

LA CONFÉRENCE

DE L'ACP

- Le contrôle des pratiques commerciales en assurance et en banque

Vendredi 7 octobre 2011 - Palais Brongniart

Introduction

Jean-Philippe Thierry, Vice-président de l'ACP

Sommaire

Conférence animée par Fabrice Pesin, *secrétaire général adjoint de l'ACP et coordonnateur du Pôle Assurance Banque Épargne*

- 1. Analyse des annexes « Protection de la clientèle » des rapports de contrôle interne**
- 2. Recommandations de l'ACP**
- 3. Contrôle des intermédiaires d'assurance et en opération de banque**

Sommaire

- 1. Analyse des annexes « Protection de la clientèle » des rapports de contrôle interne**
 - Pauline de Chatillon, *Directeur du Contrôle des pratiques commerciales***
 - Maryvonne Mary, *Responsable du Service Veille sur les contrats et les risques***
2. Recommandations de l'ACP
3. Contrôle des intermédiaires d'assurance et en opération de banque

Analyse des annexes « Protection de la clientèle » des rapports de contrôle interne

1. Une nouvelle mission, un nouveau reporting
2. Résultats sur la mobilisation du marché
3. Dispositif de contrôle interne et traitement des réclamations
4. Conclusions et perspectives

Nouvelle mission

Mission de
l'ACP

- S'assurer du respect des règles de protection de la clientèle

Au sein des
entités

- Le contrôle de ce respect fait partie du contrôle interne

Textes

- Règlement n°97-02 modifié du CRBF
- Codes des assurances, de la mutualité et de la sécurité sociale

Champ des règles de protection de la clientèle



Nouveau reporting

□ Pourquoi ?

- **Besoin de collecter des informations spécifiques sur les règles de protection de la clientèle**

□ Comment ?

Annexe au rapport de contrôle interne

- **Tous concernés (assurance et banque)**
- **Rendre compte du dispositif mis en place concernant le respect des règles de protection de la clientèle**

Nouveau reporting

- **Aide : canevas indicatif**
 - Spécificité : niveau de détail du canevas
 - Après concertation préalable avec les organisations professionnelles
 - Publié sur le site internet ACP en juillet et octobre 2010

- **Pour l'ACP : première évaluation du dispositif et réflexions sur l'évolution future**

Collecte : les chiffres

□ Un taux de retour à améliorer

SECTEUR BANCAIRE	Nb annexes attendues	Collecte
Banques	328	85 %
Sociétés financières	287	75 %
Entreprises d'investissement	97	33 %

SECTEUR DE L'ASSURANCE	Nb annexes attendues	Collecte
Entreprises d'assurance	357	55 %
Institutions de prévoyance	53	62 %
Mutuelles du code de la mutualité	719	26 %

Collecte : respect du canevas indicatif

- ❑ **Le canevas proposé par l'ACP a été repris dans les trois-quarts des cas**
- ❑ **Améliorer la qualité des réponses**
- ❑ **Corrélation forte entre l'insuffisance de qualité des annexes et le non-respect de la trame**

Champ couvert

- ❑ **Appréhension trop restrictive des règles de protection de la clientèle**
 - **Plus large que la clientèle de particuliers**
 - **Plus large que la phase de commercialisation**

