

Prévention

Protection

**25
NOV**
Palais
Brongniart

Autorisation

CONFÉRENCE DE L'ACPR Paris

Contrôle

Résolution



Jean-Paul FAUGÈRE
Vice-président de l'ACPR





LES RÉFORMES EN COURS CONCERNANT LES INTERMÉDIAIRES

LES RÉFORMES EN COURS CONCERNANT LES INTERMÉDIAIRES

LES NOUVELLES ATTRIBUTIONS CONFÉRÉES AUX ASSOCIATIONS DE COURTIER : Un accompagnement des professionnels pour un meilleur service au client



Arielle DALENS

Adjointe à la cheffe du service de contrôle
des intermédiaires



FLOR GABRIEL

Directrice adjointe du Contrôle
des pratiques commerciales

ENJEUX DE LA RÉFORME

Constats

- Une population d'intermédiaires nombreuse, en croissance et contrastée
- Confrontée à d'importantes évolutions réglementaires

Adhésion obligatoire à une association professionnelle



LA LOI N° 2021-402 DU 8 AVRIL 2021 : PÉRIMÈTRE

- Création d'une obligation d'adhésion à une association professionnelle agréée pour :

	IA	IOBSP
✓	<ul style="list-style-type: none">• Les courtiers en assurance (COA)• Les mandataires des COA	<ul style="list-style-type: none">• Les courtiers en opérations de banque et service de paiement (COBSP)• Les mandataires des COBSP
✗	<p>SAUF</p> <ul style="list-style-type: none">• Les établissements de crédit et sociétés de financement• Les sociétés de gestion de portefeuille• Les entreprises d'investissement• Les agents généraux• Et leurs mandataires	<p>Sont donc exclus les mandataires :</p> <ul style="list-style-type: none">• d'un établissement de crédit ou d'une société de financement,• d'un établissement de paiement ou de monnaie électronique• d'un IFP• d'une entreprise d'assurance dans le cadre de ses activités de prêts• d'une société de gestion (gestion de fonds alternatifs)

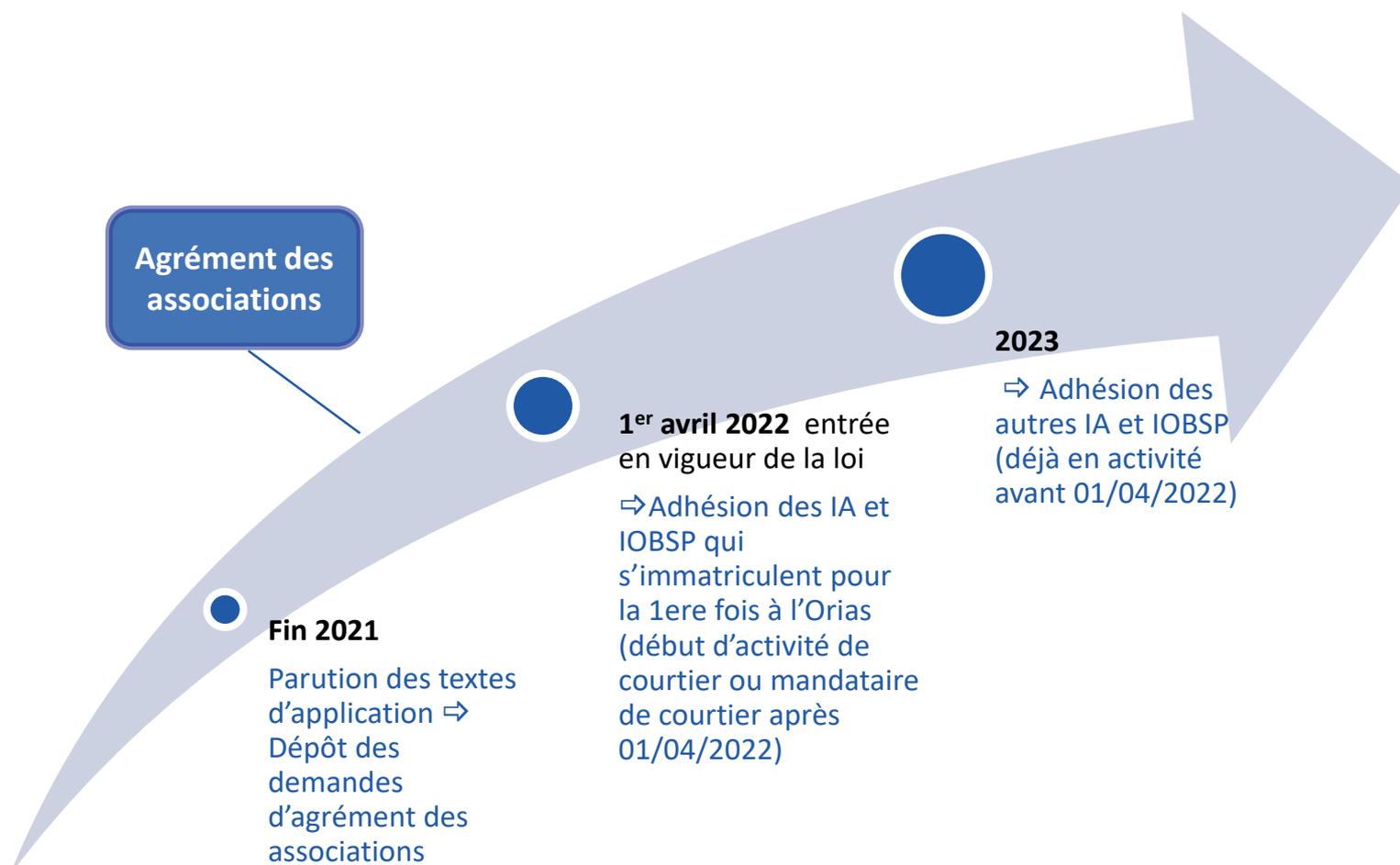


LES MISSIONS DES ASSOCIATIONS

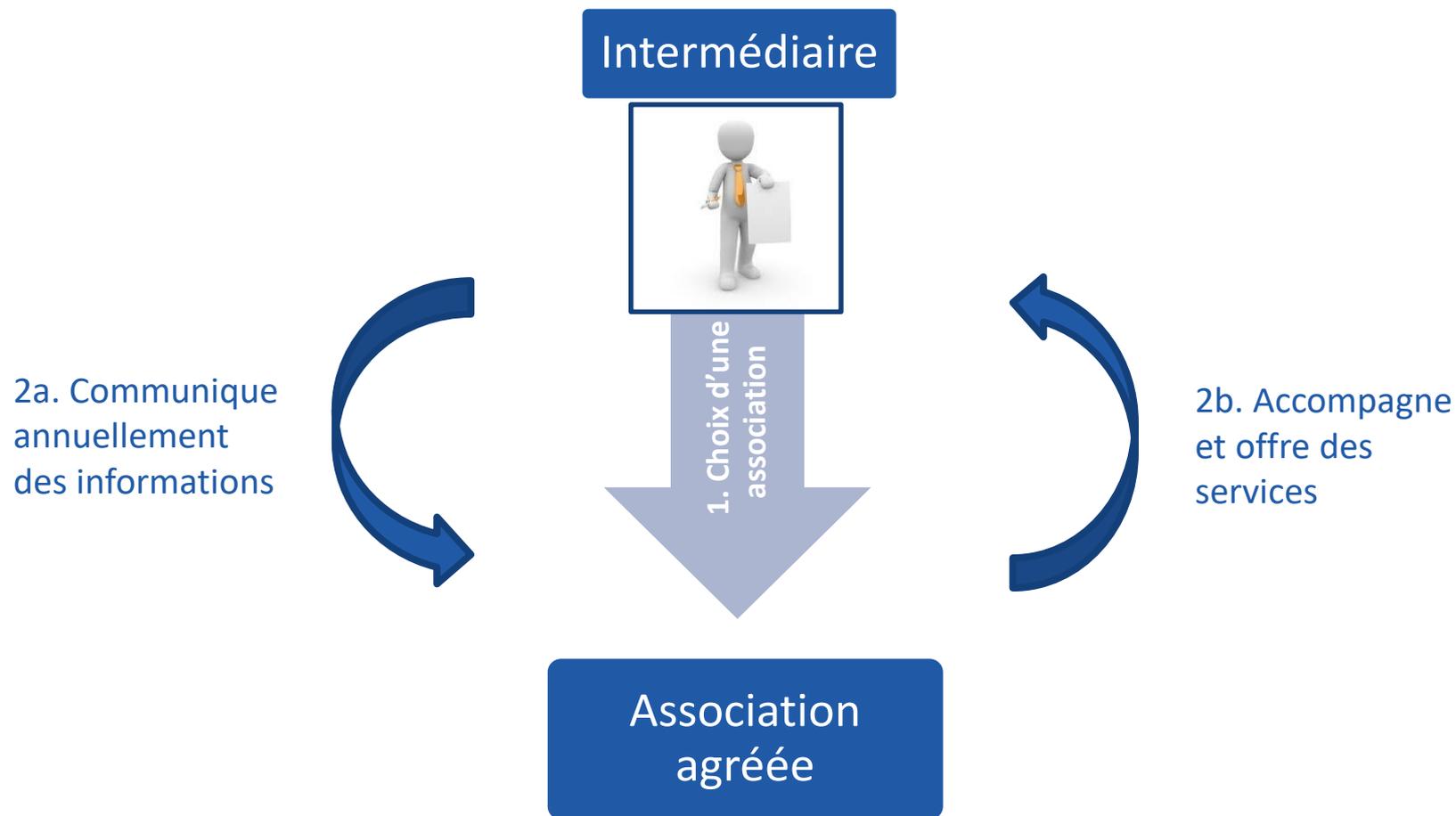
- **Proposer une offre de service à leurs membres :**
 - un service de médiation à la consommation
 - des offres de formation pertinentes (guide de la capacité professionnelle et de la formation)

