

# A2ii-AICA Série de Webinaires sur la pandémie du coronavirus (COVID-19) et les implications pour les contrôleurs des assurances

# Présentatrices



**Flore-Anne Messy**

Chef de la division Assurance, pensions privées et marchés financiers, Investissements à long-terme, Gestion de la dette publique, Education financière et Protection des consommateurs



**Mariella Regh**

Access to Insurance Initiative (A2ii)



# **GROUPE DE TRAVAIL G20/OCDE SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE PRODUITS FINANCIERS: LA RIPOSTE FACE À LA PANDÉMIE DE COVID-19**

Séminaire de l'A2ii, le 28 mai 2020



# GROUPE DE TRAVAIL G20/OCDE SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE PRODUITS FINANCIERS (PCPF)

---

- Créé à la suite de la crise financière mondiale de 2008
- Mandat :
  - Orienter la stratégie internationale en matière de protection des consommateurs de produits financiers et alimenter les thématiques connexes, au nom du G20 et de l'OCDE
  - Mettre en œuvre et superviser les **principes directeurs sur la protection des consommateurs de produits financiers**
  - Faire des recherches, analyser les politiques et formuler des recommandations
  - Servir de forum politique global (tous secteurs) en matière de partage d'informations, d'expertise et d'expérience



# Principes directeurs sur la protection des consommateurs de produits financiers

1. Cadres juridique, réglementaire et de surveillance

6. Conduite responsable des affaires des prestataires de services financiers et des agents agréés

2. Rôle, pouvoirs et capacités des organes de contrôle

7. Protection des biens de consommation contre la fraude et les abus

3. Traitement équitable des consommateurs

8. Protection des données et de la vie privée des consommateurs

4. Règles d'information et de transparence

9. Traitement des plaintes et recours

5. Éducation financière et sensibilisation

10. Concurrence



DIRECTORATE FOR FINANCIAL AND ENTERPRISE AFFAIRS  
COMMITTEE ON FINANCIAL MARKETS  
G20/OECD TASK FORCE ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION

EFFECTIVE APPROACHES TO SUPPORT THE IMPLEMENTATION OF THE REMAINING G20/OECD HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION

September 9 2014

As agreed in the Action Plan of the G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, endorsed by the G20 in 2012, the Task Force has developed the second set of Effective Approaches dealing with six of the ten High-Level Principles on Financial Consumer Protection, endorsed by the G20 Leaders in 2011.

This document contains the sixth final version of the Effective Approaches to Support the Implementation of the Remaining G20 High-Level Principles of Financial Consumer Protection. It is based on several meetings of the G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, subsequent written consultation with member jurisdictions and other relevant international bodies and Standard Setter Bodies (SSB), Vice Chairs, sub-groups and an informal consultation with key stakeholders, including consumer and industry associations. A version was also shared with the OECD Committees on Financial Markets and on Insurance and Private Pensions, under the written process. It is submitted for consideration by the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors.

For further information please contact Mr. André Labouf, Counsellor, Directorate for Financial and Enterprise Affairs, OECD (Tel: +33 1 45 24 01 27; Fax: +33 1 44 30 01 38; E-mail: andre.labouf@oecd.org) or Mr. Michael Chapman, Senior Policy Expert, Financial Affairs Division, OECD (Tel: +33 1 45 24 79 43; Fax: +33 1 44 30 01 38; E-mail: michael.chapman@oecd.org).

