



Conférence de l'ACPR du 25 novembre 2016

« Le contrôle des pratiques commerciales Actualités nationales et européennes »

Discours introductif de Bernard Delas, vice-président de l'ACPR

Mesdames et Messieurs,

Je suis très heureux de vous accueillir cet après-midi pour la seconde partie de cette conférence du contrôle. Elle sera consacrée au contrôle des pratiques commerciales.

Beaucoup d'acteurs du marché associent encore l'ACPR à ses seules missions prudentielles. Et il est vrai qu'historiquement, la mission de contrôle prudentiel a été la première mission des autorités de contrôles de la banque et de l'assurance. L'intérêt que nous portons à la protection du client et aux pratiques commerciales des établissements que nous contrôlons peut dès lors surprendre. Il existe pourtant un lien très fort entre ces deux dimensions de nos missions. Il suffit pour s'en convaincre de rappeler que la vente des crédits subprimes est à l'origine de la crise financière de 2008. La crise de 2008 a d'ailleurs marqué un tournant pour les superviseurs du monde entier qui attachent tous, depuis cette date, une importance croissante à toutes les questions de « conduite des affaires » et de pratiques commerciales. C'est pourquoi dès 2010, le législateur a confié à l'ACPR la double mission de veiller à la stabilité financière et à la protection des clients des personnes soumises à son contrôle.

Nous avons choisi d'évoquer cet après-midi successivement quatre thèmes.

Sur les trois premiers qui touchent à des questions d'actualité, les intervenants dégageront les enseignements qui peuvent être tirés des contrôles effectués par les services de l'Autorité.

1. Vanessa Kerveillant et Ludovic Daugeron traiteront de la commercialisation des contrats d'assurance santé. C'est un segment de marché caractérisé par la complexité des offres et, pour le client, des difficultés à les comparer entre elles. Ils insisteront tout particulièrement, dans un contexte d'adaptation des intermédiaires et des assureurs aux conséquences de l'ANI, sur la nécessité de promouvoir des pratiques commerciales saines et loyales.
2. Mark Béguery interviendra ensuite sur le crédit affecté au financement des équipements permettant la production d'énergie comme les panneaux photovoltaïques ou les pompes à chaleur. C'est un sujet sur lequel des difficultés récurrentes sont constatées.
3. La troisième intervention sera consacrée au dispositif de déliaison de l'assurance des emprunteurs et du crédit immobilier. Il s'agit d'un sujet sensible sur lequel le législateur a des exigences fortes. Après les lois Lagarde et Hamon, la loi Sapin 2, qui vient d'être votée, élargit la possibilité de changer d'assureur en autorisant désormais la résiliation à chaque échéance annuelle. Les pouvoirs publics, constatant que la part de marché des contrats groupes proposés par les établissements de crédit reste globalement inchangée, aux alentours de 85 %, souhaitent s'assurer que cette situation ne résulte pas de mauvaises pratiques entravant le libre choix du client emprunteur. La direction du contrôle des pratiques commerciales a réalisé une première vague de contrôles et d'entretiens. Arielle Dalens et Alexandre Lagarnaudie viendront en présenter les principaux enseignements.

La quatrième et dernière intervention élargira le champ pour évoquer l'évolution du cadre réglementaire européen. Hélène Lanier et Elise Péron, nous présenteront une analyse de la directive sur la distribution en assurance, la DDA. Certaines des dispositions de ce texte, issues de compromis entre les différentes autorités européennes et les 28 États membres de l'Union, pourront nous surprendre, voire heurter nos références juridiques françaises. Toutefois, plusieurs aspects fondamentaux de notre droit s'y trouvent réaffirmés. C'est par exemple le cas du principe selon lequel le produit d'assurance proposé, quel qu'il soit, doit

répondre aux besoins et aux attentes du client. Par ailleurs le texte remet à plat les obligations des distributeurs de produits d'assurance dans une acception très large puisqu'elles s'imposent non seulement aux intermédiaires mais aussi aux assureurs lorsqu'ils pratiquent la distribution directe ou s'appuient sur leurs propres forces commerciales. Ce texte est ainsi centré sur la protection des intérêts des assurés quel que soit le mode distribution utilisé. Les novations introduites par cette directive dont la transposition en droit français doit être achevée d'ici février 2018 sont importantes et j'invite les assureurs à s'y préparer activement.

