



Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

10 février 2023

Commercialisation de produits financiers aux personnes âgées : publication d'un rapport de recherche académique indépendant sur la relation-client et les processus de vente

Cette étude sociologique, financée par l'Union européenne au travers de l'Instrument d'Appui Technique (IAT) et réalisée sous la direction scientifique de l'Université Paris-Dauphine et de Sciences Po Paris, en coopération avec la Direction générale de l'appui aux réformes structurelles (DG REFORM) de la Commission européenne, s'est intéressée aux relations entre les établissements financiers et leurs clients âgés. Cette recherche avait pour objectif d'observer les pratiques commerciales sur le terrain, les interactions entre l'organisation des établissements bancaires et les professionnels en contact avec les clients, et de mieux comprendre leurs impacts sur le processus de commercialisation auprès de ces populations vieillissantes.

Ce travail de recherche indépendant apporte un éclairage additionnel aux travaux de Place menés depuis 2018 dans le cadre du Pôle commun de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) sur les pratiques de commercialisation de produits financiers à destination des personnes âgées vulnérables.

À partir de février 2020, plus de 70 entretiens directs réalisés auprès de banques, compagnies d'assurance, conseillers en gestion de patrimoine indépendants, associations de consommateurs et de personnes âgées, et des observations ethnographiques, en immersion dans des agences d'un établissement dans plusieurs régions de France, ont nourri ce travail qualitatif approfondi mené par la chercheuse Clara Deville (INRAE-CESAER⁽¹⁾), sous la direction de Jeanne Lazarus (CNRS-CSO⁽²⁾) et de Sabine Rozier (Université Paris-



Dauphine/PSL-IRISSO⁽³⁾). Les chercheuses, tout comme l'AMF et l'ACPR, remercient les parties prenantes d'avoir accepté de coopérer à cette recherche avec une approche sociologique inédite.

Le rapport met en lumière les difficultés que peuvent rencontrer dans leur quotidien certains conseillers vis-à-vis de clients âgés. Le ressenti de la part du conseiller face à la perte d'autonomie du client peut générer un doute sur la capacité de celui-ci à former un consentement éclairé et le risque, entre autres, de ne pas fournir un conseil adapté ou la crainte de s'exposer à un risque de réputation, voire de contentieux. Ces travaux illustrent aussi que la détection et la prise en compte de la vulnérabilité reposent essentiellement, chez les établissements financiers, y compris au sein d'un même réseau, sur l'expérience du conseiller et peuvent être difficiles à mettre en œuvre dans certains modes d'organisation existants.

Les auteures du rapport formulent une série de recommandations, dont certaines sont proches des pistes identifiées par l'AMF et l'ACPR dans leur communication du 8 avril 2021 (par exemple, la mise en place de « référents vulnérabilité », d'une approche collégiale pour la détection de la vulnérabilité, de formations des conseillers et de contrôles internes accrus). Elles soulignent par ailleurs la nécessité de processus de commercialisation prenant en compte les spécificités des personnes âgées, par exemple par un temps d'interaction plus long et favorisant une relation client stable et continue. Elles proposent également à ce titre une adaptation des outils d'information, de communication ainsi que du recueil des exigences et des besoins prévus par les directives sur les marchés d'instruments financiers (MIF) et la distribution d'assurance (DDA), avec notamment des formulations plus claires et moins techniques.

Les préconisations formulées par les auteures pourront contribuer à nourrir les réflexions au sein des établissements pour mieux appréhender les enjeux de la commercialisation des produits financiers à destination des personnes âgées vulnérables et mettre en œuvre la vigilance renforcée nécessaire à cet égard.

Ce travail a fait l'objet d'une démarche de validation scientifique au sein des laboratoires de recherche (revue entre pairs) et a été financé par l'Union européenne via l'Instrument d'Appui Technique (IAT) de la DG Reform. Il sera publié sur le site de la Commission européenne, sur les sites des universités et dans les publications des laboratoires de recherche.



En savoir plus

- Rapport académique « Pratiques commerciales et populations vieillissantes »
- Sur le site de la Commission européenne
- Synthèse du rapport

Mots clés

COMMERCIALISATION

[1] Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement – Centre d'économie et de sociologie appliquées à l'agriculture et aux espaces ruraux.

[2] Centre national de la recherche scientifique – Centre de sociologie des organisations.

[3] Dauphine Paris Sciences et Lettres - Institut de recherche interdisciplinaire en sciences sociales.

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS



MISE EN GARDE

PROTECTION DE L'ÉPARGNE

14 janvier 2025

L'AMF et l'ACPR mettent en garde le public contre les activités de plusieurs acteurs qui proposent en France des investissements sur le Forex et sur des produits dérivés sur...



ACTUALITÉ

GESTION D'ACTIFS

13 janvier 2025

Publication de la première étude sur la performance des fonds d'actifs financiers non cotés destinés à des clients non-professionnels



RAPPORT / ÉTUDE

GESTION D'ACTIFS

13 janvier 2025

Etude de la performance des fonds d'actifs financiers non cotés commercialisés à des clients non-professionnels



Mentions légales :

Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact : Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02