

LESCAHIERSDEL'EIFR

SEMINAIRE

**Fintechs et régulation :
enjeux pour des champions ?**

ATELIER

**Gestion des réclamations et médiation :
des procédures renforcées**

MATINALE EFRAG

**Normes comptables européennes :
l'EFRAG après le rapport Maystadt,
nouvelle feuille de route**

MATINALE FGDR

**Garantie des dépôts :
Convergence en Union européenne ?**

MATINALE RECHERCHE

**How Internal Models contribute
to the risk control's quality?**

MATINALE ACPR

**Bâle III et Solvabilité 2 :
des similitudes mais aussi
de profondes différences**



DEVELOPPER & PROMOUVOIR

UNE « SMART REGULATION »

à travers l'échange entre régulateurs et régulés

Sommaire

3 EDITO

TECHNOLOGIE

5 **Fintechs et régulation** : enjeux pour des champions

MODELES ET STANDARDS

10 How **Internal Models** contribute to the risk control's quality?

14 **Normes comptables européennes** : l'EFRAG après le rapport Maystadt, nouvelle feuille de route avec Jean-Paul Gauzès

GOVERNANCE DU PRUDENTIEL ET DE LA RESOLUTION

18 **Garantie des dépôts** : Convergence en Union européenne ? avec Thierry Dissaux

23 **Bâle III et Solvabilité 2** : des similitudes mais aussi de profondes différences avec Bernard Delas

SERVICE RECLAMATION CLIENTS, QUOI DE NEUF DANS LES EQUIPES ?

27 **Gestion des réclamations et médiation** : des procédures renforcées

BREXIT, TRUMP & élections françaises : évènements non neutres pour la régulation financière, dans un contexte où pour la première fois l'Europe a tenu tête à Bâle, face à un « Bâle 4 » non compatible avec notre modèle de financement !

L'EIFR continue son chemin pour faire de la culture de la régulation en France un élément majeur de nos atouts compétitifs. Cet aspect a été débattu lors de la matinale du 25 Avril autour de la **publication du CPF sur l'Ecole française de la finance**.

Ce cahier rend compte d'évènements majeurs : **Fintech et régulation, le nouvel EFRAG, convergence des fonds de garantie, les leçons à tirer de Bâle 3 et Solvency 2**.

Les semaines qui viennent vont permettre de partager des travaux cruciaux pour vos collaborateurs, en particulier à travers **les rapports du Haut Comité Juridique de la Place Financière de Paris** sur les conséquences du Brexit sur infrastructures de marché, sur les contrat financiers...mais aussi sur **le reporting intégré**...qui peut devenir un atout de la France...

N'hésitez pas à partager cette information pour positiver la régulation auprès du plus grand nombre possible de collaborateurs...



**Edouard-François
de Lencquesaing**

Président de l'EIFR



Fintechs et régulation : enjeux pour des champions ?

L'irruption massive des technologies numériques bouscule nos industries et en particulier le monde de la finance. L'agilité des start-up est un atout et une force face aux contraintes des systèmes existants. La régulation n'a pas vocation à être « agile » mais à fixer des règles du jeu principalement pour les services « installés » qui peuvent présenter des risques significatifs. Or, au niveau de l'écosystème financier, il y a nécessité à promouvoir les conditions d'une innovation positive afin de continuer à améliorer les produits et services pour les clients et pour « rester dans la course ».

Le double face à face entre Fintech et régulation et Fintech et acteurs existants est un défi majeur. Là comme ailleurs le défi concerne la création de nouvelles masses critiques pour que ces acteurs contribuent à l'émergence de « champions » et la gestion des ruptures qui s'annoncent.

Trois conditions sont nécessaires : une régulation compatible avec la courbe d'apprentissage de telles entreprises – tout en assurant une sécurité optimale et des conditions compétitives raisonnables – un financement approprié qui commence à se mettre en place en France, et un dialogue actif ou sponsorship entre les « grands et les petits » pour à la fois accélérer la courbe de masse critique et pour mieux instiller dans l'ensemble de l'écosystème la culture d'innovation.

Les régulateurs (AMF, ACPR...) s'organisent donc pour faire face à cette nécessité en créant des guichets spécialisés sans pour autant aller dans la direction de la « Sandbox » du FCA en Grande-Bretagne. La régulation (cf. le rapport sur le Call For Evidence en nov. 2016) commence à intégrer un concept de proportionnalité. Les institutions financières structurent des ponts et des coopérations pour accompagner cette nouvelle réalité et enfin les Fintechs elles-mêmes s'organisent pour définir les conditions de développement optimales, c'est le cas de la création en 2015 de France Fintech.

“

La France serait, selon plusieurs dirigeants de grandes entreprises étrangères, le pays rêvé de l'ubérisation :

Coût d'acquisition des nouveaux clients très élevés dans la finance (de 200€ à 1000€), fin de la confiance absolue des consommateurs envers les acteurs traditionnels, etc. Cela en fait le marché de « toutes les convoitises ».

Alain Clot

”

Philippe Berna Pour une stratégie de l'innovation

Philippe Berna, qui a débuté sa carrière dans l'industrie avant de créer sa première entreprise en 1991, se présente comme un entrepreneur avant tout. Pour lui, une des difficultés pour les start-up consiste à combiner dans le temps les différents dispositifs de financement. Il est président d'honneur du Comité Richelieu, l'association des entreprises d'innovation et de croissance, un lieu de partage et une force de propositions, notamment dans les domaines de la fiscalité, des commandes publiques ou du corporate venture. Le mot d'ordre du Comité Richelieu : que les jeunes pousses de l'innovation ne soient pas traitées comme des grands groupes.

En 2014 a été créée une mission innovation auprès du Médiateur des entreprises, dont les services, confidentiels et gratuits, répondent à deux objectifs : la réparation à court terme (pour éviter un contentieux judiciaire) et l'amélioration, dans la durée, des relations entre les clients et les fournisseurs.

La mission innovation travaille dans ces directions : mise en œuvre de conventions de partenariat avec les acteurs de l'innovation publics et privés (financement de l'innovation) ; amélioration des mécanismes de transfert entre la recherche publique et les entreprises de l'innovation ; amélioration de la protection de la propriété intellectuelle et industrielle dans les relations contractuelles ; amélioration de la compréhension et de l'utilisation du crédit impôt recherche et du crédit impôt innovation ; amélioration et sécurisation de l'accès au financement.

Pierre Bienvenu L'approche de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolu- tion (ACPR) à l'égard des fin- techs

L'ACPR s'est adaptée à la montée en puissance des fintechs. Le phénomène est mondial, d'où des enjeux de concurrence. En France, le nombre de porteurs de projet est croissant. En Europe, le phénomène coïncide avec l'ouverture de « fenêtres réglementaires », notamment la directive sur les services de paiement.

Il existe donc, en France, un besoin d'accompagnement des fintechs (il ne peut en aucun cas s'agir de conseil). Pour satisfaire ce besoin, un pôle « fintechs » a été créé en juin 2016, dont la priorité est la

rapidité d'exécution ; il compte quatre personnes aujourd'hui. Ce pôle est doublé d'un réseau interne à l'ACPR et à la Banque de France - qui vient de nommer un chief digital officer - et d'un forum fintechs, un cadre d'échanges informel qui regroupe les représentants de l'écosystème et dont les principaux sujets sont la proportionnalité, l'usage des données et l'identification du client. Par ailleurs, la coordination dans ce domaine a été renforcée avec l'Autorité des marchés financiers.

Quelle est l'approche en matière de réglementation, dont l'ACPR estime qu'elle constitue « un élément essentiel de l'écosystème » (facteur de confiance et de réputation) ? Il s'agit de trouver un juste équilibre entre les avantages (prix et coûts réduits pour les consommateurs et les acteurs financiers...) et les risques (blanchiment de capitaux, risques opérationnels, risque de fragmentation de la réglementation post-crise – Bâle III, Solva-

bilité II...). L'ACPR veille à appliquer le principe de proportionnalité, en adaptant ses exigences aux risques. Ce principe est beaucoup plus présent dans la supervision en France qu'on ne le croit habituellement. Il convient par ailleurs de trouver, à tout moment, un équilibre raisonnable entre la stabilité réglementaire et la nécessaire adaptation des règles – qui sont très, peut-être trop, granulaires - aux innovations. En un mot, l'ACPR se veut « agile ».

Les suggestions aux porteurs de projet : intégrer la dimension réglementaire le plus tôt possible ; déterminer le régime réglementaire le plus adapté.

Alain Clot

Où en est la fintech en France ?

Le pays a d'abord été un pionnier de l'innovation financière, avant de prendre du retard, notamment en raison d'un sous-financement et de l'absence d'un écosystème (volonté d'acteurs de natures différentes de faire corps). On assiste en ce moment à un rattrapage accéléré, fruit de la combinaison d'un regain d'intérêt pour l'entreprenariat et d'un coup de pouce réglementaire (notamment en ce qui concerne la propriété des données, rendue aux consommateurs).

Ce rattrapage s'opère sur fond de concurrence exacerbée en Europe, y compris de la part des superviseurs dans la façon d'acclimater localement les règles européennes (et alors que la délocalisation d'une fintech est assez aisée). En France, la supervision a fait des progrès sensibles, notamment avec des délais d'agrément fortement réduits et la collaboration entre l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers.

Le temps s'accélère pour l'industrie de la fintech, politiquement et techniquement. Le Brexit constitue une occasion en or pour la France : la vie au Royaume-Uni est très chère, le capital-risque s'est sensiblement développé en France, qui dispose par ailleurs d'un vivier de spécialistes de réputation mondiale en matière de traitement des données et d'intelligence artificielle. Après une première vague de la fintech, caractérisée par la découverte d'usages nouveaux mais par un niveau d'innovation technique relativement faible, on assiste à la création d'une seconde vague, marquée par des avancées techniques spectaculaires (dont la blockchain), par des alliances entre acteurs de natures différentes et par la consolidation du secteur.

A signaler : la France serait, selon plusieurs dirigeants de grandes entreprises étrangères, le pays rêvé de l'ubérisation : coût d'acquisition des nouveaux clients très élevés dans la finance (de 200€ à 1000€), fin de la confiance absolue des consommateurs envers les acteurs traditionnels, etc. Cela en fait le marché de « toutes les convoitises ».

Dominique Chesneau

Le financement de l'économie évolue en France : il existe des marges de progression pour un financement non bancaire des PME et ETI, si l'on considère que l'écart à la moyenne européenne (taux de désintermédiation) sera comblé. Mais le risque d'un décrochage existe cependant.

Dans le domaine des fintech, on constate une divergence des autorités de contrôle aux Etats-Unis, au Royaume-Uni et en France. Le superviseur français adopte une approche ex-ante, avec le



A propos de la France : il est regrettable que l'attitude à l'égard des projets novateurs se traduise souvent par la formule « Ça ne marchera pas ».

Damien Guermontprez



risque d'être toujours distancé par l'innovation. Par ailleurs, les start-up françaises n'ont pas les moyens de recruter des spécialistes de la conformité dans les différents domaines supervisés et, par ailleurs, peuvent être amenées à modifier leur business model au cours de leur développement (les questions relevant de la surveillance s'en trouvent alors modifiées).

