

Avis du CCSF

sur la préparation du « G20 Consommateurs »

À l'occasion du Sommet du G20 de Séoul, les 11 et 12 novembre 2009, le Conseil de stabilité financière (CSF), l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et d'autres organisations internationales ont été mandatés pour travailler au renforcement de la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers.

Lors du Comité consultatif du secteur financier plénier du 8 février 2011, Madame Christine Lagarde, Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, a annoncé qu'elle souhaitait faire de la protection des consommateurs un axe de travail de la présidence française du G20.

Les ministres des finances et les gouverneurs des banques centrales des pays du G20, réunis à Paris les 18 et 19 février 2011, à l'initiative de la présidence française, ont décidé de veiller à la protection des consommateurs des services financiers en demandant au CSF et à l'OCDE de dégager des principes communs en la matière, pour le G20 Finances d'octobre 2011.

Compte-tenu de ce qui précède, et des travaux menés au sein de l'OCDE en vue de leur présentation à la réunion ministérielle du mois d'octobre 2011, le CCSF souhaite soutenir la position suivante :

Le CCSF partage les objectifs et les principes exposés ci-après qui proviennent tant des propositions de Consumers International, telles qu'elles ont été présentées lors de la réunion du Comité du 9 juin 2011, que des débats qui ont suivi cette présentation et des Avis et Recommandations que le CCSF produit depuis sa création.

1. Le Comité souligne l'importance des actions visant à consolider la confiance des consommateurs de services financiers, au niveau national et international ;
2. Le CCSF note avec satisfaction que les travaux de l'OCDE intègrent les trois piliers des relations entre les professionnels du secteur financier et leurs clientèles, à savoir : l'éducation financière, l'inclusion financière et la protection des consommateurs ;
3. Le Comité rappelle son attachement à la promotion de l'éducation budgétaire et financière qui constitue l'une des principales lignes directrices de ses travaux depuis 2004 et dont il souligne régulièrement l'importance. L'éducation financière permet en effet aux consommateurs d'acquérir des connaissances et d'accroître leur compétence dans les domaines bancaire et financier afin d'être en mesure d'analyser leurs besoins et de faire des choix appropriés. L'éducation financière est une base indispensable mais ne saurait toutefois se substituer à une réglementation protectrice des consommateurs, en particulier au regard des produits et services financiers les plus complexes ;
4. Le CCSF souligne également son attachement à l'accès du plus grand nombre aux services bancaires et financiers qui leur sont utiles ainsi qu'à une attention particulière portée aux personnes en difficulté ou fragiles financièrement ;

5. En matière de commercialisation des produits et services financiers, le CCSF soutient les principes suivant lesquels :
 - a. l'information fournie au consommateur, y compris dans la communication promotionnelle, doit être simple, claire, non trompeuse et compréhensible par ses destinataires ;
 - b. les distributeurs de produits et services financiers doivent agir dans l'intérêt des clients avec compétence, soin et diligence. Le conseil qu'ils fournissent doit tenir compte de la complexité du produit ou service, des risques qui y sont associés et des besoins et demandes du client ;
 - c. les distributeurs de produits et services financiers doivent prendre les mesures appropriées pour empêcher, le cas échéant, les conflits d'intérêt de porter atteinte aux intérêts de leurs clients, et porter à la connaissance de ces derniers les conflits d'intérêt qui ne peuvent être ni évités ni gérés.
6. Considérant que le contrôle de la commercialisation constitue un élément essentiel de la protection des consommateurs, le CCSF soutient l'instauration de superviseurs des pratiques commerciales dotés d'une mission explicite de contrôle des pratiques commerciales et des moyens nécessaires, couvrant l'ensemble des professionnels du secteur financier ;
7. Le Comité affirme son attachement à la transparence des modalités de consultation de l'ensemble des parties prenantes du secteur financier, particulièrement pour l'élaboration des règles applicables aux relations entre les établissements financiers et leur clientèle ;
8. Le CCSF insiste sur l'importance d'un dialogue effectif et pérenne entre les professionnels et les utilisateurs de services financiers. Il souligne l'intérêt à cet effet de les associer simultanément au sein d'une même instance pour favoriser l'émergence de positions consensuelles qui permettent en retour de consolider la confiance du public dans le système financier.