

L'ACP a présenté ses actions en matière de protection de la clientèle

Par Anne Simonet – 14/10/2011

Pour la deuxième année consécutive, l'**Autorité de contrôle prudentiel (ACP)** a convié les professionnels de la banque et de l'assurance afin de leur dresser un bilan du contrôle des pratiques commerciales. La conférence, qui s'est tenue le 7 octobre dernier au Palais Brongniart à Paris, a permis à l'autorité de restituer le **premier reporting en matière de protection de la clientèle**. En revanche, elle a été **moins explicite sur les actions menées chez les intermédiaires, confirmant tout au plus que les contrôles ont été renforcés chez les courtiers et les agents généraux d'assurances et que cette mission va se poursuivre dans le temps en englobant prochainement les intermédiaires en opérations de banque (IOB)**.

« Forte désormais de 75 personnes, la direction du contrôle des pratiques commerciales a pu intervenir en 2011 sur l'ensemble de son champ de compétence dès sa deuxième année d'existence », a indiqué le vice-président de l'ACP Jean-Philippe Thierry. Un peu plus d'une cinquantaine de contrôles ont été menés, a-t-il été précisé.

Choix des entités contrôlées. ... briser certains mythes. Ce choix ne repose **pas sur des dénonciations mais sur les caractéristiques de l'intermédiaire** (chiffre d'affaires, segmentation de clientèle), sur ses spécificités - comme **l'existence d'un réseau de mandataires important -, ou sur ses partenaires.** ... Les différentes étapes d'un contrôle ont aussi été rappelées. Guidée par le principe de proportionnalité, l'ACP s'efforce d'**adapter la durée du contrôle sur place à la taille de l'organisme contrôlé**. Quant au **contrôle des mandataires en assurances**, ils peuvent faire l'objet d'une vérification spécifique. ... il appartient donc aux intermédiaires de vérifier que leurs mandataires ont bien les capacités professionnelles et financières requises et que leurs pratiques ne portent pas préjudices aux intérêts des clients », rappelle le régulateur.

Pièces transmissibles. Lors d'un contrôle sur place, les agents vont chercher la preuve que **l'intermédiaire s'est bien acquitté de son devoir d'information et de conseil** à l'égard de sa clientèle. ... Outre son identité, son numéro Orias et son degré d'indépendance vis-à-vis de ses fournisseurs, l'intermédiaire doit faire un **inventaire des besoins du client et lui fournir un conseil adapté**. **La capacité professionnelle des salariés** ..., tout comme les **conventions** producteurs-distributeurs en assurance vie ...

... les contrôleurs n'outrepassent pas leurs droits en demandant des pièces comptables et la DAS 2 ... les rétrocessions de commissions ne doivent bénéficier qu'à des intermédiaires »

Toujours au chapitre des pièces à remettre, ... il sera difficile de se pencher sur les dossiers des clients dans la mesure où ce sont les banques qui détiennent toutes les informations puisqu'elles sont propriétaires de la clientèle et la CNIL enjoint à ces professionnels de détruire toutes les données relatives à la clientèle dans les deux mois. » Un obstacle qui devra être levé prochainement.

Bonnes pratiques commerciales. Cinq recommandations ... dont celle relative aux produits structurés complexes ... Un sixième texte est actuellement en consultation et concerne cette fois-ci le traitement des réclamations.

Les codes de bonnes conduites approuvés par l'ACP constituent la seconde source de " softlaw ". Dans ce domaine, le dossier d'une association professionnelle est à l'étude et le régulateur invite à nouveau celles-ci à se manifester. **Jean-Pierre Rondeau, président de la compagnie des CGPI, présent dans la salle, a fait remarquer qu'« il serait judicieux que l'ACP et l'AMF se coordonnent sur ce sujet afin que le consommateur puisse se référer à un code de bonne conduite qui couvre tous les champs d'activités et non pas à plusieurs codes en fonction des compétences de l'une et l'autre des autorités. Car, à ce jour, l'AMF refuse de valider un code de bonne conduite global dans la mesure où la partie relative au courtage et à l'intermédiation en opérations de banque ne sont pas de son ressort ».**