

CODES COURTAGES - Le magazine de la CSCA

RÉGLEMENTATION 16/10/18

Réclamations écrites auprès de l'ACPR : les causes majeures

L'an dernier, près de 6 300 clients d'établissements bancaires ou d'entreprises d'assurance ont écrits à l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) pour être informés sur les démarches à effectuer ou les modalités d'application des lois. Quels sont les segments de l'assurance les plus concernés et les points récurrents ?



Hormis l'assurance vie, ce sont les assurances emprunteurs et les complémentaires santé qui mobilisent le plus les équipes de l'ACPR avec 80 % des demandes. On notera que les démarchages de distributeurs - en particulier certains travaillant avec les courtiers grossistes, est-il mentionné par l'autorité de supervision - sont mis en avant en raison d'une « altération ou d'une absence de consentement » dans des cas déterminés. Des emprunteurs ont aussi exprimé des difficultés à choisir librement leur organisme assureur, difficultés rencontrées avant l'entrée en vigueur de l'amendement Bourquin et prenant la forme de délais allongés pour obtenir une réponse de l'établissement prêteur suite à une demande de délégation d'assurance, d'un nombre excessif de documents exigés par la banque, etc.

Concernant l'assurance vie, les délais pour répondre aux demandes des adhérents comme des bénéficiaires, notamment pour le paiement de prestations, représentent un motif récurrent de sollicitation de l'ACPR. Il arrive également que la procédure ou les délais pour transférer un contrat retraite vers une assurance vie ne soient pas appliqués comme il se doit, que les produits ne conviennent pas aux titulaires des contrats suite à un devoir de conseil insuffisant ou que ces contrats engagent des personnes en situation de vulnérabilité (physique ou économique), sans

répondre à leurs besoins.

Pour ce qui est des assurances dommages, les problèmes auxquels se heurtent les clients relèvent en premier lieu d'un refus, partiel ou total, d'indemnisation et ce constat est aussi valable pour l'assurance des téléphones portables et des tablettes. L'ACPR en profite pour rappeler qu'« en matière de souscription, une attention particulière doit être apportée à la qualité de l'information précontractuelle et aux modalités de recueil du consentement des prospects, en particulier lors de la commercialisation de garanties accessoires à des biens ou services ». Des questions ont aussi été posées à l'autorité de supervision à propos de l'assurance construction, suite au retrait ou à la faillite de plusieurs acteurs opérant en libre prestations de services (LPS) sur le marché ces derniers temps.

En outre, l'ACPR a constaté une méconnaissance du fonctionnement des plans d'épargne logement par la clientèle, comme de la possibilité et de la manière de transférer cet outil d'épargne d'un établissement à un autre.

L'ACPR note que nombreux sont les clients qui doivent faire face à des réponses de faible qualité ou n'obtiennent pas de réaction du professionnel sollicité lorsqu'ils se tournent vers lui. L'autorité alerte aussi sur les cas de fraude signalés dans le domaine de l'épargne qui tendent à se renforcer et se concrétisent par de faux placements, le dépôt de sommes d'argent à l'étranger,....

Ces cas d'espèces servent à orienter les équipes du contrôle des pratiques commerciales dans le choix des professionnels avec qui entrer en dialogue. Dans un premier temps, l'ACPR cherche à déterminer d'où viennent les difficultés exprimées par la clientèle.

Geneviève Allaire

