



LA CONFÉRENCE DE L'ACPR

- Pratiques commerciales
- Lutte anti-blanchiment en assurance

Vendredi 20 novembre 2015

Palais Brongniart

Introduction

**François Villeroy de Galhau,
gouverneur de la Banque de France et
président de l'ACPR**

Sommaire

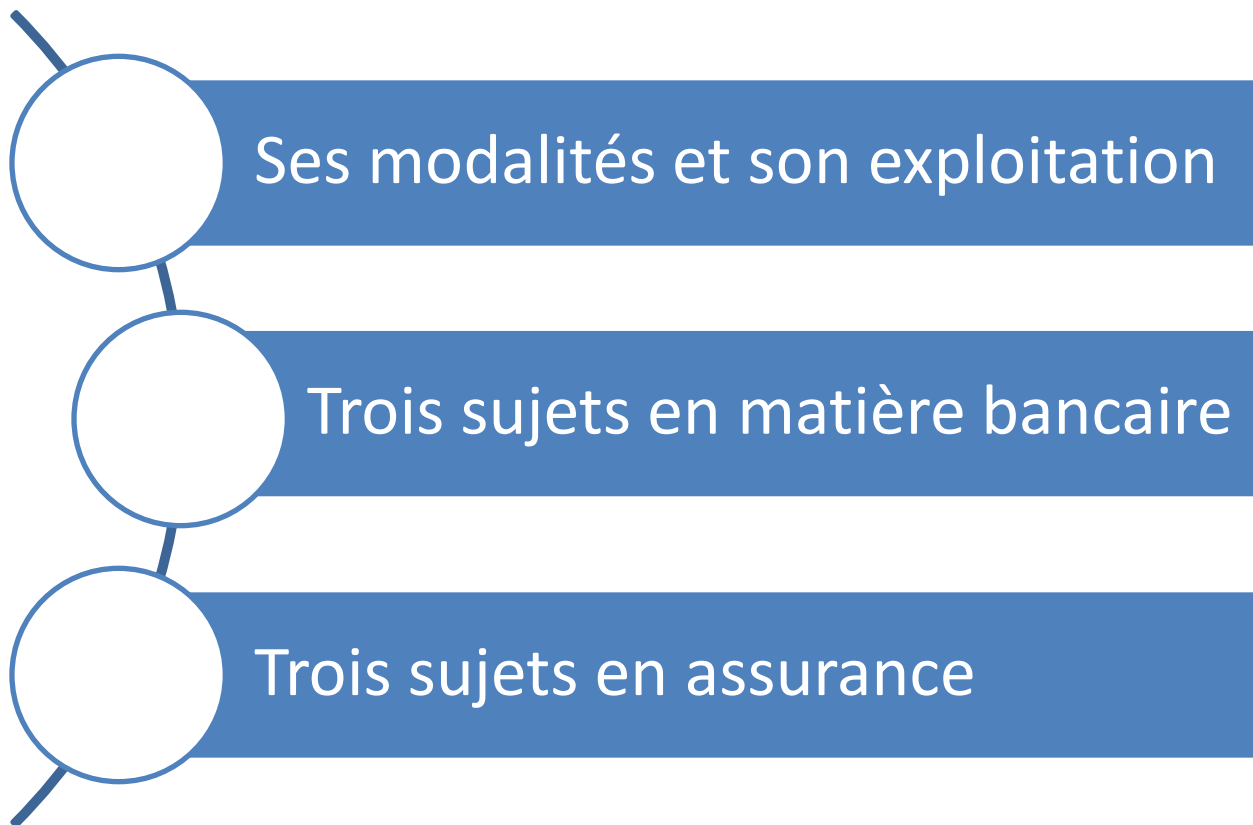
Conférence animée par Patrick Montagner, secrétaire général adjoint de l'ACPR

- 1. La veille des pratiques commerciales par le prisme des réclamations reçues du public**
- 2. Chaînes de distribution : Rôles et Responsabilités**
- 3. Loi Eckert : un nouveau dispositif contre la déshérence dans le secteur bancaire**
- 4. Convention AERAS : mise en œuvre et dernières avancées**

Sommaire

- 1. La veille des pratiques commerciales par le prisme des réclamations reçues du public**
 - **Jean-Philippe Barjon, chef du service Informations et Réclamations - Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
 - **Véronique Dalibot, adjointe au chef du service Informations et Réclamations - Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
 - **Romain Bouriel, superviseur du Pôle Assurance Santé, Prévoyance – Service Informations et Réclamations**
2. Chaînes de distribution : Rôles et Responsabilités
3. Loi Eckert : un nouveau dispositif contre la déshérence dans le secteur bancaire
4. Convention AERAS : mise en œuvre et dernières avancées

Le traitement des réclamations par l'ACPR



Modalités : trois canaux d'échanges avec le public

❑ Les demandes écrites du public

- Un outil essentiel de collecte de l'information

❑ L'accueil téléphonique ABE IS : 0 811 901 801

- Une prise instantanée avec l'actualité et les préoccupations du public
- 355 884 appels en 2014

❑ Le site internet ABE IS : www.abe-infoservice.fr

- Un outil commun de diffusion de l'information

Modalités : le site ABE IS

40 000 visites par mois

The screenshot shows the homepage of the ABE Info Service website. The browser address bar displays 'http://www.abe-infoservice.fr/accueil.html'. The page features a navigation menu with categories: ABE INFO SERVICE, ASSURANCE, BANQUE, EPARGNE ET PLACEMENTS, DOSSIERS, ACTUALITÉS ET ALERTES, and FAQ. A search bar is located in the top right corner. The main content area is divided into several sections: a welcome message, three large image-based buttons for 'ASSURANCE', 'BANQUE', and 'EPARGNE ET PLACEMENTS', an 'EN IMAGES' section with a video player, a 'DOSSIER DU MOIS' section titled 'Automobile', an 'ALERTES' section with a stock market table, and an 'ACTUALITÉS' section with a video player. The footer includes the date '20/10/2015' and the time '10:47'.