Il serait opportun de favoriser l'émergence de structures capables d'assister les fintechs dans leurs fonctions supports, y compris en matière réglementaire. Des cabinets de conseil de premier plan s'intéressent à cette option. Par ailleurs, il est souhaitable de s'assurer que l'arbitrage réglementaire sera difficile, particulièrement au moment où le Royaume-Uni s'apprête à se lancer dans une surenchère fiscale.

Damien Guermontprez **Les recettes du succès**

La clé du succès consiste à trouver « l'océan bleu », un marché non exploré jusque-là. Lemonway (6 millions d'euros de chiffre d'affaires, 2,4 millions de comptes, 200 000 euros de bénéfice) s'est engouffré dans le marché des wallets (portefeuilles électroniques), délaissé par les acteurs traditionnels en raison, notamment, des recherches en KYC (know your customer). Dans ce domaine où interviennent des géants (Apple Pay, Alipay...), l'unité de compte est le million : la collecte pour compte de tiers nécessite, pour être rentable, de traiter d'énormes volumes.

Dans l'univers des fintechs, il faut se concentrer sur un métier unique et être le numéro un (the winner takes all). Par ailleurs, il faudrait ne pas céder à la tentation de la complexité, qui est un trait français.

Les fondateurs de Stripe, une société de paiement électronique de six ans déjà valorisée à près de 10 milliards de dollars, ont ciblé leurs seuls e-commerçants. Une des difficultés pour les jeunes fintechs consiste à se faire connaître sans moyens financiers ; l'utilisation de la réputation des partenaires est une des modalités.

Il faut prendre le dark net au sérieux : c'est un monde parallèle au net légal, mais très proche (Lemonway vient d'embaucher un hacker afin de mieux connaître cet univers et de s'en préserver).

Par son activité, Lemonway agit comme une tour de contrôle en matière de lutte contre le blanchiment d'argent pour de nombreux acteurs du digital : les sites de crowdfunding (Lemonway a une part de marché de 80 % en France), le financement de petits projets (humanitaires...), la banque à distance, les cagnottes, les listes de mariage.

A propos de l'Europe : « Nous avons perdu la bataille des cartes bancaires, tâchons de gagner celle des wallets ».

A propos de la France : il est regrettable que l'attitude à l'égard des projets novateurs se traduise souvent par la formule « Ça ne marchera pas ».

Laurent Herbillon

BNP Paribas ou l'expérience d'une coopération entre banque et fintechs

Une banque comme BNP Paribas, qui vise, par la coopération avec les fintechs, à réinventer ses métiers, estime que l'innovation est plus facile à appréhender si elle vient de l'extérieur.

La démarche : sourcer (faire du repérage dans la Silicon Valley, en Israël...), sélectionner, tester, lancer sur le marché. L'objectif, à présent, consiste à donner davantage d'efficacité à ce processus. Pour renforcer cette efficacité, la banque a par exemple créé une plate-forme facilitant la rencontre avec les fintechs (« une sorte de Meetic de la fintech »), noue des partenariats avec des incubateurs et des fonds d'investissement, et communique clairement avec les sociétés cibles, au travers de documents simples où sont notamment mentionnés ce que la banque pourra, ou ne pourra pas faire, en faveur des fintechs avec lesquelles elle est susceptible de s'associer.

Les suggestions aux porteurs de projet : intégrer la dimension réglementaire le plus tôt possible ; déterminer le régime réglementaire le plus adapté.

Vincent Marty

Paycar se présente comme une alternative au chèque de banque pour le marché de la voiture d'occasion, qui concerne un Français sur six chaque année.

Paycar a croisé la route de BNP Paribas au travers de L'Atelier, la cellule de veille technologique de la banque, d'abord sans illusion (pour les locaux mis à disposition). Mais grâce au soutien actif des « parrains » (provenant des trois structures de la banque qui ont investi dans la fintech), L'Atelier s'est comporté comme un « vrai accélérateur ». Le service de Paycar sera proposé aux clients des agences BNP Paribas.

Levée de fonds : « un parcours stressant et difficile », même si les investisseurs intéressés sont nombreux.

Six mois, ce n'est rien pour un grand groupe, mais c'est le « bout du monde » pour une start-up.

Cécile Wendling

Les questions que se pose Axa à propos des nouvelles technologies : la technique est-elle au service de l'humain ? les utiliser pour toucher de nouveaux clients, qui ne pouvaient jusque-là pas prétendre à l'assurance ; les conseils ne doivent pas se transformer en leçons de morale paternalistes.

Axa s'adapte au nouvel environnement et à l'émergence des fintechs et assurtechs avec les Axa Labs, la création d'une direction de l'innovation, des partenariats (avec Blablacar par exemple), un concours interne d'innovation (les produits des lauréats sont développés jusqu'à la mise sur le marché), de la formation.

Axa ne peut pas tout faire tout seul. La compagnie d'assurance doit rester concentrée sur le client, sans que ce mot d'ordre ne se limite à de la pure communication.

Hubert de Vauplane

Les fintechs ne doivent pas être importunées par des questions réglementaires avant que leurs produits ne parviennent au stade de la mise sur le marché (il reste à trouver le bon équilibre entre réglementer trop tôt et trop tard). Pour elles, l'agrément de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou de l'Autorité des marchés financiers n'est qu'un début : c'est à partir de ce moment qu'elles doivent se confronter au casse-tête des règles sur la consommation et sur les données. Il convient par exemple de se prémunir des actions de groupe.

Le KYC (know your customer) constitue une tâche très lourde pour les fintechs, qui ne sont pas outillées pour cela. Dans ce domaine, le rôle (sous forme de conseils) que peuvent avoir les prêteurs ou les partenaires des start-up est important.

Les listes de due diligences généralement utilisées avec les fintechs ne sont pas adaptées.

L'Union européenne a pris conscience de l'émergence du digital et adopte dans ce domaine une approche transversale bienvenue, de préférence à une approche métier par métier. tions de groupe.

Le KYC (know your customer) constitue une tâche très lourde pour les fintechs, qui ne sont pas outillées pour cela. Dans ce domaine, le rôle (sous forme de conseils) que peuvent avoir les prêteurs ou les partenaires des start-up est important.

Les listes de due diligences généralement utilisées avec les fintechs ne sont pas adaptées.

L'Union européenne a pris conscience de l'émergence du digital et adopte dans ce domaine une approche transversale bienvenue, de préférence à une approche métier par métier.

How Internal Models contribute to the risk control's quality?

Admittedly, banking internal models are tools of measurement rather than of comparison. As such, they are, of course, perfectible and the learning curve since these years of implementation are a valuable asset for the financial industry and for risk monitoring. But above all, these tools that fathom in the heart of risks and their diversity are very powerful as a method of appropriating risks by operational teams and controllers. This often forgotten impact is to be highlighted at a time when standard models could be imposed by substituting statistical analysis for the analysis of risks themselves. The aim of this morning meeting is to share two visions: an academic one with Dominique Guégan who will explain her methodology for applying Value at Risk to risk management and a more operational one with Bertrand Hassani who will explain his own strategy and the models he uses. Finally, discussion will end with the opportunities to contribute to a better quality of the risk controls enabled by the Basel 4 proposals.

Dominique Guégan,
Emeritus Professor
at the University
Paris1 Panthéon-
Sorbonne

Bertrand Hassani,
Research and in-
novation, Banque
Santander

In recent papers we have discussed the importance of the choice of the distributions in measuring the risks (Guégan and Hassani (2016)), and the impact of the notion of sub-additivity, which interested many researchers in the past 20 years (Guégan and Hassani (2015a), Guégan and Hassani (2015b) and Bensoussan et al. (2015)), complying with regulatory requirements (BCBS (2011a), BCBS (2011b), BCBS (2013), EBA (2014a)). Considering that the classical approach in terms of risk measure are insufficient to correctly control the

risks inside the institution, we open the debate proposing new routes for measuring the risks: the spectral approach, the spectrum representation of a risk measure (i.e. the value of the risk measure for each and every percentile of a given distribution), and also the spatial approach.

We argue that approaches proposed by the regulator focusing on the use of : specific distributions to characterise the risks, specific risk measures, specific associated confidence level, and these strategies

independently from each other, engender a bias (positive or negative) in the assessment of the risks, and consequently a distortion in both the corresponding capital requirements and the management decision taken since the problem of the measurement is not dealt with in its entirety, and as such we question the motivation of the regulator.

We point specific questions: Is the choice of a particular risk measure ensuring conservativeness? When moving from a VaRp to sub-additive risk measures such as the ES_p, for which distributions is the sub-additivity property fulfilled given that we consider several risk factors? Given that each risk type is modelled based on different distributions and using different p-s, how can the sub-additivity criterion be fulfilled? Is that really important in practice? Should we combine risk measures? Should we focus on ranges of risk values rather than unique value? These different points are linked to the choice of a particular distribution, to the choice of the confidence level p and to the risk measure itself.

The regulatory documents state with respect to market risk - since 1995 (BCBS for instance) that "the VaR risk measure is inadequate for measuring the risks because it does not take into account the extreme events" and also "one of the problems of recognising banks" value-at-risk measures as an appropriate capital charge is that the assessments are based on historical data and that, even under a 99% confidence interval, extreme market conditions are excluded". To confirm this fact, in the Consultative Document concerning the Fundamental review of the trading book (BCBS (2013)), the Basel Committee proposes "to move from Value-at-Risk (VaR) to Expected Shortfall (ES) as a number of weaknesses have been identified using VaR for determining regulatory capi-

tal requirements, including its inability to capture tail risk". The Committee has agreed "to use a 97.5th ES for the internal models-based approach and to use it to calibrate capital requirements under the revised market risk standardised approach". We may argue that this modification has been decided with the Gaussian distribution in mind as the values of the 97.5th ES and the 99th VaR are very close to each other.

In these documents the regulator states that the choice of the VaR as a risk measure does not take into account extreme values. This statement is not correct as the choice of the VaR is not the issue; it is the choice of the underlying distribution with which the associated quantile is evaluated that determines if the extreme events are captured or not. This point actually implies a second question about what an extreme event is and answering it would suppose a complete information set. Then in 2013, it seems that the regulator thought that the use of the ES instead of the VaR would be more effective to capture the most relevant information to measure the risks. This is not necessarily true as once again, it depends on the choice of the distributions used for the computation of this ES. Nevertheless, we know that this last measure is more interesting than the VaR when considering the same distribution because it provides better information concerning the amplitude of the risk, but if the fitted distribution is inappropriate the problem of capturing extreme events remains the same. Besides, the choice of the level of confidence, for instance 97.5 is also arbitrary (this point will be illustrated in the next section). Indeed, why did the regulator move from 99% (in 1995) to 97.5 % (in 2013)? - Why did they not suggest 95% or another value p?

Another point is considered by regu-

lators for modelling operational risk (EBA (2014b)). Indeed, they consider that a "risk measure means a single statistic extracted from the aggregated loss distribution at the desired confidence level, such as Value-at-Risk (VaR), or shortfall measures (e.g. Expected Shortfall, Median Shortfall)". This definition is particularly, reductive, limiting and dangerous. How can the risk measures computed for different factors with different levels be aggregated? If we use the ES measure, it loses its sub-additivity property in that latter case. Thus, other approaches could be more robust and realistic, for instance the use of spectral measure, or a spectrum of the previous risk measures. Our recommendations are the following:

We have analysed several guidelines issued by the EBA and the Basel Committee, we pointed out the fact that the regulators impose specific distributions, risk measures and confidence levels to analyse the risk factors in order to evaluate capital requirements of financial institutions. It appears that their approach is non holistic and their analysis of the risks relies on a disconnection between the components outlined in the previous sentence, i.e. the tools necessary to assess the risks.