- **Accompagner l'activité et les pratiques professionnelles :**
 - Vérifier, sur une base régulière, certaines conditions d'accès et d'exercice de l'activité et accompagner leurs membres dans l'application
 - Capacité professionnelle, honorabilité, formation continue des salariés
 - Garantie financière et responsabilité civile professionnelle (en complément de l'Orias)
 - Informer leurs membres sur les évolutions réglementaires, contribuer à la mise en œuvre des nouveaux textes
 - Émettre des recommandations en matière de conseils, de pratiques de vente et de prévention des conflits
 - Collecter des données et réaliser des enquêtes statistiques

UNE ENTRÉE EN VIGUEUR PROGRESSIVE

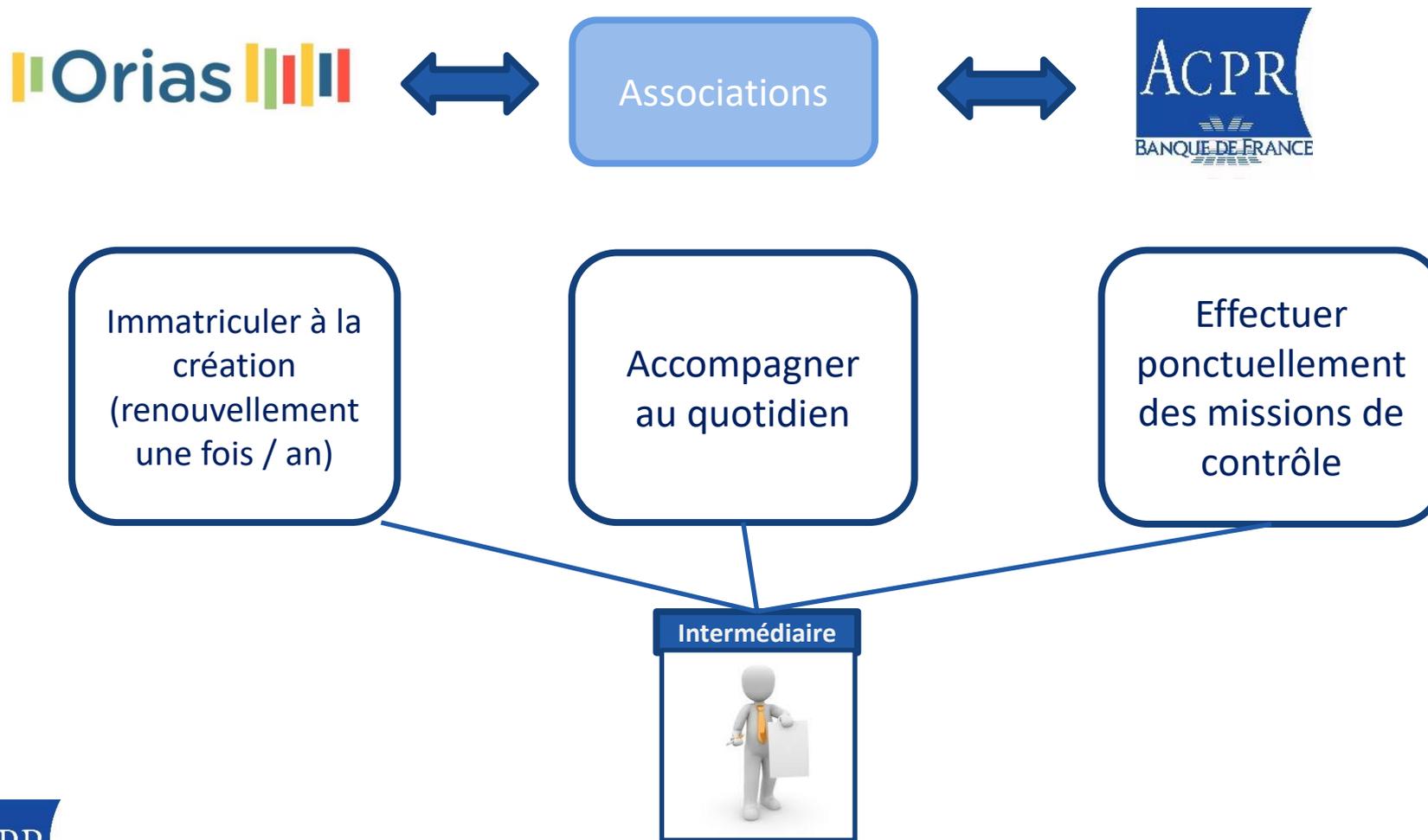


IMPACT POUR LES INTERMÉDIAIRES



ARTICULATION AVEC L'ORIAS ET L'ACPR

Des missions complémentaires à celles de l'Orias et distinctes de celles de l'ACPR





Merci de votre attention

LES RÉFORMES EN COURS CONCERNANT LES INTERMÉDIAIRES LES NOUVELLES ATTRIBUTIONS CONFÉRÉES AUX ASSOCIATIONS DE COURTIER : L'agrément des associations de courtiers



Geoffroy GOFFINET
Directeur des Autorisations

LE RÉTRO-PLANNING

- L'ACPR statue sur la demande d'agrément dans un délai de trois mois à compter de la date de réception d'un dossier complet. Le silence de l'ACPR à l'issue de ce délai vaut acceptation de la demande d'agrément.
- Pour un agrément au 1er avril 2022, le dossier doit être déposé au plus tard le 1er janvier 2022.
- Afin d'assurer un traitement efficace des demandes et de sécuriser la procédure, le calendrier indiqué ci-dessous apparaît optimal.





LA PROCÉDURE D'AGRÉMENT

- Pour faciliter l'instruction, un guide d'accompagnement sur les informations à fournir a été mis en ligne sur le site ACPR.
- Contenu du dossier d'agrément
 - Représentativité
 - Gouvernance
 - Discipline et prévention des conflits d'intérêts
 - Conditions d'accès, formation et médiation
 - Moyens matériels et humains



LA PROCÉDURE D'AGRÉMENT

- Le dépôt du dossier s'effectuera sur le portail Autorisations du site internet de l'ACPR, et nécessitera à cette fin la création d'un profil référent (<https://acpr.banque-france.fr/autoriser/portail-autorisations>)
- Si l'association demande un agrément en assurance et un agrément en banque, deux dossiers distincts devront être établis et donc deux dépôts seront effectués.
- Une fois agréée, l'association professionnelle doit informer sans délai l'ACPR de toute modification des informations la concernant et de tout fait pouvant avoir des conséquences sur son agrément, notamment lorsqu'elle ne respecte plus les conditions auxquelles cet agrément était subordonné.



