

LA LETTRE DE L'OBSERVATOIRE DE L'ÉPARGNE DE L'AMF

SOMMAIRE :

Les relations entre les mandataires judiciaires et les établissements financiers p. 2-3 ■ Actualités p. 4

ÉDITO

La qualité des relations entre mandataires judiciaires et établissements financiers

L'AMF en charge de la protection de l'épargne est particulièrement soucieuse de celle des populations vulnérables, notamment des personnes âgées et des majeurs protégés. Ces derniers constituent des clientèles spécifiques qui nécessitent une organisation particulière de la part des établissements financiers.

Dans le cadre de leur Pôle commun, l'AMF et l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) ont inscrit dans leurs axes prioritaires de travail la protection de ces publics. Pour nourrir ces travaux, elles ont conjointement réalisé une étude pour mieux comprendre la qualité des relations existantes entre les mandataires judiciaires chargés de la protection des majeurs, les personnes protégées sous tutelle ou curatelle et leurs prestataires financiers (essentiellement banques et assureurs).

Cette étude a permis de dégager plusieurs éléments intéressants, grâce à la forte participation des réseaux associatifs et des prestataires financiers.

La relation avec les établissements bancaires est jugée satisfaisante par l'ensemble des interlocuteurs qui n'identifient pas de problème majeur. Pour autant, des voies d'amélioration se dessinent car certains besoins spécifiques semblent ne pas être suffisamment pris en compte. Ainsi, les mandataires souhaiteraient disposer au sein des établissements d'un interlocuteur spécialisé plus au fait du cadre légal des mesures de protection judiciaire, ainsi que d'offres plus adaptées aux personnes protégées.

L'étude met en évidence également le risque de démarchage auprès de cette population et souligne par ailleurs que la digitalisation des services financiers pourrait rendre plus difficile l'accès aux services pour une population vieillissante. L'AMF et l'ACPR appellent à une coopération entre les mandataires et les établissements financiers, afin d'anticiper et trouver des solutions suffisamment en amont. ■

FOCUS

Les détenteurs d'actions en direct vieillissent

Les actions sont détenues par les plus âgés et les plus aisés financièrement. Un constat qui s'accroît depuis 2008¹.

Depuis 2008, la population des actionnaires individuels répondant investir directement en actions vieillit. En 2008, 47% d'entre eux avaient 55 ans et plus et 32% avaient moins de 45 ans. En mars 2017, ils sont respectivement 57% et 24%.

En 2017, les détenteurs d'actions sont, plus souvent qu'en 2008, des hommes (66% contre 60%). Ils sont également plus aisés : 40% d'entre eux gagnent plus de 4 000 euros par mois (23% en 2008).

La détention directe d'actions en mars 2017

Les taux déclarés de détention d'actions (7,6% de l'ensemble de la population) sont plus élevés parmi les personnes âgées qui sont aussi les plus aisées.

Ainsi, il est de 11 à 13% chez les plus de 55 ans et de 16 à 25% chez ceux dont le revenu mensuel du foyer dépasse 4 000 euros par mois. ■

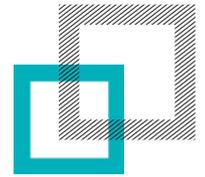
Tableau 1 : Taux de détention directe d'actions

Age	Taux	Revenu mensuel du foyer	Taux
Moins de 25 ans	3,0 %	1 300 euros et moins	2,3 %
25-34 ans	3,0 %	1 301 à 2 100 euros	4,1 %
35-44 ans	5,8 %	2 101 à 3 000 euros	6,2 %
45-54 ans	8,7 %	3 001 à 4 000 euros	9,5 %
55-64 ans	11,2 %	4 001 à 6 000 euros	15,9 %
65-74 ans	12,8 %	Plus de 6 000 euros	24,8 %
75 ans et plus	13,3 %		

Source : Kantar TNS, SoFia, mars 2017

1. Ces constats s'appuient sur l'enquête SoFia de Kantar TNS, interrogeant 12 000 Français de 15 ans et plus.

Les relations entre les mandataires judiciaires et les établissements financiers



Les personnes protégées constituent une clientèle spécifique. Comment les mandataires judiciaires jugent-ils les pratiques des banques et des compagnies d'assurance ? Quelles sont les améliorations possibles ?

