

Matinée de la protection
des clientèles des banques
et des assurances

6 mars 2024 - Maison du Barreau



#ÉPARGNE

#ASSURANCES

#PROTECTION

#CLIENTÈLE

#ARNAQUES

#BANQUES



GARANTIES ACCIDENTS DE LA VIE :

ENSEIGNEMENTS DES ACTIONS DE CONTRÔLE

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

Sylvie FAVIER & Mathilde PORTES

Service de contrôle 1

Direction du contrôle des pratiques commerciales

06.03.2024

Garanties des accidents de la vie

De quoi parle-t-on ?

Couverture d'accidents corporels
de la vie courante



Risques couverts :
Blessures et décès

> 30 millions
de contrats

> 3 milliards
de cotisations
annuelles

Données 2022

Contexte des contrôles réalisés par l'ACPR

- **Nombreuses réclamations :**
 - Environ 18 000 chaque année avec pour principaux motifs :
 - l'indemnisation / les prestations (5000 par an)
 - la résiliation / la renonciation (3500 par an)
- **Vague de contrôles lancée en 2023 :**
 - auprès de concepteurs et de distributeurs
 - représentant 25% du marché
 - sous l'angle de l'intérêt du produit pour le client
 - périmètre :

Commercialisation des
contrats

Gestion des sinistres

Pilotage de l'activité

Principales caractéristiques des contrats examinés

Périmètre de la couverture :
blessures ou décès résultants

- d'accidents de la vie privée
- et/ou d'accidents médicaux
- et/ou d'accidents professionnels
- et/ou d'accidents de la circulation

**Forte hétérogénéité
entre les contrats**

Des prestations :

- indemnitaires / forfaitaires
- en capital, en rente, en nature

L'incapacité partielle permanente :
garantie socle

Seuil déclencheur de la couverture
selon les contrats :

- 1%
- 5%
- 10%

Des garanties diverses versées en
fonction de l'âge de l'assuré selon
les contrats :

- frais de soins et frais d'obsèques
- frais d'aménagement du cadre de vie
- Capital décès
- incapacité partielle permanente

Prise en compte de l'intérêt du client à la souscription

- **Insuffisance du conseil, notamment inexistance du recueil des besoins**

Pratique attendue :

- ✓ Présenter clairement les différents niveaux de couverture (en terme de garanties et de tarif)
- ✓ Identifier la situation personnelle de l'assuré (conséquence de l'âge de l'assuré sur le périmètre de garanties et les prestations versées)
- ✓ Justifier le conseil donné à l'assuré

- **Insuffisance de l'information sur le taux d'incapacité**

- ✓ Les modalités de calcul de l'incapacité sont peu compréhensibles
- ✓ Les modalités de détermination du taux sont insuffisamment claires

Pratique attendue :

- ✓ Illustrer la situation d'incapacité par la mise en place d'exemples dans les documents contractuels et commerciaux

Prise en compte de l'intérêt du client à la souscription

■ Des restrictions de garanties peu claires et pourtant très impactantes

Article L.113-1 du CA : des exclusions « suffisamment précises et limitées »

Les états de santé antérieurs ne sont très souvent :

- pas définis,
- pas mentionnés dans les exclusions
- incompréhension et mécontentement des assurés
- réclamations

Lien de causalité entre « l'accident » et « les blessures »

- ✓ L'exigence d'un lien exclusif n'est pas systématiquement précisée
- ✓ Absence de détermination et d'évaluation de la part de l'accident dans le dommage causé
- avec l'âge, les problèmes « d'usure » du corps génèrent des refus de prises en charge multiples

■ Conséquence :

Des motifs de refus de prise en charge dont l'assuré n'a pas toujours conscience et questionnent quant à l'intérêt du contrat pour une partie du marché cible

Prise en compte de l'intérêt du client lors de la gestion du sinistre

- Insuffisance de l'information aux assurés lors de la gestion du sinistre

Pratique attendue :

L'information transmise à l'assuré avant et pendant l'expertise

- ✓ Rappeler la possibilité de recourir à une expertise médicale
- ✓ Informer l'assuré de la possibilité d'être assisté en cas d'expertise médicale
- ✓ S'assurer de la transmission du rapport médical à l'assuré

L'information transmise à l'assuré lors d'un refus de prise en charge

- ✓ En cas de refus de prise en charge, adresser un écrit motivant les raisons de la décision
- ✓ Préciser les suites qui peuvent être envisagées par l'assuré en cas de refus de prise en charge (par exemple, recours à une expertise médicale, procédure d'arbitrage)

Prise en compte de l'intérêt du client

Le cas des personnes âgées

- Limite d'âge à la souscription (entre 71 et 75 ans)

Altération forte de l'intérêt du contrat pour le client âgé

Périmètre des garanties très significativement réduit

- ✓ Baisse du niveau d'indemnisation
- ✓ Réduction du périmètre des prestations

Attirer l'attention de l'assuré sur le niveau de couverture et la suppression de certaines garanties lors de la souscription et en cours de vie du contrat