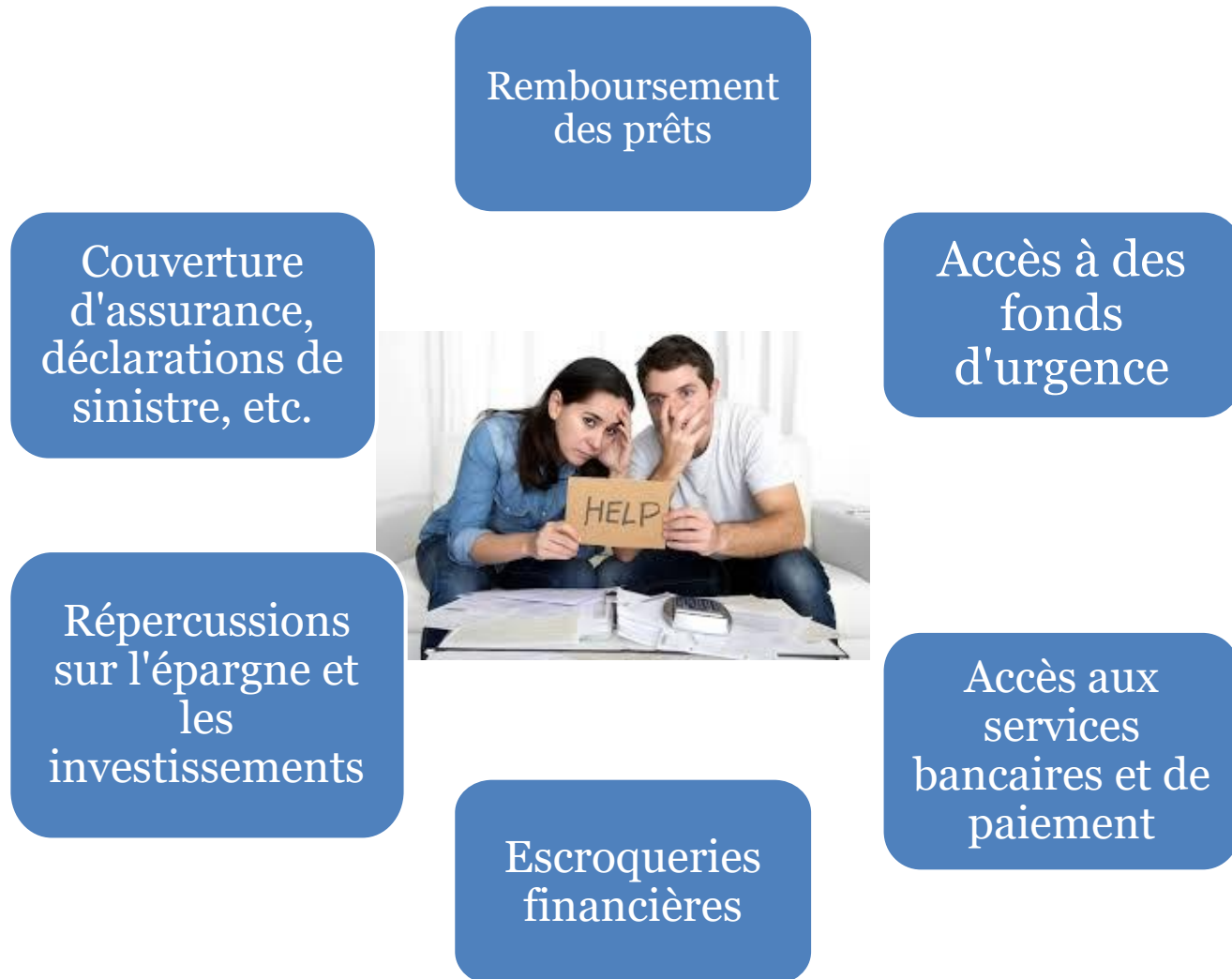


Organisation for Economic Co-operation and Development,  
2 rue André-Pascal, 75775 Paris cedex 18, France  
[www.oecd.org](http://www.oecd.org)

1



# Questions relatives à la pandémie de COVID-19 pour les consommateurs de produits financiers et les investisseurs de détail