Merci de votre attention

LES RÉFORMES EN COURS CONCERNANT LES INTERMÉDIAIRES PERSPECTIVES ET ENJEUX DE LA MISE EN PLACE DU STATUT EUROPÉEN DE PESFP



Sophie BERANGER-LACHAND
Cheffe du service de contrôle
des intermédiaires



Didier DELÉAGE
Directeur adjoint de la gestion d'actifs



Pierre WALCKENAER
Contrôleur
Service de contrôle
des intermédiaires

1. Les enjeux de la création d'un cadre européen pour le financement participatif
2. La supervision des Prestataires de Services de Financement Participatif (PSFP)
3. Un régime national rénové pour certains acteurs nationaux (IFP non PSFP) sous supervision ACPR

LES ENJEUX DE LA CRÉATION D'UN CADRE EUROPÉEN POUR LE FINANCEMENT PARTICIPATIF

Le Règlement UE 2020/1503 sur le Financement Participatif prévoit qu'à compter de fin 2022 les plateformes proposant des offres de financement participatif en prêts et/ou titres devront disposer d'un agrément européen délivré par l'autorité compétente nationale (AMF pour la France)

13 ans après l'émergence du financement participatif en Europe

le financement participatif est consacré comme un moyen de financement complémentaire au levier bancaire

pour les entreprises de taille modeste et les entrepreneurs individuels.

LES ENJEUX DE LA CRÉATION D'UN CADRE EUROPÉEN POUR LE FINANCEMENT PARTICIPATIF

Investisseurs et épargnants

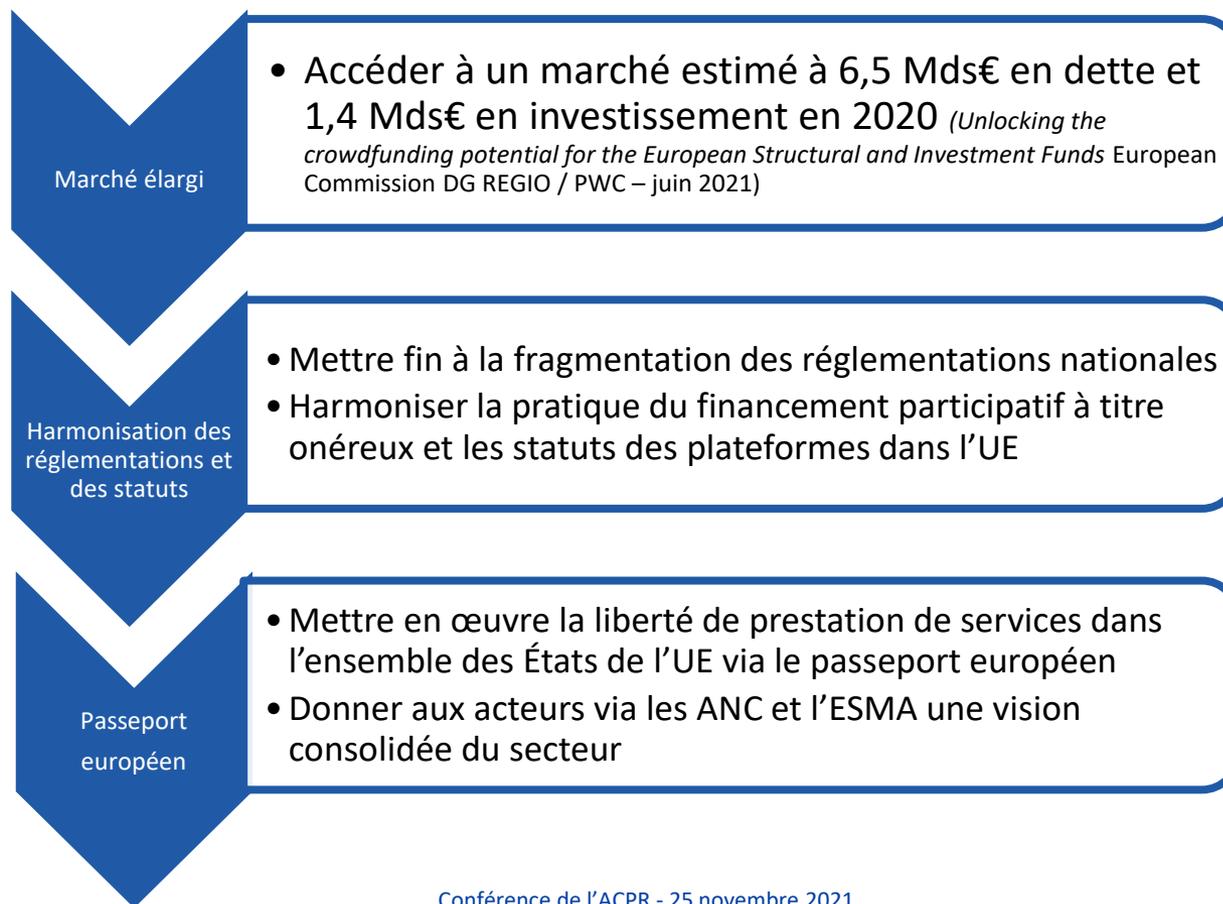
- Diversifier les placements et rentabiliser l'épargne dans un contexte durable de taux bas
- Favoriser la confiance par la régulation des plateformes européennes
- Répondre aux attentes de transparence et d'impact sur l'économie locale
- Présenter plus de projets dans un cadre européen unifié

Porteurs de projets

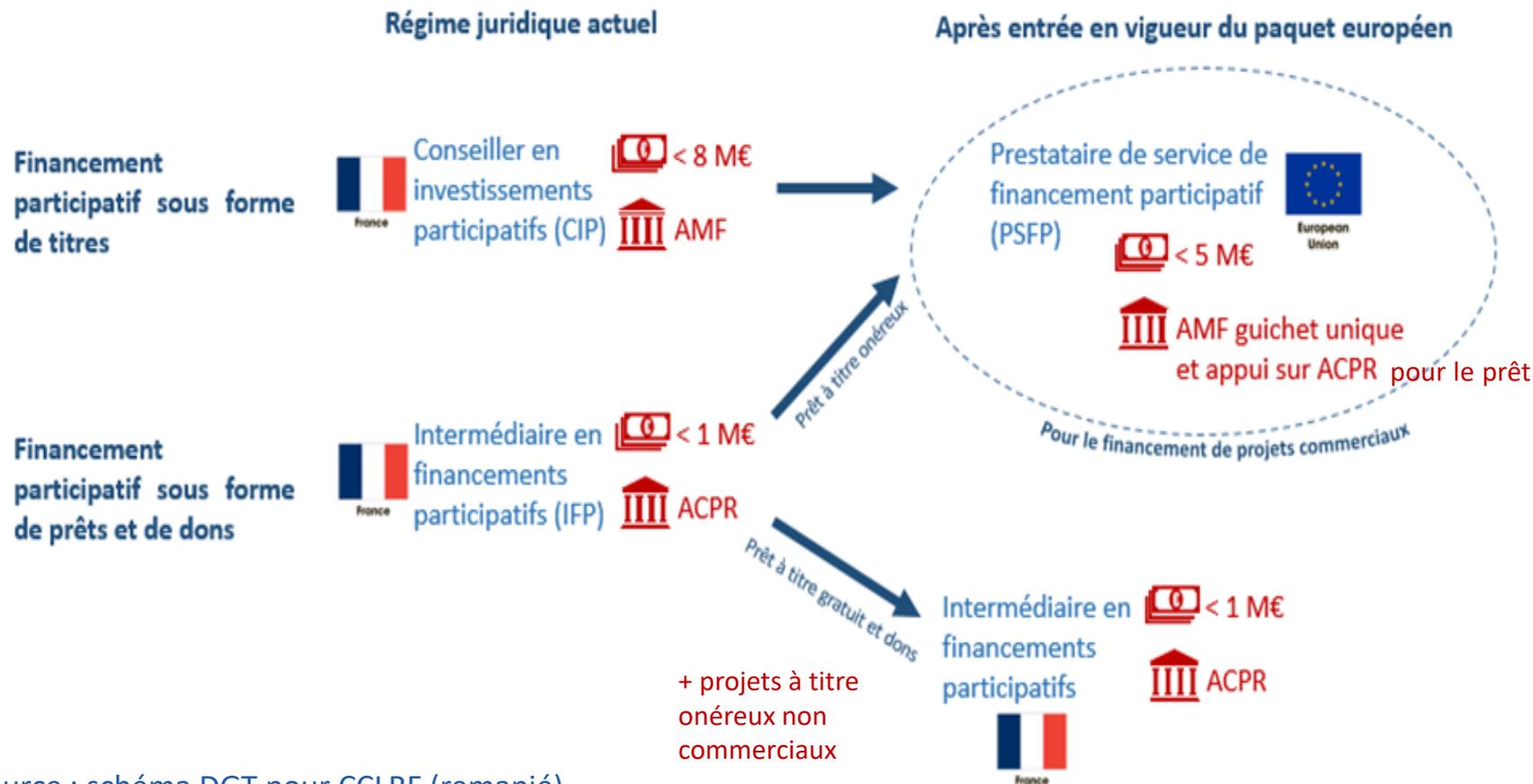
- Accéder à un financement complémentaire/ alternatif au financement bancaire
- Élargir le vivier des investisseurs à l'échelle de l'Europe