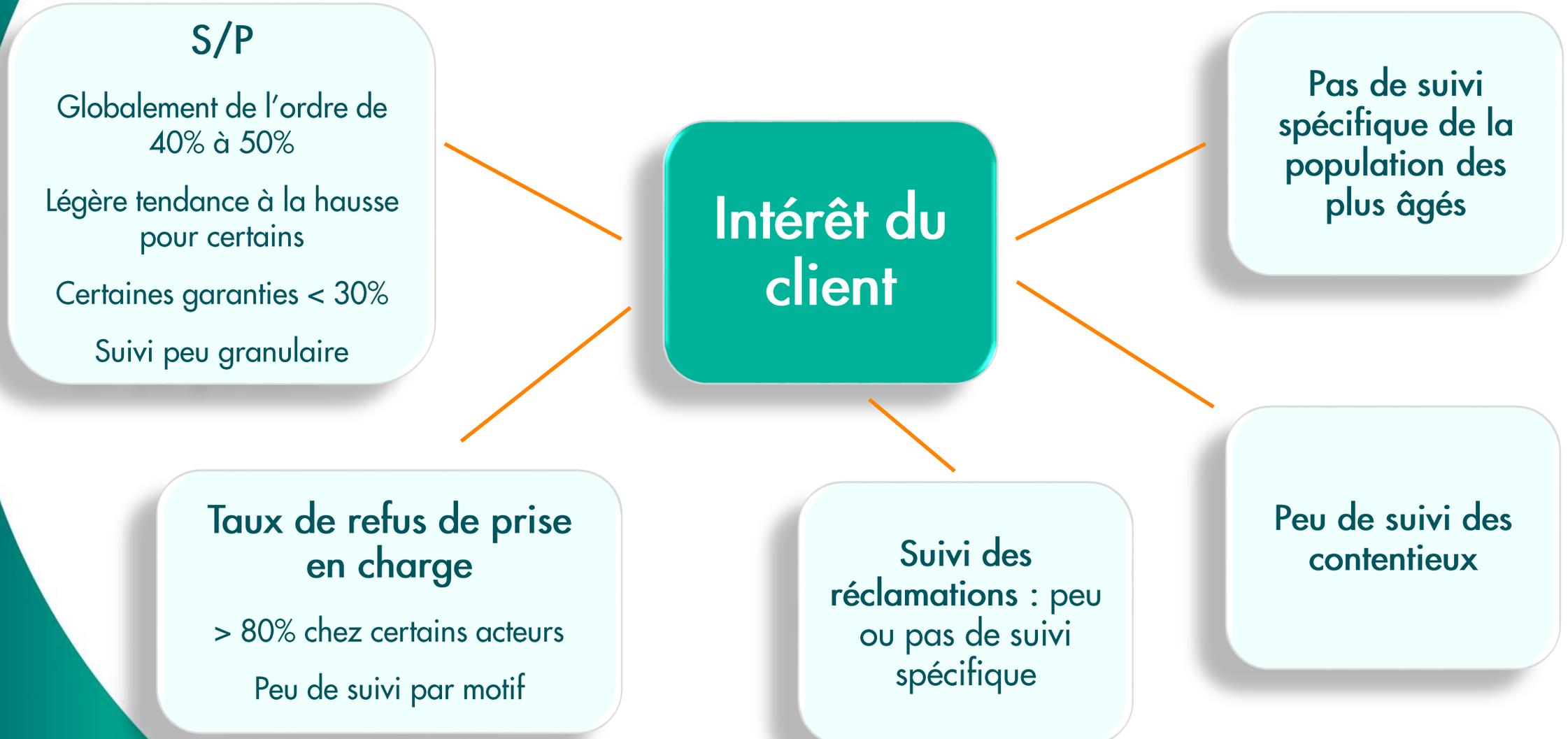
Nombreux refus de prise en charge

- ✓ Lien de causalité entre l'accident et la blessure
- ✓ Exclusions relatives à l'état de santé antérieur

Suivre spécifiquement l'intérêt du produit pour cette population ; adapter la couverture et ajuster le marché cible

Prise en compte de l'intérêt du client

Quelques constats liés aux indicateurs

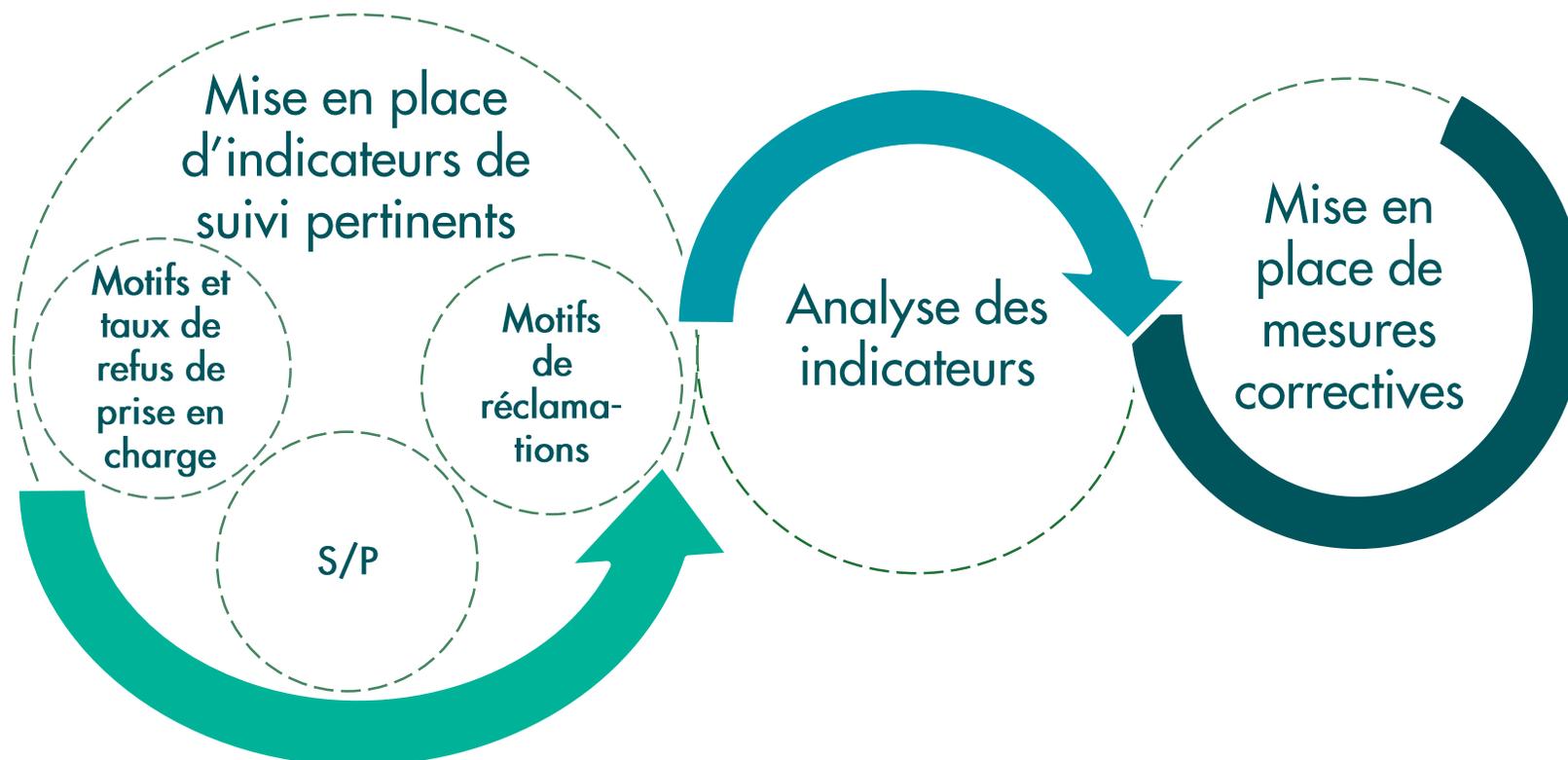


Pilotage du produit

Vérifier que tous les produits mis sur le marché répondent aux besoins et caractéristiques des clients auxquels ils sont destinés

