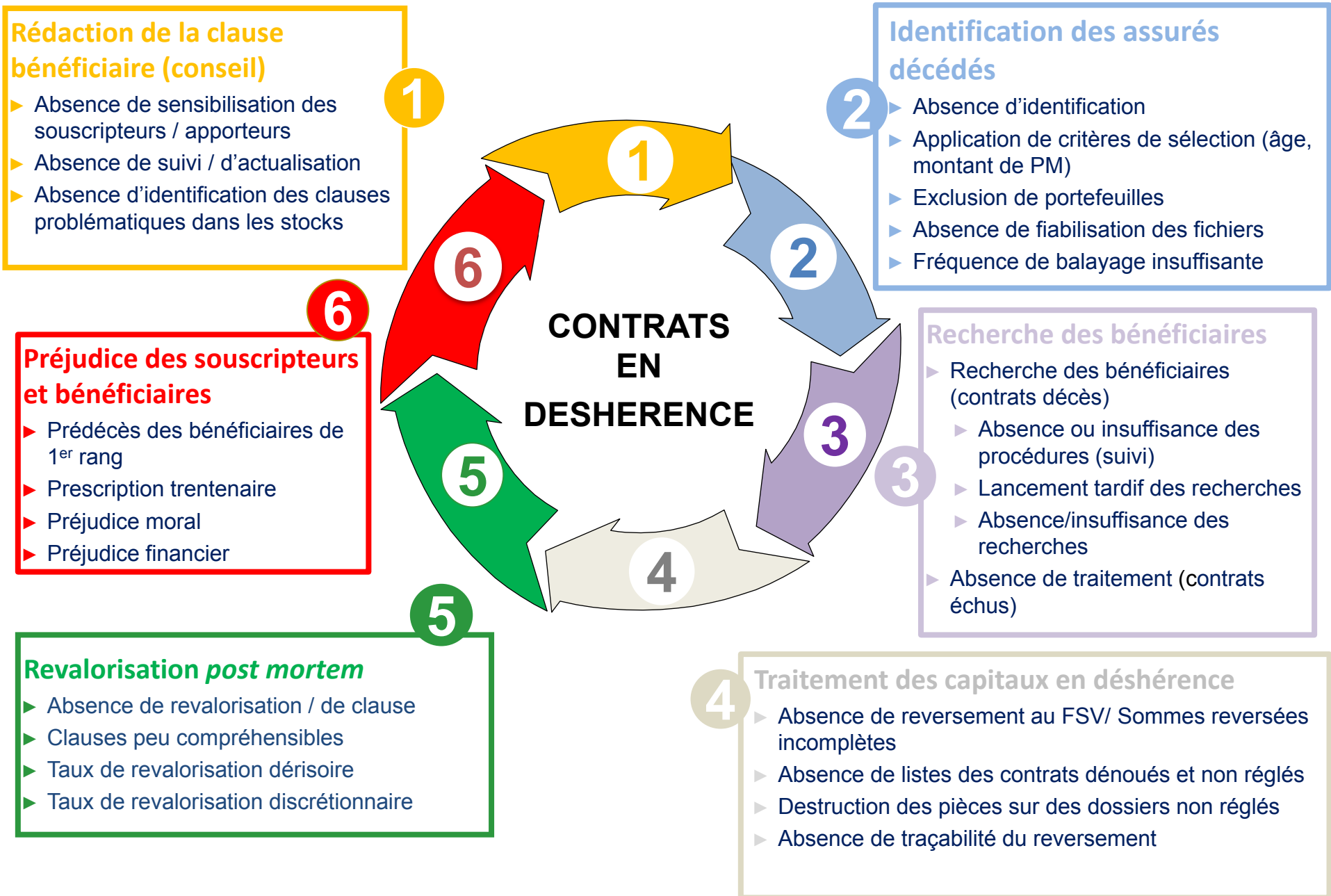
# Reversement des capitaux non réglés (État / CDC)

## ❑ Constats de l'ACPR

- Absence de reversement à l'État / reversement partiel des sommes prescrites
- Cas des reversements dans les participations aux bénéfices avant 2007
- Difficultés concernant :
  - L'identification des capitaux concernés (PM/PSAP)
  - La liste des contrats dénoués et non réglés (article A.342-6 du code des assurances)



# SYNTHÈSE DES DÉFAILLANCES OBSERVÉES PAR L'ACPR





# Conclusion et perspectives


## ❑ Stocks élevés de contrats non réglés

- Situation préjudiciable pour les bénéficiaires

## ❑ Les attentes / la vigilance de l'ACPR

- Nécessité d'apurement rapide des stocks (loi Eckert)
  - Revue des process
  - Fiabilisation des fichiers
  - Vérification de la pertinence des mesures déjà prises
  - Déploiement de moyens supplémentaires
  - Efficience des actions : contrôle interne/audit
- Action de l'ACPR déjà engagée sur 95 % du marché

# Questions/réponses



# **Conclusion**

## **Fabrice Pesin, secrétaire général adjoint de l'ACPR**