LES ENJEUX DE LA CRÉATION D'UN CADRE EUROPÉEN POUR LE FINANCEMENT PARTICIPATIF

➔ Fonds levés 2020: 673,9 Mns€ en obligations ; 73,1 Mns€ en actions
(Communiqué AMF 2021 sur les chiffres clés CIP 2020) et 62,9 Mns€ en prêts (Baromètre FPF/Mazars 2021). Des opportunités en vue pour les plateformes :



LA SUPERVISION DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE FINANCEMENT PARTICIPATIF (PSFP) : NOUVELLE ARCHITECTURE



Source : schéma DGT pour CCLRF (remanié)

LA SUPERVISION DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE FINANCEMENT PARTICIPATIF (PSFP) : POINTS SAILLANTS DU NOUVEAU STATUT



- **Agrément AMF** et non plus simplement immatriculation à l'ORIAS
- Possibilité de fournir le service dans les autres pays de l'UE (demandes de **passport** traitées par l'AMF)
- Exigences prudentielles en fonds propres (25K€ ou le quart des frais fixes annuels)- ou via une police d'assurance
- Offres plafonnées à **5 M€** avec fourniture d'un **KIIS**. Disparition du régime des « Minibons »
- Service pour les titres qualifié de **RTO** et de **placement** non garanti
- Pas d'application de MIF, mais classification des clients en « **avertis** » et « **non avertis** » (avec test de connaissance et caractère approprié à vérifier pour ces derniers)
- **Reporting annuel** vers l'AMF puis de l'AMF vers l'ESMA sur les projets anonymisés

LA SUPERVISION DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE FINANCEMENT PARTICIPATIF (PSFP) : NOUVELLE LIGNE DE PARTAGE



- **Projets commerciaux («business»)** = projets à objectif de profit / gain économique
- **Offres de titres** (valeurs mobilières et équivalents)
- **Offres de crédits onéreux** à taux fixe (prêts avec intérêt, prêts sans intérêt mais avec d'autres avantages financiers)
- Pas d'exigences de **LCBFT** au niveau du PSFP mais « due diligence » sur les porteurs de projets



- **Collectivités locales** : titres obligataires, financement de toutes les missions de service public hors missions de police et de maintien de l'ordre (expérimentation pendant 3 ans sur candidature auprès des ministres concernés)
- Considéré comme une **extension domestique** du statut de PSFP
- Assujettissement du PSFP à la **LCBFT pour cette activité**

LA SUPERVISION DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE FINANCEMENT PARTICIPATIF (PSFP) : RÉGIME TRANSITOIRE COURT

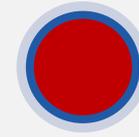
Une entrée progressive dans le régime à durée limitée



Entités déjà immatriculées au 10 novembre 2021: continuité de l'activité jusqu'à l'obtention de leur agrément de PSFP ou au plus tard jusqu'au 10 novembre 2022.



Du 10 novembre 2021 au 10 novembre 2022, agrément simplifié pour les plateformes immatriculées à l'ORIAS avant le 10 novembre 2020.



Après le 10 novembre 2022, agrément en régime de croisière.

LA SUPERVISION DES PSFP : POUR LES ACTIVITÉ DE PRÊT ET LES PLATEFORMES MIXTES

=> AGRÉMENT PAR L'AMF SUR AVIS CONFORME DE L'ACPR

Qui : Direction des agréments - ACPR
+ Direction Gestion d'Actifs - AMF

Dépôt
du
dossier

Instruction
ACPR/AMF

Avis
conforme
ACPR selon
lignes
d'activités

Agrément
AMF

Surveillance
AMF et
ACPR selon
lignes
d'activités

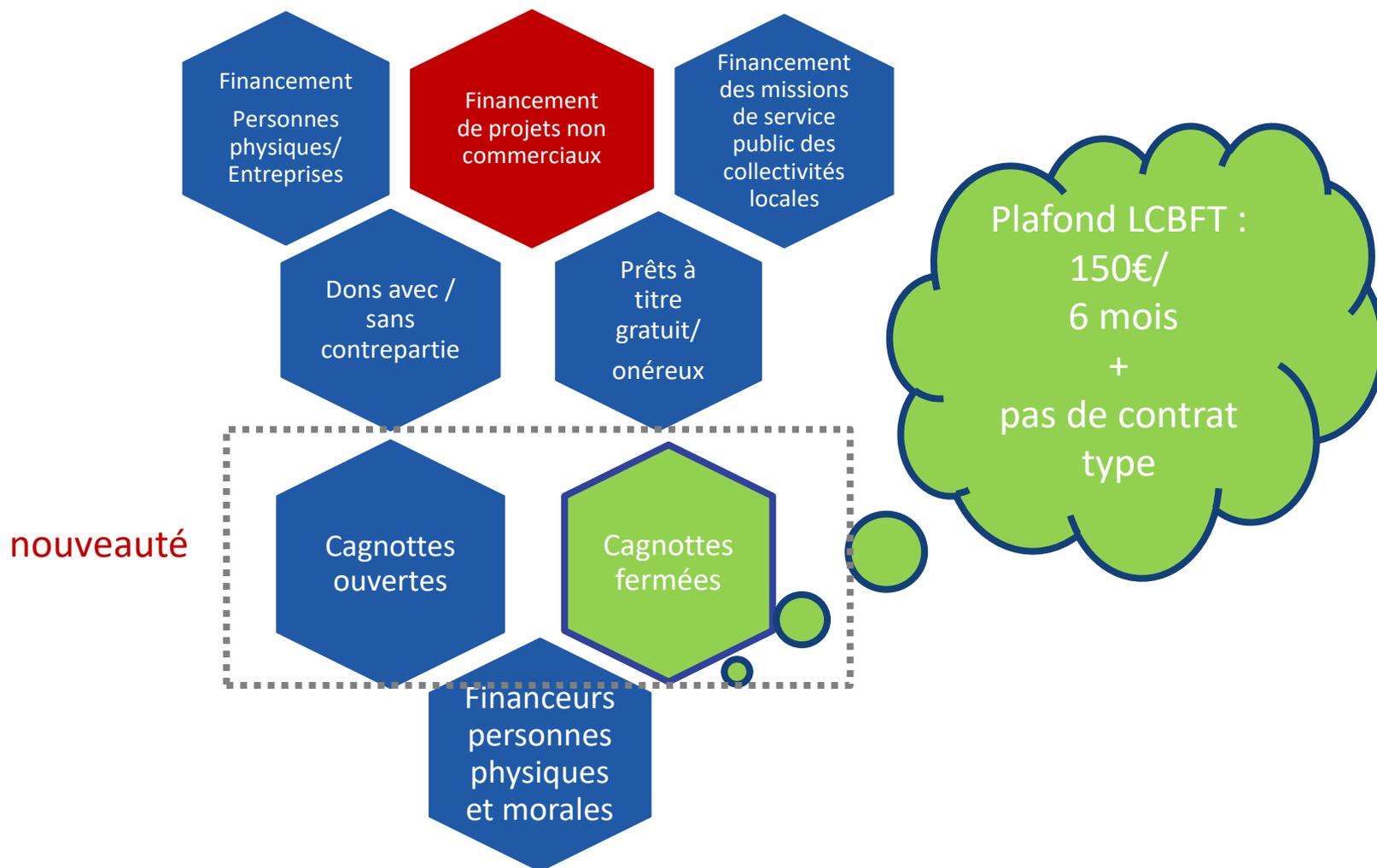
Pas de LCBFT jusqu'à
réévaluation par la CE
dans deux ans