We show that risk measurement in financial institutions depends intrinsically on how the tools are chosen, i.e. the distribution, the combinations of these distributions, the type of risk measure and the level of confidence. Therefore, the existence of a risk measure as discussed in the regulation is questionable, as for example modifying the level of confidence by a few percent would result in completely different interpretations. The regulators fail to propose an appropriate approach to measure these risks in financial institutions as soon as they do not take into account the problem of risk modelling

in its globality.

Regulators are far too prescriptive and their choices questionable:

- Imposing distributions does not really make sense whatever the risks to be modelled as these may change quite quickly. We may wonder where these a priori are coming from (Guégan and Hassani (2013b)).
- The regulation reflects some misunderstanding regarding distribution properties (probabilistic approach) and of the particular properties surrounding their fittings (statistical approach) (Guégan et al. (2011)).
- The levels of confidence p seem rather arbitrary. They neither take into account the flexibility of risk measures nor the impact of the underlying distribution, misleading risk managers.

While these fundamental problems are not addressed, others are completely ignored such as the concept of spectral analysis, spectrum or distortion risk measures (Guégan and Hassani (2015a), Hassani and Yang (2016)). Despite the cosmetic changes included in Basel II and III, the propositions do not enable a better risk management, and the response of banks to regulatory points is not appropriate as they do not correspond to the reality. It is therefore not surprising that capital calculations and stress testing are still unclear, and that these are not able to capture asymmetric shocks corresponding to extreme incidents.

We came up to the conclusion that the debate related to the selection of a risk measure over another is not really relevant, and considering issues raised in the previous sections our main recommendation would be to leave as much flexibility as possible to the modellers to build the most appropriate models for risk

management purposes initially and then extend with conservative buffers for capital purposes (Guégan et al. (2016c), Guégan et al. (2016a) and Guégan et al. (2016b)).

The objective would be to suggest that good risk management would mechanically limit the exposures and the losses and therefore ultimately reduce the regulatory capital burden. Models should only be a reflection of the underlying risk framework and not a tool to justify a reduced capital charge. We would like to see the supervisory face of the authorities more and their regulatory face less; in other words we would like them to stop focusing so much on a bank's risk measurement comparability and more on financial institutions risk understanding. It would probably be wise if both regulators and risk managers worked together (e.g., academic formation open to both corpus, regular workshops, etc., (Guégan (2009))) rather than as opponents, in order to reach their objective of stability of the financial system first and profitability second.

Finally, we believe that the implementation of combinations of risk measures such as the spectral risk measures, spatial VaR, risk measure spectrum or the distortion of the risk measure may help addressing the limitations, the inefficiencies or blind spots of the more traditional risk measures for instance the VaR or the ES. Indeed, the combinations help capturing a more diffuse risk, and not a specific value in a spot, providing a better representation of the exposure, incorporating the uncertainty related to the selection of the distribution used to assess the risks and the fittings. Furthermore, they allow capturing the multi-modality of some distributions. Besides, the combination also smooths the risk measurement reducing the volatility of these over time. Consequently,

we would suggest financial institutions to start implementing the methodology to measure their risk more accurately, and regulators to start considering them for regulatory capital calculations. As presented in the previous section, it is really important to understand that capturing the exposure more accurately does not necessarily lead to larger regulatory capital, but mechanically to better risk management .

Dominique Guégan

Prof. Dominique Guégan is Emeritus Professor at the University Paris1 Panthéon-Sorbonne. Her domains of expertise are : Risk measures in finance – Financial Regulation - Deterministic dynamical systems- Nonlinear time series - Non-parametric statistics – Contagion and Systemic risks – Extreme value theory – Fintech technology. She belongs to the LaBex “Financial Regulation”, through the Finance team of the University Paris 1 – CES and she is affiliated to the Financial Engineering Department inside NYU (New York, USA) and to the IPAG Business School (Paris and Nice, France). She has supervised 37 PhD and published 10 books, 110 academic papers and 30 chapters. She also participates to several international projects supported by Governments or supranational bodies, and she is regularly invited in the most well known universities in Europe, USA, Australia and Asia..

Bertrand Hassani

Dr. Bertrand Hassani is a risk measurement and management specialist. He is currently the Global Head of Research and Innovations (Grupo Santander) for the risk division. In this role, Bertrand aims at developing novel approaches to measure risk (financial and non-financial) and integrating them in the decision making process of the bank (business orientated convoluted risk management), relying on methodologies coming from the field of data science. He is an active associate researcher at Paris 1 Pantheon-Sorbonne University. He wrote several articles, chapters and a book dealing with Risk Measures, Risk Modelling, and Risk Management.

Normes comptables européennes : l'EFRAG après le rapport Maystadt, nouvelle feuille de route

Le 29 novembre 2013, l'EFRAG a ouvert la voie à une mise en œuvre rapide de la réforme Maystadt. Le rapport Maystadt ayant été rendu public en novembre et ayant reçu le soutien unanime du Conseil ECOFIN pour la réforme de l'EFRAG, l'EFRAG est prêt à procéder à la mise en œuvre des changements nécessaires dans sa propre gouvernance le plus rapidement possible. Les changements vont commencer avec l'élargissement de l'Assemblée générale de l'EFRAG en incluant les Mécanismes Nationaux de Financement et en accueillant d'autres organisations européennes, en particulier des organisations européennes représentant les investisseurs. Ce changement est une réponse positive à la demande antérieure des Mécanismes Nationaux de Financement, plus particulièrement ceux établis en France, en Allemagne, en Italie et au Royaume-Uni, qui devrait permettre une meilleure appropriation de l'EFRAG et une plus grande responsabilité au sein de l'EFRAG.

Jean-Paul GAUZES,
président de
l'EFRAG (European
Financial Reporting
Advisory Group)

La comptabilité est au cœur des questions sociétales et économiques. La bonne organisation de la comptabilité permet de créer de la prévisibilité. La comptabilité est-elle une donnée universelle ou chaque communauté doit-elle s'y intéresser à travers plusieurs prismes ? Tous les modèles économiques doivent-ils être uniformes sur la planète ou faut-il que les rè-

gles puissent s'adapter à chaque système ? Il peut y avoir des chocs entre les différentes conceptions de la comptabilité. Mais la liberté est source de solution concernant le risque systémique. Un choc pourrait se produire entre Bâle 4 et IFRS 9 qui pourrait créer des séismes plus importants que IFRS 4 seul.

Les États-Unis exerce un « contrôle politique » des normes comptables tout en harmonisant leurs normes comptables avec l'international. Les États-Unis ont donc décidé que IFRS 9 devrait s'appliquer en 2020 - plus tard que nous. Nous avons besoin d'une réflexion politique européenne sur l'incorporation des normes comptables et une revalorisation du rôle de l'EFRAG comme pôle d'expertise pour pouvoir éclairer la Commission européenne et le Parlement européen. Jean Paul Gauzès n'est ni expert-comptable, ni un spécialiste des normes internationales. Le rôle du président de l'EFRAG, tel que l'a conçu Philippe Maystadt, est celui d'un lien entre les parties prenantes et les institutions. Les IFRS le groupe a adopté en 2002 pour les sociétés faisant appel public à l'épargne, normes comptables internationales, élaborées par l'IASB. On voulait ainsi parler un langage comptable commun à l'Europe. Les différences entre les États membres empêchaient de se mettre d'accord sur des normes communes à l'Union Européenne. A défaut d'avoir trouvé un consensus sur une norme commune, on est allés vers cette organisme d'initiative privée qui crédite des normes.

L'Europe a accepté de rentrer dans ce dispositif, et lui a transféré une part de sa souveraineté comptable pour certaines sociétés et sous réserve que les institutions européennes homologuent des normes élaborées par l'IASB. L'objectif de la réglementation est d'utiliser des normes comptables internationales afin d'harmoniser l'information financière tenue par les sociétés et assurer un haut degré de transparence et de comparabilité des états financiers et parvenir à un fonctionnement efficace du marché des capitaux et du marché intérieur. L'idée sous-ja-

cente était de faire en sorte que les entreprises européennes puissent être en compétition équitable pour se procurer des ressources sur les marchés grâce à une information financière de qualité.

L'EFRAG qui en français veut dire « Groupement supplétif pour l'information financière en Europe » - mais qui est connu sous son acronyme anglais - a été créé en 2001, à la même période que lorsque la Commission conseillait les États membres sur l'ARC (Accounting Regulatory Committee).

A l'origine, la constitution de l'EFRAG provenait d'une initiative privée d'un certain nombre d'organisations professionnelles - notamment la Fédération des Experts Comptables européen. L'EFRAG était perçue comme un défenseur de corporatisme. Cette image perdue. Il y avait donc une certaine méfiance, notamment de la part du Parlement européen.

En mars 2013, Michel Barnier - Commissaire européen chargé du Marché intérieur et des Services - a nommé Philippe Maystadt, ancien ministre belge et président de la Banque européenne d'investissement de 2000 à 2011, au poste de conseiller spécial pour les IFRS, avec la mission d'examiner les moyens de renforcer la contribution de l'Union européenne aux normes IFRS et d'améliorer la gouvernance des organes européens qui participent à leur élaboration. Philippe Maystadt a finalisé son rapport en octobre 2013, qu'il a intitulé « Les IFRS devraient-elles être plus européennes ? Renforcer la contribution de l'UE dans la normalisation comptable internationale ». Comme prévu, ses recommandations, élaborées à la suite d'une série d'entretiens et de consultations, ont été remises à Michel Barnier et aux ministres des Finances lors du Conseil ECOFIN du

15 novembre 2013.

Dans ce rapport, Philippe Maystadt recommande la réorganisation de l'EFRAG afin d'accroître sa légitimité et sa représentativité, en vue de renforcer l'influence de l'Union européenne dans la normalisation internationale. Voici un extrait de ses déclarations :

« La crise financière a fait prendre conscience à un grand nombre d'acteurs économiques et de responsables politiques de l'impact potentiel des normes comptables sur les performances affichées des entreprises et sur l'économie dans son ensemble. J'ai constaté que l'objectif d'un référentiel comptable international unique - à savoir les normes IFRS - était largement confirmé. Cependant, l'influence de l'Union européenne dans la normalisation internationale comptable est réduite car elle avance en ordre dispersé. Je recommande de créer une structure capable de donner une analyse stratégique de l'incidence économique des normes et de mieux coordonner les positions européennes en la matière »

Après avoir fait ce constat, Philippe Maystadt a examiné trois hypothèses :

1. Une réorganisation de l'EFRAG
2. Le transfert de cette compétence à L'ESMA
3. La création d'une agence publique européenne pour l'élaboration des normes comptables.

Finalement, Philippe Maystadt a estimé que la solution la plus efficace et la plus rapide était d'apporter un changement à la gouvernance de l'EFRAG pour accroître son caractère de défenseur de l'intérêt public européen. Et c'est dans ces conditions

que l'EFRAG a été modifié. Il restait à trouver un président. Après vingt mois d'attente, l'EFRAG a annoncé en juillet 2016 la nomination de Jean Paul Gauzès. Le président, proposé par le commissaire en charge de ces questions, doit recevoir l'accord collégial de la Commission européenne, puis l'accord du Conseil des Ministres, puis du Parlement Européen.