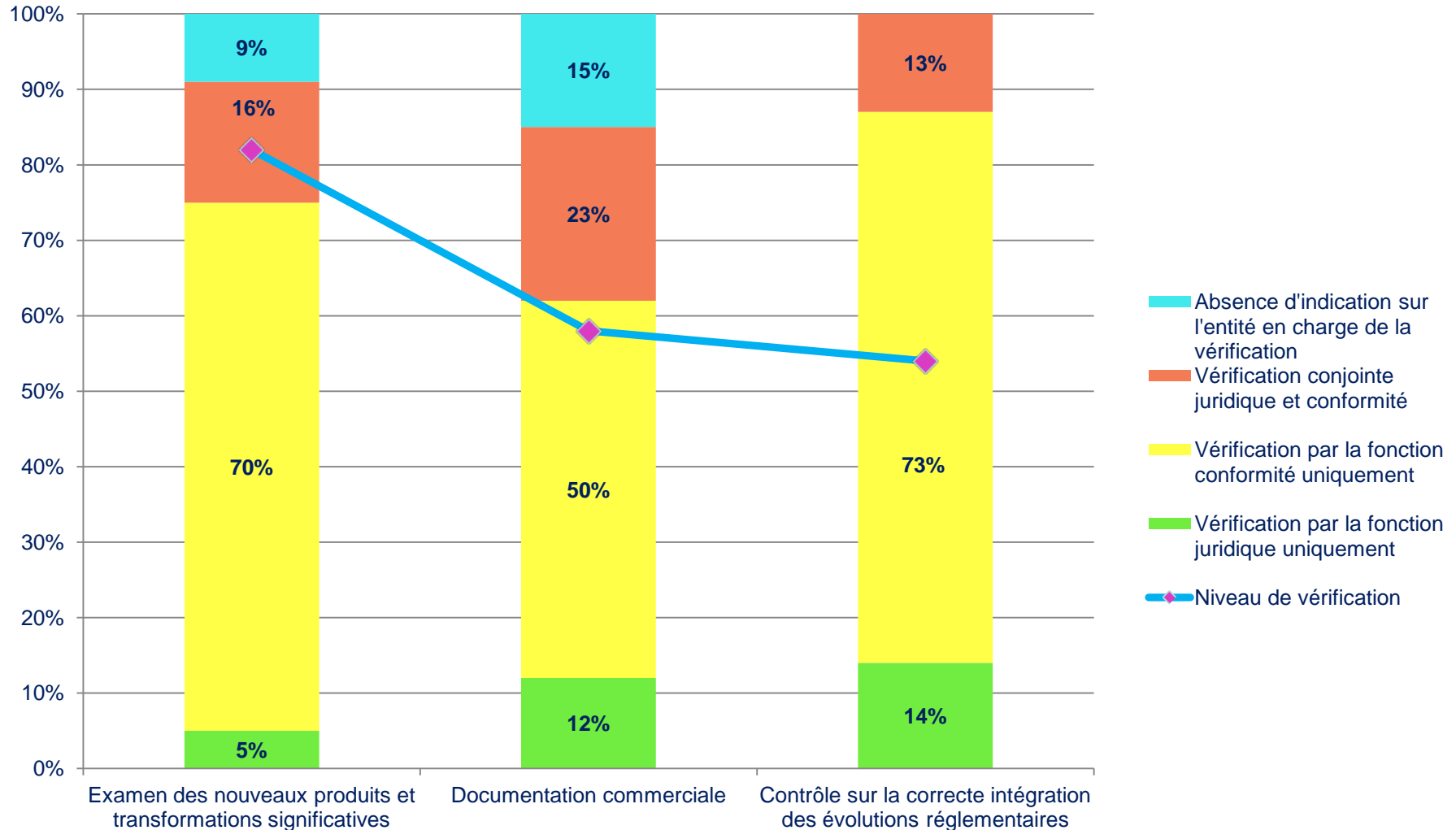
- ❑ **Entreprises du même groupe**
 - **On veut connaître le dispositif spécifique de chaque entité**

Dispositif de contrôle interne

□ Organisation

- **Unité en charge du contrôle du respect des règles de protection de la clientèle : très répandue (85% des entités)**
 - ✓ moyens et positionnement ?
- **Cartographie des risques : y compris les risques liés au non respect des règles de protection de la clientèle**
- **Veille législative et réglementaire : à développer**

Niveau de vérification par thème et par structure - banque



Points de contrôle permanent - banque

- ❑ **Validation** au regard des règles de protection de la clientèle :
 - **Nouveaux produits et services,**
 - **Documentation commerciale et contractuelle,**
 - **Documentation interne remise aux conseillers,**
 - **Procédures opérationnelles.**

- ❑ **Question à se poser :**

Bonne intégration des évolutions réglementaires dans les processus ?