Un site proposé par : ACPR BANQUE DE FRANCE AMF

Recherche Recherche avancée OK

ABE INFO SERVICE ASSURANCE BANQUE EPARGNE ET PLACEMENTS DOSSIERS ACTUALITÉS ET ALERTES FAQ

BIENVENUE SUR ABE INFO SERVICE

Un point de contact unique pour toutes vos questions sur l'assurance, la banque, le crédit, la bourse et l'épargne.

ASSURANCE > BANQUE > EPARGNE ET PLACEMENTS >

EN IMAGES

La procédure de surendettement

DOSSIER DU MOIS

Automobile

Assurances au tiers, tous risques, franchises, exclusions : le contrat d'assurance automobile est...

ALERTES

4.743,00		65.296,00	6.693,00		46,30
3.242,00	+ 100,01 %	6.422,00	3.172,00		15,91
2.431,00		554,00	745,00		3,00
3.244,00	+ 7,10 %	65.80,00	63.090,00		14,64
13.927,00	+ 24,04 %	14.545,00	55.245,00		14,91
1.498,00	+ 28,63 %	5.424,00	8.636,00		14,51
45.239,00	+ 22,24 %	642,00	778,00		2,71
397,00	+ 96,43 %	16.237,00	14.722,00		6,95
31,00	+ 528,04	6.790,00	6.798,00		29,26
4.518,00	+ 10,00 %	493,00	834,00		16,17
6.798,00	+ 66,13 %	48.647,00	10.643,00		6,62

25 SEPTEMBRE 2015

L'AMF publie une nouvelle liste mise à jour des sites internet proposant du trading d'options...

ACTUALITÉS

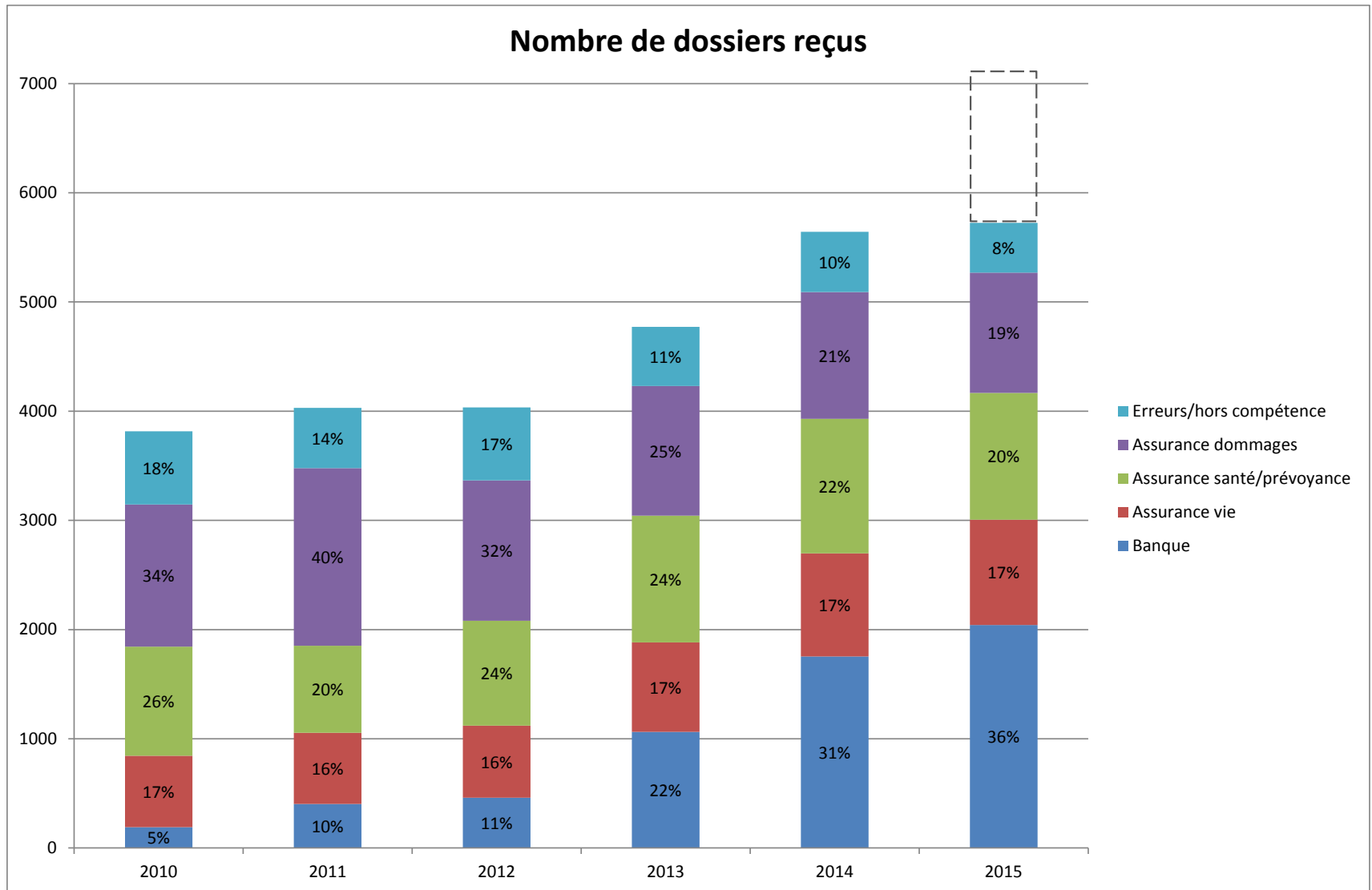
ABE INFO SERVICE

13 OCTOBRE 2015

Youtube : création de la chaîne

FR 10:47 20/10/2015

Modalités : volumes des demandes écrites



Modalités : traitement des réclamations écrites

1

- **Prise en compte des caractéristiques du dossier**
- Produits, professionnels concernés, objet et résumé du litige

2

- **Le plus souvent, réponse immédiate au réclamant**
- Réponse à une question, information sur les recours existants et / ou information sur les textes applicables