Quels sont les points importants de la réforme Maystadt ?

1) Premièrement, pour marquer d'avantage l'intérêt général de l'EFRAG, on a proposé huit sièges au Board - le conseil de l'EFRAG - pour les normalisateurs nationaux. Quatre sont nommés d'office : Français, Allemand, Anglais, Espagnol. Quatre autres normalisateurs sont là par rotation - actuellement, le Danemark, le Luxembourg, la Suède, et les Pays Bas.

2) Deuxièmement, la réformer va modifier la gouvernance de l'EFRAG pour accroître sa représentativité. Antérieurement à la réforme Maystadt, l'EFRAG comportait essentiellement un conseil d'experts, TEG (Technical Expert Group) avec un directeur, également président du TEG. Philippe Maystadt a estimé qu'il fallait deux organes :

1. Un président qui serait à la fois président du TEG, et Chef de l'exécutif (CIO).
2. Un Board qui comprend huit normalisateurs nationaux, huit représentants des organisations membres de l'EFRAG et un siège pour les usagers ou analystes.

L'organisation de la gouvernance de l'EFRAG

Le TEG (Technical Expert Group) est composé de 16 membres désignés par l'EFRAG après appel à candidature. On y compte quatre

représentants des normalisateurs : France, Allemagne, Italie, Grande Bretagne. Ce sont des observateurs qui participent activement aux réflexions. Ce dispositif est complété par des groupes de travail qui sont un groupe de travail sur l'assurance, sur les instruments financiers et qui apportent leurs contributions au TEG.

Le rôle du Board n'est pas seulement un rôle technique. Bien sûr, il prend en compte les éléments techniques fournis par le Technical Expert Group (TEG) mais il doit aussi avoir une vision politique d'adoption des normes de façon à voir si elles correspondent à l'intérêt général européen.

A ce board, participe aussi en qualité d'observateurs les représentants des trois agences ESMA, EIPO, ABE et des représentants de la BCE.

A l'origine dans le rapport Maystadt, ces trois agences devaient faire parties du Board et membre comme les autres mais les agences ont refusé au motif qu'elles étaient publiques et indépendantes et ne souhaitaient pas se retrouver impliquées dans des décisions auxquelles participaient des partenaires privés. Les trois agences ont dit qu'elles acceptaient d'être observateurs.

Un observateur est quelqu'un qui regarde silencieusement. Mais ces observateurs prennent beaucoup la parole. Les interventions sont nombreuses, et sont souvent assez impératives.

Cette situation est intéressante mais mérite d'être améliorée. C'est pourquoi depuis que M. Gauzès est président, il a organisé des rencontres directement avec des représentants de la BCE. Il avait, dit-t-il, ce petit avantage de les connaître tous, car ils sont tous passés

dans son bureau pour lui dire de voter pour eux, lorsqu'il travaillait à la Commission économique. L'objectif de ces visites est de faire en sorte que l'EFRAG parle d'une voix unique.

A l'heure actuelle, dans son dernier rapport d'évaluation, la Commission Européenne a estimé que la réforme faite pour l'EFRAG avait été positive et que les conditions dans lesquelles les normes avaient été adoptées étaient satisfaisantes.

Quelles sont les missions de l'EFRAG ?

1) L'EFRAG conseille la Commission européenne sur l'adoption des normes internationales. L'EFRAG donne un avis formalisé après discussion au TEG et au Board. La lettre d'avis comporte deux pages d'avis signées par le président de l'EFRAG, avec des annexes qui donnent les détails de la réflexion qui a été menée. L'EFRAG a un rôle proactif pour l'élaboration des normes au travers d'avis de proposition, et l'adoption de lettre de commentaires. Il faut percevoir la différence de nature entre la lettre de commentaires et l'avis. La lettre de commentaires fait part des souhaits et remarques sur la norme de préparation. L'IASB, au travers de son fonctionnement, prend des dispositions et publie la norme. Quand l'EFRAG statue, il regarde ce qu'est la norme au regard de la vision initiale et vérifie que ce qui est écrit est acceptable. On ne tient plus compte de telle ou telle remarque initiale. La réalité montre que dans l'ensemble toute les normes proposées ont été validées par l'EFRAG et adoptées par l'Union européenne.

2) L'EFRAG entretient des relations avec d'autres organisateurs dans le monde entier pour exercer une influence sur les normes europée-

nes. L'EFRAG convainc d'autres pays – comme le Japon – du bien-fondé des positions européennes.

3) L'EFRAG a un service recherche sur des thèmes proactifs.

Quid de la procédure d'homologation ?

Concrètement lorsqu'une norme a été publiée par l'IASB, la Commission européenne envoie une lettre au président de l'EFRAG pour lui demander si la norme correspond à la réglementation européenne.

L'EFRAG a généralement déjà travaillé sur le sujet.

Une fois que la requête est déposée, l'EFRAG commence le projet de réflexion qui aboutit à la publication d'un avis. Cela permettra à la Commission de prendre sa position. Puis la solution sera soumise au Parlement européen. Le Parlement européen dans cette matière ne débat pas mais il a une possibilité d'opposition à une majorité qualifiée. Il n'y a pas de possibilité de négocier – comme dans les directives. Dans le dispositif d'adhésion à l'IASB, l'Europe a accepté le principe suivant : **La norme peut être admise ou refusée. Mais on ne peut pas modifier la norme ou soumettre une norme alternative.**

Le processus est donc le suivant :

- 1) La requête de la Commission à l'EFRAG
- 2) Un premier projet d'avis
- 3) Une publication du projet d'avis pour recevoir les commentaires des intéressés
- 4) Une nouvelle discussion sur la prise en compte ou non des remarques qui sont faites
- 5) Puis adoption de l'avis définitif

Quelles conditions pour que la norme soit adoptée ?

La norme doit répondre à trois critères :

- 1) Ne pas être contraire au principe d'image fidèle tel qu'énoncé par les directives
- 2) Doit satisfaire au critère d'intelligibilité, de pertinence, et de comparabilité
- 3) Doit répondre à l'intérêt public européen

Comment définit-on l'intérêt public européen ?

Il y a une vision minimaliste. Si on adopte la norme, alors elle est forcément dans l'intérêt européen.

Il y a une vision maximaliste. On regarde de manière pointilleuse si la norme ne gêne en rien l'Europe. Si on applique cette formule, on ne peut plus adopter la moindre norme.

En l'absence de règle de droit et de jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne, la Commission européenne a levé l'incertitude en relevant trois éléments :

- La norme ne doit pas mettre en danger la stabilité financière
- La norme ne doit pas gêner le développement économique de l'Union européenne
- La norme doit avoir une valeur ajoutée pour l'Union européenne

La notion d'intérêt public européen n'est pas évidente. Il vaut mieux s'en tenir à une méthode casuistique pour apprécier l'intérêt public européen. Cela renforce les études d'impact – qui sont de plus en plus conséquentes aujourd'hui.

Jean-Paul GAUZES,

Ancien député européen a pris à l'automne 2015 la présidence de l'EFRAG. Avocat honoraire aux Conseils et ancien juriste de banque, Jean-Paul Gauzès se propose de rappeler dans un premier temps le nouveau positionnement de l'EFRAG entre la Commission européenne et l'IASB et puis de partager, sur la base des premiers avis déjà rendus, les enseignements que l'on peut tirer en termes de crédibilité et de pertinence, pour enfin faire le point sur sa feuille de route...

Garantie des dépôts : Convergence en Union européenne ?

Quels sont les risques que porte le système bancaire auquel le fonds de garantie européen pourra répondre mieux que les fonds nationaux? Quelles sont les difficultés soulevées par ce projet de convergence? Sur le plan financier, s'il est réaliste de penser que le système français couvre les besoins, le surcoût d'un système intégré se justifie-t-il? Comment aussi les pouvoirs d'intervention préventif du FGDR, les plus efficaces en matière d'intervention bancaire, peuvent-ils être maintenus? Comment enfin le message de l'intégration et du déplacement des ressources au niveau européen peut-il être perçu par les déposants?

Thierry DISSAUX,
Président du Di-
rectoire, Fonds de
Garantie des Dépôts
et de Résolution
(FGDR) et Président
de l'Association
Européenne des
Assureurs-Dépôts
(EFDI)

Les dispositifs de garantie des dépôts dans le monde

En 2016, 121 pays dans le monde, dont 48 pays européens, ont mis en place un dispositif de garantie des dépôts en cas de défaillance bancaire (dont 78 regroupés au sein de l'International Association of Deposit Insurers). La mission du dispositif, définie par les autorités nationales en fonction des situations spécifiques locales, varie très fortement selon les pays. Par ordre croissant d'**envergure du mandat** confié, le dispositif peut être un système de :

- garantie simple (paybox) : responsabilité limitée au remboursement des dépôts garantis

- garantie « plus » (paybox +) : combinaison entre remboursement des dépôts et rôle limité dans l'organisation de la résolution bancaire

- limitation de perte (loss minimiser) : rôle plus actif dans la conduite du processus de résolution avec intervention en amont ; c'est le modèle français du FGDR

- limitation de risque (risk minimiser) : ensemble complet de pouvoirs de résolution et de surveillance prudentielle, c'est-à-dire cumul des mandats précédents avec un rôle de supervision ; c'est notamment le modèle du FDIC américain (Federal Deposit Insurance Scheme), que n'a pas choisi la France en raison d'un risque de conflit d'intérêt puisque l'institution peut être amenée à

gérer les insuffisances de sa propre supervision.

Bien que les dispositifs de loss minimiser soient en progression, les paybox et paybox + demeurent dominants (près des ¾ dans le monde), avec un léger avantage pour les paybox + ; le schéma dominant en Europe est également la paybox / paybox +, avec une proportion très faible (4 %) de risk minimisers.

Les dispositifs varient également selon :

- leur nature institutionnelle, qui peut reposer sur une réglementation et une gestion publiques (cas le plus fréquent dans le monde, avec 53% des dispositifs), reposer sur une réglementation publique mais avec gestion par le secteur privé (cas aussi très répandu dans le monde [27 %] et en Europe, à l'image du FGDR), être mise en place et gérée par une institution privée (cas par exemple de la Suisse avec la BNS), être administrée par la banque centrale nationale, ou encore reposer sur un système spécifique

- leur structure juridique, qui peut être indépendante (cas largement majoritaire [72 % dans le monde, 67 % en Europe], retenu particulièrement [81 %] pour les dispositifs mis en place depuis 2010), ou se situer au sein de fédérations bancaires, au sein de la banque centrale (Pays-Bas), au sein du superviseur national, au sein du Ministère des Finances (Russie), ou encore être d'un autre type

- le type de funding (mise en place des fonds destinés à garantir les dépôts), qui est soit ex ante (largement dominant [plus de 80 %] et croissant), soit ex post (par ex. au Royaume-Uni), soit une combinaison ex ante - ex post, soit encore un autre système

- leur rôle dans la résolution : les dispositifs peuvent être seuls dé-

cisionnaires (8 dispositifs, eux-mêmes autorités de résolution comme la Pologne), contribuer à la décision (34 cas, comme le FGDR en France), n'avoir aucun input ou responsabilité dans la décision (34 cas également), ne pas avoir d'input mais participer au financement de la résolution (17), ou enfin intervenir selon d'autres modalités (34).