UN RÉGIME NATIONAL RÉNOVÉ SOUS SUPERVISION ACPR POUR CERTAINS ACTEURS NATIONAUX (IFP NON PSFP)

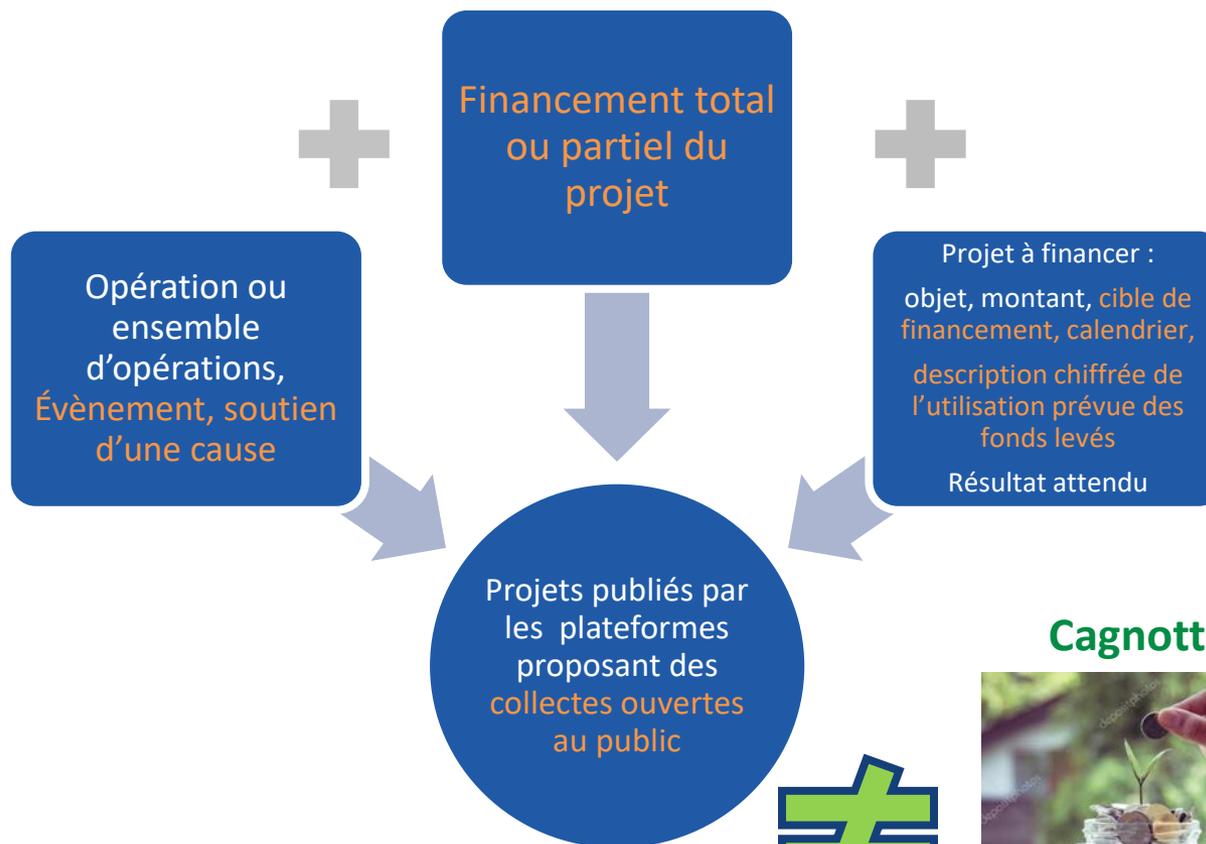
- Immatriculation ORIAS et supervision par l'ACPR
- Plafonds d'opérations inchangés :
 - 1M€ par offre de financement
 - par prêteur et par projet
 - 2 000 € pour les prêts à titre onéreux
 - et 5 000€ pour les prêts à titre gratuit



UN RÉGIME NATIONAL RÉNOVÉ ÉLARGI AUX CAGNOTTES EN LIGNE



UN REGIME NATIONAL RÉNOVÉ POUR LES IFP DE DONNS : UNE DESCRIPTION PRÉCISE DES PROJETS À FINANCER



Cagnottes fermées



LES RÉFORMES EN COURS CONCERNANT LES INTERMÉDIAIRES

QUESTIONS & RÉPONSES



SOPHIE BERANGER-LACHAND
Cheffe du service de contrôle
des intermédiaires

Grégoire VUARLOT
Directeur du contrôle des
pratiques commerciales



DIDIER DELÉAGE
Directeur adjoint de la gestion d'actifs
AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF



PIERRE WALCKENAER
Contrôleur
Service de contrôle
des intermédiaires

Prévention

Protection

**25
NOV**
Palais
Brongniart

Autorisation

CONFÉRENCE DE L'ACPR Paris

Contrôle

Résolution





LES ACTUALITÉS RELATIVES À LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

LES ACTUALITÉS RELATIVES À LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

TRAVAUX DU PÔLE COMMUN ACPR/AMF : AVANCÉES ET OBSTACLES SUR LES PARCOURS DIGITAUX DE SOUSCRIPTION EN PRODUITS FINANCIERS ET ASSURANCE-VIE



Sabrina BELGUERMA

Contrôleuse

Service de contrôle des intermédiaires



Cécilia LHOSTE

Responsable projets transverses

Direction des relations avec les épargnants





ÉTUDE DU PÔLE COMMUN ACPR / AMF SUR LES PARCOURS DIGITAUX DE SOUSCRIPTION DE PRODUITS D'ÉPARGNE FINANCIÈRE



1. Contexte et Objectif de l'étude
2. Méthodologie
3. Constats en matière de souscription digitale de contrats d'assurance vie
4. Pratiques à encourager en matière de souscription digitale de contrats d'assurance vie
5. Constats en matière de souscription digitale d'instruments et services financiers
6. Pratiques à encourager en matière de souscription digitale d'instruments et services financiers

CONTEXTE ET OBJECTIF DE L'ÉTUDE

- Dans un contexte de digitalisation accrue des relations entre clients et intermédiaires financiers, le Pôle commun ACPR/AMF a souhaité avoir une vision d'ensemble des pratiques commerciales des acteurs proposant la commercialisation à distance de produits d'épargne financière (contrats d'assurance vie et comptes titres).



- L'objectif était de vérifier que toutes les conditions étaient bien réunies pour aboutir au consentement éclairé du client, à chacune des étapes des parcours digitaux :
 - Complétude et lisibilité de l'information précontractuelle,
 - Recueil des besoins et des exigences des clients,
 - Recueil de l'expérience et connaissance des clients en matière financière,
 - Conseil et mise en garde en adéquation avec les informations recueillies.



MÉTHODOLOGIE



Consultation des acteurs du marchés

Sollicitation de nombreux acteurs du marché par le biais de questionnaires et d'entretiens :

- Distributeurs de produits d'épargne financière;
- Associations de consommateurs;
- Médiateurs.



Tests Consommateurs (visites mystère)

Souscription en ligne d'un contrat d'assurance vie et/ou d'un compte titres par des testeurs externes non avertis auprès de 16 établissements distributeurs.



Étude de lisibilité (consommateurs réels)

Sélection de messages, issus des visites mystère précédentes, semblant ou non favoriser le consentement éclairé du souscripteur afin de les soumettre à des consommateurs réels par le biais de forums en ligne.

2019

2020

2021

CONSTATS EN MATIÈRE DE SOUSCRIPTION DIGITALE DE CONTRATS D'ASSURANCE VIE

Un manque d'accessibilité, de clarté et de lisibilité de l'information précontractuelle :

- Forte distorsion entre les informations reçues et celles perçues par les souscripteurs digitaux
- Une information précontractuelle souvent dense et technique

Des informations précontractuelles qui méritent d'être complétées et agrégées pour répondre aux obligations réglementaires et pour favoriser leur assimilation par les clients, notamment en matière de performances, frais et coûts des produits souscrits

Un recueil systématique des exigences et des besoins des souscripteurs qui nécessite d'être approfondi pour garantir le caractère approprié des produits souscrits notamment en matière d'objectifs d'investissement, de composition du patrimoine financier ou de connaissance en matière financière.