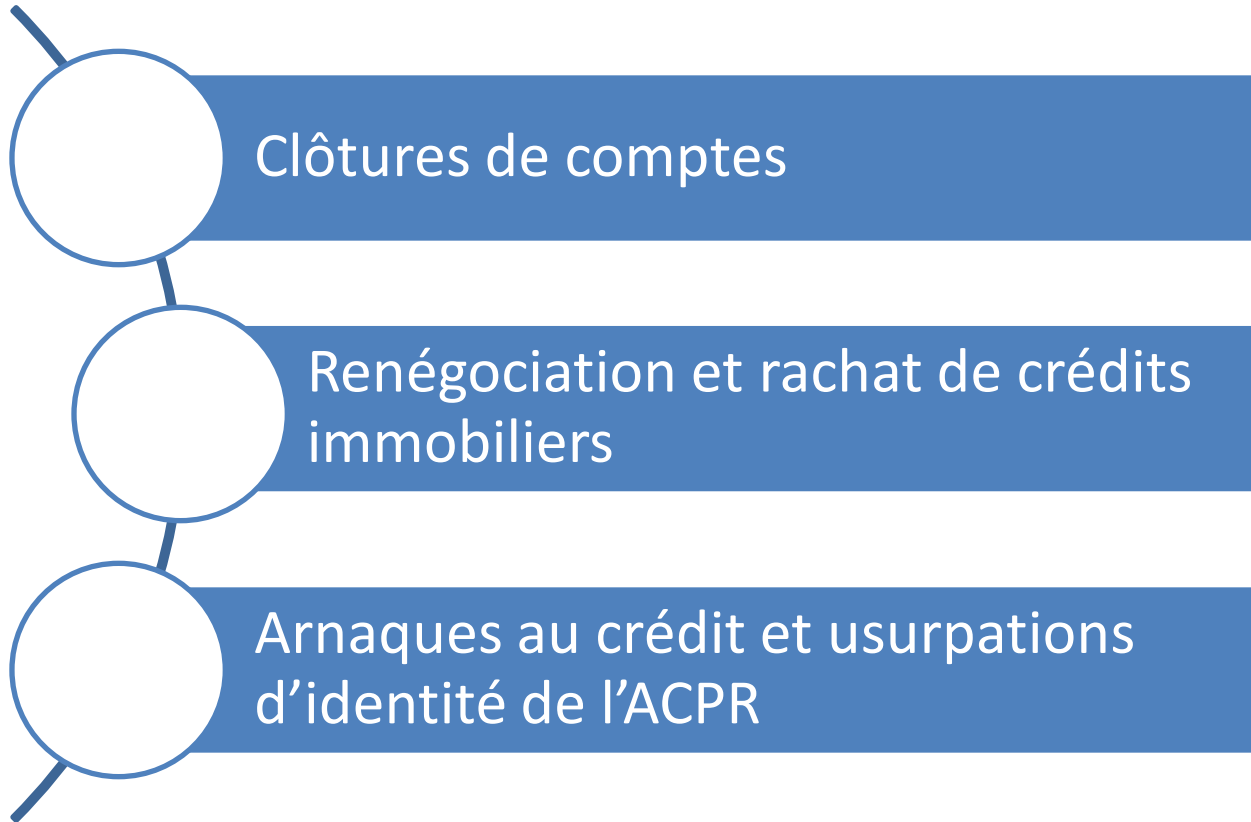
3

- **Lorsqu'il y a lieu, approfondissement du dossier**
- Demandes de pièces au réclamant et / ou / puis d'explications de la part du ou des professionnels.

Exploitation des informations collectées

- ❑ **Une très grande richesse d'information ...**
- ❑ **... pour identifier et hiérarchiser les sujets**
- ❑ **En vue de :**
 - Contribuer à l'élaboration du programme de contrôle,
 - Proposer des recommandations de bonnes pratiques,
 - Proposer des évolutions de textes,
 - Mieux cibler l'information destinée au public.

Sujets relevés en matière bancaire



Clôtures de comptes

□ Un sujet récurrent observé depuis la création

□ Les pratiques relevées

- Comptes de dépôt : des délais de clôture parfois longs
- Livrets A : des clôtures au-delà du délai réglementaire de 15 jours
- La clôture du compte (ou l'opération permettant de solder le compte) est parfois facturée

▶ **Sensibiliser les services commerciaux à la nécessité de respecter la réglementation**

▶ **Mettre en œuvre les moyens appropriés en back-office**

Renégociation/rachat de crédits immobiliers

- **Un sujet qui a pris de l'ampleur en 2015 dans un contexte de taux bas.**

- **Les pratiques relevées**
 - Sur les demandes de renégociation de crédits : délais, changement de position, commercialisation d'autres produits.
 - Sur les remboursements anticipés de crédits : difficultés à obtenir des décomptes de remboursement anticipé, délais de traitement, indemnités de remboursement anticipé

- ▶ **Prévoir les moyens permettant d'apporter des réponses dans des délais raisonnables**

