

Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes

Réponses à la consultation publique et prochaines étapes envisagées

Contexte

L'ACPR et l'AMF travaillent conjointement, dans le cadre de leur Pôle commun, sur les pratiques de commercialisation de produits et services financiers aux personnes âgées vulnérables. Les travaux se divisent en deux volets distincts et complémentaires, qui avancent en parallèle :

- Un volet 1 consiste en une réflexion de Place pour partager les pratiques, dégager des consensus et identifier des voies possibles pour améliorer la prise en compte des risques particuliers auxquels sont exposées ces populations. Il a dans un premier temps consisté en une analyse sociodémographique, psychologique et juridique visant à établir un état des lieux de la situation actuelle concernant la vente de produits financiers aux personnes âgées connaissant un déclin de leurs capacités cognitives. Cette analyse a donné lieu à la publication d'un document de réflexion et à l'ouverture d'une consultation publique afin de recueillir les contributions des parties prenantes intéressées (secteur financier, associations de consommateurs...) sur ce sujet. L'objet de ce volet 1 est de réfléchir ensemble aux solutions possibles pour adapter au mieux les pratiques des établissements financiers aux besoins et spécificités de la clientèle âgée vulnérable.
- Un volet 2 vise à dégager des critères de vulnérabilité autres que l'âge, pour une aide à l'identification plus fine des personnes susceptibles d'être en incapacité de prendre des décisions financières de façon éclairée. Ce travail est mené conjointement avec le monde scientifique, sur la base de l'enquête SHARE¹ et en coordination avec le secteur financier.

L'ambition des Autorités est qu'à l'avenir, les personnes âgées vulnérables, mieux identifiées notamment grâce aux critères objectifs de vulnérabilité qui seront dégagés par le volet 2 des travaux, puissent faire l'objet d'une vigilance et d'un suivi particuliers, adaptés à leur situation, lors du processus de commercialisation.

L'objet du présent document est de synthétiser les réponses reçues lors de la phase de consultation publique, qui était ouverte du 12 décembre 2018 au 1^{er} mars 2019 et de préciser les prochaines étapes envisagées.

21 réponses, provenant du secteur financier, des associations de consommateurs ou représentant les intérêts des personnes âgées et de particuliers, ont été reçues par l'ACPR et l'AMF.

¹ L'enquête **SHARE** (*Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe*) permet de recueillir des données micro-économiques anonymisées sur la santé, le statut socio-économique, les réseaux sociaux et familiaux des personnes de plus de 50 ans en Europe (80 000 européens depuis 2004). Créée en 2002 en réponse à un appel de la Commission européenne pour constituer, en coopération avec les États membres, une enquête européenne longitudinale, internationale et multidisciplinaire sur le vieillissement, elle comporte une grande variété de données allant de la situation personnelle des individus à leur situation financière (revenus, actifs financiers et patrimoine) en passant par leurs capacités cognitives.

Synthèse des réponses à la consultation

L'étude de l'ACPR et de l'AMF et la consultation publique ont été accueillies très favorablement par les différents répondants.

Les réponses reçues montrent globalement que :

- Lors de la commercialisation de produits financiers, il est essentiel de s'assurer de la bonne compréhension par le client fragile des informations qui lui sont délivrées et de faire preuve d'une vigilance particulière à son égard.
- Le démarchage téléphonique est subi par un grand nombre de personnes âgées de 65 ans et plus, alors même que certaines d'entre elles, notamment les plus âgées, sont plus vulnérables aux potentielles arnaques.
- Des actions de formation et des réunions d'information ont été mises en place par beaucoup d'établissements, afin que leurs personnels puissent appréhender au mieux les enjeux liés au vieillissement et aux vulnérabilités associées, ce qui montre la préoccupation des acteurs financiers à cet égard.

(1) Sur la détection de la vulnérabilité

Un doute est massivement exprimé quant à un éventuel seuil en âge, par exemple de 65 ans, « pour définir le périmètre des personnes âgées possiblement vulnérables ». À cet égard, le « seuil » de 65 ans évoqué dans le rapport du Pôle commun correspond en réalité à la définition de l'objet d'étude afin de pouvoir développer une approche longitudinale². Il n'a en effet jamais été question d'encadrer le périmètre des personnes âgées vulnérables et l'une des conclusions intermédiaires du rapport est justement que l'âge n'est pas un indicateur fiable des capacités d'une personne et que les limites de commercialisation fondées sur ce seul critère ne sont pas pleinement satisfaisantes.

Pour les établissements utilisant un indicateur de type « seuil de vieillesse », il est en général plus élevé (75 ou 85 ans) et toujours complété par une appréciation du conseiller (pas d'automatisme), mais les acteurs financiers s'accordent tous sur le fait que cette appréciation est délicate, les conseillers n'étant, par définition, pas médecins.

(2) Sur l'adéquation du cadre réglementaire actuel

Une divergence d'appréciation quant aux évolutions possibles du cadre réglementaire est observée entre associations de consommateurs et représentants du secteur financier. Une partie de l'industrie préférerait capitaliser sur les règles déjà existantes en matière de protection des consommateurs – même s'il faut noter qu'elles ne traitent pas spécifiquement de la manière d'appréhender ce segment de population – plutôt que d'en édicter de nouvelles. Les associations de protection des consommateurs, de leur côté, fournissent des exemples précis d'évolutions possibles, comme la mise en place d'une procédure de déclaration de suspicion de vulnérabilité par le conseiller à la direction des risques ou de la conformité, qui serait utile notamment pour les personnes âgées isolées qui présenteraient des premiers signes de déclin cognitif.

² Une approche longitudinale consiste à suivre l'évolution de la situation ou du comportement d'individus dans le temps à partir d'un événement de départ.

Certains établissements financiers préconisent toutefois **le renforcement des dispositions préventives**, en proposant par exemple la création d'un délai de rétractation particulier, octroyé sous certaines conditions, ou encore l'ajout du cas d'abus de faiblesse dans la liste des motifs de rejet de paiement par chèque ou d'un paiement par carte bancaire. D'autres demandent la définition de limites permettant aux conseillers de savoir ce qu'ils sont en droit de faire ou de demander face à une personne vieillissante ou bien quand l'aval de leur hiérarchie ou de leurs directions techniques est requis.

(3) Sur l'impact du numérique

Le numérique est davantage perçu par les répondants comme un facteur d'inclusion sociale que comme un facteur d'exclusion, en ce qu'il permet notamment aux personnes vieillissantes isolées d'accéder à l'information, de réaliser leurs démarches à distance (utile notamment pour les personnes qui auraient des difficultés à se déplacer), de se renseigner sur leurs droits ou tout simplement d'échanger avec leur famille.

Néanmoins, selon certains répondants, la digitalisation de la relation-client soulève certaines questions, relatives notamment à **la signature électronique**. En particulier, cette procédure de signature dématérialisée et à distance serait de nature à porter un risque accru de consentement peu ou pas éclairé, le conseiller ne pouvant pas, dans ce cas, s'assurer de la bonne compréhension par le client des informations et des conditions entourant le contrat.

De façon plus générale, un consensus se dégage des réponses sur la nécessité **d'adapter les outils numériques aux personnes fragiles**, via différents moyens comme la mise en place de modèles hybrides (présence humaine derrière l'écran ou au téléphone), une ergonomie simplifiée, un contenu plus didactique (infographie, schémas), ou encore la possibilité d'avoir une conversation sous-titrée.

(4) Sur diverses propositions émises par les répondants

Les répondants ont proposé **plusieurs axes d'actions possibles** pour améliorer l'expérience financière des personnes âgées vulnérables :

- La publication d'un **livre blanc interbancaire** à destination des personnes âgées fragiles et des conseillers, qui détaillerait les risques en fonction des produits, les précautions particulières à prendre et soulignerait l'importance de se faire accompagner par un proche pour toute décision substantielle ;
- La création **d'outils pédagogiques à destination des clients âgés**, compréhensibles et accessibles à tous (au niveau visuel et/ou sonore notamment), qui leur permettraient de comprendre l'intérêt d'un produit ou d'un contrat particulier et qui comporteraient, par exemple, une liste de questions à se poser avant l'achat et les pièges à éviter. **D'autres outils à destination des personnes représentant une personne âgée vulnérable** dans le cadre d'une habilitation familiale ou d'un mandat de protection future³ pourraient aussi être développés ;

³ Le mandat de protection future est un dispositif qui permet à toute personne ne faisant pas l'objet d'une mesure de tutelle ou d'une habilitation familiale de désigner à l'avance une ou plusieurs personnes pour la représenter quand elle ne sera plus en état physique ou intellectuel de protéger ses propres intérêts personnels ou financiers.

- Un **site web « Information pour les aînés »**, inspiré de celui en fonctionnement au Canada, qui pourrait être relié au site Assurance Banque Épargne Info Service (ABEIS), géré par la Banque de France, l'ACPR et l'AMF ;
- La diffusion de **fiches de présentation** des différents types de produits de banque ou d'assurance, à destination du grand public (ne ciblant pas spécifiquement les personnes vulnérables) ;
- Des **modules de formation** ainsi que des **manifestations**, qui pourraient permettre de sensibiliser les professionnels à ces enjeux ou d'informer les personnes vulnérables sur leurs droits.