Des messages d'alertes majoritairement présents mais parfois insuffisamment détaillés ou mis en avant pour attirer l'attention du souscripteur digital
→ Besoins exprimés de clarté sur les risques liés à l'investissement et de proposition d'investissement alternatif en cas d'inadéquation

Un manque de clarté du niveau de conseil opéré
Incompréhension sur les niveaux de conseil (N1, N2, recommandation personnalisée) en l'absence d'indication claire sur leur portée et leur implication

Un accompagnement à renforcer
La communication à distance ou virtuelle démontre parfois certaines limites
→ indisponibilité des moyens de communication (chat, hotline...), manque d'expertise des opérateurs, bugs, absence de mise à jour...

PRATIQUES À ENCOURAGER EN MATIÈRE DE SOUSCRIPTION DIGITALE DE CONTRATS D'ASSURANCE VIE



Assurer une plus grande lisibilité et accessibilité des informations précontractuelles → Mise en forme incitative à la lecture et valorisant l'information selon le degré de son importance...

Assurer un recueil complet et cohérent des exigences et des besoins des clients
→ Objectifs de court terme, composition du patrimoine financier, connaissance et expérience en matière financière



Présenter les informations relatives à la souscription de manière claire et compréhensible par le plus grand nombre
→ Tutoriel, résumé, emploi de termes non techniques...

Systematiser les messages d'alerte et de mise en garde en cas d'incohérence dans le recueil d'information, en prévoyant un acquittement de ces messages par le souscripteur (case à cocher...)

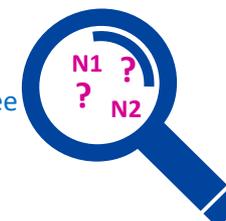


ASSURANCE
VIE



Permettre une reprise ultérieure du parcours digital sans perdre les éléments déjà recueillis
→ Temporisation pour une prise de connaissance des informations souvent très denses

Clarifier le niveau de conseil
→ Mention du service de recommandation personnalisée (article L. 521-2 du Code des assurances) et explication non technique du niveau prodigué



Assurer une présentation complète et agrégée en matière de frais, de coût et de performance des produits proposés
→ Articles L. 522-3, L. 522-5 et A. 522-1 du Code des assurances

Renforcer l'accompagnement
→ Formation adaptée des téléconseillers, disponibilité et adaptation des moyens de communication...



CONSTATS EN MATIÈRE DE SOUSCRIPTION DIGITALE D'INSTRUMENTS ET SERVICES FINANCIERS

Communications à caractère promotionnel

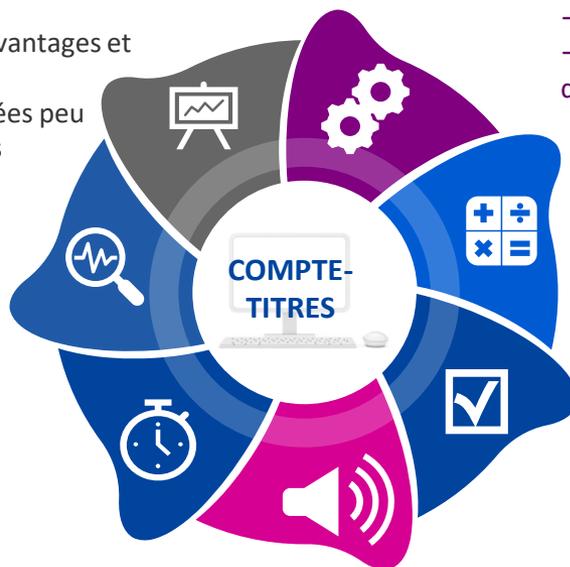
- Des opérations promotionnelles proposées aux débutants
- Des offres tarifaires jugées peu lisibles et peu transparentes
- Un déséquilibre dans la présentation des avantages et des risques
- L'avertissement sur les performances passées peu visible et l'indication de l'effet des frais sur les performances peu claire

Informations précontractuelles

- La possibilité de joindre un conseiller à tout moment
- Des informations dispersées, peu lisibles et jargonneuses
- Mise en avant de la rapidité et simplicité de la souscription
- Attention aux délais présentés

Informations sur les droits des consommateurs

- Des informations considérées comme non disponibles et insuffisamment mises en avant
- Attention à l'engagement de demande de l'exécution immédiate de la convention



Avertissements / messages d'alertes

- Les messages sur l'importance et la finalité du questionnaire succincts, peu clairs et confus
- La mise en garde liée au caractère inapproprié du produit ou service financier peu claire

Informations sur les produits et services

- Des conditions générales denses et peu lisibles
- Les notions de conseil et RTO peu définies
- Des guides pédagogiques proposés
- Un récapitulatif des documents à consulter
- La souscription conditionnée à la lecture des documents

Informations sur la rémunération et les frais

- Des informations disséminées
- Une grande diversité du vocabulaire employé
- Certaines mentions trompeuses
- Des frais peu compréhensibles et difficilement comparables

Questionnement client

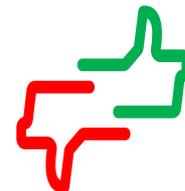
- Le passage à l'étape suivante conditionné à la complétude du questionnaire
- La possibilité de modifier les réponses a posteriori
- La gamification utilisée

PRATIQUES À ENCOURAGER EN MATIÈRE DE SOUSCRIPTION DIGITALE D'INSTRUMENTS ET SERVICES FINANCIERS



Toutes les communications à caractère promotionnel y compris les offres tarifaires, doivent présenter un **contenu clair, exact et non trompeur**

Tout **risque pertinent doit être mis en évidence** dans les communications à caractère promotionnel lorsqu'elles se réfèrent à un avantage potentiel d'un service d'investissement ou d'un instrument financier



Les parcours digitaux devraient favoriser un **meilleur accès à l'information précontractuelle** avec une **meilleure ergonomie, une meilleure rédaction et une meilleure organisation** de l'information

L'efficacité d'un message d'avertissement repose sur la **clarté de son contenu**



COMPTE-TITRES



S'agissant des communications portant sur les **performances passées**, les avertissements prévus par la réglementation doivent être mis en évidence et **l'effet des commissions et des autres frais doit être indiqué de manière visible et claire**

Les notions de RTO pour le compte de tiers et de conseil **doivent être précisées et expliquées** dans la mesure où elles emportent des conséquences importantes en matière d'autonomie du client



Il est nécessaire d'**améliorer la clarté de l'information sur les frais, de l'uniformiser et de veiller à ne pas disperser cette information**

Il est nécessaire de veiller à ce qu'un **temps raisonnable de réflexion** soit laissé au client pour souscrire en toute connaissance de cause et de ne pas l'inciter à souscrire dans un délai ne lui permettant pas de prendre connaissance des informations précontractuelles





Merci de votre attention

LES ACTUALITÉS RELATIVES À LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

RACHATS EN ASSURANCE-VIE : PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DES ENQUÊTES ACPR



BÉNÉDICTE SÉCHER
Responsable de Pôle



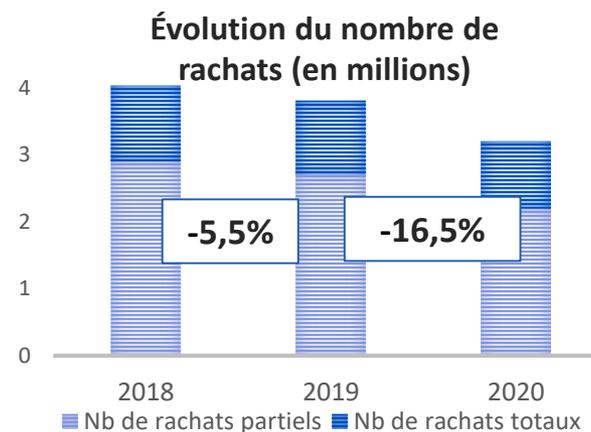
MARYLOU JOUAUX
Contrôleuse de
Pratiques
commerciales

Pôle Assurance - Service de contrôle
en charge de la surveillance de marché

DONNÉES CHIFFRÉES GÉNÉRALES

15 organismes interrogés
(31 millions de contrats à fin 2020)

- Baisse du nombre de rachats depuis 2018 malgré une stabilité du nombre de contrats en stock
- Délégation fréquente du traitement des rachats (11 organismes sur 15)



Mais de très fortes disparités

Organismes liés à un groupe bancaire
plus de 80 % des contrats

Autres organismes
Jamais plus d'1/3 des contrats
Le plus souvent moins de 5 %

1^{ER} CONSTAT : UNE INFORMATION PERFECTIBLE DES SOUSCRIPTEURS ET DES PROCÉDURES POUVANT GAGNER EN FLUIDITÉ

Procédure exhaustive insuffisamment accessible

(destinataire, forme et contenu de la demande et pièces à produire)

- ✓ Pas toujours dans la documentation contractuelle
- ✓ Peu présente sur les sites internet ou dans les espaces clients
- ✓ Souvent nécessité de se rapprocher de **son contact clientèle**

Des demandes incomplètes que les organismes n'identifient pas précisément

Mais...