Escroqueries

□ Nombre de cas en forte augmentation

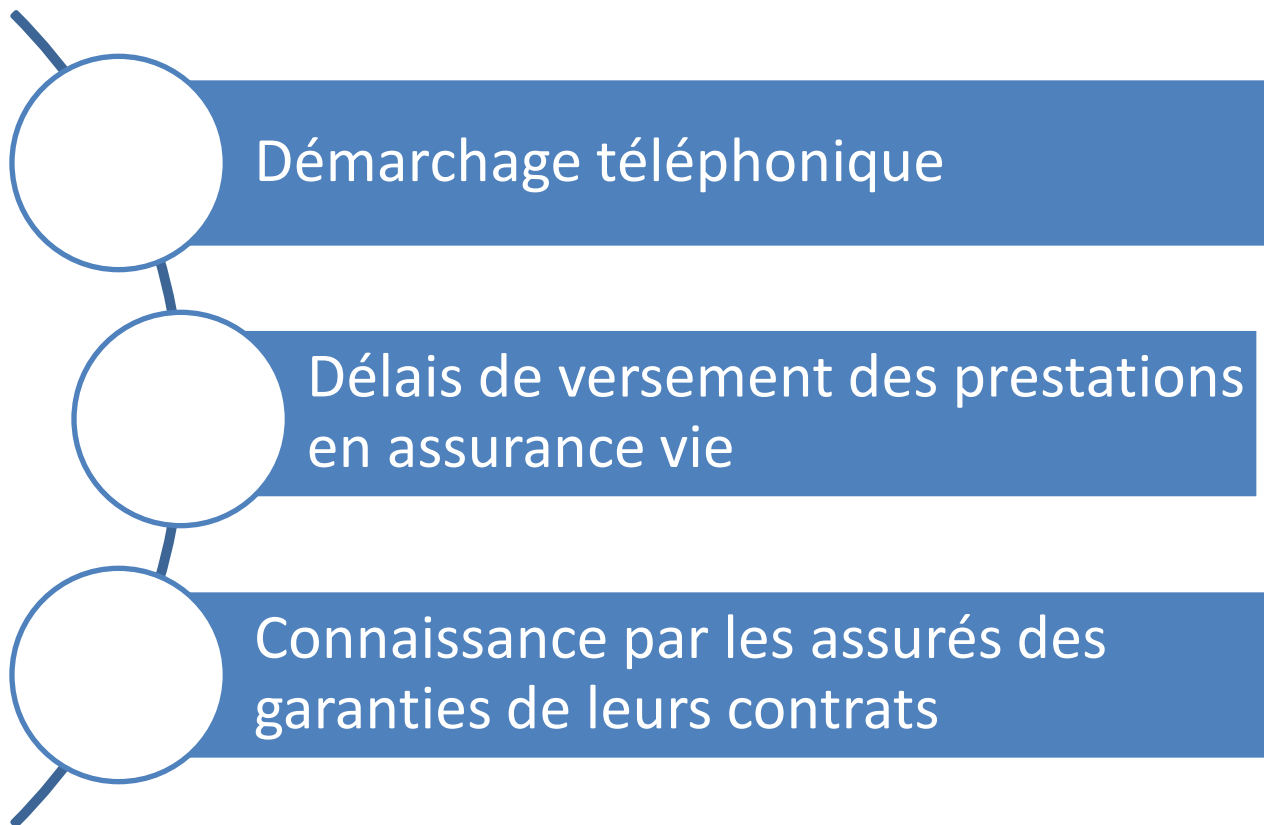
□ Arnaques au crédit

- Des propositions de crédit sans agrément, ni immatriculation
- Un déblocage des fonds subordonné au versement préalable d'une somme d'argent
- ▶ Communication sur les précautions utiles pour les détecter et les éviter

□ Usurpation d'identité de l'ACPR

- En majorité en lien avec des opérations de trading (Forex)
- Utilisation du nom, du logo, de documents à en-tête, d'adresses mails proches
- ▶ Publication de communiqués de mise en garde
Dépôt de plainte et fermeture du nom de domaine acpr-prejudices.org

Sujets en assurance



Démarchage téléphonique

❑ 3 principales sources de difficultés...

- Les informations fournies
- Les conseils délivrés
- Le recueil du consentement

❑ ...qui impliquent :

- d'être vigilant quant à la teneur du discours commercial déployé
- de s'adapter au niveau de connaissance du prospect
- de tout mettre en œuvre pour que le client soit en mesure de donner un consentement éclairé

Délais de versement des prestations en assurance vie

□ Des lenteurs aux causes multiples :

- Le bénéficiaire
- L'assureur et/ou son délégataire

□ De nouvelles dispositions législatives à compter du 1^{er} janvier 2016 dont le respect :

- Sera plus aisé si les demandes de pièces sont d'emblée exhaustives
- Nécessite que les procédures de transmission de pièces entre les assureurs et leurs délégataires soient efficaces

(Mé)Connaissance par les assurés de l'étendue de leurs garanties

□ **Résulte parfois :**

- d'un manque de précision ou de clarté des documents contractuels
- mais, le plus souvent, de la délivrance d'informations insuffisamment concrètes et/ou pertinentes

□ **Appréhender l'étendue de garanties nécessite d'en connaître les limites**

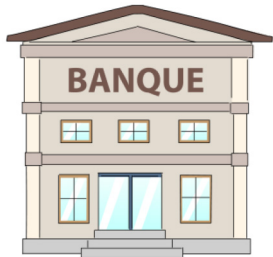
- l'assuré ne peut parfois comprendre ce pour quoi il est couvert que si on lui explique ce pour quoi il n'est pas couvert

Questions/réponses

Sommaire

1. La veille des pratiques commerciales par le prisme des réclamations reçues du public
2. **Chaînes de distribution : Rôles et Responsabilités**
 - **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. Loi Eckert : un nouveau dispositif contre la déshérence dans le secteur bancaire
4. Convention AERAS : mise en œuvre et dernières avancées

Introduction



intermédiaire



Mandataire
d'intermédiaire



Introduction



Introduction



❑ Risques potentiels pour le client :

- Disposer d'une présentation inexacte du produit
- Souscrire un produit inadapté à ses besoins
- Mal appréhender les modalités d'exécution de son contrat, les bons interlocuteurs en cas de questions



Sommaire

- 1. Conditions d'une chaîne de distribution respectueuse des intérêts du client**
- 2. Information du client**
- 3. Rôles et responsabilité dans l'acte de vente**

Sommaire

- 1. Conditions d'une chaîne de distribution respectueuse des intérêts du client**
2. Information du client
3. Rôles et responsabilité dans l'acte de vente

Connaître le produit

➤ **Un postulat :**

Relation client/conseiller = une relation de confiance, le client fait appel à un « sachant »

➤ **Un risque de la chaîne de distribution :**

Connaissance insuffisante ou déformée du produit par le conseiller

Formaliser la relation entre les partenaires

- Conventions définissant les rôles et les activités des partenaires
- Convention opérationnelle discutée entre les deux parties, précisant notamment :
 - informations disponibles sur le produit (≠ documentation clientèle)
 - élaboration des documents
 - circulation des encaissements...
- Et prenant en compte l'existence de la chaîne de distribution

Connaître ses partenaires

- Immatriculation tout au long du processus
- Cohérence de l'activité et de l'immatriculation
- Vigilance lors de la relation entre professionnels
- Cause de la rémunération

Identifier les conflits d'intérêts

➤ Des situations potentiellement sensibles

- Liens particuliers
- Intervention sur plusieurs produits
- Souscripteur/intermédiaire
- Intermédiation/gestion