Contrôle permanent - banque

❑ Sensibilisation et formation des collaborateurs

- Principaux vecteurs : espaces intranet et procédures opérationnelles.
 - Absence dans le règlement intérieur et le code de déontologie
- Coursus de formation intègrent les règles de protection de la clientèle.
 - Peu de modules spécifiques

❑ Rémunération des collaborateurs

- 88 % des établissements allouent une rémunération variable à leurs collaborateurs
- Veiller aux situations de conflits d'intérêts

Contrôle périodique - banque

□ Audit

- **Trois établissements sur quatre ont mené en 2010 au moins une mission d'audit en lien avec le respect des règles de protection de la clientèle.**
- **Trop peu de missions portent sur la vie du contrat jusqu'à son dénouement.**

□ Reporting

- **Seuls 60 % des établissements ont apporté des éléments d'information sur les reportings transmis.**

Dispositif de contrôle interne - assurance

- Identification des différents acteurs et de leurs rôles : un descriptif succinct pour la majorité des organismes.
- Les moyens et outils du contrôle sont très rarement développés.
- Très peu de missions d'audit concernant les règles de protection de la clientèle et aucune information sur leur suivi.
- Un organisme sur trois n'a mentionné aucun élément sur la gestion des sinistres.

Réclamations

- ❑ **Description trop succincte du circuit de traitement des réclamations**

- ❑ **Identification des réclamations limitée**
 - **Quelles réclamations? ...souvent uniquement celles au niveau centralisé**
 - **Identification insuffisante des motifs de réclamation**

- ❑ **Exploitation perfectible des réclamations**

Conclusions et perspectives

- ❑ **Un premier exercice**
 - **La qualité des retours doit être améliorée**
 - **Les questions seront modifiées**

- ❑ **Évolution**
 - **Un canevas significativement rénové**
 - **Informatisation**

QUESTIONS

Sommaire

1. Analyse des annexes « Protection de la clientèle » des rapports de contrôle interne
2. **Recommandations de l'ACP**
 - ❑ **Fabrice Pesin, *Secrétaire général adjoint de l'ACP et coordonnateur du Pôle Assurance Banque Epargne***
 - ❑ **Barbara Souverain-Dez, *adjoint au Directeur du Contrôle des pratiques commerciales***
3. Contrôle des intermédiaires d'assurance et en opération de banque

Recommandations de l'ACP

- ❑ La commercialisation des contrats d'assurance sur la vie en unités de compte (u.c.) constituées d'instruments financiers complexes
- ❑ La gestion par les établissements de crédit de comptes mandants de syndics de copropriété
- ❑ La commercialisation de contrats d'assurance vie en u.c. composées de titres obligataires et autres titres de créance
- ❑ La commercialisation de contrats d'assurance vie en u.c. constituées de titres de créance émis par une entité liée financièrement à l'organisme d'assurance
- ❑ La commercialisation des contrats d'assurance liés au financement d'obsèques

Sources des recommandations

- ❑ Mauvaises pratiques constatées lors de contrôles, au cours de la veille des documents publicitaires ou à partir des réclamations reçues :
 - **Constat récurrent : usage abusif du mot « garantie »** (tout au long de la vie du contrat / à échéance / avec barrière désactivante / hors prise en compte des frais de gestion...)
 - Nous agissons **dès la mise en commercialisation d'un type de produit**, pour anticiper toute vente inappropriée

Recommandations de l'ACP

- ❑ Des références qui permettent au marché de se positionner
- ❑ Des contrôles sur des thématiques ciblées

Un projet en consultation

- ❑ **Recommandation sur le traitement des réclamations**
 - Transectoriel : assurance et banque
 - Établissements, organismes et intermédiaires
 - Consultations en cours