- Qui auraient **augmenté de 20 %** entre 2018 et 2020
- Qui peuvent représenter **jusqu'à 25 %** des demandes
- Y compris lorsque le souscripteur n'a pas d'autre choix que de se rapprocher de son contact clientèle

PRATIQUES À ENCOURAGER

Améliorer l'accès à une information exhaustive



- ✓ Notamment par l'enrichissement des sites internet ou espaces client
- ✗ Ne pas subordonner le traitement d'une demande de rachat à un déplacement en agence

Mettre en place des indicateurs de suivi des demandes de rachat incomplètes



- ✓ Suivi tant **quantitatif** que **qualitatif** pour :
 - **Détecter** ce sur quoi l'information des souscripteurs doit être renforcée
 - **Aviser** sans délai les souscripteurs du caractère incomplet de leurs demandes et les informer en une seule fois de tous les éléments manquants
- ✓ **Intégrer** dans ce dispositif de suivi les délégués

Fluidifier le traitement des demandes de rachat



- ✓ Favoriser le recours à des **formulaires types**
 - ⚠ Sans imposer leur utilisation aux souscripteurs
- ✓ Possibilité d'instaurer **des choix par défaut**
 - ⚠ Préalable : information et sensibilisation des souscripteurs

2^{ÈME} CONSTAT : UN SUIVI DU TRAITEMENT DES DEMANDES À AMÉLIORER

Délais de versement

➤ Les organismes indiquent le plus souvent respecter le délai légal

✗ Absence de données précises et exhaustives

✗ Impossibilité d'indiquer la proportion des versements intervenus dans le délai contractuel lorsqu'il existe

Intérêts de retard

✗ Seuls 6 organismes ont pu communiquer le nombre de souscripteurs ayant perçu des intérêts de retard et le montant de ces derniers

✗ La quasi-totalité ne les verse pas spontanément

- **Mettre en place des dispositifs de suivi rigoureux des délais de versement des fonds** (légal ou contractuel)
- **Verser les intérêts de retard systématiquement, même en l'absence de demande en ce sens** (automatisation du calcul et du règlement des intérêts...)

CONCERNANT LES RÉCLAMATIONS

3,2 millions de rachats en 2020



1 réclamation pour 600 opérations



Plus d'1/3 des organismes n'a pas comptabilisé les réclamations traitées par leurs délégataires

Pour 1/3 des entités, la proportion est de 1 réclamation pour moins de 160 opérations

Délais de traitement

✓ inférieur à 15 jours pour 64 % des réclamations

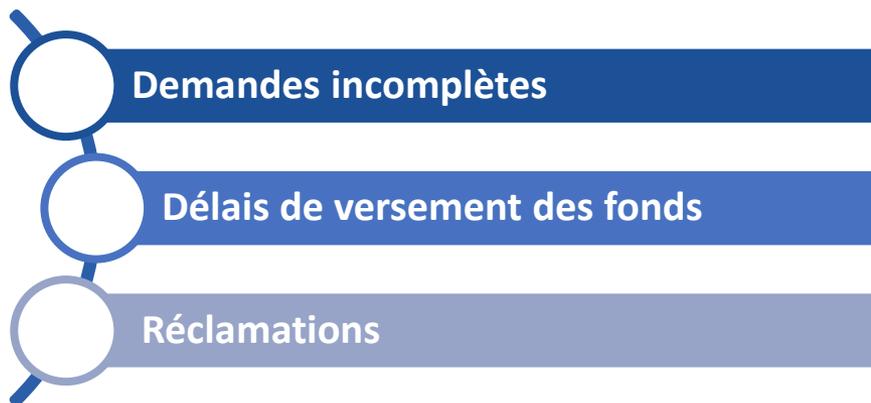
✗ supérieur à 2 mois pour 6,5 % des réclamations

Un taux supérieur à 50 % pour certains organismes

Traiter les réclamations liées aux demandes de rachat de la manière la plus diligente possible afin que le délai légal ou contractuel de versement des fonds soit respecté.

CONCERNANT LES ACTIVITÉS DÉLÉGUÉES

Le plus souvent,
impossibilité de
déclarer les
données issues
des activités
déléguées



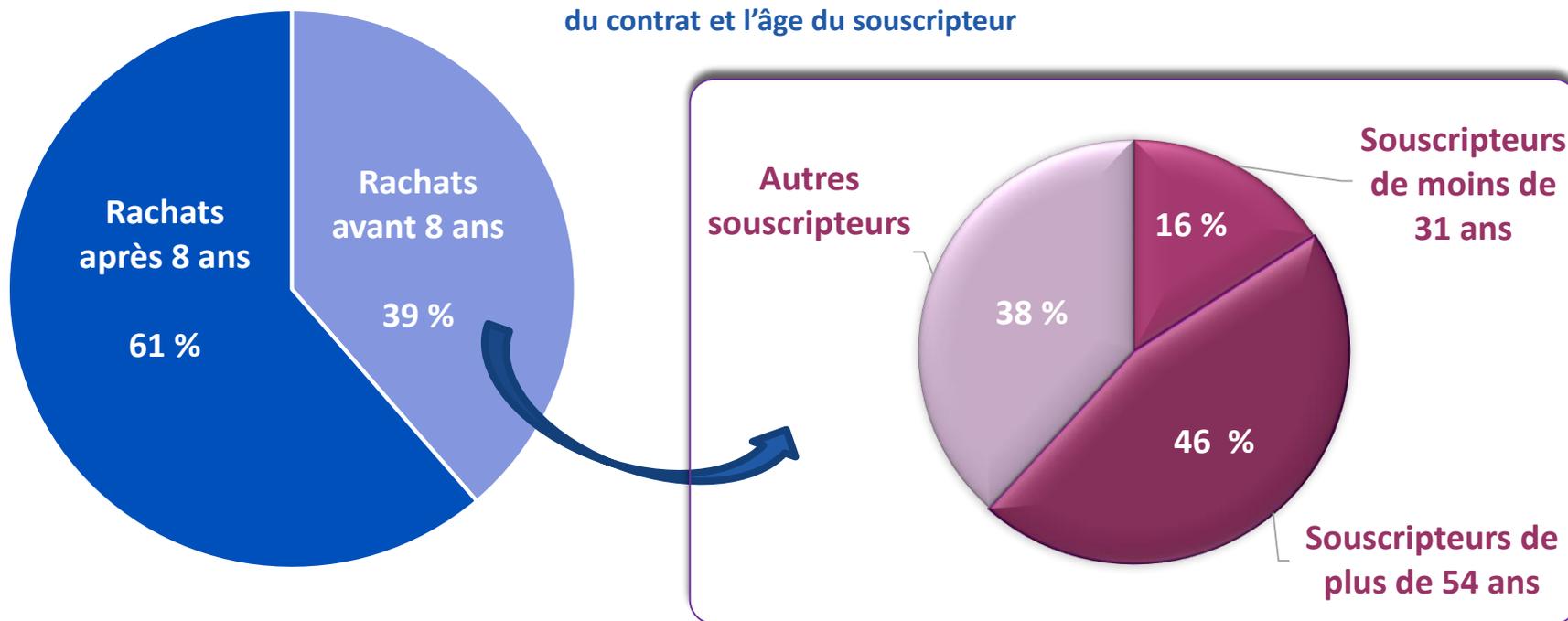
Un suivi incomplet du traitement des demandes de rachat

Suivre strictement les activités déléguées en prévoyant :

- la transmission de reportings réguliers par les délégataires
- à partir d'indicateurs pertinents et harmonisés, tant sur les rachats que sur les réclamations liées

CONCERNANT LES RACHATS DE CONTRATS DE MOINS DE 8 ANS

Rachats selon l'ancienneté
du contrat et l'âge du souscripteur



La gouvernance des produits impose de veiller à l'adéquation :



- du produit aux besoins de la cible définie
- de la stratégie de distribution à la cible



Merci de votre attention

LES ACTUALITÉS RELATIVES À LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