J'aimerais maintenant aborder brièvement deux questions qui me tiennent à cœur parce qu'elles montrent les multiples facettes du thème des pratiques commerciales et justifient, s'il en était besoin, l'importance que les superviseurs lui accordent.

Premier point : Les taux bas en assurance vie

Dans un contexte de taux bas qui perdure, l'Autorité appelle régulièrement, et je profite de cette tribune pour le faire une nouvelle fois avec force, les assureurs à faire preuve de modération dans la fixation des taux de revalorisation de leurs contrats d'assurance vie. Ces appels à la prudence paraissent excessifs à certains. Ils ont pourtant le mérite de mettre l'accent sur l'importance des décisions que prennent les dirigeants de sociétés d'assurance lorsqu'ils arbitrent entre des objectifs commerciaux et des objectifs prudentiels. Certes, ces décisions sont d'autant plus difficiles à prendre que le contexte économique et financier est contraignant mais dans tous les cas, c'est à eux qu'il appartient de trouver le bon équilibre entre ces objectifs contradictoires. En leur rappelant leurs responsabilités à cet égard, l'Autorité ne se substitue pas aux établissements, elle souligne seulement qu'on ne protège pas le consommateur en privilégiant l'affichage à court terme au détriment de ses intérêts à long terme ou en cédant à la pression concurrentielle au risque de ne pas être à même de tenir ses engagements dans la durée.

Deuxième point : La LPS et la liberté d'établissement

Le cadre réglementaire européen, tant prudentiel que de protection de la clientèle, a pour objectif premier le bon fonctionnement du marché unique. Celui-ci doit être concurrentiel, efficace et intègre afin de garantir aux consommateurs européens qu'ils peuvent avoir

confiance dans la qualité des produits qui leur sont proposés ainsi que dans le professionnalisme et la solidité des assureurs auxquels ils s'adressent. Cet objectif ne peut être pleinement atteint qu'à deux conditions. Une plus grande intégration des marchés de la banque et de l'assurance et une totale équivalence des contrôles prudentiels.

La liberté d'établissement ou de prestation de service ne pourra – ce qui est évidemment souhaitable – se développer dans les activités de détail que si ces deux conditions sont remplies.

En matière d'offre transfrontalière, une idée simple, parfois avancée, est que les écarts de prix pouvant exister entre les différents marchés seraient principalement le reflet d'une concurrence insuffisante au plan européen. Si ce diagnostic est sans doute pertinent dans certains cas, il ne l'est pas toujours et le prix ne peut pas être le seul élément permettant de comparer des produits. Il faut aussi que les produits soient directement comparables dans leurs caractéristiques.

Dans l'assurance, les législations nationales ont souvent un impact direct sur le périmètre des risques à couvrir. À titre d'exemple, le dispositif français de la garantie dommage en assurance construction est très particulier et requiert pour sa couverture une bonne connaissance de ce mécanisme par l'assureur. Dans la banque, chacun connaît la spécificité du marché français du crédit immobilier. La pratique des taux fixes et la référence aux revenus de l'emprunteur plutôt qu'à la valeur du bien à financer rendent difficiles les comparaisons avec des offres de crédit émanant d'établissements travaillant en LPS sur le marché français.

