



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## contrôle

Question écrite n° 57366

### Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la concrétisation du rapprochement entre le contrôle des banques et celui des assurances, mutuelles et institutions de prévoyance. Il lui demande de bien vouloir lui faire un point des mesures existantes en matière de protection du consommateur de services financiers.

### Texte de la réponse

La crise a provoqué un besoin de sécurité chez les consommateurs d'assurance et de produits bancaires. C'est pourquoi, le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie a confié à l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), instituée par l'ordonnance du 21 janvier 2010 portant fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance, une nouvelle mission : la protection des clientèles, et donc le contrôle des pratiques commerciales. Cette mission renforcée sera prise en charge en effectuant des contrôles sur pièces et sur place, au niveau des réseaux bancaires, d'assurance et des intermédiaires, et par une activité de veille des pratiques commerciales afin de prévenir d'éventuelles dérives. Pour relever ce défi, l'ACP s'est dotée d'une direction du contrôle des pratiques commerciales. La mission de protection de la clientèle se décline selon trois axes : des contrôles sur pièces et sur place des banques, des établissements de crédit, des organismes d'assurance et des intermédiaires qui doivent remplir loyalement leurs obligations d'information et de mise en garde de leurs clients, le contrôle porte notamment sur l'adéquation des moyens et procédures mises en oeuvre ; une veille des pratiques commerciales, notamment sur les nouveaux contrats et les campagnes publicitaires afin de prévenir d'éventuelles dérives ; et l'analyse des réclamations individuelles, principalement en tant que faisceau d'indices sur les pratiques commerciales. Parallèlement, la mise en place d'un pôle commun avec l'Autorité des marchés financiers va tout d'abord permettre de coordonner les priorités de contrôle de la commercialisation des opérations et services financiers, la veille sur l'évolution des produits et la surveillance des campagnes publicitaires afin de mieux identifier les facteurs de risques. Il va également constituer un point d'entrée commun pour recevoir les demandes des clients des établissements et organismes assujettis. Cette mission renforcée de protection de la clientèle va se concrétiser en effectuant des contrôles coordonnés au niveau des intermédiaires « multicartes » qui sont à la fois courtiers d'assurance, intermédiaires en opérations bancaires et conseillers en investissements financiers. L'ACP dispose, enfin, de la faculté d'émettre des recommandations définissant des règles de bonne pratique professionnelle ou constater l'existence de bonnes pratiques professionnelles, en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.

### Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

**Circonscription :** Lozère (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 57366

**Rubrique :** Banques et établissements financiers

**Ministère interrogé** : Économie, industrie et emploi

**Ministère attributaire** : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 18 août 2009, page 8002

**Réponse publiée le** : 5 juillet 2011, page 7257