MOBILITÉ BANCAIRE : PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DES ENQUÊTES ACPR



RONAN LORIENT
Responsable de Pôle



EDOUARD MUNET
Contrôleur de
Pratiques
commerciales

Pôle Banque - Service de contrôle
en charge de la surveillance de marché

CONTEXTE ET DONNÉES CHIFFRÉES GÉNÉRALES

Très forte augmentation des demandes de la clientèle reçues par l'ACPR en 2019

2020

14 établissements interrogés
(50 % du marché des comptes de dépôt)

2019

20,3%

- Taux d'utilisation du service de mobilité pour les entrées en relation

21,3%

24,7%

- Taux d'utilisation du service de mobilité pour les clôtures à l'initiative du client

25,1%

67,5%

- Part des mobilités entrantes sur le total des mobilités pour 3 des 4 banques en ligne

42,7% pour les
10 banques de
réseau en 2020

DES DÉLAIS RESPECTÉS (hors clôtures de comptes)

2 jours
ouvrés

Envoi de la demande de mobilité

97,5 %
des mandats
acceptés sont
exécutés dans
les délais
légaux

96,1%
en 2019

5 JO

Transfert de la liste des opérations récurrentes

1 seul manquement constaté

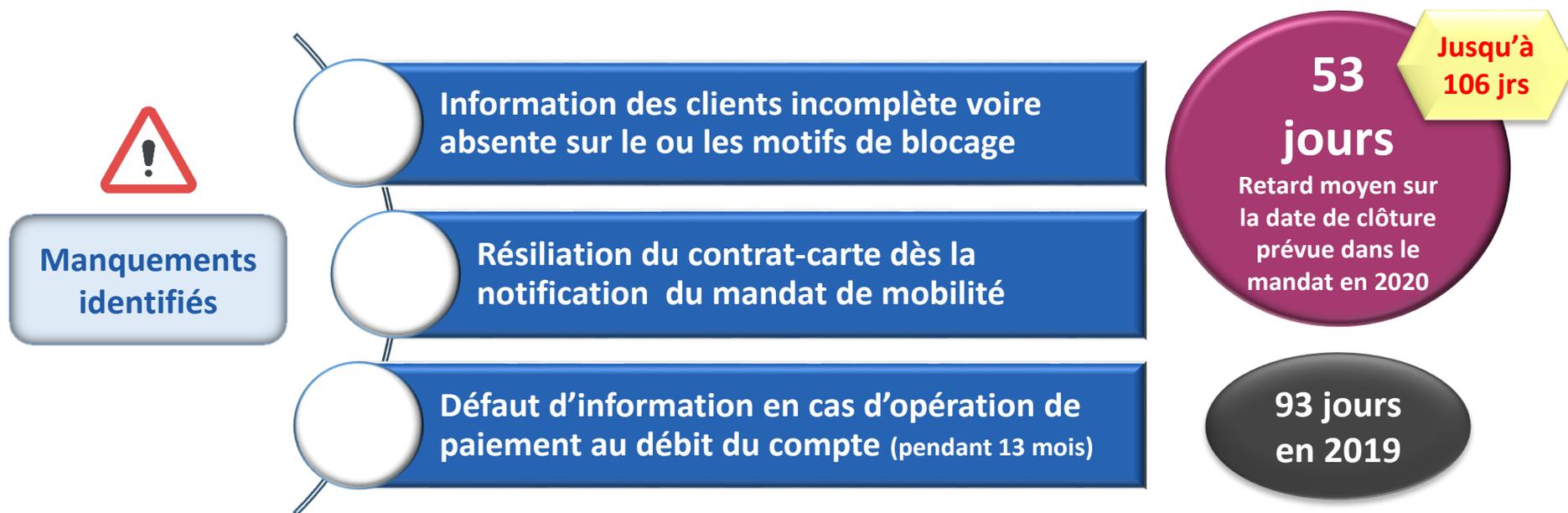
5 JO

Information des émetteurs par l'établissement d'arrivée (EA)

- Maîtrise des étapes de la procédure (formalités réalisées dans un délai inférieur à 12 jours ouvrés)
- Adhésion des établissements au service interbancaire de messagerie automatisée SEPAMAIL

CLÔTURE DE COMPTE : DES RETARDS IMPORTANTS (1)

- 60,5 % des signataires de mandats de mobilité ont demandé la clôture de leurs comptes en 2020
- Taux de clôture à date très faible (6,6 % en 2019 et 10,6 % en 2020)



- Suivi et pilotage insuffisants des actions à effectuer en cas de mobilité sortante

CLÔTURE DE COMPTE : DES RETARDS IMPORTANTS (2)

OBLIGATIONS

- **Informer le client de toute circonstance pouvant empêcher la clôture du compte** ainsi que **de toute opération de paiement** se présentant au débit pendant 13 mois
- **Maintenir les moyens de paiement jusqu'à la cessation effective de la relation**, sauf manifestation expresse et contraire du client

PRATIQUES À ENCOURAGER

- **Accompagner davantage le client** en l'avisant, le plus tôt possible, (i) de toute situation pouvant retarder la clôture du compte et (ii) des actions permettant d'y remédier
- **Mettre en place un suivi de ces actions** lors d'une mobilité sortante avec clôture de compte

DE NOMBREUX REFUS DE DEMANDES DE MOBILITÉ SORTANTE

43 %

Part des établissements
communiquant le motif de
refus au client

8,9 %

Taux de refus
de mobilité
sortante en
2020

**Jusqu'à
14%**

**9,5 %
en 2019**

Pour les autres

- Invitation à contacter un conseiller
- Proposition de mobilité partielle (hors dispositif légal)

PRATIQUES À ENCOURAGER

- Renseigner et expliciter le motif de refus
- Indiquer, lorsque cela est pertinent, le ou les moyens d'y remédier

POINT D'ATTENTION

- Une mobilité partielle ne saurait constituer l'unique solution apportée au client
Il doit pouvoir lever le blocage auprès de l'établissement de départ (ED)

UNE PRÉSENTATION DU SERVICE D'AIDE À LA MOBILITÉ PERFECTIBLE

- Une application du dispositif, dans l'ensemble, conforme à la réglementation



Manquements
identifiés

Documentation parfois incomplète ou absente de certains réseaux

Offre présentée après la signature de la convention d'ouverture de compte

OBLIGATIONS

PRATIQUE À
ENCOURAGER

- Mettre à disposition, dans les agences et sur internet, une documentation complète
- Présenter le service au moment de l'ouverture du compte
- Conserver systématiquement la preuve du refus éventuel du client, lequel doit avoir le choix (simple option) de bénéficier, ou non, d'une offre de mobilité étendue

UN SUIVI INSUFFISANT DES RÉCLAMATIONS

 **x** Très faible proportion de réclamations de niveau 1 par rapport au nombre total de mandats (0,14% en 2019 et 0,21% en 2020)

x Absence d'identification des réclamations portant sur la mobilité

x Absence de suivi des montants indemnisés

1^{er} motif de mécontentement déclaré

Non prise en compte des nouvelles coordonnées bancaires par les émetteurs d'opérations récurrentes

PRATIQUES À ENCOURAGER

- **Identifier et suivre les réclamations afférentes à la mise en œuvre du dispositif de mobilité bancaire** (objectifs posés par la recommandation de l'ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016 modifiée)
- **Assurer un suivi des dossiers d'indemnisation** (montants remboursés et motifs des refus)

QUESTIONS & RÉPONSES



Sabrina BELGUERMA
Contrôleuse
Service de contrôle des intermédiaires



Cécilia LHOSTE
Responsable projets transverses
Direction des relations avec les épargnants



Bénédicte SÉCHER
Responsable de Pôle



Marylou JOUAUX
Contrôleuse de Pratiques commerciales



Ronan LORIOT
Responsable de Pôle



Édouard MUNET
Contrôleur de
Pratiques
commerciales

Pôle Assurance - Service de contrôle
en charge de la surveillance de marché

Pôle Banque - Service de contrôle
en charge de la surveillance de marché



CONCLUSION

CONCLUSION



Claire CASTANET

Directrice des Relations avec les épargnants
et de leur protection



Grégoire VUARLOT

Directeur du contrôle des
pratiques commerciales

Prévention

Protection

**25
NOV**
Palais
Brongniart

Autorisation

CONFÉRENCE DE L'ACPR Paris

Contrôle

Résolution