Rappel réglementaire : article 7 Règlement délégué 2017/2358 et Recommandation ACPR 2023-R-01 du 17 juillet 2023

- Comment ? En assurant un suivi périodique et spécifique du produit orienté client





ASSURANCES AFFINITAIRES, LES POINTS DE VIGILANCE DU SUPERVISEUR

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

Thibaut GUICHERD-CALLIN

Selma ZAMBAUX

Direction du contrôle des pratiques commerciales

06.03.2024

Assurance affinitaire : une grande variété de produits

Des contrats d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur



De nombreux mécontentements de la clientèle : 18% des litiges de la médiation de l'assurance en 2022 (12% pour la téléphonie seule)

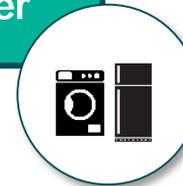
Types de bien ou service couverts

Téléphone & matériel High Tech

+80% de litiges en 2022



Électroménager



Véhicule
(extension de garantie)



Voyages

+38% de litiges en 2022



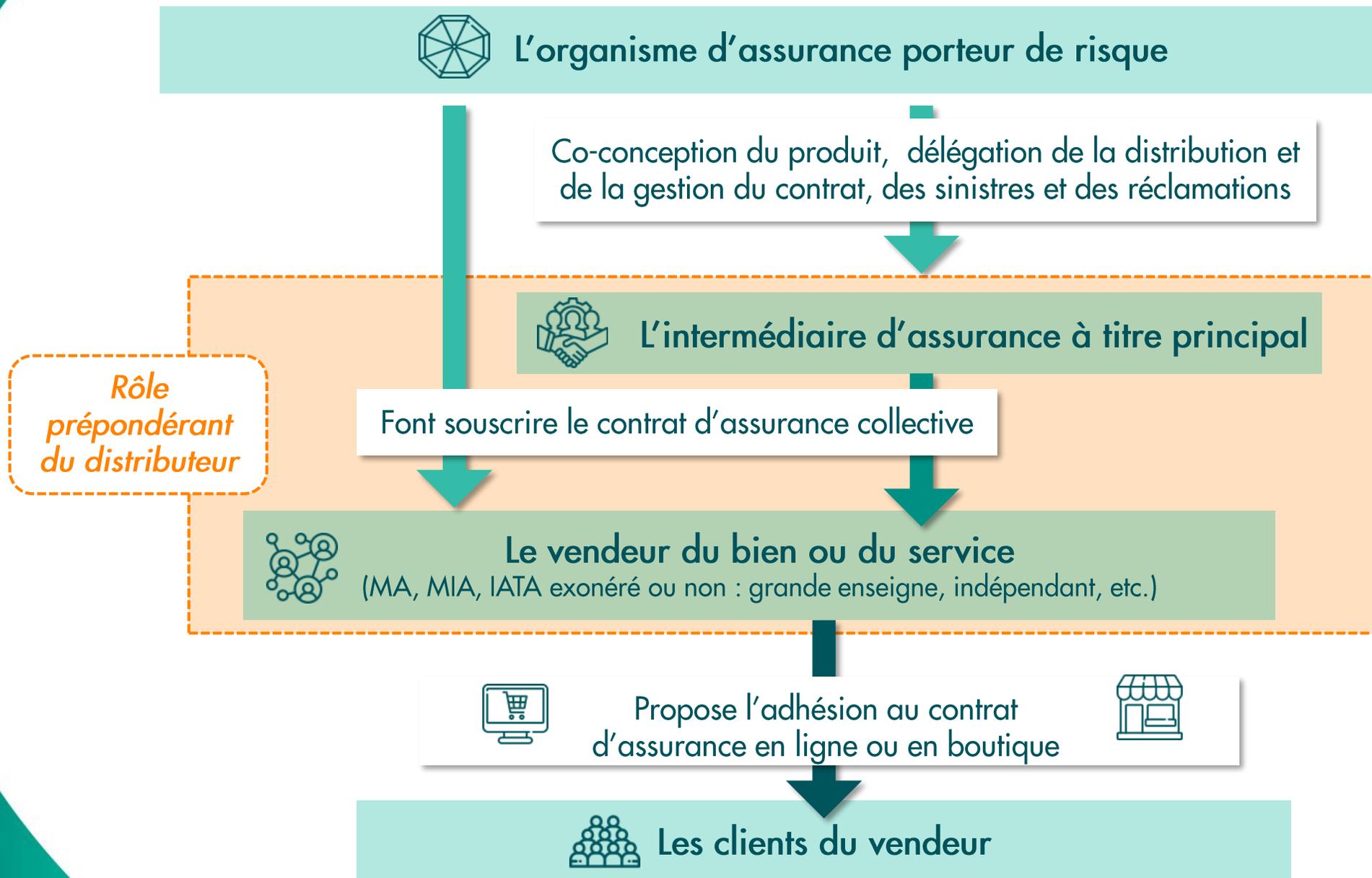
Spectacles & concerts



Moyens de paiement



Le distributeur au cœur du modèle d'affaire



Un produit souvent à trop faible valeur pour le client

De l'ordre de
15-20%
(jusqu'à 10%
voire 5%)



S/P très
bas

De l'ordre de
40-50%
(jusqu'à 75%
avec objectifs)



Commissions
élevées et
incitatives

Intérêt insuffisant de
certains produits ou
de certaines garanties
pour le client



Renoncations
et résiliations
fréquentes



Refus de prise
en charge
nombreux



Réclamations
récurrentes



Une prise en compte insuffisante de l'intérêt du client dans la conception du produit



L'assureur doit veiller à ce que la conception des produits d'assurance tienne compte de l'intérêt des clients et n'ait pas de répercussions défavorables sur eux, y compris en cas de co-conception.

Des garanties au contenu trop restreint :

- clauses d'exclusion multiples, pas toujours « *formelles et limitées* » ;
- doublées de conditions de mise en jeu nombreuses.



Qui voient le produit de son intérêt
➤ Nombreux refus de prise en charge

Difficilement compréhensibles /
lisibles pour les clients
➤ Notices denses et DIPA incomplets

Dispositifs de **gouvernance et de surveillance des produits** insuffisants :



Vérifier l'adéquation du produit pour la totalité du **marché cible** ;



Fixer **des objectifs en termes de mise en jeu de la garantie**, validés par la gouvernance (pas uniquement des objectifs de vente) ;



Mener des **tests produits** qui ne soient pas uniquement marketing (e.g. tester les restrictions de garantie).

Mieux préserver l'intérêt du client lors de la distribution

Une information trop parcellaire

À la souscription :

- Incomplète et peu claire
 - Étendue des garanties
 - Exclusions
 - Modalités de renonciation, résiliation
- Non dissociée du service/bien principal
- Des vendeurs en boutique pas/peu formés

Au cours de la relation :

- Pas d'envoi de l'avis d'échéance
- Modification de formule sans consentement

Des pratiques commerciales incitatives, voire trompeuses

- Recours au 1^{er} mois gratuit
- Options offertes déjà couvertes par le contrat

Pas de temps utile laissé au client

- Information précontractuelle non remise en temps utile
- Délai de réflexion insuffisant/inadapté



Temps limité pour souscrire



Information donnée a posteriori

Un recueil des besoins et un conseil défaillants

- Recueil non formalisé :
 - ➔ Des doublons de couverture
- Formule pas toujours adaptée :
 - ➔ Souvent la plus onéreuse
(pack assurance multi-couverture)

Renforcer le suivi et le pilotage par l'assureur/l'animateur de réseau

	Pratiques observées	Attendus	Actions
Produit 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi essentiellement axé sur la rentabilité et insuffisamment granulaire ▪ Correction tardive des dysfonctionnements (exclusion, ristourne tarifaire,...) 	<p>Un suivi efficace sous le prisme de l'intérêt des assurés:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fixer des indicateurs suffisamment précis et seuils d'alerte : S/P, taux de renonciation, de refus de prise en charge et de réclamation / motifs ▪ Organiser régulièrement des comités en interne et avec les distributeurs ▪ Identifier les difficultés, adopter les mesures correctives nécessaires et suivre leur mise en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérifier la pertinence de chaque garantie pour l'ensemble des clients ciblés ▪ A défaut, revoir le marché cible, les caractéristiques du produit, les modalités de gestion... (voire arrêter la commercialisation)
Distribution 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Non détection des mauvaises pratiques de vente ▪ Actions de contrôle et suivi des vendeurs/distributeurs insuffisants 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle régulier des distributeurs et délégataires (y compris sur place) ▪ Prévoir des sanctions (jusqu'à la résiliation du partenariat et la reprise de la gestion)

L'assureur reste responsable juridiquement de son produit



RETOUR SUR LES VISITES MYSTÈRES EN ASSURANCE OBSÈQUES

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

Aude CHASSAING,

Service de contrôle des pratiques commerciales 3

06.03.2024

Méthodologie (1/2)

Projet



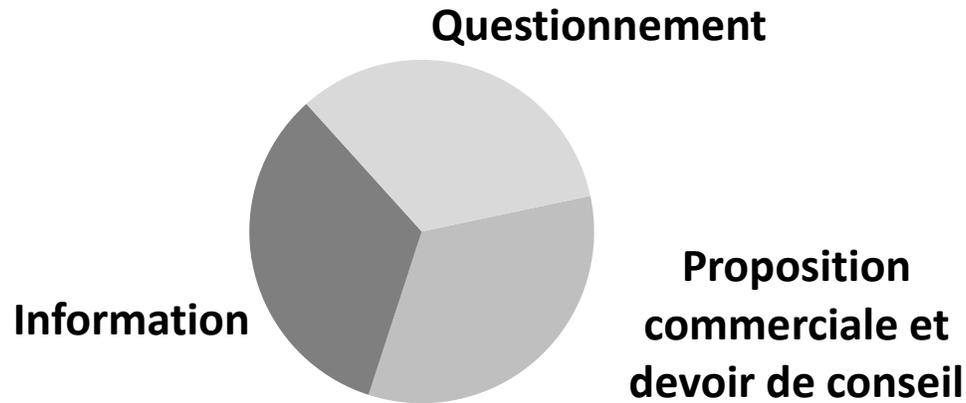
- Objectif : dresser un état des lieux des pratiques à la suite de la mise à jour de la recommandation sur le sujet en 2021 (reco 2021-R-01 du 18 février 2021)
- Environ 300 visites mystères réalisées par un prestataire (Terrain : S1 2023)

16 réseaux de distributions ciblés :	4 réseaux bancaires
	8 réseaux de salariés et agents généraux d'organismes d'assurance
	4 réseaux de pompes funèbres

Méthodologie (2/2)

LE SYSTÈME DE NOTATION

3 THÉMATIQUES SONT ÉVALUÉES



POUR CHAQUE THÉMATIQUE, UN SCORE GLOBAL EST CALCULÉ

$$\frac{\text{Nombre de « bonnes réponses »}}{\text{Nombre de critères évalués}} \times 100$$

EXEMPLE DE NOTATION

Exemple de critères	Réponses possibles	Score
Vous informe-t-on de la nature du contrat ?	Oui	1 pt
	Non	0 pt

LÉGENDE DES SCORES



THÉMATIQUE 1 QUESTIONNEMENT

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

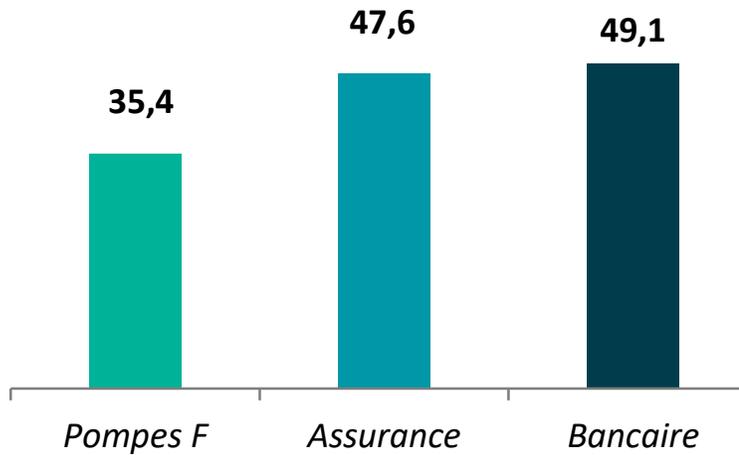


Questionnement (1/2)

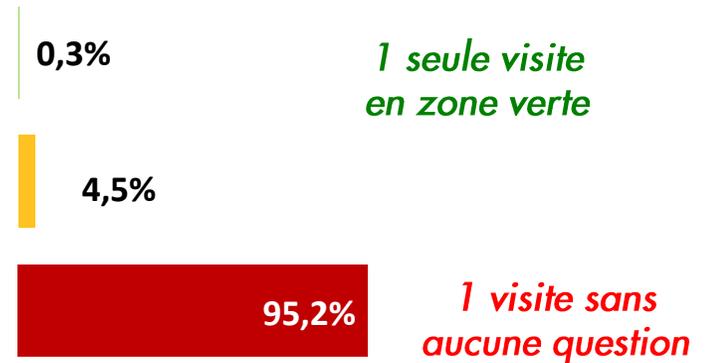
MOYENNE :



SCORE PAR RÉSEAU
(SUR 100)



DISPERSION DES SCORES



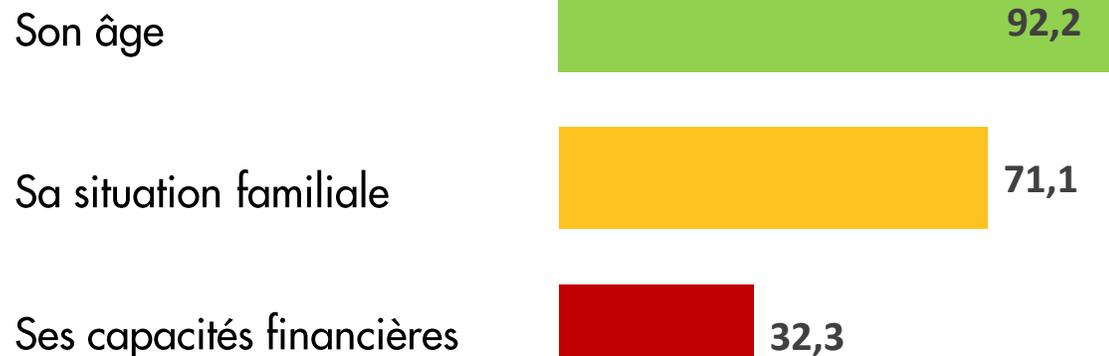
Sujets étudiés :

- Situation personnelle
- Objectifs
- Bénéficiaires
- Connaissances et expériences

Questionnement (2/2)

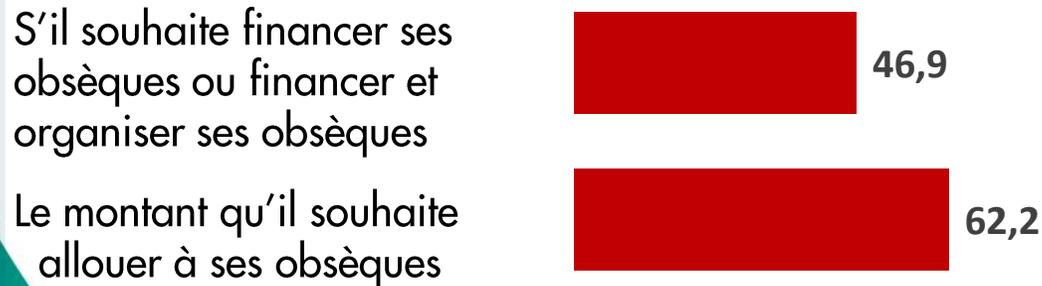
SUR LA SITUATION PERSONNELLE

Le distributeur interroge le visiteur sur :



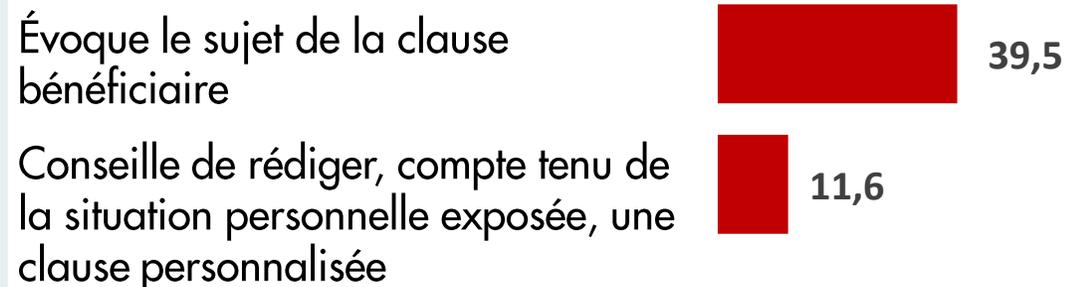
SUR LES OBJECTIFS

Le distributeur demande au visiteur :



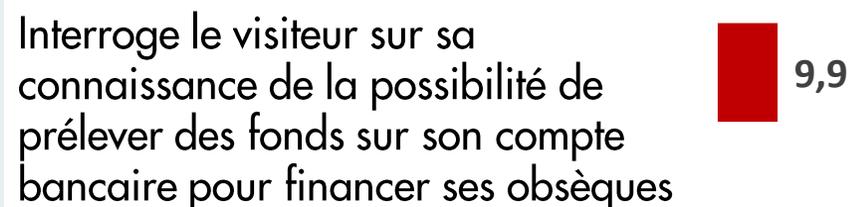
SUR LES BÉNÉFICIAIRES

Le distributeur :



SUR LES CONNAISSANCES ET EXPÉRIENCES

Le distributeur :



THÉMATIQUE 2 INFORMATION

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

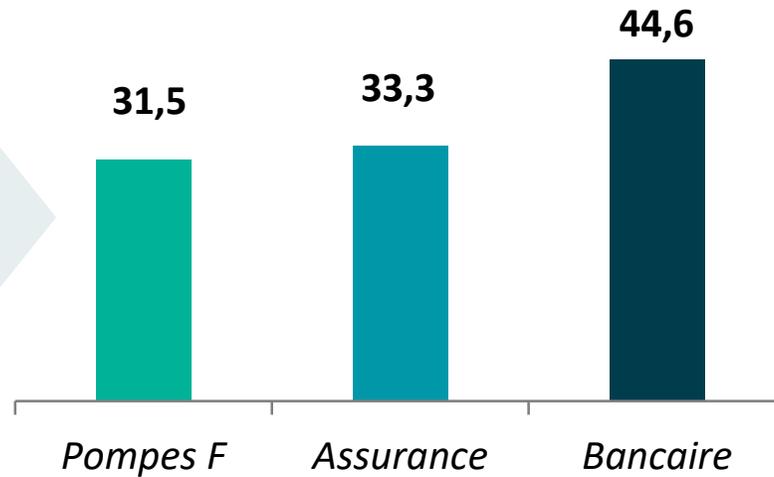


Information (1/2)

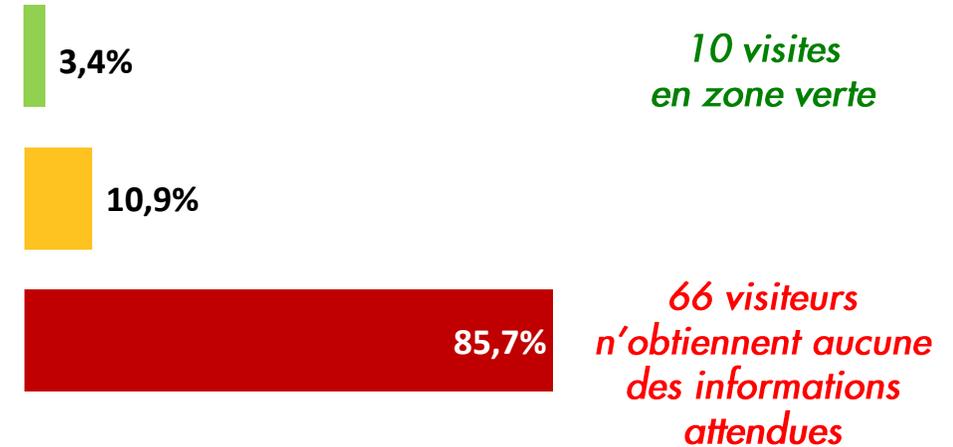
MOYENNE :



SCORE PAR RÉSEAU (SUR 100)



DISPERSION DES SCORES



Information (2/2)



THÉMATIQUE 3 PROPOSITION COMMERCIALE ET DEVOIR DE CONSEIL

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

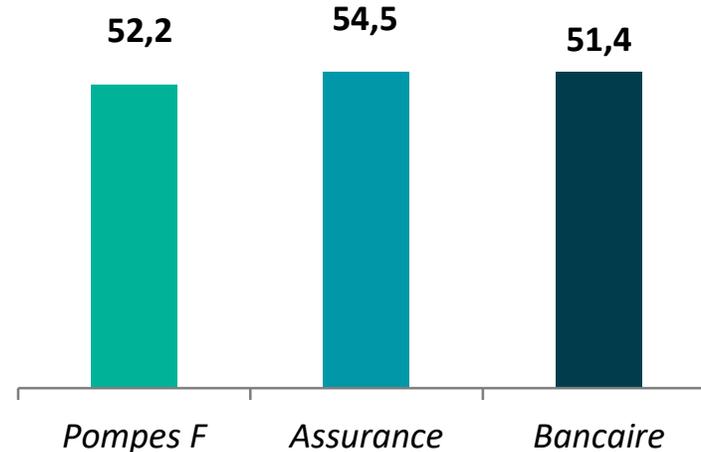


Proposition commerciale et devoir de conseil (1/2)

MOYENNE :



SCORE PAR RÉSEAU
(SUR 100)



DISPERSION DES SCORES



*2 visites
en zone verte*

*134 visiteurs reçoivent
moins de 50 % des
informations attendues*

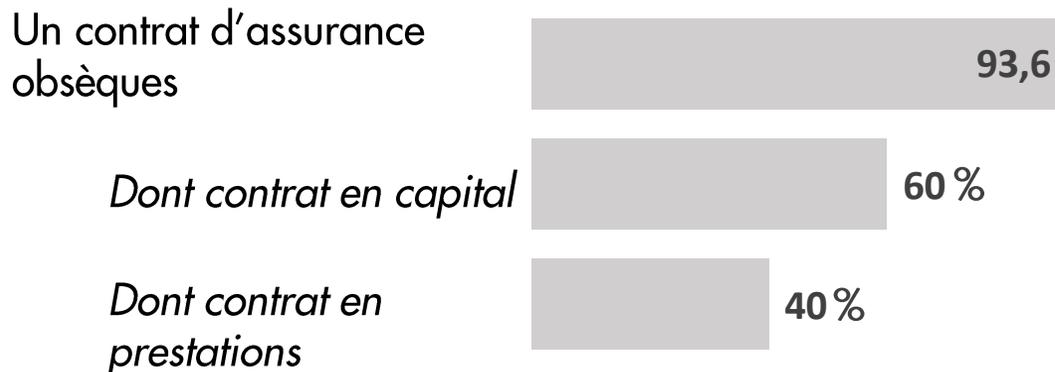
Sujets étudiés :

- Proposition commerciale et documentation
- Nature du contrat
- Garanties et délais de carence
- Faculté de rachat
- Pertinence et motivation du conseil

Proposition commerciale et devoir de conseil (2/2)

PROPOSITION COMMERCIALE : LES CONSTATS

Le distributeur conseille :



NATURE DU CONTRAT

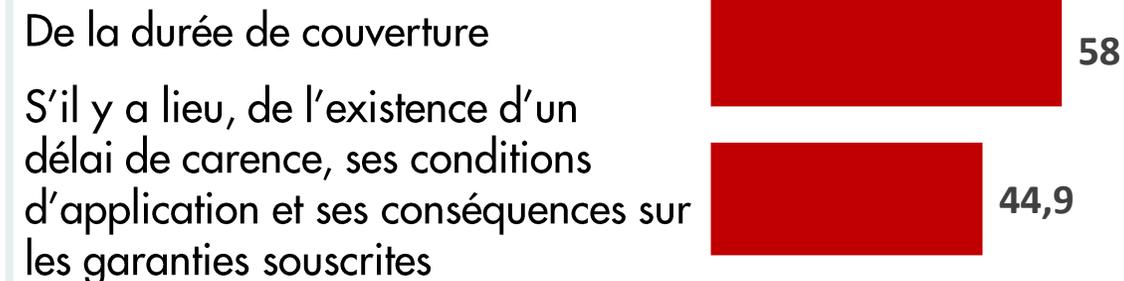
Le distributeur informe :



Pour les contrats de type prévoyance :

GARANTIES ET DELAIS

Le distributeur informe :



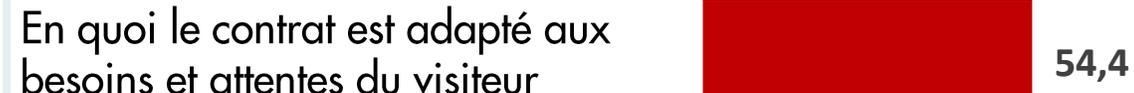
RACHAT

Le distributeur informe :



PERTINENCE ET MOTIVATION DU CONSEIL

Le distributeur explique :



PARTIE 4 RESSENTI

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES



ESTIMEZ-VOUS AVOIR ÉTÉ
SUFFISAMMENT INFORMÉ
ET CONSEILLÉ ?

Oui !

51

Non !

49

Ressenti

IMPRESSIONS CLIENT

« Le conseiller est **clair** dans ses explications, en me donnant également son avis et des exemples, ce qui me **rassure**, d'autant plus qu'il **s'investit** dans mon projet. »

« La conseillère est **professionnelle**, elle est dans l'empathie totale et son attitude favorise grandement la **confiance** qui s'est établie dès l'accueil. Elle **connaît parfaitement son produit**, l'explique clairement, le discours est **fluide**. Elle est **rassurante**. »

« J'ai trouvé cette étude personnalisée très **légère** et très **rapide**. Le conseiller ne m'a **pas ou peu posé de questions** sur ma situation. »

« Le conseiller **demandait constamment à une collègue des précisions** sur les modalités. Il n'était **pas assez documenté** ou en **manque de connaissances**. Il lisait en **même temps le dépliant publicitaire** pendant qu'il m'informait. »





CONCLUSION

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

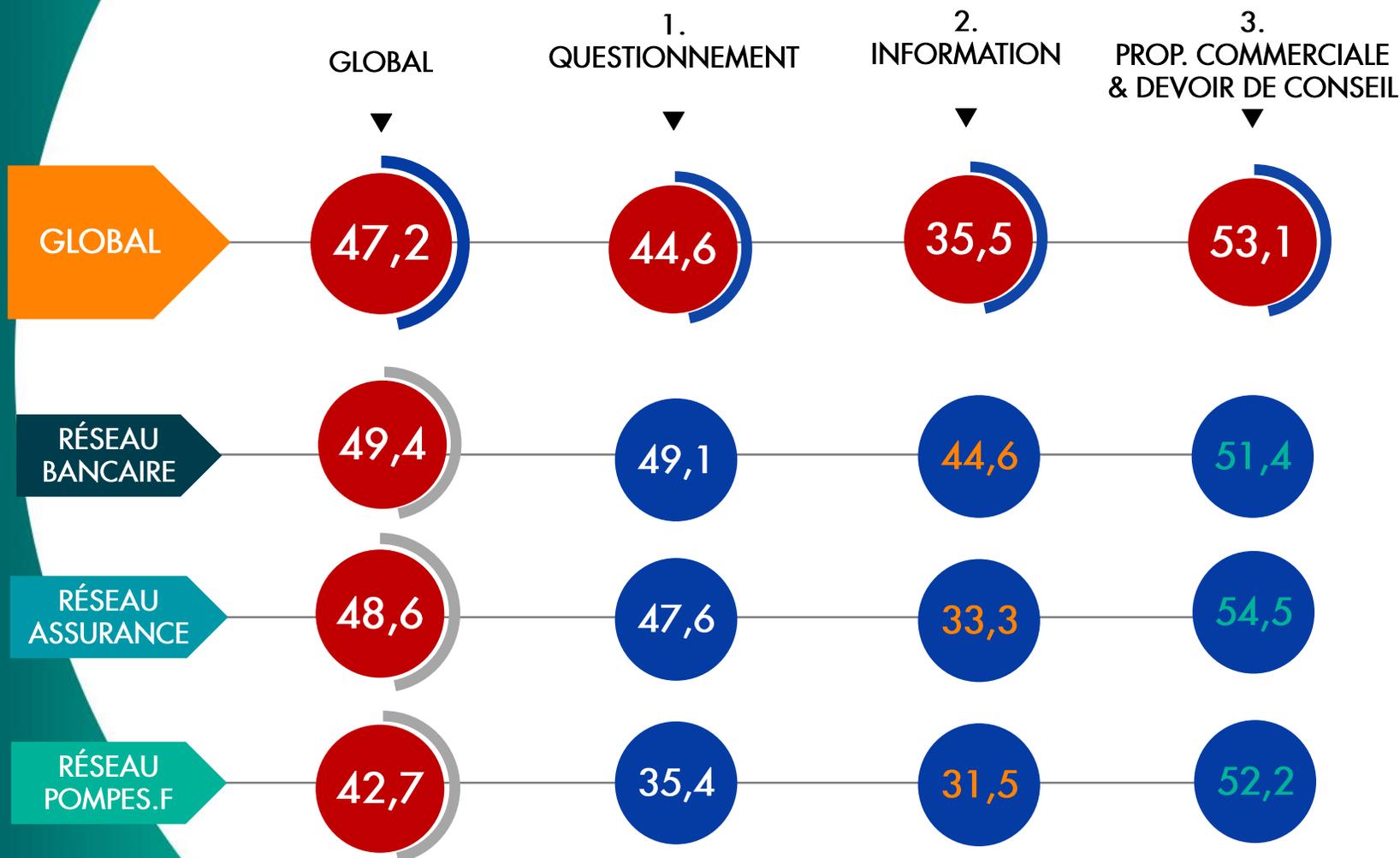
#ASSURANCES

#ARNAQUES



Score global

RÉSULTATS PAR THÉMATIQUE / RÉSEAU



DISPERSION DES SCORES

0,3%

1 visite
en zone verte

4,1%

95,6%

175 visites avec
moins de 50 %
des questions et
informations
attendus

QUESTIONS/RÉPONSES

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES





RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE PORTANT SUR LA FINANCE DURABLE ET LE RISQUE D'ÉCO-BLANCHIMENT

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

Axel VIGNERON & Emilia EKHOLM

Service de coordination & Service de contrôle 1
Direction du contrôle de pratiques commerciales

06.03.2024



Objectifs du questionnaire

- Une démarche complémentaire aux travaux européens
- Un premier bilan de la prise en compte des préférences des clients en matière de durabilité
- Une première approche globale du greenwashing

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

Présentation du questionnaire

- Aperçu des thèmes

SFDR

Publications
institutionnelles

Publications sur les
produits

Dispositif de
contrôle interne

DDA Vie

POG

Devoir de
conseil

Conflits
d'intérêts

DDA non-vie

Durabilité

POG

La place de l'investissement durable dans l'offre des acteurs interrogés (au 31/12/2022)

93 %

Part des encours placés sur des supports « Art. 8 » (vie + retraite, fonds en Euros compris)

1,4 %

Part des encours placés sur des unités de compte « Art. 9 » (vie + retraite)

25 %

Part moyenne des investissements durables dans les supports en « Art. 8 et 9 » (encours vie + retraite, fonds en Euros compris)

0,6 %

Part moyenne des investissements en « Art. 8 et 9 » alignés sur la Taxonomie (encours vie + retraite, fonds en Euros compris)

SFDR – Publications sur les produits financiers

Bonnes pratiques observées ou attendues :

- **Rendre les publications accessibles aux clients :**
 - Faciliter l'accès aux publications sur Internet
 - Des informations simples, concises et à valeur ajoutée pour le client
- **Améliorer la qualité de l'information extra-financière :**
 - Clarifier les engagements extra-financiers des produits
 - Favoriser la cohérence entre les critères extra-financiers de la politique d'investissement interne et l'offre de supports en UC référencée

Difficultés relevées par les répondants :

- **Dépendances externes :**
 - Publications effectuées par les sociétés de gestion
 - Complétude des données extra-financières sur les investissements
- **Complexité de mise en œuvre du cadre réglementaire :**
 - Difficultés méthodologiques dans la mise en œuvre de certains concepts du règlement SFDR
 - Réglementation en évolution

DDA Vie – Gouvernance et surveillance des produits

Bonnes pratiques observées ou attendues :

- **Tenir compte des facteurs de durabilité dans la conception et le suivi des produits en :**
 - Définissant des **marchés cibles** suffisamment opérants pour permettre de distinguer des groupes de clients en fonction de leurs objectifs de durabilité
 - Mettant en place des **tests produits** permettant de s'assurer que les caractéristiques de durabilité correspondent au marché cible défini
 - Intégrant la durabilité dans le **processus de suivi des produits**

Difficultés relevées par les répondants :

- **Marchés cibles** définis largement compte tenu de la multiplicité des allocations possibles
- **Pluralité des segments** à prendre en compte dans la définition du marché cible
- **Travaux en cours**

DDA Vie – Durabilité dans le devoir de conseil

Bonnes pratiques observées ou attendues :

- Un questionnaire sur les préférences de durabilité :
 - Suffisamment granulaire
 - Permettant le cumul
 - Cohérent avec l'offre de produits et supports
- Une prise en compte effective des préférences de durabilité

Difficultés relevées par les répondants :

- Disponibilité de la donnée extra-financière qui n'a pas été publiée par l'ensemble des acteurs
- Intégration insuffisante des axes extra-financiers dans les outils d'aide à l'allocation d'actifs
- Complexité de proposer des solutions adaptées au regard des préférences client compte tenu des supports actuellement disponibles
- Difficulté de compréhension des notions pour une clientèle profane

Produits non-vie intégrant des caractéristiques extra-financières

Bonnes pratiques attendues :

- Prendre en compte les objectifs et facteurs de durabilité dans le processus POG des produits non-vie

Difficultés relevées par les répondeurs :

- Notion de "produit d'assurance non-vie durable" en cours de construction
- Attente de critères stabilisés avant de mettre en place des objectifs et des indicateurs de suivi en matière de durabilité des produits d'assurance non-vie



Prochaines étapes

- **Travaux européens :**
 - ✓ Rapport final de l'AEAPP sur l'éco-blanchiment (mai 2024)
 - ✓ Campagne coordonnée de visites mystères en 2024 incluant un volet sur la durabilité
- **Au niveau national, actions d'accompagnement de l'ACPR**

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES



TABLE RONDE : PRODUITS FINANCIERS ET ENJEUX DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

Anne-Catherine HUSSON-TRAORÉ, NOVETHIC
Valérie MARIATTE-WOOD, EIOPA
Patrick MONTAGNER, ACPR

06.03.2024



TRAVAUX DU PÔLE COMMUN ACPR – AMF

#ÉPARGNE

#PROTECTION

#BANQUES

#CLIENTÈLES

#ASSURANCES

#ARNAQUES

Claire CASTANET, AMF
Grégoire VUARLOT, ACPR

06.03.2024

Matinée de la protection
des clientèles des banques
et des assurances

6 mars 2024 - Maison du Barreau



#ÉPARGNE

#ASSURANCES

#PROTECTION

#CLIENTÈLE

#ARNAQUES

#BANQUES