Pour mieux comprendre la nature et la qualité des relations entre les mandataires judiciaires chargés de la protection des majeurs (MJPM), les personnes protégées sous tutelle ou curatelle et leurs prestataires financiers (essentiellement banques et assureurs), l'AMF et l'ACPR ont adressé un questionnaire aux mandataires des grandes associations tutélaires, puis aux grandes enseignes bancaires. Les questions portaient à la fois sur l'utilisation et la connaissance des services financiers, les relations entre clients et prestataires, les difficultés ou les bonnes pratiques identifiées, mais également sur des sujets plus précis comme le démarchage et l'assurance dépendance.

Des relations jugées satisfaisantes

Les bonnes relations mutuelles entre établissements financiers et mandataires judiciaires sont à souligner. En moyenne, le taux de satisfaction des mandataires est de 78 % pour les banques. De leur côté, les banques n'identifient pas de problème majeur dans leurs relations avec les personnes protégées ou leurs mandataires.

À de rares exceptions près, les grands établissements bancaires ont aujourd'hui une organisation, structurée généralement autour d'unités spécialisées, qui répond en grande partie aux besoins des personnes protégées et de leurs mandataires.

Cette satisfaction n'empêche pas d'identifier des voies d'amélioration. Les mandataires souhaitent ainsi, pour les personnes protégées comme pour eux-mêmes, être en relation avec un personnel dédié et formé à la réglementation complexe et se rapprochant parfois du « sur-mesure » qu'est la protection judiciaire. Ils souhaitent également l'amélioration des outils de gestion à distance leur permettant de gérer efficacement les relations bancaires pour le compte des personnes protégées.

Les établissements bancaires intègrent généralement les personnes protégées dans leur politique de gestion des comptes des particuliers, tout en prévoyant des modes opératoires adaptés aux mesures de protection. Ils peuvent accepter des aménagements à leurs procédures afin de faire prévaloir la finalité de protection des comptes. Certains établissements adaptent en partie leur tarification aux difficultés des personnes protégées, par exemple en rééditant gracieusement des codes confidentiels oubliés ou des instruments de paiement perdus.



L'ACPR et l'AMF ont inscrit la protection des publics vulnérables dans les axes prioritaires de travail de leur Pôle commun

Dans cette optique, les deux autorités ont souhaité mieux connaître la situation vécue par les personnes protégées et leurs mandataires dans leurs relations avec les établissements financiers et l'organisation des établissements pour répondre aux demandes de ce public, les éventuelles difficultés rencontrées par ceux-ci et les bonnes pratiques qui peuvent être identifiées.

La consultation des mandataires judiciaires des quatre grandes associations nationales (CNAPE, FNAT, UNAF, UNAPEI), via un questionnaire internet anonyme, a été réalisée au 4^e trimestre de 2016. 289 réponses de mandataires professionnels ont été reçues, représentant plus de 150 000 mesures sur 350 000. Les onze principaux établissements bancaires, ont été pour leur part consultés sur les principaux enseignements des réponses des mandataires, en mars 2017. ■

Des besoins spécifiques pris en compte

La plupart du temps, les personnes protégées ne sont pas intégrées dans les politiques commerciales générales des établissements. Ceux-ci ont en effet identifié leurs besoins spécifiques de simplicité, proximité, et sécurité. Ils sont sensibles également aux risques de stigmatisation de cette clientèle.

Certaines banques mettent à disposition des majeurs protégés des instruments de paiement adaptés comme des cartes de retrait sans code, des cartes de paiement et de retrait rechargeables par le mandataire.

Les améliorations souhaitées par les mandataires

Les mandataires ne trouvent pas toujours leurs interlocuteurs suffisamment au fait du cadre légal des mesures de protection judiciaire. Ils pointent également du doigt certaines pratiques :

- l'accès limité des personnes protégées aux services ;
- le défaut de respect de la confidentialité ;
- des restrictions d'usage (accès au guichet en agence, accès au retrait d'espèces...);
- le danger lié au démarchage.

Les mandataires souhaitent très majoritairement disposer d'un interlocuteur spécialisé dans les banques (81 %) et les compagnies d'assurance (77 %) et d'offres mieux adaptées aux personnes protégées (respectivement 70 % et 67%).

La question du démarchage

Le démarchage de personnes protégées est un sujet de grande vigilance de la part des mandataires : 75 % d'entre eux estiment que les personnes protégées sont directement démarchées dans le domaine du crédit, 66 % en moyenne dans celui de l'assurance, 30 % dans celui des instruments financiers régulés mais aussi 31 % dans les biens divers assortis de promesse de rendement.

Or, les établissements indiquent généralement qu'ils ne démarchent pas directement ou via leurs filiales spécialisées les personnes protégées ou leurs mandataires. Dans tous les cas, les mandataires ont le réflexe de considérer avec une grande méfiance tout produit proposé par démarchage (78 % les estiment risqués).

Les incitations commerciales de la part des banques au profit des mandataires pour la souscription de produits au nom des personnes protégées est une pratique qui, pour 9 % d'entre eux, n'aurait pas totalement disparu et qui met, le cas échéant, les mandataires en infraction au regard de la réglementation et les établissements potentiellement en situation de complicité.

Les réponses des banques

La satisfaction globale est partagée par les banques qui estiment, même si certaines difficultés existent, qu'il n'y a pas de difficultés avec les mandataires tant que leurs demandes sont compatibles avec le régime de protection et avec les obligations réglementaires des banques. D'une manière générale, les établissements déclarent identifier les clients majeurs protégés et les exclure des campagnes de démarchage. Les restrictions d'usage de certains services sont généralement reconnues par les établissements, qui estiment qu'elles peuvent parfois être justifiées. Certaines banques ont toutefois mis en œuvre des formations pour les collaborateurs des structures spécialisées dans la gestion de la relation avec les majeurs protégés ou leurs mandataires. ■

Les réponses au questionnaire concernant les banques

Les mandataires entretiennent une bonne relation avec les établissements bancaires ou leurs intermédiaires. En moyenne, 34 % d'entre eux se disent très satisfaits, 44 % assez satisfaits, 14 % peu satisfaits, 8 % pas du tout satisfaits.

82 % d'entre eux estiment que la banque a adapté ses procédures internes aux personnes protégées. 81 % répondent que la banque a mis à disposition un service d'information ou un produit spécifique.

Seuls 26 % des mandataires judiciaires estiment connaître les instruments financiers. Ils sont par ailleurs 93 % à estimer connaître l'épargne bancaire et 56 % l'assurance vie. Ils sont 6 % à répondre utiliser souvent les instruments financiers dans le cadre de leur activité (57 % pour l'épargne bancaire et 15 % pour l'assurance vie). ■

La digitalisation est-elle l'unique réponse ?

Si la situation générale actuelle est plutôt satisfaisante, cette étude a permis d'anticiper de probables difficultés dans le traitement par les établissements de leur clientèle de majeurs protégés.

L'ensemble des établissements envisage, en effet, dans un contexte global de restriction des espèces et de contraction de leur réseau bancaire, d'inscrire leurs relations avec les personnes protégées dans des processus de plus en plus fortement digitalisés.

Or, il est probable que cette seule démarche ne suffira pas à répondre aux besoins des personnes protégées, centrés sur la proximité, la facilité et la sécurité. Une part importante de ces personnes pourrait se retrouver en situation d'exclusion bancaire par impossibilité de faire usage des services associés à leur compte.

Alors que le vieillissement de la population française est croissant, la question est d'importance pour tous les acteurs du monde financier. ■

Le taux d'épargne des ménages a fléchi nettement en 2015 et 2016

Le taux d'épargne a baissé ces deux dernières années pour s'établir à 13,9%, son plus bas niveau depuis 1990.

La baisse du taux d'épargne des ménages (- 0,5 point en 2015 et - 0,4 point en 2016) est la conséquence d'une progression de leurs revenus inférieure à celle de leur consommation. En particulier, les revenus tirés du patrimoine financier ont baissé (- 6,5% pour les revenus tirés de leurs placements en assurance vie).

Le taux d'épargne financière, qui ne prend pas en compte les remboursements d'emprunt pour l'acquisition de logements neufs (en augmentation), a baissé de 5,4% à 4,6% de 2014 à 2016. ■

Source : *L'économie française - Comptes et dossiers - Insee Références, juillet 2017*

Les placements sans risque restent privilégiés

Au 1^{er} semestre de 2017, l'épargne des Français a continué d'être placée sans risque.

Les Français continuent de privilégier l'épargne liquide et garantie : sur la première moitié de l'année, ils ont maintenu l'essentiel de leur épargne sur leur compte courant ou sur un livret. Plus de 35 milliards d'euros d'épargne supplémentaire ont ainsi été conservés sous forme de liquidités.

Un seul placement non garanti se développe : l'assurance vie en unités de compte, qui a collecté quelques 8 milliards d'euros.

Parallèlement, les Français ont réduit leurs placements en assurance vie à capital garanti et ont continué à réduire, au 1^{er} trimestre 2017, leurs investissements en actions et en fonds et sicav. ■

Source : *Épargne et patrimoine des ménages, Banque de France, août 2017.*

L'assurance vie en unités de compte progresse

En 2017, en assurance vie, les versements baissent sur les fonds en euros mais augmentent sur les unités de compte.

Sur les 7 premiers mois de 2017, les versements sur les contrats d'assurance vie en général sont en baisse d'environ 5% par rapport à la même période 2016.

Mais ils sont en hausse sur les unités de compte (+18% par rapport à la même période en 2016), pour représenter 27% des versements totaux dans l'assurance vie (20% en 2016).

En tenant compte des retraits (prestations), la collecte nette sur les unités de compte a été 5 fois supérieure (10,5 milliards d'euros), de janvier à juillet 2017, à la collecte nette sur les fonds en euros (2 milliards). ■

Source : *Fédération Française de l'assurance, septembre 2017*

Seuls 35% des Français sont confiants dans leur avenir financier

La part de Français plutôt confiants en leur avenir financier a beaucoup baissé depuis 2 ans.

De 47% en 2015, la proportion de Français « confiants » est tombée à 35% en 2017, selon un sondage réalisé en début d'année. Les hommes se déclarent plus confiants que les femmes (41% contre 29%) ainsi que les 25-44 ans (38%, contre 30% pour les 45-64 ans).

La préoccupation principale des Français les plus jeunes (moins de 45 ans) est de « mettre de l'argent de côté » (50% d'entre eux). L'objectif « épargner pour la retraite » vient en 2^{ème} position. Chez les plus âgés (55 ans et plus), l'objectif « préserver son patrimoine » est privilégié (environ 50% des 55 ans et plus). ■

Source : *1000 Français interrogés en février 2017, BlackRock Global Investor Pulse, mars 2017*

La moitié des Français détient uniquement des placements garantis

52% des Français déclarent ne détenir que de l'épargne garantie, et 33% à la fois des placements garantis et des produits d'investissement.

85% des Français possèdent au moins un placement. Parmi eux, 33% détiennent également un produit d'investissement. Selon cette enquête, 16% des Français détiendraient des actions. 11% des Français déclarent ne posséder aucun placement.

45% des Français répondent avoir commencé à épargner pour leur retraite. 19% de ces épargnants pour la retraite considèrent que la solution la plus appropriée pour cela est de placer cette épargne retraite sous forme de liquidités (comptes courants) et 26% en livret d'épargne. Les actions ne sont citées comme solution la plus appropriée que par 3% de ces épargnants. ■

Source : *1000 Français interrogés en février 2017, BlackRock Global Investor Pulse, mars 2017*