La mise en oeuvre des règles et des dispositifs de résolution implique de très nombreux acteurs :

- au plan international : le G20 (émanation des gouvernements), le FMI (Trésors nationaux), le FSB (Trésors / banques centrales), le Comité de Bâle (banques centrales), l'Union Européenne et les Etats

- au plan national : la banque centrale (prêteur en dernier ressort), le Trésor (garant ultime), le superviseur (contrôleur) et l'institution de garantie/résolution (payeur en dernier recours et « résoluteur »).

Le paysage français avant l'Union Bancaire

Créé par la loi du 25 juin 1999 sur l'épargne et la sécurité financière, le FGDR est un organisme de droit privé chargé d'une mission d'intérêt général. Son statut le situe à la charnière entre le public, les établissements de crédit et entreprises d'investissement, l'autorité de supervision (ACPR) et les pouvoirs publics (Ministère de l'Economie et des Finances). Il est dirigé par un directoire agissant sous le contrôle d'un conseil de surveillance composé de représentants des établissements bancaires de la Place.

Dans le cadre fixé par les autorités publiques, les banques jouent un rôle majeur dans la garantie offerte

aux clients : elles sont les contributeurs uniques du FGDR et veillent à l'accomplissement de sa mission. Tout établissement de crédit et toute entreprise d'investissement qui reçoit un agrément de l'ACPR devient adhérent au FGDR et y cotise de manière obligatoire ; cette adhésion est une condition même de l'exercice de leur activité sur le territoire. Le montant des ressources disponibles du FGDR (fonds propres) est le produit des contributions apportées au fil du temps par l'ensemble des adhérents.

Le FGDR a 3 missions essentielles :

- Indemniser les déposants et les investisseurs. Intervenant lorsqu'une banque est en faillite, il est chargé de l'indemnisation des déposants dans un délai de 7 jours ouvrables, jusqu'à 100.000 € par personne et par établissement si l'établissement auquel ils ont confié leurs avoirs ne peut plus faire face à ses engagements. Le FGDR est également chargé de l'indemnisation des investisseurs jusqu'à 70.000 € par personne et par établissement pour les titres (actions, obligations, parts d'OPCVM) et autres instruments financiers que leur prestataire de service d'investissement ne pourrait pas leur restituer en cas de faillite, ainsi que pour les espèces associées. Enfin le FGDR se substitue à une banque défailillante lorsque celle-ci n'est plus en mesure d'honorer vis-à-vis du public les cautions qu'elle a pu délivrer en faveur de professionnels à qui la loi fait obligation de présenter une garantie envers leurs clients.

- Intervenir à titre préventif si une banque est en difficulté. Le FGDR peut intervenir préventivement pour permettre la disparition ordonnée ou la restructuration d'un établissement en difficulté avant défaillance effective. En

agissant lorsque la situation s'y prête, avant que soit constatée la cessation de paiements, le FGDR évite l'interruption des services à la clientèle et le recours à une indemnisation qui s'avérerait perturbante pour les clients et souvent plus coûteuse. Dans ce cadre de prévention de crise bancaire, le FGDR finance des mesures de restructuration ou de transfert d'actifs aptes à sauver les dépôts du public.

- Participer à la résolution des crises bancaires. La loi du 26 juillet 2013 sur la séparation et la régulation des activités bancaires a initié et anticipé le dispositif de résolution des crises bancaires et a confié au FGDR des compétences élargies en matière de financement des outils de redressement (résolution) des banques en difficulté et de traitement des crises systémiques : le Président du Directoire du FGDR fait partie des 6 membres (aux côtés du Gouverneur et du Sous-gouverneur désigné de la Banque de France, du Président de l'AMF, du Directeur du Trésor et du Président de la Chambre commerciale, financière et économique de la Cour de Cassation) du Collège de résolution au sein de l'ACPR qui veille à l'élaboration et à la mise en œuvre des mesures de prévention et de résolution des crises bancaires.

Ce sont aujourd'hui près de 600 établissements qui sont couverts par le FGDR au titre de la garantie des dépôts, des titres ou des cautions.

Le FGDR a été amené à intervenir sur un nombre réduit de situations de défaillances bancaires. L'expérience française récente de défaillances d'établissements bancaires apparaît en effet très limitée, ce qui est peut-être une preuve d'efficacité de la supervision bancaire française :

- Crédit Martiniquais (2000) : intervention préventive au travers d'une ligne de liquidité avant liquidation organisée

- Mutua Equipement (2000-2005) : reprise d'engagement et indemnisation, au titre de la garantie des cautions

- Européenne de Gestion Privée - EGP (2011) : indemnisation après mise en jeu de la garantie des titres

- Crédit Immobilier de France (2012) : problème de liquidité lié à l'assèchement du marché de la titrisation, garantie de l'Etat mais pas d'intervention du FGDR

- Dubus (2013) : intervention préventive pour sauvegarde des avoirs de la clientèle, au titre des titres.

Le FGDR n'a pas d'intervention en cours, que ce soit au titre de la garantie des dépôts, des titres ou des cautions.

Le paysage européen depuis la mise en place de l'Union bancaire en 2014

L'Union bancaire repose sur 3 piliers :

- la supervision unique (MSU - Mécanisme de Supervision Unique / SSM - Single Supervision Mechanism), entrée en vigueur en novembre 2014, est exercée par la BCE directement pour les 123 banques d'importance systémique de la zone euro et indirectement au travers des autorités nationales de supervision pour les autres banques

- le cadre de résolution unique (MRU - Mécanisme de Résolution Unique / SRM - Single Resolution Mechanism), qui a commencé à fonctionner le 1er janvier 2016, prévoit l'intervention du Single Resolution Fund et des autorités nationales de résolution ; par ail-

leurs, les dispositions européennes en matière de rétablissement et de résolution bancaire ont été transposées en droit français en août 2015

- un dispositif intégré de garantie des dépôts, qui date de l'adoption de la Directive sur la garantie des dépôts (DGSD2 - Deposit Guarantee Scheme Directive) en 2014, et porte sur l'harmonisation et le renforcement des systèmes de garantie des dépôts.

Le projet EDIS

Le Rapport des 5 Présidents de juin 2015 a servi de base à la proposition de fonds européen d'assurance des dépôts, en invitant la Commission à proposer un texte. Dans la perspective d'approfondir le 3ème pilier de l'Union bancaire, la Commission a ainsi présenté en novembre 2015 un projet de mise en place d'un mécanisme européen de garantie des dépôts (EDIS - European Deposit Insurance Scheme), qui serait géré par le Conseil de Résolution Unique.

Le projet de règlement prévoit une montée en puissance progressive en 3 étapes :

- un système de réassurance applicable aux régimes nationaux existants des Etats membres (2017-2020) : un système de garantie des dépôts (SGD) national n'aura accès aux fonds du fonds européen de garantie des dépôts (SEG) qu'après avoir épuisé toutes ses ressources et capacités à lever des contributions, le fonds européen fournissant les fonds supplémentaires mais seulement jusqu'à un certain niveau (20 % du besoin manquant)

- un système de coassurance (2020-2024) : un SGD national n'aura pas besoin d'avoir épuisé

ses propres ressources avant de pouvoir recourir aux fonds du SEGD pour une intervention montant régulièrement année après année (de 20 % à 80 %)

- puis (à partir de 2024) une mutualisation complète avec un fonds se substituant aux systèmes nationaux (la part du risque assumée par la SEGD sera progressivement augmentée jusqu'à atteindre 100 %, pour arriver à ce que les SGD nationaux soient pleinement assurés par le SEGD en 2024), avec une cible de 0,8 % des dépôts couverts de l'Union bancaire, soit environ 43 Md€.

Certains Etats membres conditionnent toute avancée sur l'EDIS à celle du volet sur la réduction des risques, qui concerne à la fois la réforme du traitement prudentiel des expositions souveraines, le régime de restructuration des dettes souveraines en zone euro, la convergence des droits de la faillite et le risque d'aléa moral. Les débats ont été très clivés, le pays du Nord ne voulant pas d'un tel système d'assurance européen (l'Allemagne en tête estimant qu'avant de mettre en place un tel système, il faut réduire les risques du sein du secteur bancaire européen, le partage des risques au travers d'un tel système ne venant qu'en second temps) tandis que les pays du Sud plaident pour une solidarité européenne étendue.

EDIS pose pour les SGD européennes de nombreuses questions :

- conditionnalité : avant de mutualiser les risques parmi les systèmes de garantie des dépôts de l'Eurozone, les risques bancaires doivent être estimés et réduits
- harmonisation : la protection des déposants doit être pleinement harmonisée (couverture, ...) en Europe
- fragmentation / level playing field :

pour réduire la fragmentation du marché européen, le financement des SGD doit être harmonisé dans toute l'UE et non seulement dans l'Eurozone

- subsidiarité : pour assurer la confiance, la protection des déposants doit demeurer aussi proche que possible des déposants, et pour cela les ressources demeurer nationales pour l'essentiel

- taille cible : si EDIS vise à être plus efficace que les systèmes existants, il doit être plus attractif et non plus coûteux : sa taille cible devrait ainsi être inférieure à 0,8 %

- nature des contributions : pourquoi interdire pour EDIS les engagements de paiement, autorisés à hauteur de 30 % par DGSD ?

- calcul des risques : l'impact des facteurs de risque sur les contributions individuelles dans un environnement plus large doit être mesuré

- mesures alternatives : le risque existe que la mutualisation prenne la place de mesure de prévention au niveau national moins coûteuses et plus efficaces

- gouvernance : le SRB est conçu pour les institutions systémiques, tandis que les DGS traitent les défauts locaux, idiosyncratiques et non-systématiques

La députée européenne Esther de Lange a été chargée par le Parlement européen d'un rapport pour une nouvelle proposition, soumise en octobre 2016 et prévoyant : un mécanisme de réassurance jusqu'en 2024 au moins couvrant progressivement (de 20 à 100 %) les besoins de liquidité des régimes nationaux de garantie des dépôts, puis à compter de 2024 un mécanisme d'assurance couvrant les besoins. Cette proposition conduit à mobiliser plus durablement les SGD nationaux et permet de répondre aux inquiétudes d'Etats membres comme l'Allemagne, très réticents à ce que leur sect-

“

Le FGDR a 3 missions essentielles :

- Indemniser les déposants et les investisseurs
- Intervenir à titre préventif si une banque est en difficulté
- Participer à la résolution des crises bancaires

”

eur bancaire vienne en aide à des banques défailtantes d'autres Etats membres. Elle demeure en discussion au Parlement européen.

Un schéma idéal de système européen de garantie des dépôts ?

Si l'on cherche à esquisser un schéma européen idéal, le système devrait être :

- local/global, avec application des principes de subsidiarité et de décentralisation, c'est-à-dire : proche des déposants et parlant leur langage, intégrant la connaissance des réglementations et produits locaux, rapide dans l'action, totalement responsable, avec des ressources locales, capable d'attirer et de mériter la confiance
- liquide : laissant la liquidité au niveau local, mais offrant une liquidité additionnelle au niveau européen (et non un soutien financier obligatoire), après une étude d'impact adéquate et une revue étendue de la qualité des actifs (AQR) ; le partage de coût serait seulement une option additionnelle au travers de réassurance
- moins coûteux : la mobilisation du SRM pour les cas systémiques et la mise en place d'une liquidité européenne additionnelle pour le reste conduisent à l'absence de besoin de contributions plus élevées, davantage de temps pour lever des contributions ex post, des engagements de paiement au niveau des autorités nationales, l'absence de besoin d'une nouvelle harmonisation DGSD2, et mesures alternatives jusqu'aux SGD locaux.

Conclusion : les défis actuels en matière de garantie des dépôts

Ils concernent essentiellement :

- la finalisation de l'Union bancaire, incluant les avancées introduites par la Directive DGSD2 transposée, notamment le raccourcissement du délai d'indemnisation à 7 jours ouvrables, le rehaussement du plafond d'indemnisation pour des dépôts exceptionnels temporaires, l'élargissement de la garantie à tous les dépôts et devises (européennes ou non) et de nouvelles obligations d'information des établissements envers les déposants
- le renforcement de la confiance des déposants au travers notamment des règles d'information et des règles de bail in
- l'explicitation des mécanismes de garantie : les modèles, les règles des aides d'Etat et l'action d'Eurostat, la liquidité, et la définition du niveau local d'intervention
- la définition commune des objectifs et préoccupations au regard d'EDIS : level playing field, risques et coûts, harmonisation, ressources, et subsidiarité.

Thierry DISSAUX est Président du directeur du Fonds de garantie des Dépôts et de Résolution. Il a pris en septembre 2016 la Présidence de l'EFDI, l'European Forum of Deposit Insurers. Il était jusqu'en 2010 conseiller spécial pour les affaires financières auprès du directeur général du Trésor.

Bâle III et Solvabilité 2 : des similitudes mais aussi de profondes différences

Ces réformes prudentielles ont toutes les deux pour objectif de mieux proportionner les exigences de capital imposées par le régulateur aux risques auxquels banquiers et assureurs sont exposés. Mais il existe de grandes différences entre elles : si Bâle 3 est une réponse à la crise de 2008, Solvabilité 2, (travaux préparatoires initiés en 2000) répondait à un souci de modernisation de Solvabilité 1 devenu obsolète. Si Bale 3 s'est traduit par une forte augmentation des exigences de capital, Solvabilité 2 n'a pas eu, dans l'ensemble, cet effet pour les assureurs.

En termes généraux, les secteurs de la banque et de l'assurance présentent plusieurs caractéristiques communes :

- une concentration sectorielle relativement faible : avec 8 à 10.000 banques et 13.000 compagnies d'assurance dans l'OCDE, les deux secteurs restent caractérisés par des marchés assez largement nationaux ; ceci est bien sûr plus vrai pour les activités de détail dans la banque et l'assurance que pour les BFI en banque et les grands risques en assurance
- un poids important dans l'économie française, plus élevé que dans les autres pays européens ou de l'OCDE : le total de bilan de l'assurance française est sensiblement égal au PIB (au lieu de 50 % en moyenne dans les pays de l'OCDE), et les actifs bancaires représentent entre 3 et 4 fois le PIB national
- l'expérience de situations de défaillance dans l'un et l'autre sect-

eur, avec cependant une fréquence nettement plus importante dans le secteur bancaire (si certains pays ont connu des faillites significatives d'assureurs comme le Japon dans les années 90, la France n'a expérimenté en assurance-vie que la seule défaillance d'Europavie à la fin des années 90 et les difficultés d'autres très petites structures), un appel en conséquence moins important au soutien du contribuable à l'assurance, et une urgence d'intervention en général moindre dans l'assurance (sauf dans les cas très spécifiques de risque systémique comme celui d'AIG, la faillite d'une compagnie d'assurance ne nécessite pas en général des mesures de soutien d'urgence et peut faire l'objet d'une résolution ordonnée, alors que l'urgence peut être intense pour la banque, notamment en raison du risque de bank run).

**Bernard Delas
est vice-président de l'ACPR**

Chaque secteur a son corpus de réglementation spécifique :

- pour la banque, les accords de Bâle, qui depuis Bâle I (1988) se sont complexifiés avec Bâle II (2004) puis Bâle III (2010), en cours d'achèvement
- pour l'assurance, les directives européennes, notamment de 1973 pour l'assurance non-vie et de 1992 pour l'assurance vie ont posé le cadre d'exercice, fortement restructuré par la Directive Solvabilité II de 2009.

Si la mise en œuvre de la réglementation dans la banque s'est faite selon un processus progressif et continu, l'assurance a été soumise à un saut plus brutal avec l'entrée en application de Solvabilité II au 1/1/2016 (même si cette échéance a été repoussée à plusieurs reprises).

Les objectifs de Solvabilité II sont assez différents de ceux de Bâle III, la réforme ayant été engagée avant qu'éclate la crise financière (même si les effets de la crise ont été intégrés dans les discussions entre l'adoption de la directive et son entrée en vigueur), et les assureurs traditionnels ayant été relativement épargnés par la crise : la réforme, élaborée pour améliorer l'évaluation et le contrôle des risques, était devenue nécessaire car le cadre prudentiel apparaissait alors peu sensible à la diversité des risques associés à chaque type d'activité, et était devenu illisible au plan international en raison de la multiplicité des règles prudentielles, pratiques de contrôle et principes comptables.

Même si la réglementation bancaire est élaborée au niveau international (Comité de Bâle) alors que la réglementation de l'assurance est d'origine européenne, elles sont bâties sur une même architecture en 3 piliers. Cependant, les deux corps de règles prudentielles diffèrent sur

plusieurs points.

Le Pilier 1

(exigence minimale de fonds propres) présente les différences les plus fondamentales :

- dans l'assurance, ce sont les provisions techniques qui constituent la première garantie de l'équilibre financier d'un assureur

- si dans les deux cas, il s'agit d'améliorer le montant et la qualité du capital, il y a pour l'assurance une stratification un peu plus fine (fonds propres de base et auxiliaires, et niveaux T1, T2 et T3) que dans la banque (T1 - common equity et additionnel - et T2)

- sur le niveau de capital requis, il s'agit dans la banque de rapporter le capital aux actifs pondérés par les risques, à un niveau minimum plus différents coussins (conservation, contra-cyclique, systémique) ; le calcul est plus subtil et complexe dans l'assurance : le Capital de Solvabilité Requis (SCR en anglais), correspondant au capital économique dont a besoin une entreprise d'assurance pour limiter la probabilité de ruine à 0,5 %, doit être couvert par un montant équivalent de fonds propres éligibles (la moyenne de marché se situant aux alentours de 200 %), tandis que le Minimum de Capital Requis (MCR) représente le niveau de fonds propres en-dessous duquel les intérêts des contreparties se verraient sérieusement menacées si l'entreprise était autorisée à poursuivre son activité, la transgression de ce seuil déclenchant ainsi l'intervention prudentielle de dernier ressort, c'est-à-dire le retrait de l'agrément.

Le Pilier 2

(surveillance prudentielle individualisée / gouvernance), les similitudes sont fortes, même si :

- l'accent mis sur la gouvernance apparaît comme une révolution dans l'assurance alors qu'il s'agit d'une

dimension plus anciennement intégrée et formalisée dans la banque

- la banque est une activité plus industrielle et un secteur plus homogène que l'assurance, où se côtoient des acteurs de toute taille, sujets pourtant à une même réglementation

- plus que dans la banque, les assureurs sont conduits à évaluer eux-mêmes les risques et leur impact au travers de l'évaluation interne des risques et de la solvabilité (ORSA)

- on peut noter une exigence particulièrement forte de contrôle par les assureurs de leurs sous-traitants

Le Pilier 3

(communication financière) apparaît là aussi comme une évolution dans la banque, mais une véritable révolution dans l'assurance : avec peu d'assureurs côtés, les assureurs n'étaient ni habitués, ni préparés à exposer et commenter leurs risques.

Des différences apparaissent par ailleurs dans les dispositifs de supervision et de résolution

- une autorité européenne plus impliquée opérationnellement dans l'assurance : l'EIOPA est notamment responsable de fixer la courbe des taux sans risque

- depuis la mise en place du Mécanisme de Supervision Unique (MSU), la BCE est responsable de toute la supervision bancaire européenne, avec la supervision directe des 130 groupes bancaires les plus importants, alors que la supervision est effectuée dans l'assurance par chacune des 28 autorités nationales

- même si la Loi Sapin II a prévu pour le secteur de l'assurance en France un mécanisme de résolution, il n'existe pas à ce stade de tel mécanisme au niveau européen.

De même, banque et assurance utilisent une approche différente du capital

- le capital ne joue pas le même rôle dans les deux secteurs : dans l'assurance, le capital intervient en dernier recours après mobilisation des provisions techniques, dont le calcul est l'enjeu fondamental pour un assureur ; les provisions techniques étant basées sur des calculs complexes spécifiques à chaque assureur et le secteur étant très morcelé, la comparabilité des situations, de même que l'appréciation globale du risque du secteur, est plus difficile que dans la banque

- dans l'assurance, l'exigence de capital réglementaire baisse significativement avec la diversification : ainsi, un assureur qui répartit ses risques sur une zone géographique large réduit très sensiblement son besoin en capital.

La convergence internationale apparaît moins avancée dans l'assurance

- même si 9 grands assureurs mondiaux ont été qualifiés de systémiques (sur la base d'une méthodologie définie par l'IAIS) pour 30 groupes bancaires, on peut s'interroger sur la pertinence de la qualification « systémique » dans l'assurance ; par exemple, en matière d'assurance-vie rachetable, si apparaît un problème en France, ce sera plutôt le fait d'acteurs de taille moyenne que d'un acteur d'envergure internationale comme AXA ; de la même façon, le risque lié en Allemagne aux taux garantis expose principalement des acteurs petits et moyens

- les débats sur une convergence mondiale se cristallisent sur la mise en place d'International Capital Standards (ICS) permettant une mesure du capital harmonisée et

une supervision homogène des groupes internationaux d'assurance ; ces standards, pour lesquels les Européens proposent de retenir comme base la réglementation Solvabilité 2, sont d'une élaboration délicate.

Les effets de la réglementation prudentielle sont plus difficiles à mesurer dans l'assurance

- tandis que les effets de la réglementation prudentielle se matérialisent directement sur le niveau du capital des établissements bancaires, en hausse globalement de 50 à 60 % en moyenne depuis 2008, il apparaît moins aisé de mesurer les effets de Solvabilité II sur le capital des assureurs ; par ailleurs Solvabilité II utilisant des indicateurs très volatiles, il est plus délicat de prévoir l'impact d'une décision sur le capital

- des aménagements ont été permis dans l'assurance pour permettre le passage du cadre Solvabilité I à la réglementation Solvabilité II ; l'utilisation de mesures transitoires étant librement décidée par les compagnies, la lisibilité et la comparabilité des situations s'en trouve complexifiée

- les modèles internes sont plus sophistiqués dans l'assurance que dans la banque, et la différence d'exigence en capital entre formule standard et modèle interne est probablement plus forte que dans la banque

- il n'apparaît pas très clairement que Solvabilité II ait permis de progresser sur l'aspiration à un level playing field, les comparaisons entre pays s'avérant difficiles : il reste beaucoup à faire pour aboutir à une convergence des méthodes de supervision ; en outre, même si on se rapprochait d'une supervision unifiée, les pratiques nationales demeurent assez différentes car fortement liées à des aspects cul-

turels, davantage encore que dans la banque.

Conclusion

L'apport de la réglementation prudentielle dans la banque et l'assurance est bien sûr indéniable : avec Bâle III certainement et Solvabilité II probablement, on est allé dans la bonne direction, et la résilience des acteurs s'est trouvée assurément renforcée.

Il est clair toutefois que tout n'a pas été parfaitement fait, par exemple comme on l'a vu plus haut pour la définition d'assureurs systémiques. Plusieurs points d'attention peuvent ainsi être soulignés :

- la complexité des normes réglementaires élaborées ces dernières années peut être génératrice de risques, avec une lisibilité de la règle difficile, une difficulté d'appropriation par les professionnels, une focalisation des superviseurs sur quelques paramètres, une confiance excessive dans les modèles, et une multiplicité de procédures induisant une certaine bureaucratie des fonctions de risque
- la gouvernance est un facteur clé, dans lequel doivent être synthétisées capacité d'entreprendre et sensibilité au risque ; à cet égard, on peut redouter qu'une hypertrophie de la fonction Risques devienne elle-même génératrice de risque (de focalisation sur la technicité, manque d'analyse et de recul, et de raisonnement en monde clos)
- il est regrettable de constater une forme de « Syndrome de Stockholm » dans la supervision financière, avec des professionnels devenus régulateurs dans leur pensée : dans les grandes entreprises, les filières de gestion des risques agissent ainsi fréquemment comme des superviseurs, ce qui entraîne une forme de pensée unique et peut-être excessivement rigide de la supervision
- une meilleure convergence de la su-

pervision est nécessaire, en matière de méthodes, d'interprétations, et de niveau de rigueur des superviseurs européens et nationaux

- de façon générale, le système européen de gouvernance de la supervision est trop complexe, avec des autorités européennes éloignées des marchés nationaux et trop souvent perdues dans des détails techniques

- il est souhaitable à cet égard de conserver davantage de responsabilités aux autorités nationales, avec en parallèle pour l'EIOPA une mission accrue d'harmonisation, selon le principe de subsidiarité

- la question de l'impact de la réglementation prudentielle sur l'activité économique reste posée : dans quelle mesure a-t-elle constitué un frein dans les tentatives de relance en Europe et une dissuasion à investir dans l'économie réelle, notamment dans les actions ?

Bernard Delas est vice-président de l'ACPR, membre du Conseil général de la Banque de France et membre du Haut Conseil pour la Stabilité Financière (HCSF). Il a effectué l'essentiel de son parcours professionnel dans l'assurance et occupé successivement les fonctions de DG de Groupama, de CNP Assurances International et de Crédit Agricole Assurances International. Il a également été président de la FFSAM et vice-président de la FFSA.

Gestion des réclamations et médiation : des procédures renforcées

La fin de l'année 2016 a été riche en actualité réglementaire en faveur du consommateur avec la promulgation de la Loi de Modernisation de la Justice du XXI^e siècle le 18 novembre, l'adoption de la Loi Sapin II, le 8 décembre... Ainsi le régulateur anticipe l'augmentation des réclamations démultipliées par les nouveaux canaux de distribution de produits financiers. Par ailleurs, la directive sur les règlements extrajudiciaires des litiges de consommation (2013, transposée 2015), a élargi à l'ensemble des activités économiques l'obligation de proposer un processus de médiation en privilégiant une approche sectorielle. Pour la filière « finance », cela s'appuie sur le médiateur de l'AMF et les médiateurs bancaires.

Néanmoins, des contrôles effectués par l'ACPR sur la protection de la clientèle ont mis en évidence des modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisantes et font l'objet de recommandations ad hoc de novembre 2016. Il apparaît en effet que le processus de saisine de la médiation implique une plus stricte formalisation de la procédure de traitement des réclamations du point de contact commercial jusqu'au département ad hoc, cela ayant des conséquences sur les délais et instructions de la médiation s'il y a lieu. Cet atelier permettra de passer en revue les meilleures pratiques d'organisation des circuits de réclamation dans les banques et assurances pour répondre aux gaps identifiés comme la meilleure lisibilité des produits et services, et accessibilité à l'information, et/ou aux points de contact (où commence et où s'arrête le rôle du directeur

d'agence ?), les modalités et conditions de basculement vers la médiation...

Mazars, Emilie Legroux

Il y a au moins 3 bonnes raisons de devoir rouvrir le débat sur la gestion des réclamations clients au sein des établissements financiers :

C'est une préoccupation forte du régulateur qui vise faire respecter la mise en conformité réglementaire afin de protéger les intérêts du client.

Il y a une vraie actualité réglementaire issue de l'AMF et l'ACPR qui ont publié en 2016 des mises à jour de leurs recommandations sur le traitement des réclamations suite à la transposition de la Directive sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation (RELC).

La multiplication des canaux

d'échanges avec le client (mobiles pour la plupart) complexifie le suivi des réclamations, qui autrefois suivraient toutes un seul et unique canal (la lettre).

Mais tout d'abord, il est nécessaire de définir précisément ce qu'est une réclamation :

Pour le régulateur c'est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Mais plus généralement, une réclamation désigne toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. Attention, en pratique la frontière

est floue entre la réclamation et le geste commercial

En France, 4 800 réclamations en 2015 sont recensées par la DGCCRF dans le secteur de la banque et de l'assurance. Ce chiffre a progressé de +6% de 2014 à 2015. De plus 23% des réclamations portent sur une escroquerie (top 3 des raisons invoquées avec pratiques commerciales trompeuses, et contestation du prix).

Le régulateur pour la banque et l'assurance, et autres sociétés de financement est l'ACPR qui a mis à jour sa recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016. L'AMF est le régulateur des sociétés de gestion, des PSI et des conseillers en investissements participatifs avec comme guideline son instruction sur le traitement des réclamations – DOC-2012-07.

Pour formaliser la réclamation, le client a deux voies possibles : si elle s'adresse à un assureur ou un banquier la réclamation s'effectue via le questionnaire des pratiques commerciales et protection de la clientèle de l'ACPR, et si elle s'adresse à une société de gestion et un PSI via le questionnaire annuel du RCSI.

Les 3 objectifs communs de l'ACPR et de l'AMF sont :

Les recommandations portent sur :

- L'accès simple au système de réclamation
 - Rendre les informations concernant les réclamations claires et facilement accessibles
 - Indiquer au client les modalités de saisine des différents systèmes de traitement
 - Expliciter les possibilités et modalités de saisine d'un médiateur (ne pas faire de confusion entre les services de l'entité et la médiation indépendante)
- La garantie d'une information claire et transparente

- Accuser réception de la réclamation

- Indiquer au client les délais de traitement incombant à sa réclamation

- Informer en continu le client tout au long du processus de réclamation

L'ACPR et l'AMF recommandent :

- La mise en place d'une organisation efficace du traitement des réclamations
 - Définir des circuits de traitement des réclamations
 - Prévoir les modalités d'enregistrement et de suivi des réclamations
 - S'assurer que le niveau de qualification, les délégations et responsabilités soient pertinents
- L'accès facilité à la médiation
 - Prévoir les modalités de transmission de la réclamation au médiateur
 - Rendre les informations concernant les coordonnées des médiateurs accessibles
 - Informer le client de la possibilité de contacter un médiateur si le litige n'a pas abouti

Les recommandations portent sur :

- La mise en place d'un dispositif de contrôle des traitements
 - Réaliser un suivi continu du traitement des réclamations
 - Faire des restitutions sur les conclusions du traitement des recommandations
 - Impliquer la conformité et le contrôle interne
- La proposition d'actions correctrices
 - Identifier les manquements ou défaillances
 - Mettre en place des actions correctrices
 - Informer le réseau et les

intervenants des actions correctrices à venir

L'apport spécifique de l'AMF : les réclamations sont gratuites, l'AMF met à disposition une charte ou un protocole de médiation.

L'apport spécifique de l'ACPR :

- Nommer, si possible, un responsable chargé de veiller à la conformité et à l'efficacité du traitement des réclamations.

Le client dispose de plusieurs moyens à sa disposition pour effectuer sa réclamation : aller à l'agence, téléphoner, écrire un mail, envoyer un courrier postal. Le processus va en escalade depuis le conseiller de clientèle en niveau 1, en passant par le service réclamation en niveau 2, pour finir à la médiation en niveau 3.

Le délai réglementaire est de 2 mois pour répondre à un client mécontent, et de 10 jours pour lui accuser réception de sa demande.

Une étude a été menée par Mazars en 2015 pour jauger de la qualité du service réclamations parmi 21 banques. Dans 90% des cas, l'accessibilité de l'information est jugée bonne voire très bonne.

Dans 5% des cas, la charte qualité de la relation client est disponible sur le site internet

Seule une banque sur trois propose un formulaire de réclamation en ligne.

Le dispositif mis en place par les banques : Réceptionner, traiter, clôturer et suivre.

Les Best Practices pour réceptionner :

- Favoriser les rdv en agence
- Former
- Encadrer les gestes commerciaux
- Segmenter

Les Best Practices pour traiter :

- Définir un workflow

- Mettre en place un système d'alerte

- Informer

Les Best Practices pour clôturer :

- Corriger les anomalies
- Intégrer une piste d'audit
- Formaliser des plans d'action

Les Best Practices pour suivre :

- Sonder le client
- Reporter

La médiation bancaire permet à chaque client de recourir gratuitement, en cas de litige avec sa banque, à un médiateur qui proposera, à l'issue de l'étude de la réclamation, une solution de règlement amiable.

La demande de médiation entraîne la suspension de tout recours judiciaire. Chaque partie coopère de bonne foi et communique les informations demandées.

Le médiateur est indépendant. La demande de médiation intervient au troisième niveau, le client doit avoir préalablement tenté de résoudre son différend directement avec son établissement de crédit.

La médiation doit être terminée au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de la notification. Il n'existe pas de possibilité de contester la décision du médiateur. L'avis du médiateur n'engage cependant pas les parties.

D'après une autre étude de Mazars auprès de 21 banques en 2015, dans 95% des cas :

- l'accessibilité de l'information sur la médiation et sa clarté sont jugées très bonnes.

- la charte de la médiation est accessible en ligne

En revanche, dans 52% des cas, le caractère gratuit de la médiation n'est pas précisé.

En conclusion, la réclamation ou la médiation doivent être suivies comme nous l'avons vu avec un processus bien défini, mais surtout ces deux actions doivent être clôturées avec les justificatifs nécessaires et le

dossier doit être archivé.

Le témoignage de la CNP

L'assureur a créé un outil de suivi appelé « GDI » (Gestion des Insatisfactions) pour tracer l'arrivée et le traitement de chaque insatisfaction, quel que soit le canal (téléphone, mail, etc). Cet outil n'est pas un outil d'enregistrement, c'est un véritable outil de pilotage pour quantifier et typer « l'affaire » et repérer d'où vient l'erreur dans le réseau. Cet outil permet d'envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception au client à compter du 10e jour qui suit la réception de sa réclamation (max 2 mois), si les délais des « 2 mois » ne peuvent être tenus alors un courrier d'attente est envoyé au client pour le tranquilliser. La CNP envoie un courrier d'attente au client dans le cas où l'engagement de délai ne pourrait être tenu. Enfin, la CNP recense les mauvaises pratiques en interne qui sont détectées et renvoie l'information auprès du service concerné à des fins d'actions correctives. Les exemples de dysfonctionnements : l'information saisie est erronée ou inappropriée ou non contractuelle, l'erreur porte sur la saisie des chiffres ou une mauvaise interprétation de la clause bénéficiaire.