Constats

❑ Différentes sources d'information

- Réclamations reçues par l'ACP
- Annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle
- Contrôles

❑ Constats

Modalités de saisine et de traitement des réclamations peuvent être :

- **Méconnues par les réclamants et**
- **Mal maîtrisées par l'entité et son personnel.**

Trois grands axes

1

- Traitement des réclamations

2

- Information de la clientèle

3

- Suivi et exploitation

1. Le traitement des réclamations

- ❑ La notion de réclamation peut ne **pas être définie** de façon unique et claire au sein des entités
- ❑ Les modalités de saisine et le circuit de traitement des réclamations peuvent être particulièrement **complexes** et **limiter** la possibilité de réclamer
- ❑ Les procédures ne sont **pas toujours suffisamment formalisées** et peuvent être **hétérogènes** au sein d'une même entité

2. L'information de la clientèle

- ❑ Les informations relatives aux modalités de traitement des réclamations sont parfois **mal connues** de la clientèle :
 - Informations limitées et peu accessibles
 - Difficultés à identifier l'interlocuteur compétent ou le service lorsque l'intitulé ne permet pas une distinction claire avec le dispositif de médiation indépendant

- ❑ Le réclamant n'est pas **systematiquement tenu informé** du traitement de sa réclamation

3. Le suivi et l'exploitation

- ❑ Les entités n'ont pas toujours un **outil de suivi** adapté des réclamations reçues
- ❑ Les réclamations ne font pas toujours l'objet d'une analyse permettant **d'identifier** des manquements et des mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle
- ❑ Les éventuels manquements et mauvaises pratiques identifiés au travers des réclamations reçues ne font pas toujours l'objet d'une prise en compte satisfaisante au titre du **contrôle interne** et d'**actions correctives**

Projet de recommandation

- ❑ Mettre en place une organisation claire, homogène du traitement des réclamations et une procédure accessible à l'ensemble des collaborateurs
- ❑ Développer l'information et faciliter l'accès de la clientèle au système de traitement des réclamations
- ❑ Développer le suivi pour assurer un reporting adéquat et identifier les manquements et mauvaises pratiques afin de mettre en œuvre des actions correctives

Conclusion

- ❑ **Codes approuvés : un outil à l'initiative des associations professionnelles**
 - Des demandes d'approbation en cours d'examen

- ❑ **Recommandations et codes approuvés**
 - Des instruments utiles et utilisés !

QUESTIONS

PAUSE

Sommaire

1. Analyse des annexes « Protection de la clientèle » des rapports de contrôle interne
2. Recommandations de l'ACP
3. **Contrôle des intermédiaires d'assurance et en opération de banque**
 - ❑ **Pierre-Xavier Soulé-Susbielles, Responsable du Service de Contrôle des intermédiaires**
 - ❑ **Fabien Patris, adjoint au responsable du Service de Contrôle des intermédiaires**

Introduction

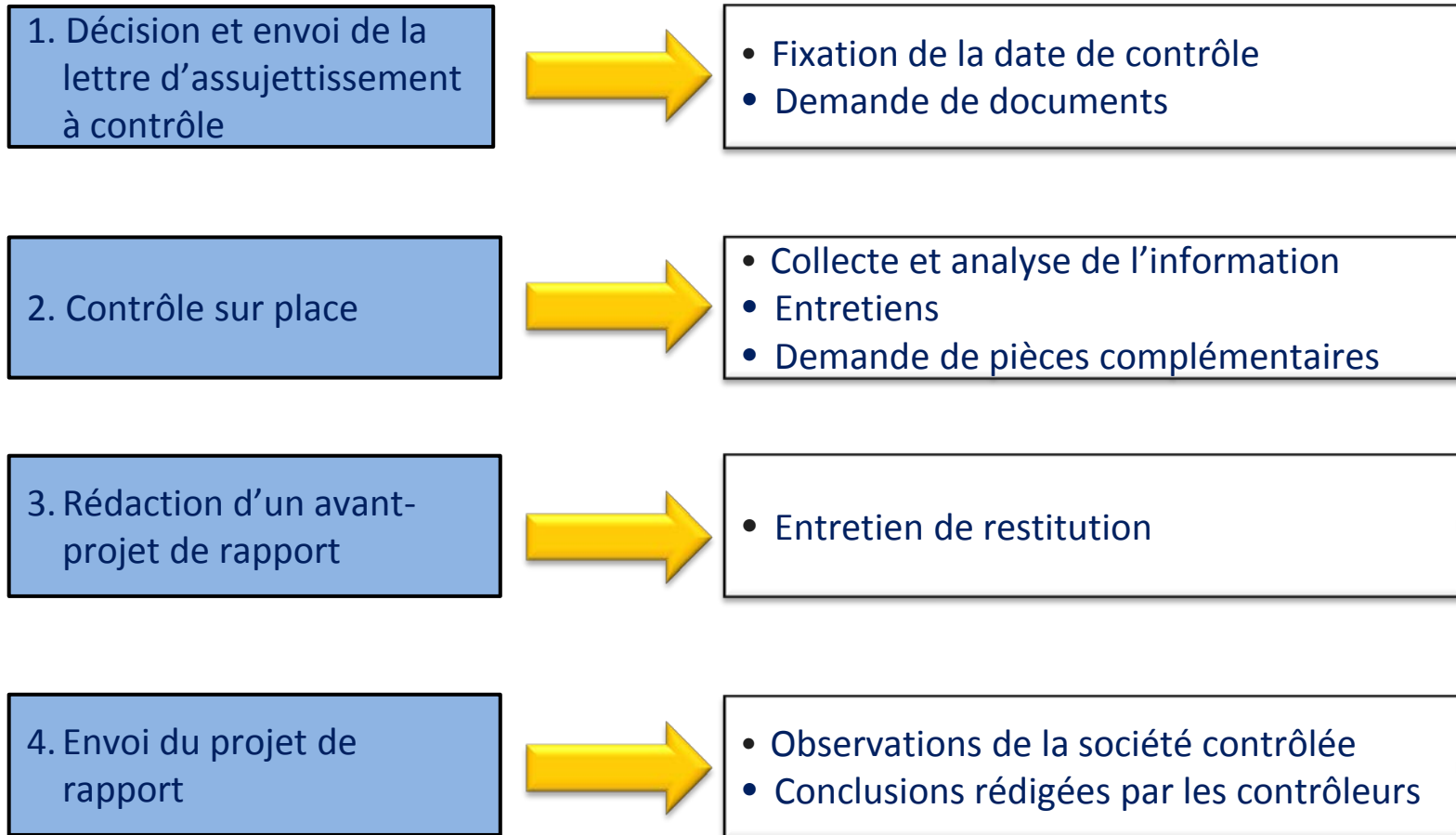
Le contrôle des intermédiaires au cœur de la protection de la clientèle

- **Les intermédiaires au cœur de l'actualité réglementaire**
- **Les intermédiaires au cœur de la relation avec le client**

Contrôle des intermédiaires d'assurance et en opération de banque

1. Étapes du contrôle
2. Choix des entités à contrôler
3. Charte du contrôle
4. Que peuvent demander les contrôleurs ?
5. Et suite au contrôle ?

Etapes du contrôle



Choix des entités à contrôler

Faisceau d'indices :

- ❑ **Nombre de réclamations**
- ❑ **Caractéristiques de l'intermédiaire**
 - volume d'affaires
 - segmentation de la clientèle
- ❑ **Spécificités**
 - Réseau (mandataire ou salarié)
 - Mode de fonctionnement (grossiste, spécialiste, généraliste)
 - Implantation géographique
 - Produits commercialisés
 - Partenaires

Charte du contrôle

Disponible sur
le site internet
de l'ACP

Déontologie des contrôleurs

- Neutralité et impartialité
- Secret professionnel
- Absence de conflit d'intérêt

Droit de se faire assister

En cas de refus ou d'entrave:

Etablissement d'un procès-verbal, puis sanctions (cumulatives) possibles :

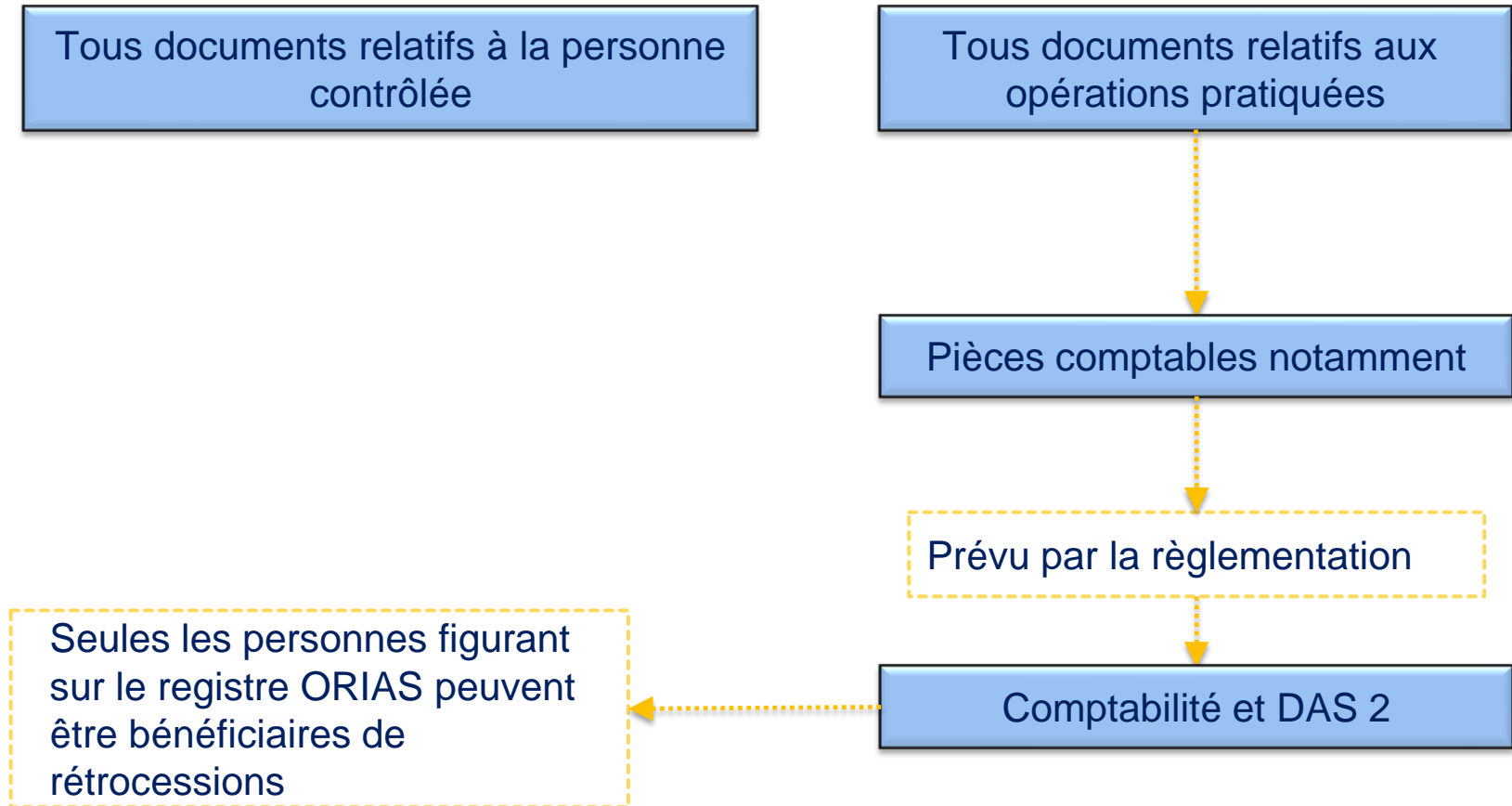
- Radiation du registre de l'ORIAS
- Amende de 15 000€
- Un an de prison

Chef de mission
(interlocuteur principal)

Son équipe



Que peuvent demander les contrôleurs ?

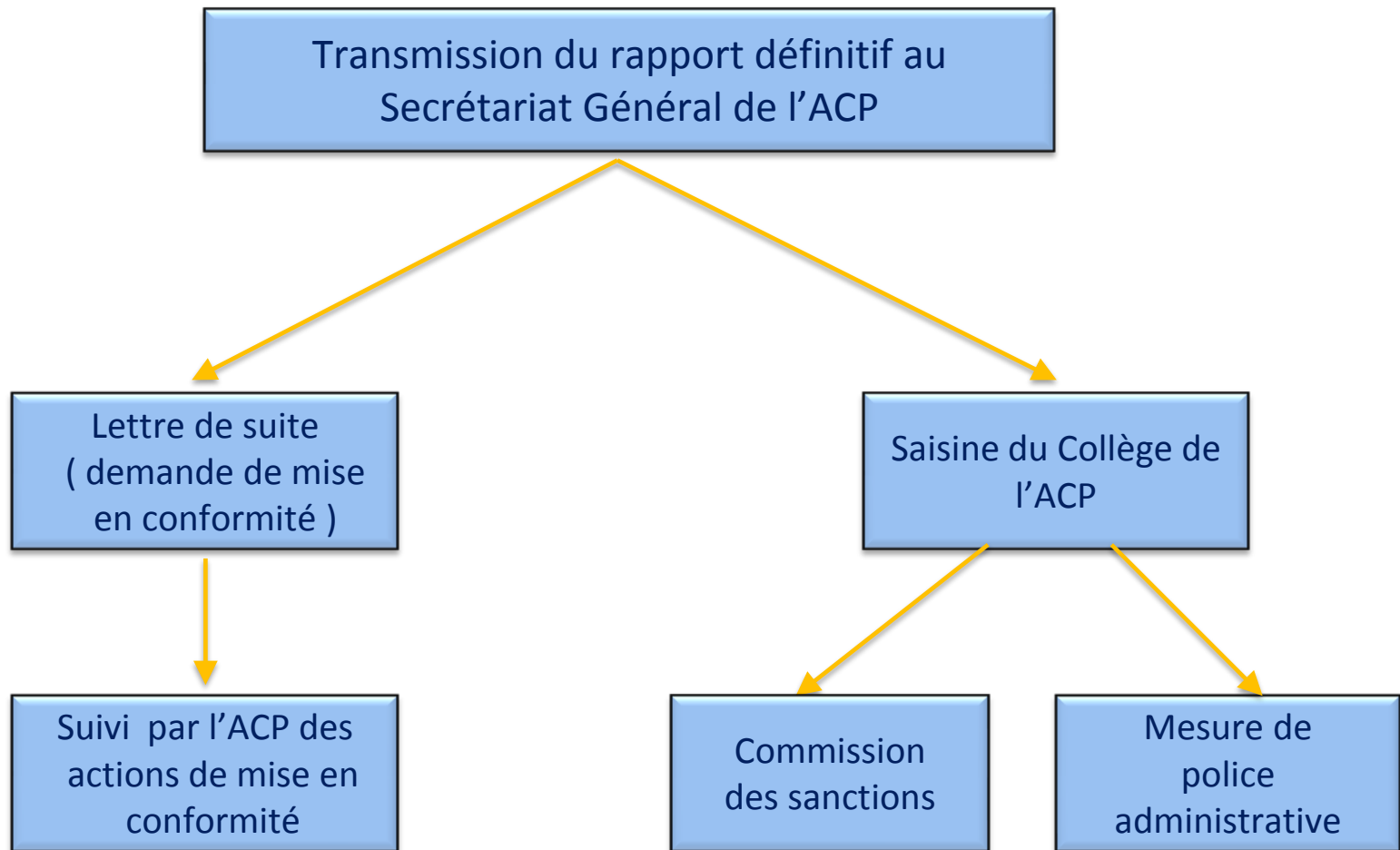


Livres, registres, contrats, bordereaux, procès-verbaux, pièces comptables, quel qu'en soit le support, ainsi que leurs copies

Points de contrôle

	Informations dues au client	Devoir de conseil	Conditions d'exercice	Relations avec les partenaires
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier la présentation de l'intermédiaire 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apprécier la procédure de commercialisation des produits ➤ Vérifier la connaissance financière de l'intermédiaire 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier les exigences relatives à l'exercice de l'activité d'intermédiation 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Appréhender les produits distribués ➤ Vérifier les relations entre l'intermédiaire et ses partenaires et/ou les relations d'affaires (chaîne de distribution)
Points de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La société et son degré d'indépendance ➤ Le traitement des réclamations ➤ Les liens capitalistiques de la société 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existence d'une formalisation du recueil des besoins et exigences du client ➤ Existence d'une formalisation de devoir de conseil 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La capacité professionnelle ➤ Existence d'une garantie financière, si nécessaire ➤ Adéquation des garanties par rapport au risque en matière de RC professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les conventions avec les fournisseurs ➤ Les conventions avec les distributeurs

Et suite au contrôle ?



Vidéo « La parole aux intermédiaires »





Réponse aux questions des intermédiaires

1°) Questions sur les modalités du contrôle des intermédiaires

1. L'ACP ne fera-t-elle que des contrôles sur place ? ou aussi sur pièces ?
2. Quelle est l'étendue du contrôle sur l'obligation d'information et de conseil ? formel ? sur le fond ?
3. Quel contrôle sur Internet ?
4. Une autre question pourrait être de savoir si une note écrite de fin de mission avec proposition de solutions et produits et une réponse claire, suffisante et compréhensible suffit pour l'ACP.
5. Sans remettre en cause la compétence des contrôleurs, nous craignons que l'organisation actuelle, c'est-à-dire le contrôle par le personnel de la banque de France qui ne connaît pas la réalité de notre métier d'intermédiaire d'assurances, privilégie le respect du formalisme à la réelle qualité de la relation client.

Réponse aux questions des intermédiaires

2°) Questions sur les spécificités des populations contrôlées

6. Les salariés des cabinets de courtage sont-ils concernés par les contrôles ? et les apporteurs d'affaires et travailleurs indépendants non-salariés ?
7. Les agences générales d'assurance sont de très petites structures (entre 2 et 5 personnes pour la grande majorité). Comment comptez-vous prendre en compte le principe de proportionnalité ?
8. Un courtier d'assurance-vie a-t-il des contraintes particulières par rapport à un courtier généraliste ?
9. Comment sont gérées et seront harmonisées les contrôles ACP/AMF lorsque le professionnel est CIF et courtier, car il semble que les attentes des contrôleurs varient ?

Réponse aux questions des intermédiaires

3°) Questions sur les textes

10. Les modalités de contrôle sont imprécises : envisagez-vous de revoir la charte de l'ACP pour y intégrer des dispositifs spécifiques aux intermédiaires et garantir un processus contradictoire ?
11. Est-ce que les textes qui seront produits par l'ACP quant au courtage en assurance-vie auront tendance à rapprocher les obligations des courtiers concernés, des positions AMF ?
12. Question sur les codes de conduite

QUESTIONS

CONCLUSION

Fabrice Pesin,

**secrétaire général adjoint de l'ACP et coordonnateur
du Pôle Assurance Banque Épargne**