L'ensemble des répondants s'accorde sur le fait **que la commercialisation de produits financiers aux personnes âgées vulnérables s'accompagne de défis spécifiques**, tenant tant à la forme et au contenu de l'information délivrée qu'à la vérification d'un consentement éclairé. Certains répondants souhaiteraient que les personnes âgées vulnérables soient systématiquement accompagnées de personnes de leur famille ou d'un tuteur pour qu'elles se sentent dans un climat de confiance.

Selon les répondants, après lecture du document de réflexion du Pôle commun qui contenait des premières pistes recensées auprès de divers acteurs, les **initiatives qui paraissent les plus pertinentes** sont les suivantes :

- Le délai de réflexion, l'interdiction de faire signer « dans la foulée » et la révision du diagnostic financier lors du passage à la retraite ou de l'ouverture d'une succession ;
- L'interdiction de démarchage financier et de la souscription à distance à partir d'un certain âge ;
- Les orientations à destination des conseillers qui préconisent le recueil de certaines informations-clés sur la situation du client lors de la phase d'information précontractuelle ;
- La promotion du mandat de protection future auprès de tout type de population (y compris les personnes les plus jeunes), par le biais de plaquettes d'information notamment.

Selon les répondants, les **moins pertinentes** sont les suivantes :

- L'introduction d'un **blocage systématique de la commercialisation** de certains produits selon l'âge des personnes ;
- La « **décharge de responsabilité** » si la personne veut souscrire un produit qui serait déconseillé ou considéré comme inadapté par le professionnel ;
- L'**attestation d'autorisation d'une opération par les héritiers**, qui n'est pas pertinente si le contexte familial n'est pas connu ;
- L'**appel au notaire**, celui-ci n'ayant pas nécessairement une meilleure connaissance des capacités d'une personne ;
- Le **certificat médical sur les capacités cognitives**.

Enfin, huit contributeurs se sont portés volontaires pour contribuer à l'étude. Un acteur propose, en outre, de diffuser un questionnaire auprès des conseillers afin de recueillir leur expérience sur les marqueurs de vulnérabilité.

Principaux enseignements pour les autorités et axes d'amélioration possibles

Le Pôle commun de l'ACPR et de l'AMF remercie vivement tous les répondants pour leurs contributions riches qui lui ont permis d'en savoir plus sur les initiatives actuellement mises en



œuvre et l'ont éclairé sur les pistes possibles pour améliorer les pratiques de commercialisation vis-à-vis des personnes âgées en situation de vulnérabilité.

Afin de discuter des principales modalités d'actions possibles, le Pôle commun va mettre en place **un groupe de travail tripartite** (autorités de supervision / secteur financier / associations de consommateurs) qui pourrait être chargé de formuler des recommandations visant à adapter les pratiques de commercialisation à l'égard des clients âgés, afin de prévenir tout risque de vente inadaptée.

Plusieurs acteurs ont déjà manifesté leur intérêt pour prendre part à ce groupe de travail (projet de mandat en annexe).

Annexe : Projet de mandat du groupe de travail de Place sur les pratiques commerciales à l'égard des personnes âgées vulnérables

Les travaux du groupe de travail seraient organisés en cinq sessions ayant pour thème :

1. La conception des produits

Comment intégrer les besoins et les risques spécifiques des clients âgés vulnérables dans la conception des produits et la définition de leur marché cible ? Opportunité de définir des marchés cible négatifs ?

2. Les stratégies de distribution

Comment intégrer les spécificités de la clientèle âgée vulnérable dans les stratégies de distribution ? Est-ce que des canaux de communication et/ou de vente (souscription 100% en ligne ou le démarchage) pourraient ne pas être adaptés aux personnes âgées vulnérables ?

3. L'information et le conseil délivrés au client

Comment apporter une information et un conseil adaptés aux personnes âgées vulnérables ? Comment s'assurer de la qualité de leur consentement ? Y a-t-il des diligences particulières à promouvoir ?

4. L'accompagnement et la formation des réseaux

Comment développer la formation du personnel des établissements sur la commercialisation aux personnes âgées vulnérables hors protection judiciaire (tutelle ou curatelle) ? Le sujet de la protection des seniors vulnérables pourrait faire l'objet d'un module à part entière (optionnel) de la certification professionnelle AMF à un horizon 2021 ou 2022, dont le programme pourrait être défini avec les professionnels du secteur financier et d'acteurs du vieillissement en s'appuyant sur des réflexions existantes avancées (Ordre des notaires).

5. Les politiques de conformité

Comment intégrer ces différents aspects dans les politiques de conformité et le contrôle interne des établissements ?

L'objectif du Pôle Commun serait de publier, à la fin de l'année 2019, un document – certainement consultatif au vu du caractère délicat et encore exploratoire du sujet – qui pourrait recenser les pratiques faisant d'ores et déjà consensus et les actions plus prospectives qui pourraient être mises en œuvre à l'avenir.