La CNP a avant tout une obligation de résultats.

La CNP prévoit une mise en œuvre au 1er mai 2017 de la recommandation de l'ACPR du 14 novembre 2016.

La CNP a sollicité sa direction juridique concernant l'interprétation du délai de « 2 mois » fixé par cette recommandation. En effet, il n'est clairement explicité comment gérer ces 2 mois : on constate un « vide » : il n'y a pas de délai entre le premier niveau (service client seul : conseiller ou gestionnaire) et le deuxième niveau (service dédié et identifié). Le client peut attendre six mois pour escalader du niveau 1 au service réclamation... et alors

l'assureur sera jugé hors délais vis-à-vis de l'ACPR. Car les deux mois courent-ils à partir de la première réclamation, est-ce là la position définitive ? la question est en suspens. L'orientation des réponses de la CNP face à un client mécontent : elle doit s'adapter au client s'il a du mal à s'exprimer, la CNP doit désamorcer le conflit ou l'insatisfaction le plus en amont possible, elle doit s'appuyer sur les textes du Code des Assurances qui doivent être expliqués plus simplement au client. La CNP doit se référer à la législation en vigueur et l'appliquer avec ses procédures de gestion.

Les réponses apportées par la CNP à une réclamation peuvent être de 3 natures :

- la régularisation d'un contrat ou d'une opération si l'erreur est du fait de l'assureur.

- une indemnisation pécuniaire versée au client si l'on constate le non-respect des dispositions de certains articles du codes des assurances ; par exemple si un dossier « décès » excède les fameux 30 jours réglementaires alors que le dossier du bénéficiaire était complet.

- Réponse explicative avec rappel de l'objectif d'un contrat, d'une interprétation de clause bénéficiaire

Si la réponse apportée au client est défavorable, la CNP mentionne la voie de recours. Si le désaccord est persistant, le client dispose des informations nécessaires pour saisir la médiation de l'assurance.

La CNP est en cours de discussion avec la Médiation de l'assurance dans le cadre de la mise en place de la nouvelle recommandation de l'ACPR du 16 novembre 2016.

L'organisation du traitement des réclamations avec le partenaire de la CNP, La Banque Postale, se scinde en deux sources (acteurs) identifiées de réclamations :

Le premier acteur est le service

courrier, qui est formé à trier finement et dispatcher les courriers de réclamation au : Service gestion ou Service réclamation ou un Avocat.

Le deuxième acteur est le standard téléphonique avec les appels qui sont enregistrés dans l'outil, tout comme les mails (tout doit être tracé).

Le principal point épineux de la Banque Postale est de circulariser l'information issue de services multifonctions dans un point central : comment agréger l'information issue de plusieurs services ? Comment a-t-on traité la réclamation de bout en bout et comment faire en sorte que l'erreur ne se reproduise pas une autre fois ?

Comment savoir entre les services (distincts géographiquement) de LBP et de la CNP si le traitement de la réclamation progresse ?

Le témoignage du LCL

Le LCL compte 1800 implantations en France et Dom-Tom. Sa direction conformité est composée de 70 personnes sur **4 pôles d'expertise** (LCB-FT et Sanctions Internationales, fraude, protection de la clientèle et protection marchés et déontologie) et **1 pôle transverse** sur les grands projets (MIF2, FATCA, EAI,...); la protection des données personnelles, Cartographie / Reporting / Contrôles ; la veille Réglementaire ; Culture Conformité (formation, animation,...); le pilotage des filiales et succursale

Les réclamations émergent de divers canaux : le SAV des réseaux sociaux, Mail et SAV internet, courrier ou mail, RDV ou visite spontanée en agence, téléphone.

L'outil OSCAR

- Demande de clarification, information négociation ou d'avantage, réduction, remise ou exonération : traitement hors outil OSCAR
- Réclamation déclaration écrite ou orale actant le mécontentement du

client : traitement dans l'outil OSCAR.

Le dispositif de réclamations possède 3 niveaux de recours successifs :

Le premier niveau de recours : les agences LCL et les réseaux en ligne (CRC)

Le deuxième niveau de recours : Le Service Relations clientèle (SRC) Clients insatisfaits après la réponse apportée par l'agence lors du 1er niveau de recours.

Le troisième niveau de recours : Les médiateurs Clients insatisfaits après la réponse apportée par l'agence puis par le SRC lors du 1er puis 2ème niveau de recours.

On observe une tendance baissière de la courbe des réclamations : en 2015 : 54489 réclamations sous OSCAR (vs 66894 en 2014)

Tout ce dispositif comprend :

- Une Norme interne écrite par la Conformité principalement sur la base des textes réglementaires (en cours de mise à jour sur la base des recommandations ACPR – 2012-07 et AMF 2016-R-02).
- Des outils et des procédures sur les réclamations > 60j, les volumes, les motifs...
- Des indicateurs et des tableaux de bord adressés aux acteurs tant commerciaux que fonctions support.
- Des contrôles de niveau 1 et 2 portant notamment sur le respect des délais.
- Un délai moyen de traitement de 15/20j sur 2015/2016.
- La création d'un comité dédié entre la Conformité et le pilote métier du dispositif pour traiter les réclamations nécessitant une expertise et identifier les cas pouvant relever d'une action correctrice, collective/nationale.
- Un dispositif de formation à renforcer et de manière pérenne : formation à mettre à jour + mise en

place d'une évaluation régulière de connaissance du dispositif.

- Les modalités opérationnelles avec les producteurs sont à revoir (conventions, mode opératoire, contrôles, reporting).

- Les Comités de Contrôle Interne présentent aussi des points de situation sur les réclamations.

Un médiateur LCL :

- Nouvelle procédure de nomination (interne et via CCSF)
- Nouvelle charte et site internet dédié
- Environ 3000 saisines en 2015 dont 26% sur les opérations de crédit
- Sur 136 réponses, 34 ont des conclusions totalement ou partiellement favorables au client

Un médiateur AMF :

Sous le pilotage de la Conformité, les dossiers sont analysés et font l'objet d'échanges pour décision : 5 dossiers en 2016 concernant des informations ou du conseil.

- Et demain les informations/coordonnées de tous les médiateurs compétents :

« Pour les litiges... se doter de moyens et de procédures (et de contrôles) permettant de préciser dans la réponse client... le ou les médiateurs... susceptibles d'être compétent ainsi que leurs coordonnées ».

- Difficile d'être dans une approche individuelle notamment lorsque la réclamation porte sur plusieurs sujets.

- Donner la liste de tous les médiateurs, leurs rôles, leurs coordonnées via des liens ?



L'excellence académique au service de la régulation financière

Le Labex ReFi est un laboratoire d'excellence pluridisciplinaire réunissant des académiques et experts de haut niveau dans le domaine de la régulation financière



Histoire

Le Labex ReFi a été créé en 2011 dans le cadre du grand emprunt destiné aux Investissements d'avenir

Mission

Eclairer et assister les preneurs de décision, les institutions et l'opinion publique sur les questions de la régulation financière

3 activités

Recherche
Valorisation et recommandations (*Policy papers*)
Formation initiale et continue

Un laboratoire pluridisciplinaire

Finance, Economie, Comptabilité, Droit Gestion, Science politique, Histoire, Philosophie

Un réseau international de chercheurs

Plus de 150 chercheurs seniors
34 doctorants

Fondateurs : 4 institutions de prestige

l'ESCP-Europe, l'Université Paris1 Panthéon-Sorbonne, le Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM), l'Ecole Nationale d'Administration (ENA)

Objectifs

Dresser des ponts entre le savoir et le pouvoir: établir un lien entre le monde de la recherche et le monde politique

Apporter une rigueur académique à l'étude des problèmes relevant de la régulation financière.

Des séminaires de recherche réguliers

Régulation Financière
Droit et Finance
Ethique et Norme de la Finance

4 axes de recherche

1. Information financière et régulation comptable
2. Finance et société
3. Marchés, Banques et supervision des risques financiers
4. Risque systémique et croissance

Partenaires

Parlement européen, Ecole Polytechnique de Zurich, FEBS, Stony Brook University, EIFR

contact@labex-refi.com

Qui sommes-nous à l'EIFR ? Notre mission ?

Créé en 2008 en pleine tourmente financière, l'EIFR est une structure de **formation, d'échange et de réflexion autour de la régulation financière et des problématiques qui s'y rapportent**.

L'EIFR a pour objectif de contribuer à une **meilleure compréhension mutuelle entre régulateurs et régulés**. Pour ce faire, la formation et les manifestations de l'EIFR répondent à deux besoins : nourrir une réflexion concrète sur des thèmes clés de la régulation européenne et présenter des cas pratiques de mise en œuvre de la régulation dans une double perspective régulateurs et régulés.

Nous sommes une petite équipe à taille humaine qui ne sous-traite rien et qui travaille dans le souci permanent de servir une matière exigeante mais pas austère si on élève le débat. Notre président et notre délégué général contribuent à entretenir un dialogue continu avec les principaux acteurs de la Place.

Quels types d'événements organise l'EIFR ?

- **Matinales actualité** : vision de Députés européens, Rapporteurs sur les directives européennes, Régulateurs, des Experts
- **Matinales recherche** : un **Académique présente ses travaux de recherche**
- **Les RDV de la régulation** : 2 par an. Calendrier réglementaire des 6 derniers mois et prospective. régulateurs, fédérations professionnelles
- **Ateliers** : 2 heures où un cabinet de conseil analyse les impacts métier des évolutions de la réglementation et l'implémentation du calendrier prudentiel par un retour d'expérience client).
- **Séminaires** spécialisés pour les professionnels de la régulation et des risques ou généraux sur la régulation financière pour les décideurs économiques et politiques.
- Conférences internationales

L'EIFR en chiffres

En 2016, l'EIFR a organisé **46 évènements** en France et rassemblé plus de 2000 personnes :

- 12 Séminaires : 650 participants
- 20 Matinales : 870 participants
- 11 Ateliers : 450 participants
- 1 lancement de FinTech forum avec Dassault Systèmes
- 1 déjeuner de travail avec Verena Ross ESMA
- 1 Conférence annuelle : 100 participants
- 3 Conférences internationales : à New York, Francfort et Londres

L'EIFR depuis son lancement en 2008, a organisé près de 190 évènements et touché plus de 10.000 participants.

Retrouvez toute l'actualité de l'EIFR sur : www.eifr.eu

Ouvrage édité par : EIFR

Directeur de la publication : Edouard de Lencquesaing

Coordination rédactionnelle et éditoriale : Valérie Cantin et Célia Bobin

Rédacteurs : Michel Cojean, Valérie Cantin

Contact : Responsable de la communication : Valérie Cantin

Conception graphique et mise en page : Célia BOBIN

Images : Fotolia.com

Achévé d'imprimer en France en avril 2017

Dépôt légal : mars 2017

ISBN : 2553-0267

©2017- EIFR et les auteurs

EUROPEAN INSTITUTE OF FINANCIAL REGULATION

Association Loi 1901- Organisme de formation

Palais Brongniart- 28 place de la Bourse- 75002 Paris FRANCE

+ 33 1 70 98 06 55- contact@eifr.eu

www.eifr.eu

EIFR
European
Institute of Financial Regulation

