Paris, le 17 mai 2006

Avis sur les recommandations du rapport de M. Jacques Delmas-Marsalet relatif à la commercialisation des produits financiers, adopté par le CCSF le 16 mai 2006

Après avoir débattu du rapport de M. Jacques Delmas Marsalet, le Comité Consultatif a formulé le présent avis qui porte sur les seules recommandations ayant un impact direct sur les relations entre les établissements financiers (banques et assurances) et leurs clients. Cet avis ne préjuge pas des positions prises par ailleurs par chaque organisation membre du CCSF.

Compte tenu de sa mission transversale portant sur les questions bancaires, d'assurance et de produits financiers, le Comité a exprimé le plus vif intérêt pour ce rapport qui concerne l'ensemble des produits financiers et des réseaux de distribution de ces produits.

1) Le CCSF appuie les orientations générales du rapport en tant qu'elles contribuent à répondre :

- à un besoin accru d'information et de conseil des épargnants ;
- à la nécessité d'éviter autant que faire se peut les ventes abusives ou inadaptées (*misselling*) ;
- aux risques de distorsion de concurrence qui peuvent apparaître en matière de commercialisation tant au niveau des produits et des acteurs que des canaux de distribution ;
- aux exigences posées par le contexte juridique européen en termes de renforcement des obligations d'information et de conseil, liées à la vente de produits financiers, notamment par la directive du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers.

Assurer une information plus pertinente sur les produits

2) Le CCSF constate que les préconisations du rapport destinées à améliorer l'information, notamment précontractuelle, par l'identification des éléments essentiels nécessaires à l'épargnant pour prendre sa décision, rejoignent les travaux du Comité qui ont notamment conduit à l'élaboration de la fiche des « *questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne ou une assurance-vie, épargne, retraite* ». Cette fiche se distingue des documents précontractuels et contractuels puisqu'elle a vocation à constituer un outil à la disposition de l'épargnant, en amont de toute souscription**,** pour faciliter ses choix.

3) Dans le cas des contrats d'assurance vie, la question du support des éléments clés proposés dans le rapport et dont le Comité approuve le principe a été examinée en lien avec la mise en œuvre de la loi du 15 décembre 2005 qui a donné lieu notamment à l'arrêté du 8 mars 2006 dont il conviendra de suivre avec attention l'application.

De façon générale, la distinction à opérer au plan juridique, entre les deux types d'information — précontractuelle et contractuelle — ne devrait pas avoir pour conséquence de multiplier les supports et documents synthétiques décrivant les caractéristiques essentielles du produit souscrit, car une surabondance de documents peut nuire à la compréhension de l'épargnant.

4) Le CCSF est partagé quant à l'utilité de « scénarios-tests » élaborés pour la durée de placement recommandée et dans des hypothèses contrastées d'évolution du marché. Les professionnels ont souligné la complexité et la difficulté de mise en œuvre de tels scénarios qui ont le soutien des représentants des consommateurs.

Le Comité rappelle que les simulations qu'il a préconisées dans le cadre de sa recommandation sur le PERP de mai 2005 doivent garder un caractère purement indicatif et ne peuvent figurer que dans des documents non contractuels.

5) Le CCSF estime nécessaire que tous les frais prélevés lors de la souscription, pendant la durée de l'épargne et à l'échéance du placement, soient indiqués clairement à l'épargnant avant la signature des documents contractuels.

6) Le Comité reconnaît l'importance de la publicité sur les produits financiers, qui doit être correcte, claire et non trompeuse. Dans le cadre des travaux qu'il mène sur l'information en matière de produits financiers, le Comité approfondira les questions relatives aux meilleurs moyens de veiller à cette qualité de la publicité vis-à-vis des consommateurs, sans remettre en cause la liberté de création propre à toute publicité.

Fournir un conseil adapté.

7) Le CCSF apprécie que le rapport délimite clairement le champ de l'obligation de conseil qui ne s'applique qu'aux ventes pouvant intervenir à la suite soit, d'une sollicitation personnalisée du client par le vendeur, soit d'une demande de conseil formulée par le client. Le Comité est favorable, dans ce contexte, à la généralisation de l'obligation de conseil [1] à l'ensemble des produits d'épargne et des circuits de distribution. Il est conscient que cette obligation devra s'interpréter dans le respect des choix du client et s'inscrire dans le cadre des transpositions en cours des textes européens en la matière.

8) Le Comité est favorable à ce qu'il soit gardé trace de la prestation de conseil dans le respect des règles de protection des données privées. Il souligne toutefois les lourdeurs et les coûts inhérents à cette traçabilité, notamment en matière de développements informatiques.

Mieux responsabiliser les acteurs.

9) Le rapport insiste à juste titre sur la clarification des responsabilités respectives du producteur et du distributeur. Le CCSF souhaite que le consommateur soit informé clairement que pour toutes les questions qu'il est susceptible de poser à la suite de la souscription d'un produit financier, et notamment en cas de litige, son premier interlocuteur est le professionnel ou l'établissement qui lui a vendu le produit concerné. En outre, l'établissement distributeur devrait être tenu, lors de la souscription, d'informer son client des instances de réclamation et de médiation compétentes en cas de litige.

[1] Sous réserve des exceptions prévues par la directive sur les marchés d'instruments financiers (MIF) rappelées dans le rapport.

Former les consommateurs de produits financiers.

10) Le CCSF estime souhaitable que des actions soient entreprises ou développées pour améliorer la formation financière des consommateurs et il se déclare disposé à mener des actions communes en ce sens, comme le suggère le rapport. Le Comité prend acte avec intérêt de la création de l'Institut d'Education financière du Public à l'initiative de l'Autorité des Marchés financiers.

Améliorer le service après vente

11) Le Comité est favorable au principe général, proposé par le rapport, pour informer les investisseurs et les souscripteurs en cas de modification substantielle du produit ayant un impact pour eux. Dans l'hypothèse où les modifications proposées ne recueilleraient pas l'accord de l'épargnant concerné et sous réserve des dispositions législatives et réglementaires spécifiques à certains types de produits, une possibilité de maintien de la situation antérieure devrait pouvoir être offerte à l'épargnant sans pénalité.

Faciliter le traitement amiable des litiges.

12) Le CCSF approuve, dans leurs grandes lignes, les modalités proposées par le rapport pour le traitement amiable des litiges (service central de réclamations et médiation). En cas de désaccord persistant relatif à des produits d'épargne, il importe de prévoir un dispositif de médiation, comme les recommandations européennes encouragent à le faire.

La mise en œuvre

13) Le CCSF est favorable à ce qu'une suite soit réservée aux recommandations du rapport dans le délai le plus rapide possible. Le Comité souhaite être associé aux suites données à ce rapport.

La solution retenue pour la mise en place de certaines nouvelles règles régissant les relations des entreprises du secteur financier avec leurs clients aboutira, d'une part, à l'évolution de la réglementation en cours, y compris dans le cadre de la transposition de textes européens, et d'autre part, à l'élaboration de codes de bonne conduite. Les professionnels doivent pouvoir disposer d'un délai suffisant pour adapter leurs systèmes d'information internes et pour assurer la formation de leurs réseaux.

14) Le Comité approuve, dans son principe, la proposition visant à mieux assurer la représentation des consommateurs de produits financiers auprès des régulateurs. Le Comité se propose de réfléchir à ce sujet, dans le cadre d'un groupe ad hoc au sein du CCSF, en vue de propositions opérationnelles qu'il préparera en liaison avec les autres parties concernées.