Par ailleurs, favoriser la concurrence via l'offre transfrontalière ne constitue une avancée utile que si la clientèle peut avoir confiance dans la solidité financière et le professionnalisme des acteurs intervenant en libre prestation de services ou en libre établissement. En d'autres termes, les contrôles prudentiels doivent être véritablement équivalents, à tout le moins au niveau de leur efficacité. Si tel n'est pas le cas, le risque est réel que des acteurs peu scrupuleux exploitent les failles du marché unique européen et en ruinent la crédibilité.

Des difficultés récentes, en assurance dommage comme en assurance-vie, ont mis en exergue les insuffisances de certaines autorités européennes qui n'ont pas su détecter à temps les problèmes de solvabilité auxquels étaient confrontés des assureurs établis dans leur pays et travaillant en LPS dans toute l'Europe. A la lumière des différents cas identifiés, nous recherchons avec les autorités européennes compétentes les dispositions qui doivent impérativement être prises pour améliorer la coopération entre les autorités de supervision et traiter au plus tôt les situations problématiques. C'est une de nos priorités et tout sera mis en œuvre pour obtenir des résultats rapides car ces dysfonctionnements du marché unique européen ne sont pas acceptables.

Ils illustrent une nouvelle fois les liens très forts entre le contrôle des pratiques commerciales et le contrôles prudentiel. Ces contrôles relèvent pour la LPS comme pour la liberté d'établissement d'autorités distinctes et l'on comprend bien à partir de ces exemples pourquoi il est tellement important de garantir une coopération étroite et une approche cohérente de la supervision entre les autorités concernées.

Cependant, en complément de l'action des autorités de contrôle, le marché a son rôle à jouer. Il doit s'assurer du bon fonctionnement de la chaîne de confiance qui relie le client, le plus souvent via un intermédiaire, à son fournisseur de services financiers. De façon générale, et j'insiste sur ce point, il appartient à chaque intervenant de sélectionner avec soin ses partenaires, de s'assurer de la clarté de leur rôle dans la chaîne de distribution, de vérifier que les caractéristiques des produits ou services proposés sont comprises, y compris dans la perspective où surviendrait un sinistre ou un litige, et de localiser rapidement les dysfonctionnements qui peuvent apparaître afin de pouvoir y remédier au mieux de l'intérêt des clients.

Finalement, les professionnels doivent, lorsqu'ils distribuent des produits proposés en libre prestation de service ou dans le cadre du libre établissement, avoir les mêmes réflexes que ceux qui prévalent entre acteurs français : bien comprendre les produits et bien connaître ses

partenaires. Ceci afin que le développement de l'offre transfrontalière se fasse dans des conditions favorisant la confiance du client.

C'est d'ailleurs sur ce thème central de la confiance que je clôturerai cette introduction car il constitue la toile de fond de toutes les présentations de cette conférence. Nos travaux de ce matin ont montré que le succès des Fintech dépendrait largement, dans la durée, de leur aptitude à développer autour des nouveaux services qu'elles proposent une relation de confiance avec leurs clients.

Comme vous le verrez dans les présentations de cet après-midi, la vigilance de l'Autorité porte, dans le domaine des pratiques commerciales, à la fois sur le respect des textes et sur la diffusion de bonnes pratiques. Les exigences posées par les textes renforcent la protection des consommateurs mais elles ne peuvent pas à elles seules être considérées comme suffisantes. Il faut aussi que les établissements du secteur financier aient comme première ambition de construire, dans toutes ses dimensions, une relation de confiance avec leurs clients. C'est d'autant plus un impératif que les produits et services financiers sont le plus souvent trop complexes pour que toutes leurs caractéristiques soient comprises du client non professionnel. C'est également nécessaire dans un marché européen où le sérieux, la solidité et le professionnalisme devraient être, plus que le prix le plus faible ou l'attractivité des rendements à court terme, le véritable enjeu de la concurrence entre les acteurs.

Je laisse maintenant la parole à Patrick Montagner qui sera l'animateur de notre après-midi de travail.

Merci pour votre attention.