# Solutions de soutien aux consommateurs confrontés à des difficultés financières

***Note d'information** publiée le 27 mars 2020*

+ plus de flexibilité pour les remboursements des prêts

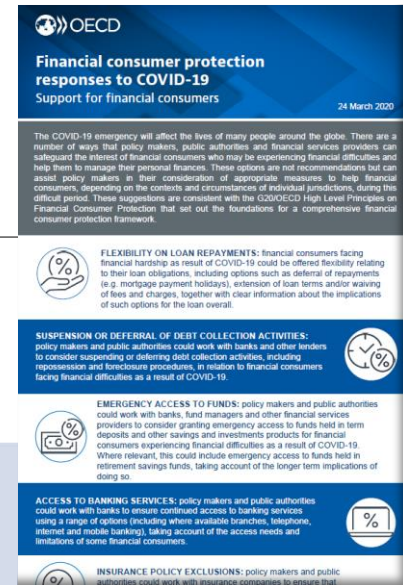
- Reports (p. ex.: suspensions provisoires des remboursements de l'hypothèque)
- Modifications aux conditions de prêt

Suspension des activités de recouvrement de créances

- Y compris saisies et reprises de biens hypothéqués

Accès d'urgence aux fonds

- Produits d'épargne et d'investissement
- Fonds d'épargne-retraite





# Solutions potentielles de soutien aux consommateurs confrontés à des difficultés financières

## Services bancaires et services de paiement

- Passer par d'autres canaux dans la mesure du possible
- Tenir compte des besoins d'accès et des restrictions en vigueur
- Recours et promotion du paiement sans contact

## Assurance

- Communiquer clairement sur les exclusions
- Traitement équitable des déclarations de sinistre
- Autres mesures

## Mises en garde contre les escroqueries et information des consommateurs

- Informations sur les moyens de se protéger contre les escroqueries
- Informations et messages clés sur la gestion des finances personnelles et des investissements

***Il est important de communiquer clairement aux consommateurs les solutions qui s'offrent à eux, ainsi que les implications ou les conséquences de celles-ci sur leur situation financière globale***





# L'OCDE encourage le partage d'informations et la coordination autour de la PCPF

---

- **Questionnaire sur les mesures de PCPF concernant le COVID-19.** L'idée étant de partager les données entre les participants et proposer une image d'ensemble de la riposte mondiale :
  - Le questionnaire se divise en sections relatives à différents secteurs. **Pour les autorités de l'assurance, les rubriques sont les sections 1 (*généralités*) et 4 (*assurance*)**
  - Facile à remplir, aucune information confidentielle n'est requise
  - Les résultats sont transmis aux répondants via un fichier de réponses régulièrement actualisé
  - Le site web de l'OCDE publie des liens vers les informations pour le grand public
  - Des synthèses et des rapports seront produits en temps utile

**Il n'est pas encore trop tard pour répondre au questionnaire**

**Votre contribution vous permet de consulter l'ensemble des informations collectées et affine la compréhension de la qualité de la riposte planétaire**

**Merci d'envoyer vos réponses à [miles.larbey@oecd.org](mailto:miles.larbey@oecd.org)**



## Aperçu des résultats préliminaires

---

- Réponses de soixante-seize (76) organisations reçues à ce jour
- Quarante et une (41) réponses concernant l'assurance (générale et vie)



# Aperçu des résultats préliminaires :

## Section 1: *Généralités*

---

- Les juridictions interrogées observent les risques associés à la pandémie de COVID-19:

### Principaux risques identifiés pour les consommateurs



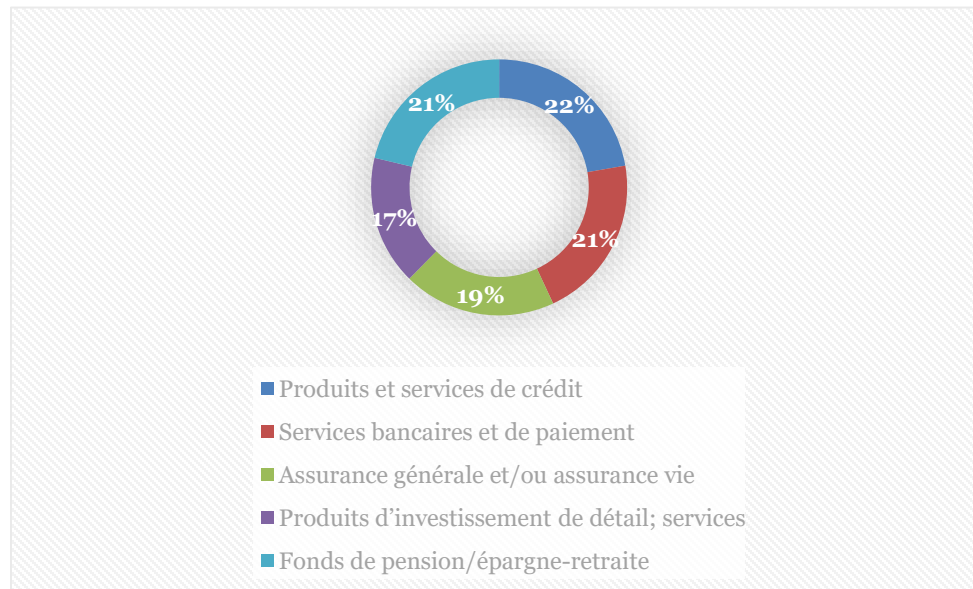


# Aperçu des résultats préliminaires :

## Section 1 *Généralités*

---

- 80% des juridictions interrogées ont mis en œuvre des mesures de PCPF pour faire face à la pandémie de COVID-19
- Exemples de mesures de PCPF :





# Aperçu des résultats préliminaires :

## Section 1 *Généralités*

---

- 84% des juridictions interrogées ont produit des informations permettant d'aider les consommateurs à mieux gérer leurs finances
- 45 % des juridictions interrogées ont détecté des cas d'escroquerie basées autour de la thématique du COVID-19 et ont lancé des alertes.
  - *Phishing* (ou Hameçonnage)
  - 'Combines' pour s'enrichir rapidement, stratagèmes divers exigeant le paiement à l'avance de faux frais
  - Accès aux fonds, faux prêts ou escroquerie à l'allégement des prêts



# Aperçu des résultats préliminaires :

## Section 4 *Assurance*

---

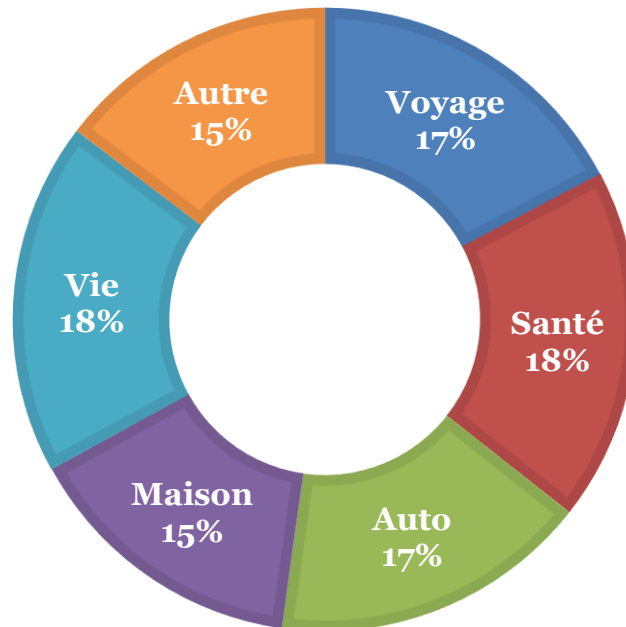
- Mesures de PCPF mises en œuvre par plusieurs gouvernements, autorités publiques, secteurs et organismes d'autorégulation
- Les mesures prises par les pouvoirs publics dans le cadre de la PCPF touchent essentiellement aux aspects suivants :
  - Législation
  - Orientations/Consignes
  - Mesures de contrôle
  - Informations aux consommateurs



# Aperçu des résultats préliminaires : Section 4 Assurance

- Les mesures de PCPF concernent ces types d'assurance de personnes :