➤ La définition de la rémunération

- Objectifs de vente
- Clarté des critères

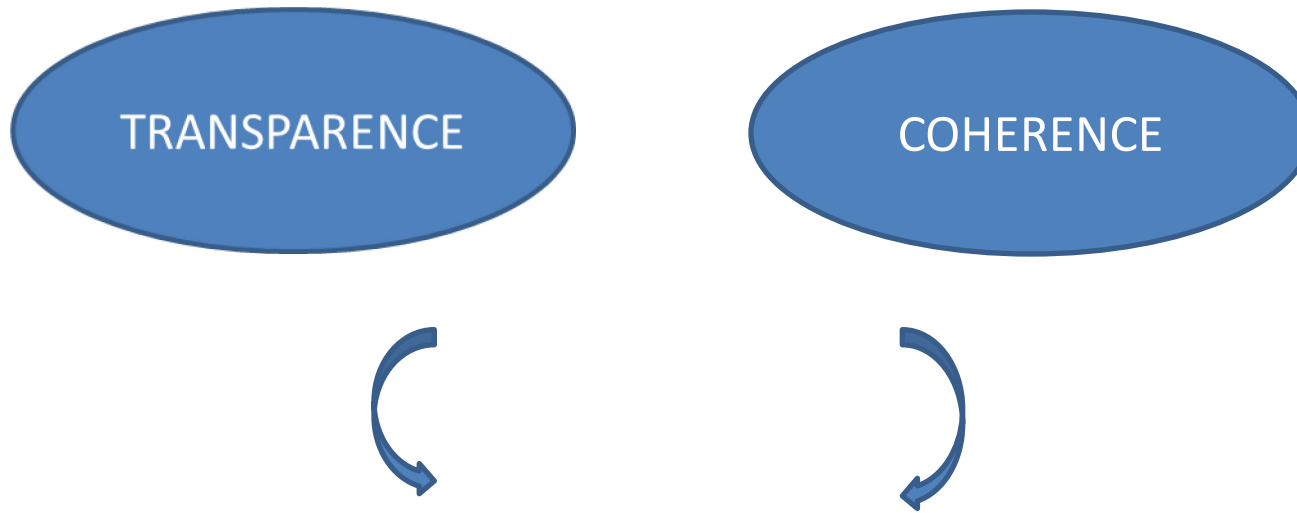
Sommaire

1. Conditions d'une chaîne de distribution respectueuse des intérêts du client
- 2. Information du client**
3. Rôles et responsabilité dans l'acte de vente

L'information du client



L'information du client



L'information du client

- ❑ **Informer le client de l'existence d'une chaîne de distribution ?**
 - Pour quelles raisons ?
 - A quel moment ?

- ❑ **Grossistes, plateformes, cocourtiers ...**
 - Préserver l'indépendance des distributeurs

- ❑ **Mandant, Mandataires ...**
 - Organiser et clarifier l'information
 - Veiller à sa compréhension par le client (exemple du crédit)

L'information du client

❑ Des éléments non déterminants pour le client

- La propriété du portefeuille
- La relation d'affaires
- Cas des franchises

❑ Cas particulier : les acteurs multi casquettes

- Une identification complète, organisée et préalable
- Qui ne doit pas dépendre du besoin du client

Sommaire

1. Conditions d'une chaîne de distribution respectueuse des intérêts du client
2. Information du client
- 3. Rôles et responsabilité dans l'acte de vente**

L'acte de vente



- Donner du sens, Assumer son statut
- Exemple de l'intermédiation en crédit immobilier et assurance

L'acte de vente

□ L'organisation d'un acte de vente dans ...

... La relation Mandant – Mandataire

- Formation initiale
- Mise à disposition d'informations et de moyens
- Objectifs et rémunération
- Contrôle

... La relation Grossiste – Distributeur

- Accompagner ? Une bonne pratique...
- Contraindre ? Les limites de l'indépendance...

L'acte de vente

❑ La commercialisation « pour compte de »

➤ Réalisée par :

- Centres d'appel
- Prestataires de services

....immatriculés en tant que courtiers.

➤ Les limites de l'externalisation

- La commercialisation est une activité essentielle
- L'industrialisation du discours, un frein à la personnalisation du conseil

L'acte de vente

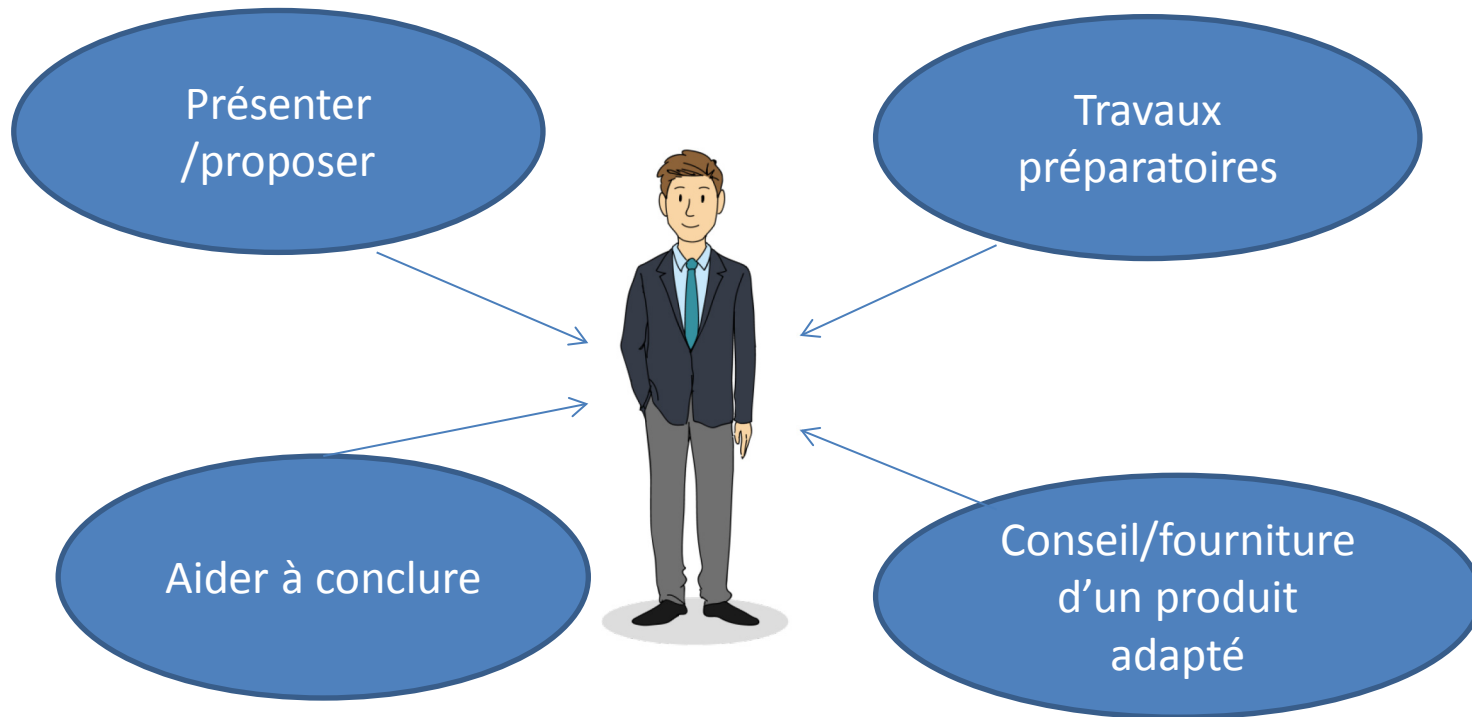
❑ Ventes complémentaires, quand le conseil se dédouble

- Périmètres d'intervention
- Cohérence des travaux
- Suivi du client

❑ Exemple de l'assurance complémentaire santé

L'acte de vente

❑ Décomposition du processus de commercialisation?



Conclusion

Une chaîne de distribution, c'est...

- ... un groupe de professionnels clairement identifiés
- ... dont le rôle est connu de tous,
- ... conventionnellement organisés,
- ... responsables de la qualité du service rendu au client.



Questions/réponses



PAUSE

Sommaire

1. La veille des pratiques commerciales par le prisme des réclamations reçues du public
2. Chaînes de distribution : Rôles et Responsabilités
3. **Loi Eckert : un nouveau dispositif contre la déshérence dans le secteur bancaire**
 - **Caroline de Hubsch-Goldberg, adjointe au chef du service de Veille sur les contrats et les risques - Direction du Contrôle des pratiques commerciales**
 - **Alexandre Lagarnaudie, contrôleur des pratiques commerciales – Service de Veille sur les contrats et les risques**
4. Convention AERAS : mise en œuvre et dernières avancées

Introduction

- ❑ **Un dispositif nouveau ...**
 - Son origine
 - Ses objectifs

- ❑ **... portant sur tous les actifs :**
 - Les fonds détenus sur un compte
 - Les biens conservés dans un coffre-fort

- ❑ **Tous les acteurs conservant ces actifs en France sont concernés**

- ❑ **La définition d'étapes rythmant les modalités de gestion de ces actifs**

Les situations d'inactivité

Identifier

- **Absence d'opération et de manifestation du client**



Adaptation des systèmes d'information

Segmenter

- **Consultation du RNIPP**



Fiabilisation des bases de données

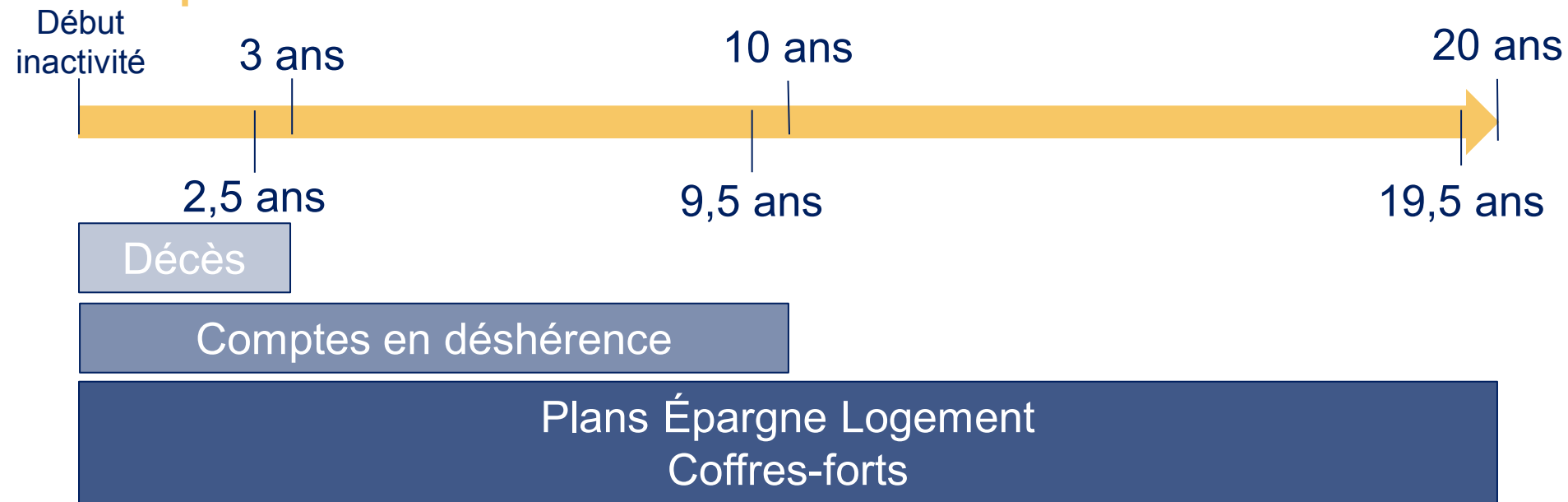
Informer

- **Sur ce statut et ses conséquences**



Gestion des NPAI
Traçabilité de l'information délivrée

La conservation des comptes et coffres inactifs



- ❑ **Plafonnement des frais et commissions prélevées sur les comptes**
 - ▲ Modalités de gestion de ce plafonnement
- ❑ **Information sur le transfert à venir des fonds à la Caisse des Dépôts et Consignations (CDC) ou sur l'ouverture prochaine du coffre**

Le dépôt des fonds à la CDC

Préparation du dépôt

En numéraire

En Euros



Communication des informations à la CDC

En vue du dépôt

En vue de la publicité



Archivage des informations

Sur les sommes transférées

Sur les titulaires et ayants droit

La restitution des fonds conservés par la CDC

- ❑ Suite à une demande du titulaire, de ses ayants droit ou du notaire en charge d'établir l'actif successoral...
- ❑ ... Fondée sur les informations, documents et pièces justificatives :
 - Communiqués ou sollicités auprès des établissements
 - Fournis par les demandeurs
- ❑ Restitution du montant issu du dépôt augmenté d'éventuels intérêts
- ❑ Communication au bénéficiaire des informations lui permettant de déterminer le régime fiscal applicable

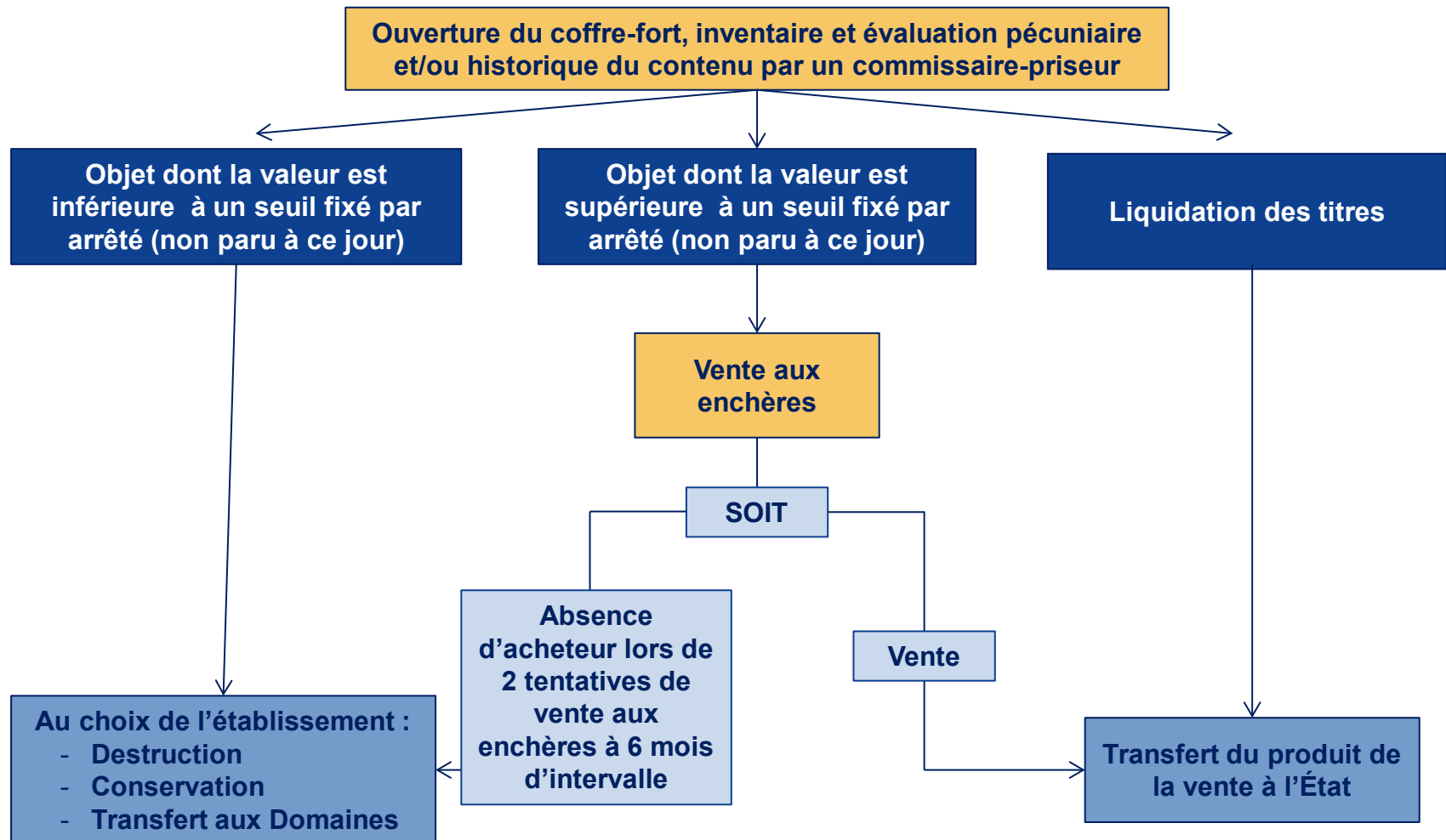
Le transfert à l'État des fonds conservés par la CDC

- ❑ **Les fonds sont acquis à l'État au terme d'un délai de :**
 - 27 ans lorsque l'inactivité résulte du décès du titulaire du compte
 - 20 ans pour les comptes dont l'inactivité résulte d'une absence d'opération ou de manifestation du client
 - 10 ans pour les PEL

- ❑ **Ce délai court à compter de la date de dépôt à la CDC**

- ❑ **Transfert des sommes issues du dépôt augmentées d'éventuels intérêts**

L'ouverture des coffres inactifs



- ▲ Conservation des éléments permettant de déterminer la valeur du contenu du coffre-fort (inventaire exhaustif, évaluation pour chaque bien présent, etc.) ainsi que la destination des biens lorsqu'ils ne sont pas transférés à l'État

Les moyens nécessaires à la mise en œuvre de la loi Eckert

Identification des impacts et conduite du changement

Fiabilisation des bases de données

Traçabilité des actes de gestion

Conservation des informations

Déploiement de formations et diffusion de procédures complètes et didactiques aux collaborateurs front et back office

Thématiques à part entière du dispositif de contrôles permanent et périodique



L'automatisation de la gestion de certaines parties de ce dispositif n'exonère pas de la mise en place de contrôles sur ces points

Conclusion

- ❑ **Une loi renforçant la compétence de l'ACPR dans le domaine de la déshérence**
 - Un dispositif nouveau dans le domaine bancaire
 - Nécessitant l'adaptation des systèmes d'information et des procédures internes des établissements
 - Dont la mise en œuvre peut s'appuyer sur les conclusions tirées des contrôles de l'ACPR dans le domaine de l'assurance
 - Une protection accrue des bénéficiaires de contrats d'assurance vie

- ❑ **Impliquant une extension des actions de l'Autorité sur ce thème**

Questions/réponses

Sommaire

1. La veille des pratiques commerciales par le prisme des réclamations reçues du public
2. Chaînes de distribution : Rôles et Responsabilités
3. Loi Eckert : un nouveau dispositif contre la déshérence dans le secteur bancaire
4. **Convention AERAS : mise en œuvre et dernières avancées**
 - **La mise en œuvre de la convention AERAS révisée**
Arielle Dalens, contrôleur des pratiques commerciales –
Service de veille sur les contrats et les risques

La mise en œuvre de la convention AERAS révisée

1. Introduction
2. Information du public
3. Collecte et traitement des données personnelles
4. Processus d'instruction des demandes
5. Couverture des risques des personnes en risque aggravé de santé

La convention AERAS

- ❑ **Un dispositif conventionnel tripartite :**
 - État
 - Professionnels de la banque et de l'assurance
 - Associations de malades et de consommateurs

- ❑ **Objectif : faciliter l'accès à l'assurance et à l'emprunt des personnes ayant ou ayant eu un problème grave de santé**



- Mieux couvrir les risques des malades



- Encadrer l'instruction des demandes



- Protéger la confidentialité

Rôle et moyens d'action de l'ACPR

- ❑ **L'ACPR veille à l'application de la convention AERAS dans le cadre de ses missions de contrôle des pratiques commerciales en banque et en assurance**
 - Les contrôles sur place
 - L'étude des questionnaires « Protection de la clientèle »
 - Des enquêtes ponctuelles sur des thématiques spécifiques
 - ☞ Qualité et conformité des sites internet (2012)
 - ☞ Conformité des contrats et des questionnaires de risque (2014 / 2015)

Information du public

- **Plus de rigueur dans la mise en œuvre des dispositifs d'information de la clientèle chez les distributeurs**
 - En agence : des dépliants AERAS à jour accessibles, un affichage systématique et visible
 - Un accès facile à un véritable Référent AERAS
 - Sur les sites internet, un lien avec le site de la convention actif et apparent

Respect de la confidentialité lors de la collecte des données

- ❑ **Un droit à la confidentialité lors de la collecte des données de santé**
 - Possibilité de remplir seul son QS en agence ou à domicile
 - Information des clients via notamment **des mentions obligatoires sur les QS : systématiques et apparentes**



ces obligations sont applicables à l'ensemble des intermédiaires en assurance

Respect de la confidentialité lors de l'instruction du dossier

- ❑ **Organiser la confidentialité au sein de l'organisme :**
 - Une « bulle médicale » sécurisée :
 - Un accès aux données limité à un personnel formé / astreint au secret / sous la responsabilité d'un médecin
 - Des circuits internes assurant la confidentialité de la réception des dossiers jusqu'à l'envoi de la décision



**En cas d'externalisation :
l'assureur doit veiller au respect de la confidentialité chez son délégataire**

Les questionnaires de risques

❑ Préserver l'intimité de la vie privée

- Limiter les questions aux éléments relatifs à la santé du candidat
- Tests de dépistage (VIH / hépatites) : circonscrire strictement la question aux résultats positifs

~~Est-ce que chez vos parents, un AVC ou une maladie cardiaque sont apparus avant 65 ans ?~~

Avez-vous ou non subi un test de dépistage des sérologies VHB, VHC, VIH, dont le résultats a été positif ?	Oui / Non	Date ? ... Résultats ? ...
--	-----------	--

- Opter pour des formulations précises :

~~Ressentez-vous une gêne particulière limitant vos activités de la vie quotidienne ?~~

~~Avez-vous autre chose à déclarer ?~~

~~Avez-vous souffert de stress ... ou de toute autre affection ou maladie ou infirmité ?~~

Les questionnaires de risques

□ Harmoniser certaines questions et mieux prendre en compte les avancées médicales

Arrêts de travail

- Limiter les questions aux AT de plus de 21 jours consécutifs
- Référence explicite aux AT prescrits médicalement pour raisons de santé

Traitements médicaux

- Veiller à mentionner la limitation de durée (> 21 jrs) pour toutes les questions évoquant les traitements

Invalidité et AAH

- Interroger uniquement sur la perception de rentes ou pensions d'invalidité
- Bannir la notion d'infirmité

Affections longue durée

- Ne pas omettre la référence à la prise en charge à 100 % pour « raison médicale »
- Bannir les « maladies chroniques »



Tous les
formulaires
de 1^{er} niveau
(QM, DES,
RM)

L'instruction des demandes chez l'assureur

□ Délais d'instruction des demandes d'assurance

- 3 semaines à réception de l'ensemble des pièces requises
- Des dispositifs de suivi des délais de traitement efficaces

Dispositifs de couverture des risques aggravés de santé

Faciliter l'assurance des risques aggravés

Réexamen au
2^{ème} et 3^{ème}
niveau

Ecrêtement des
primes

Garantie
invalidité
Spécifique
(GIS)

Délégations
d'assurance

Permettre l'octroi du prêt même sans assurance

Garanties
alternatives


Dispositifs de couverture des risques aggravés de santé

GIS

- Un examen systématique des possibilités d'octroi
- Veiller à la conformité de la définition contractuelle



Écrêtement

- Informer de l'éligibilité potentielle sur les propositions d'assurance 
- Mention du montant d'écrêtement possible et des conditions d'accès

Garanties alternatives

- Une possibilité peut-être encore insuffisamment connue...ou envisagée trop tardivement ?
- Diffuser une fiche le plus en amont possible



Les dernières avancées de la convention AERAS :

Entretien d'Emmanuel Constans,

**membre du collège de supervision de l'ACPR et président de
la Commission de médiation AERAS**

**avec Hélène Arveiller, chef du service de veille sur les
contrats et les risques – Direction du Contrôle des pratiques
commerciales**





<http://www.aeras-infos.fr>

Questions/réponses



2^{ème} partie de la conférence à 14h30

Lutte anti-blanchiment en assurance