■ Voyage ■ Santé ■ Auto ■ Maison ■ Vie ■ Autre





# Aperçu des résultats préliminaires :

## Section 4 *Assurance*

---

- Les mesures de PCPF comprennent :
  - Report de paiement des primes
  - Communication autour des exclusions relatives à la pandémie de COVID-19
  - Suppression des délais d'attente
  - Renonciation aux quote-part/reliquats
  - Prise en compte des paiements effectués à titre gracieux
  - Traitement des déclarations de sinistre
  - Renforcement des pratiques en matière de divulgation / diffusion de renseignements complémentaires

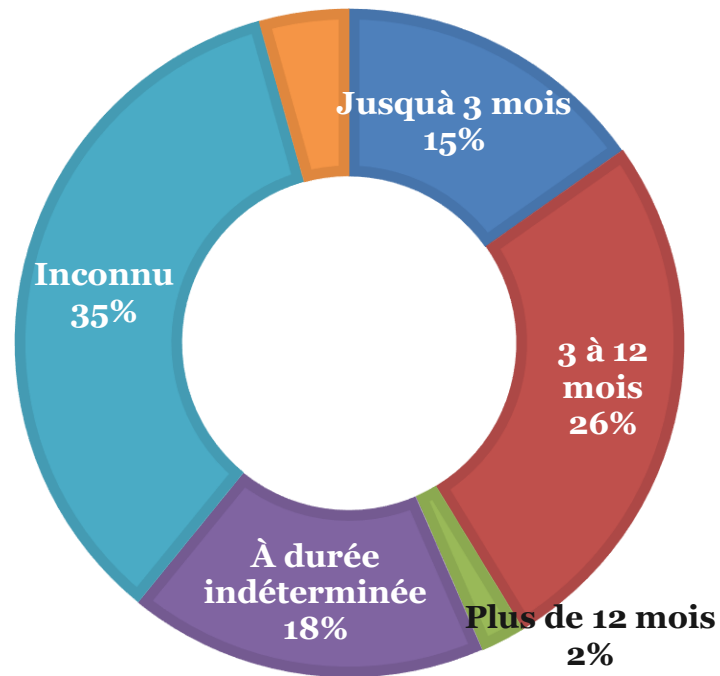




# Aperçu des résultats préliminaires : Section 4 Assurance

- Durées indiquées des mesures de PCPF

■ Jusqu'à trois mois   ■ De trois à douze mois   ■ Plus de 12 mois  
■ À durée indéterminée   ■ Inconnu   ■ Pas de réponse





# Priorités du groupe de travail (non COVID-19)

---

- L'évolution démographique et les consommateurs vulnérables, par exemple les populations âgées, les enfants
- Numérisation de processus :
  - Trouver l'équilibre entre innovation technologique et maintien de la protection des consommateurs ;
  - Nouveaux produits et services financiers (actifs en crypto-monnaies, conseillers virtuels, *insuretech*, Bigtech)
  - Changements dans le comportement et la demande des consommateurs, par exemple *l'Open Banking*
- Données :
  - Explosion de la production, de la collecte et de l'utilisation des données personnelles
  - Élaboration des politiques en matière de protection des données personnelles
  - Utilisation des données pour éclairer les approches réglementaires et de surveillance fondées sur le risque
- Appui aux programmes politiques interdépendants en matière de bien-être financier et d'inclusion financière
- Gouvernance et culture autour des produits financiers
- Crédit et surendettement



# Priorités du groupe de travail (non COVID-19)

---

- Assurer le suivi de la mise en œuvre et de l'application des principes directeurs en matière de PCPF
  - Examen décennal des principes
- Aider les juridictions à mettre en œuvre les principes et à développer les cadres de PCPF
  - Renforcement des capacités ou assistance et support techniques
- Continuer la recherche et les recommandations stratégiques



## Pour en savoir plus

---

Pour soumettre vos réponses au questionnaire ou pour demander plus d'informations, veuillez contacter

[miles.larbey@oecd.org](mailto:miles.larbey@oecd.org)

Merci

Follow us on Twitter @a2ii\_org, Youtube and LinkedIn

Implementation Partner:



Supported by:



Ministry of Foreign Affairs of the Netherlands

Hosted by:

