



Recommandation du Conseil relative
à des Principes de haut niveau
sur la protection financière
des consommateurs



**Instruments
juridiques de l'OCDE**

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Il reproduit un instrument juridique de l'OCDE et peut contenir des informations complémentaires. Les opinions ou arguments exprimés dans ces informations complémentaires ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Pour accéder aux textes officiels à jour des instruments juridiques de l'OCDE, ainsi qu'aux informations s'y rapportant, veuillez consulter le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>.

Merci de citer cet ouvrage comme suit :

OCDE, *Recommandation du Conseil relative à des Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs*, OECD/LEGAL/0394

Collection : Instruments juridiques de l'OCDE

Crédits photo : © iStock / Getty Images Plus

© OECD 2023

Ce document est mis à disposition à titre gratuit. Il peut être reproduit et distribué gratuitement sans autorisation préalable à condition qu'il ne soit modifié d'aucune façon. Il ne peut être vendu.

Ce document est disponible dans les deux langues officielles de l'OCDE (anglais et français). Il peut être traduit dans d'autres langues à condition que la traduction comporte la mention "traduction non officielle" et qu'elle inclut l'avertissement suivant : "Cette traduction a été préparée par [NOM DE L'AUTEUR DE LA TRADUCTION] à des fins d'information seulement et son exactitude ne peut être garantie par l'OCDE. Les seules versions officielles sont les textes anglais et français disponibles sur le site Internet de l'OCDE <http://legalinstruments.oecd.org>"

Informations Générales

La Recommandation relative à des Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs (ci-après dénommée la « Recommandation » ou « les Principes ») a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 17 juillet 2012 sur proposition du Comité des marchés financiers (CMF). La Recommandation jette les bases d'un cadre de protection financière des consommateurs efficace et exhaustif, et recommande que les gouvernements, autorités de réglementation, autorités de surveillance et autres institutions publiques concernées tiennent dûment compte des Principes et les mettent en œuvre. La Recommandation a été révisée par le Conseil le 12 décembre 2022 afin de prendre en considération l'évolution des politiques publiques depuis son adoption, pour veiller à ce qu'elle continue de refléter les meilleures pratiques internationales et soit tournée vers l'avenir.

Origine et portée de la Recommandation

La Recommandation fait suite à la réponse stratégique de l'OCDE à la crise économique et financière, qui présentait l'importance de la protection financière des consommateurs comme un aspect négligé de la crise. Les Principes ont été entérinés par les dirigeants des pays du G20 lors du [sommet de Cannes les 3 et 4 novembre 2011](#) et sont inclus dans le [corpus des normes](#) du Conseil de stabilité financière (CSF). Les Principes constituent la principale norme internationale pour l'instauration de régimes de protection financière des consommateurs.

La Recommandation est conçue pour compléter les normes financières internationales existantes et non pour se substituer à elles. Elle est conçue de manière à être applicable dans toute juridiction, et est intersectorielle par nature c'est à dire qu'elle peut donc être transposée aux secteurs du crédit, de la banque, des paiements, des assurances, des retraites et de l'investissement.

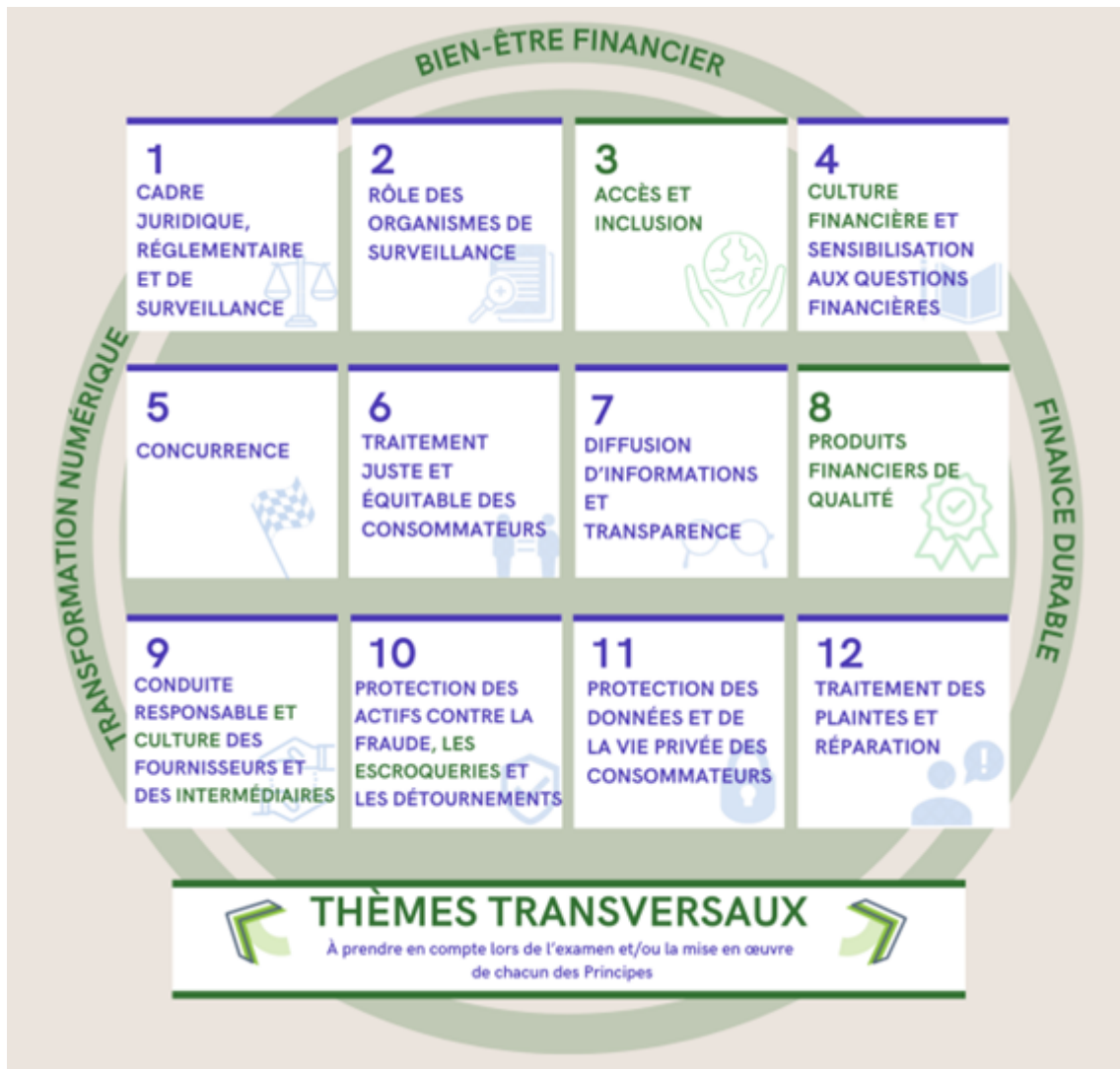
La Recommandation ne traite pas de questions spécifiquement sectorielles abordées ailleurs par des organisations internationales ou organismes normatifs concernés. Plusieurs éléments y font l'objet d'une attention particulière : la reconnaissance juridique de la protection financière des consommateurs, la nécessité de disposer d'organismes de surveillance dotés des pouvoirs et des ressources nécessaires pour mener à bien leur mission, le traitement équitable des consommateurs, la conduite responsable de la part des fournisseurs de services financiers et de leurs intermédiaires, l'éducation financière, les règles de transparence et de diffusion de l'information, la protection des données, la concurrence et l'accès aux mécanismes de recours.

La révision de la Recommandation en 2022

Conformément aux conclusions du [Rapport au Conseil](#), début 2022, la Recommandation a été révisée en 2022 pour mettre à jour ses provisions et accroître ainsi sa pertinence et son impact.

Les révisions reflètent les conclusions du Rapport de 2022, ainsi que les nombreux retours d'informations consécutifs à la consultation du public et des parties prenantes organisée en janvier et février 2022. Il en résulte que les Principes révisés figurant dans la Recommandation représentent, d'une part, les meilleures pratiques internationales pour établir un cadre d'action publique de protection financière des consommateurs efficace et holistique et, d'autre part, sont tournés vers l'avenir. Les principales modifications de fond sont :

- l'ajout de deux nouveaux Principes (12 au total) : « Accès et inclusion » et « Produits financiers de qualité », car ces deux concepts ne sont pas, à l'heure actuelle, pris en compte par les Principes existants;
- l'ajout de trois thèmes transversaux pertinents pour appréhender et mettre en œuvre chaque Principe : « Transformation numérique », « Bien-être financier » et « Finance durable », et l'insertion de références dans les Principes à des fins d'illustration de ces thèmes transversaux;
- l'incorporation aux Principes des principaux enseignements tirés de la réponse à la pandémie de COVID-19, tels que le renforcement de la protection des consommateurs éventuellement vulnérables et une plus grande attention accordée au traitement des fraudes financières.



Prochaines étapes

Les Adhérents et le secrétariat de l'OCDE sont invités à diffuser la Recommandation. Le secrétariat s'appuiera sur le vaste réseau du Groupe de réflexion sur la protection financière des consommateurs pour assurer la diffusion efficace aux niveaux national et international, ainsi que par le biais d'événements régionaux.

Le Group de réflexion soutiendra les Adhérents et assurera le suivi de la mise en œuvre de la Recommandation en élaborant des orientations appropriées et en favorisant le dialogue sur les questions, les tendances et les évolutions en matière de protection des consommateurs de services financiers.

Un rapport sur la mise en œuvre, la diffusion et la pertinence de la Recommandation sera présenté au Conseil en 2027.



Pertinence dans la lutte contre la COVID-19 et pour la relance économique

Les dispositions de la Recommandation concernant la numérisation, les consommateurs susceptibles d'être vulnérables, et la protection des actifs des consommateurs contre la fraude et les escroqueries en ligne, sont particulièrement pertinentes dans le contexte de la crise du COVID-19 et de la relance économique qui doit suivre si l'on considère que l'adoption des services financiers numériques a notablement progressé.

Pour plus d'informations, voir :

- [Financial consumer protection responses to COVID-19](#)
- [G20/OECD Report on Lessons Learnt and Effective Approaches to Protect Consumers and Support Financial Inclusion in the Context of COVID-19](#)
- [Financial Consumer Protection Policy Approaches in the Digital Age](#)

Pour plus d'informations, veuillez consulter : <https://www.oecd.org/finance/financial-education/g20-oecd-task-force-financial-consumer-protection.htm> ou <https://www.oecd.org/finance/financialconsumerprotection.htm>.
Contact : miles.larbey@oecd.org.

Mise en œuvre

Rapport de 2022 au Conseil

Le [rapport au Conseil de 2022](#) est le fruit de l'analyse d'un large éventail d'informations et de conclusions issues d'un questionnaire adressé aux Adhérents et aux autres juridictions participantes, ainsi que d'informations communiquées par des parties prenantes externes, d'éléments tirés de divers travaux de recherche universitaires, de discussions du Groupe de réflexion, de rapports du G20 et de l'OCDE, de séminaires et de manifestations de dialogue avec les principales parties prenantes.

Les principales constatations du rapport sont les suivantes :

- La majorité des Adhérents ont pleinement mis en œuvre les Principes exposés dans la Recommandation ; lorsque ce n'est pas le cas, les Principes ont, le plus souvent, été partiellement mis en œuvre.
- Les thèmes sur lesquels porte la Recommandation restent à la fois importants et pertinents.
- Les Principes offrent une base solide, et leur révision devrait prendre la forme d'un enrichissement des Principes existants. Il importe que les Principes continuent de refléter les bonnes pratiques au niveau mondial et qu'ils soient tournés vers l'avenir. Les évolutions et les nouvelles approches qu'ont connues les politiques publiques depuis l'élaboration des Principes devraient être intégrées d'une manière ou d'une autre dans les Principes révisés, de même que les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19.
- En ce qui concerne le COVID-19, deux documents élaborés pour le compte du Groupe de réflexion et du GPFI afin d'aider la présidence italienne du G20 ont apporté de précieux éclairages (voir la section « Pertinence au regard de la réponse à la pandémie de COVID-19 et de la relance » ci-dessus).

Le rapport livre trois grandes conclusions :

- D'une manière générale, les Principes ont été correctement et largement mis en œuvre dans l'ensemble des juridictions, et ils restent importants et pertinents. Le Groupe de réflexion et le CMF devraient s'appuyer sur les constatations du rapport et partir de la base solide qu'offrent les Principes existants pour élaborer une proposition de révision des Principes intégrés dans la Recommandation tenant compte des domaines et des développements en matière de politiques publiques qui se sont fait jour depuis l'adoption des Principes il y a dix ans, afin qu'ils soient tournés vers l'avenir et qu'ils continuent de refléter les meilleures pratiques.
- Les Adhérents devraient être encouragés à réfléchir aux moyens d'améliorer la diffusion de la Recommandation, notamment sur le plan de la communication.
- Le cas échéant, les Adhérents devraient être encouragés à traduire la Recommandation dans

leur propre langue.

LE CONSEIL,

VU l'article 5 b) de la Convention relative à l'Organisation de coopération et de développement économiques, en date du 14 décembre 1960 ;

VU les Principes de haut niveau G20/OCDE sur la protection financière des consommateurs (ci-après « les Principes ») entérinés à l'origine par les dirigeants des pays du G20 les 3-4 novembre 2011 et adoptés en tant que Recommandation par le Conseil de l'OCDE le 17 juillet 2012 et la version actualisée entérinée par les dirigeants du G20 les 15-16 novembre 2022 et intégrée à la présente Recommandation ;

VU les normes définies par l'OCDE dans le domaine de la protection et de la politique des consommateurs, de la culture financière, du crédit à la consommation, de la réglementation financière efficiente et de la gouvernance d'entreprise ;

VU les travaux et les normes proposés par d'autres organisations internationales et des forums sur la protection financière des consommateurs, en particulier par le G20 et le Conseil de stabilité financière ;

CONSIDÉRANT que l'intégration des politiques de protection financière des consommateurs dans les cadres de réglementation et de surveillance contribue au renforcement de la stabilité financière, remédie à l'asymétrie de l'information et assure aux consommateurs un traitement équitable et une protection appropriée contre les dommages ;

CONSIDÉRANT que la confiance des consommateurs joue un rôle important dans le bon fonctionnement du système financier et que les consommateurs devraient être bien informés, confiants et en sécurité dans leurs relations avec les fournisseurs de services financiers et leurs intermédiaires ;

CONSIDÉRANT l'importance et la nécessité pour les consommateurs d'avoir accès à des produits et services financiers de qualité et d'être inclus dans le système financier, et les liens étroits existant entre la protection financière des consommateurs et l'inclusion et la culture financières (avec les politiques de crédit à la consommation) pour promouvoir la résilience et le bien être financiers des individus, des familles et des communautés ;

CONSIDÉRANT la contribution des politiques de protection financière des consommateurs, parallèlement à la culture et à l'inclusion financières, à une croissance plus juste, plus durable et plus inclusive et à la stabilité du système financier ;

CONSIDÉRANT que des consommateurs peuvent se sentir vulnérables face à certaines transactions financières ou certains risques, tels que les fraudes ou les escroqueries, en raison d'une combinaison de facteurs personnels (par exemple, le handicap, l'âge, le genre, un faible niveau d'études ou une faible maîtrise de la langue), de biais de comportement (tels que l'excès de confiance, la surinformation, l'impulsivité ou les limites cognitives) et de conditions du marché (le chômage, par exemple) ;

CONSIDÉRANT les enseignements tirés des conséquences de la pandémie de COVID-19 sur les consommateurs de produits et de services financiers, les tendances et les évolutions ayant une incidence sur les consommateurs, telles que le passage au numérique et la finance durable, et pour garantir que les Principes restent tournés vers l'avenir et continuent de refléter les meilleures pratiques ;

Sur la proposition du Comité des marchés financiers :

I. **RECONNAÎT** que les thèmes transversaux suivants sont utiles pour l'examen et/ou la mise en œuvre de l'ensemble des Principes figurant ci-après :

- Le **bien-être financier** des consommateurs de services financiers¹ et leur résilience. Les politiques de protection financière des consommateurs doivent contribuer au bien-être financier global et à la résilience financière des consommateurs².

- Les conséquences, les possibilités et les risques de **la numérisation et des avancées technologiques** pour les consommateurs de produits financiers. Il convient d'examiner la manière dont les consommateurs interagissent de plus en plus avec les produits et services financiers numériques, dont les cryptoactifs et les monnaies dématérialisées, leur comportement dans un environnement numérique, ainsi que l'impact d'une plus grande utilisation de l'intelligence artificielle, de la technologie d'apprentissage automatique et des algorithmes.
- Les conséquences, les possibilités et les risques de la **finance durable** pour les consommateurs de services financiers. Il s'agit notamment de tenir compte du fait que les entreprises de services financiers intègrent de plus en plus les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et d'autres facteurs liés au développement durable à leurs opérations, produits et services, et de la demande croissante des consommateurs pour ces produits.

II. **RECOMMANDE** que les Membres et les non-Membres ayant adhéré à la présente Recommandation (ci-après les « Adhérents ») tiennent dûment compte des Principes figurant ci-après et les mettent en œuvre au niveau des gouvernements, des organismes de surveillance et des entreprises de services financiers :

Principe 1 – Cadre juridique, réglementaire et de surveillance

1. La protection financière des consommateurs devrait faire partie intégrante du cadre juridique, réglementaire et de surveillance, elle devrait couvrir de manière exhaustive tous les types de produits et services financiers et refléter la diversité des spécificités nationales, ainsi que les évolutions mondiales des marchés et des réglementations dans le secteur financier.

2. La réglementation devrait refléter de manière proportionnée les caractéristiques, la nature et la diversité des services et produits financiers, de leurs fournisseurs et de leurs consommateurs. Elle devrait prendre en compte les droits et les responsabilités des acteurs concernés et évoluer en fonction des innovations observées dans le domaine des produits, de leur conception, de la technologie et des mécanismes de leur diffusion. Il conviendrait d'élaborer des moyens d'examiner les nouveaux mécanismes de diffusion des produits et services financiers, notamment la distribution numérique, tout en préservant les avantages que peuvent apporter ces mécanismes aux consommateurs. Des mécanismes solides et efficaces de nature juridique ou judiciaire ou relevant de la surveillance devraient être mis en place pour protéger les consommateurs contre les fautes, fraudes, détournements et erreurs en matière financière, ainsi que pour sanctionner de telles pratiques.

3. Le cadre juridique, réglementaire et de surveillance devrait fournir aux autorités de réglementation et de surveillance une boîte à outils réglementaire appropriée et suffisamment souple pour qu'elle puisse s'adapter si nécessaire aux risques émergents, tels que des modifications apportées au périmètre de réglementation. Le cas échéant, pour compléter les approches relatives à la conduite et aux processus, le cadre pourrait promouvoir des résultats satisfaisants pour les consommateurs, à même de contribuer à leur bien-être financier.

4. Les fournisseurs de services financiers et les intermédiaires³ devraient être soumis à une réglementation et/ou surveillance appropriées, en tenant compte des spécificités propres aux services ou secteurs concernés.

5. Les parties prenantes non gouvernementales concernées, notamment les associations patronales (y compris de petites entreprises) et les organisations de consommateurs, les organismes professionnels et les milieux universitaires, devraient être consultés lors de l'élaboration ou de la révision des politiques concernant la protection et l'éducation financières des consommateurs. L'accès à ces processus des parties prenantes intéressées, en particulier des organisations de consommateurs, devrait être facilité et amélioré.

Principe 2 – Rôle des organismes de surveillance

6. Il faudrait mettre en place des organismes de surveillance (dédiés ou non) explicitement chargés de la protection des consommateurs et disposant des pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat. Ces organismes devraient avoir des responsabilités claires et objectivement définies et mettre en place un régime de gouvernance adéquat, jouir d'une indépendance opérationnelle, être responsables de leurs activités, être dotés des pouvoirs, ressources et capacités appropriés, opérer au sein d'un cadre de mise en œuvre précis, efficace et transparent, et suivre des procédures réglementaires rigoureuses et cohérentes. Les organismes de surveillance devraient se conformer à des normes professionnelles de haut niveau, en particulier à des normes adéquates de confidentialité des informations, qu'il s'agisse d'informations exclusives ou d'informations relatives aux consommateurs, et éviter les conflits d'intérêts.

7. Les organismes de surveillance devraient disposer des capacités, de la flexibilité et de tous les outils et pouvoirs nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Cela peut supposer d'adapter la surveillance du marché, pour suivre par exemple les évolutions de la technologie ou de la finance durable, ou de pouvoir intervenir sur des produits précis présentant un risque élevé pour protéger les consommateurs des dommages si nécessaire. Les organismes de surveillance devraient évaluer régulièrement l'efficacité des outils de surveillance et des mécanismes d'exécution. Des mécanismes d'exécution efficaces peuvent par exemple comprendre des amendes, des sanctions, la révocation d'une licence, une modification des autorisations d'effectuer des opérations, la publication des résultats des mesures d'exécution, une indemnisation, une restitution, ou d'autres mesures correctives.

8. L'approche de la surveillance devrait veiller à ce que les actions menées par les autorités publiques, en matière de réglementation et de surveillance visant à encourager l'innovation, la stabilité, l'intégrité, l'inclusion financière ou d'autres objectifs prennent en compte correctement leurs effets sur la protection financière des consommateurs et les résultats pour les consommateurs.

9. Il conviendrait de favoriser la coopération avec d'autres autorités de surveillance des services financiers, ainsi qu'entre les autorités ou ministères chargés de questions sectorielles. L'équité des règles du jeu entre les produits et services financiers devrait être encouragée en tant que de besoin. La coopération internationale entre les organes de surveillance devrait être encouragée et il conviendrait d'accorder une attention particulière aux problèmes de protection des consommateurs posés par les transactions internationales, telles que les paiements, la commercialisation et les ventes transfrontières, et aux risques entraînés par la dématérialisation et l'automatisation des produits et services financiers.

Principe 3 – Accès et inclusion

10. Les gouvernements, les organismes de surveillance et les fournisseurs de services financiers et intermédiaires devraient s'employer à favoriser dans la mesure du possible l'accès des consommateurs aux produits et services financiers et leur utilisation, et à promouvoir un système financier inclusif. Pour réaliser ces objectifs, il faut supprimer les obstacles qui empêchent les consommateurs d'accéder aux produits et services financiers et de les utiliser dans le système financier officiel et réglementé, et veiller à ce que les consommateurs demeurent inclus dans le système financier, en cas par exemple de difficultés financières ou dans d'autres circonstances susceptibles d'entraîner une exclusion financière⁴. Les responsables politiques et les organismes de surveillance devraient pour ce faire envisager d'intégrer des objectifs d'inclusion financière et de protection financière des consommateurs aux politiques et stratégies relatives à l'innovation.

11. Les gouvernements, les organismes de surveillance et les fournisseurs de services financiers devraient le cas échéant tirer parti de la numérisation, en particulier des systèmes interopérables. Il convient parallèlement de reconnaître que les consommateurs peuvent avoir des besoins et des niveaux de compétences numériques différents, qui influent sur leur accès aux services financiers et leur utilisation

de ces derniers. L'accès aux espèces et aux services financiers traditionnels peut par exemple demeurer important pour certains consommateurs.

Principe 4 – Culture financière et sensibilisation aux questions financières

12. La culture financière⁵ et la sensibilisation aux questions financières devraient être favorisées par toutes les parties prenantes concernées au titre d'une stratégie plus globale d'inclusion et/ou de culture financière. Des mécanismes appropriés devraient être mis au point pour aider les consommateurs à élargir leurs connaissances et leurs compétences et acquérir des comportements et des attitudes leur permettant de connaître et de comprendre les risques et les opportunités, de faire des choix éclairés, de savoir où s'adresser pour trouver de l'aide et prendre des mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier. Ces mécanismes peuvent aussi consister à accroître la culture financière, sensibiliser aux risques relatifs à la sécurité numérique et promouvoir des transactions en ligne et dématérialisées sûres.

13. Tous les consommateurs devraient avoir facilement accès aux programmes de culture financière, dont des informations claires et actualisées sur la protection, les droits et les responsabilités des consommateurs. Il faudrait aussi renforcer ces derniers, en particulier auprès des groupes cibles concernés, tels que les groupes en situation de vulnérabilité.

14. Pour tenir compte des spécificités nationales, les programmes de culture financière et de sensibilisation aux questions financières devraient être proposés sur des canaux diversifiés et appropriés, y compris des canaux numériques le cas échéant. Les programmes de culture financière devraient commencer dès le plus jeune âge et être accessibles à tous les stades de la vie. Ils devraient comprendre des mécanismes permettant d'évaluer et d'améliorer leur efficacité. Les institutions nationales et les organisations internationales concernées devraient collecter davantage de données nationales et internationales comparables sur la culture financière et la sensibilisation aux questions financières, de façon à évaluer les différentes approches de la culture financière et à les rendre plus efficaces. Toutes les parties prenantes devraient être encouragées à mettre en œuvre les principes, lignes directrices et méthodologies internationaux sur la culture financière élaborés par le Réseau international de l'OCDE sur l'éducation financière (INFE).

Principe 5 – Concurrence

15. Des marchés justes, efficaces et concurrentiels devraient être favorisés pour offrir aux consommateurs un plus grand choix de produits et services financiers et exercer sur les fournisseurs des pressions les poussant à offrir des produits de qualité compétitifs, renforcer l'innovation, encourager l'inclusion et maintenir une haute qualité de service. Les responsables des politiques devraient s'employer à garantir que la concurrence qui s'exerce entre fournisseurs remplisse ces objectifs sans remettre en question les résultats pour les consommateurs. Les consommateurs devraient pouvoir étudier, comparer et échanger les informations et, le cas échéant, passer aisément d'un fournisseur à l'autre et pour un coût raisonnable et connu d'avance, grâce par exemple à l'interopérabilité des systèmes.

Principe 6 – Traitement juste et équitable des consommateurs

16. Tous les consommateurs de produits financiers devraient être traités de manière équitable, honnête et juste à tous les stades de leurs relations avec les fournisseurs de services financiers. Traiter équitablement les consommateurs devrait faire partie intégrante de la bonne gouvernance et de la culture d'entreprise de tous les fournisseurs de services financiers et intermédiaires. L'utilisation accrue des technologies numériques par les fournisseurs de services financiers pour étayer leurs décisions ne devrait pas aboutir à des résultats inappropriés ou discriminatoires pour les consommateurs.

17. Il convient d'accorder une attention particulière aux consommateurs en situation de vulnérabilité. Les approches peuvent prendre en compte le fait que la vulnérabilité peut se manifester de différentes façons et dans des circonstances diverses et qu'elle peut être imputable à une combinaison de facteurs personnels, de situations économiques et de conditions de marché. Elles pourraient par exemple comprendre la fourniture de conseils impartiaux sur les crédits aux consommateurs rencontrant des difficultés financières en raison d'un surendettement.

Principe 7 – Diffusion d'informations et transparence

18. Les fournisseurs de services financiers et les intermédiaires devraient communiquer aux consommateurs les informations essentielles sur les avantages et les risques fondamentaux attachés à un produit, ainsi que les conditions de sa fourniture, notamment pour les paiements et autres transactions transfrontières et ce, quel que soit leur canal de distribution. Ils devraient également fournir des informations sur les éventuels conflits d'intérêts avec les intermédiaires procédant à la vente du produit⁶.

19. En particulier, des renseignements appropriés devraient être communiqués sur tous les aspects significatifs des produits financiers à tous les stades de la relation avec le consommateur. Tous les supports destinés à la promotion des produits financiers devraient être précis, honnêtes, compréhensibles, transparents et non trompeurs. Des pratiques normalisées de diffusion d'informations avant la signature des contrats (des formulaires par exemple) devraient être adoptées chaque fois que possible pour permettre des comparaisons entre différents produits et services de même nature. Des mécanismes spécifiques de diffusion d'informations, notamment des avertissements éventuels, devraient être élaborés pour fournir des informations adaptées au degré de complexité et de risque de certains produits ou services. L'utilisation des canaux numériques peut offrir de nouvelles possibilités de nouer le contact avec les consommateurs en diffusant les informations dans différents formats.

20. Il convient dans la mesure du possible de mener des études auprès des consommateurs et d'utiliser les connaissances comportementales afin de déterminer et d'améliorer l'efficacité des obligations de diffusion, étant entendu que l'information communiquée ne suffit pas toujours à assurer la compréhension et l'adhésion des consommateurs. Une plus grande transparence peut aider les consommateurs à faire des choix plus éclairés et encourager les institutions financières à prendre ces facteurs en compte. Par exemple, alors que la finance durable prend une importance croissante pour les consommateurs et les fournisseurs de services financiers, la transparence entourant la méthodologie employée sera déterminante pour aider les consommateurs à comprendre leurs placements et contrer le risque d'écoblanchiment⁷.

21. L'attention des consommateurs devrait être aussi attirée sur l'importance de communiquer aux fournisseurs de services financiers des informations pertinentes, exactes et accessibles.

Principe 8 – Produits financiers de qualité

22. Des produits financiers de qualité sont des produits conçus pour répondre aux intérêts et aux objectifs des consommateurs cibles et contribuer au bien-être financier. Les fournisseurs de services financiers et, le cas échéant, les intermédiaires, devraient assurer une surveillance et une gouvernance appropriées des produits pour garantir la conception et la distribution de produits financiers de qualité. Cela peut consister à imposer aux systèmes concernés de créer, approuver, gérer et suivre des produits financiers pendant toute leur durée de vie afin de garantir qu'ils répondent aux intérêts et aux objectifs des consommateurs pour lesquels ils sont conçus, et visent à contribuer à leur bien-être financier, et qu'ils satisfont également aux exigences réglementaires.

23. Pour promouvoir des produits financiers de qualité qui présentent un intérêt pour les consommateurs, il peut être demandé aux fournisseurs de services financiers de définir un marché cible

pour un produit donné, de mener des recherches et de tenir compte des connaissances comportementales pour comprendre le marché cible et, en fonction de la nature et du degré de complexité et de risque du produit, de procéder à des essais avant de lancer le produit.

Principe 9 – Conduite responsable et culture des fournisseurs de services financiers et des intermédiaires

24. Les fournisseurs de services financiers et les intermédiaires devraient avoir pour objectif de défendre au mieux les intérêts des consommateurs et pour mission de garantir la protection financière de ces derniers. Les fournisseurs de services financiers devraient aussi être responsables et redevables des actions de leurs intermédiaires.

25. Les fournisseurs de services financiers et leurs intermédiaires devraient harmoniser leur conduite et leur culture des services financiers de manière à promouvoir un traitement juste des consommateurs et à obtenir des résultats pour les consommateurs qui contribuent à leur bien-être financier.

26. Selon la nature des transactions et à partir des informations principalement fournies par les consommateurs, les fournisseurs de services financiers et les intermédiaires devraient évaluer les capacités, la situation et les besoins financiers des consommateurs avant d'accepter de leur fournir un produit, un conseil ou un service. Ils devraient leur recommander des produits et services adaptés, susceptibles de leur apporter les résultats appropriés et de contribuer à terme à leur bien-être financier.

27. Les fournisseurs de services financiers et les intermédiaires (en particulier les personnes en contact direct avec les consommateurs) devraient être correctement formés et qualifiés. Les fournisseurs de services financiers et les intermédiaires devraient s'efforcer d'éviter les conflits d'intérêts, que peuvent par exemple entraîner la rémunération ou d'autres dispositifs incitatifs. Dans les cas où de tels conflits sont inévitables, les fournisseurs de services financiers et leurs intermédiaires devraient en atténuer les répercussions grâce des mécanismes internes permettant de gérer de tels conflits, adopter une stratégie de communication adéquate ou refuser de fournir le produit, le conseil ou le service concerné. Les difficultés de compréhension et les réponses comportementales des consommateurs réduisent parfois l'efficacité du recours à la diffusion d'informations pour gérer efficacement les conflits d'intérêts. Le cas échéant, il convient d'utiliser les connaissances comportementales pour tester et étayer les approches préconisées.

28. La fourniture de conseils, quel que soit le canal de distribution choisi, devrait être objective, dans l'intérêt du consommateur et, de façon générale, fondée sur le profil de ce dernier en tenant compte de la complexité du produit, des risques qui lui sont associés ainsi que des objectifs, des connaissances, des capacités et de l'expérience du consommateur dans le domaine financier.

29. La structure de rémunération des fournisseurs de services financiers et des intermédiaires devrait être publiée et transparente pour les consommateurs, et conçue de manière à encourager une conduite responsable des entreprises et un traitement juste des consommateurs, ainsi qu'à éviter les conflits d'intérêts.

Principe 10 – Protection des actifs des consommateurs contre les fraudes, les escroqueries et les détournements

30. Des mécanismes appropriés d'information, de contrôle et de protection devraient être élaborés et mis en œuvre de manière appropriée par les autorités de surveillance et les fournisseurs de services financiers pour protéger avec un degré de certitude élevée les dépôts, l'épargne et les autres actifs financiers similaires des consommateurs, notamment contre la fraude, les escroqueries, les détournements ou toute autre mauvaise utilisation. Ils devraient pouvoir être facilement adaptés aux

façons dont sont utilisées les nouvelles technologies, telles que les actifs numériques, ainsi qu'aux escroqueries, à la fraude et aux abus en ligne et à tout autre risque de sécurité numérique. Ils devraient comprendre des dispositifs de responsabilité entre les fournisseurs de services financiers et les consommateurs en cas de pertes financières.

31. Les responsables des politiques et les autorités de surveillance devraient travailler en collaboration avec les parties prenantes concernées, dont d'autres organismes publics et de réglementation, des organismes de sécurité numérique, les organes d'application du droit, le secteur des services financiers et les entreprises de services aux collectivités, pour sensibiliser le public aux risques de sécurité numérique et promouvoir des transactions en ligne et dématérialisées sûres.

Principe 11 – Protection des données et de la vie privée des consommateurs

32. Les informations financières et personnelles des consommateurs devraient être protégées grâce à des mécanismes appropriés de contrôle et de préservation. Ces mécanismes devraient être assortis de règles définissant dans quel but des données peuvent être recueillies, traitées, détenues, utilisées et communiquées (en particulier à des tiers). Ils devraient également reconnaître les droits des consommateurs à consentir au partage de leurs données, à l'accès aux données, à être informés des violations ayant une incidence sur leurs données, et à chercher réparation, telle qu'une correction rapide et/ou la destruction des données inexacts ou bien recueillies ou traitées de manière illégale. Il convient de mettre en place une coopération entre les organismes de surveillance chargés de la protection des données et de la vie privées des consommateurs.

Principe 12 – Traitement des plaintes et réparation

33. Les pays devraient s'assurer que les consommateurs ont accès à des mécanismes appropriés de traitement des plaintes et de réparation qui soient à la fois accessibles, abordables, indépendants, justes, contrôlables, rapides et efficaces. Il peut être possible de recourir aux technologies pour faciliter la conception efficace de ces mécanismes, qui ne devraient pas entraîner des coûts, des retards ou des contraintes excessifs pour les consommateurs. Il convient de tenir compte des besoins des consommateurs, notamment de ceux en situation de vulnérabilité, lors de la conception et de la diffusion des mécanismes de traitement des plaintes et de réparation.

34. Conformément à ce qui précède, les fournisseurs de services financiers et les intermédiaires devraient aussi mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes et de réparation. Ceux-ci devraient permettre aux fournisseurs de suivre et de résoudre les problèmes systémiques et favoriser l'amélioration de résultats financiers pour les consommateurs.

35. Il devrait être possible d'engager une procédure de recours indépendante pour traiter les plaintes que les mécanismes internes de règlement des litiges mis en place par les fournisseurs de services financiers ou par les intermédiaires ne permettent pas de résoudre efficacement. Au minimum, des informations agrégées relatives aux plaintes et à leur résolution devraient être rendues publiques. Les organismes de surveillances devraient pouvoir accéder aux informations relatives aux plaintes déposées par les consommateurs pour appuyer leurs fonctions de surveillance ou d'exécution.

III. RECOMMANDE que les Adhérents veillent à la diffusion la plus large possible de cette Recommandation et encouragent toutes les parties prenantes concernées, notamment les organisations de consommateurs et les institutions privées, à utiliser les Principes.

IV. INVITE les non-Membres à tenir dûment compte de cette Recommandation et à y adhérer.

V. **CHARGE** le Comité des marchés financiers, par l'intermédiaire du Groupe de réflexion sur la protection financière des consommateurs, de :

- a) faire office d'espace d'échange des connaissances et des expériences relatives à la mise en œuvre de cette Recommandation, d'élaboration de manuels adéquats et de dialogue sur les questions de protection des consommateurs, les tendances et les évolutions en la matière ;
- b) faire rapport au Conseil quant à la mise en œuvre, à la diffusion et au maintien de la pertinence de la présente Recommandation au plus tard cinq ans après son adoption, puis au moins une fois tous les dix ans.

-
- ¹ Bien que le terme « consommateur de services financiers » ne soit pas défini pour ne pas en restreindre la portée, l'on considère généralement qu'il désigne a minima les personnes, mais il peut aussi comprendre les micro et petites entreprises selon les définitions que leur donnent les juridictions.
 - ² Une définition pratique du bien-être financier individuel selon l'OCDE consiste, pour la personne, à se sentir maître de la situation, en sécurité et libre de disposer de ses finances actuelles et futures, au regard de facteurs objectifs et subjectifs.
 - ³ On entend par intermédiaires des tiers agissant pour le compte de fournisseurs de services financiers ou à titre indépendant. Ce terme désigne tous les agents (liés ou indépendants), courtiers, conseillers et distributeurs, etc.
 - ⁴ L'inclusion financière désigne généralement un accès efficace et de qualité aux services financiers fournis par des institutions officielles, ainsi que leur utilisation – à un coût abordable pour les consommateurs et durable pour les fournisseurs ; Plan d'action 2017 du G20 sur l'inclusion financière, GPFJ juillet 2017.
 - ⁵ La culture financière est définie comme la combinaison des connaissances, des savoirs, des compétences, des attitudes et des comportements dans le domaine financier indispensables pour prendre des décisions financières en toute connaissance de cause et, en fin de compte, parvenir au bien-être financier. Certaines juridictions utilisent des termes différents comme par exemple la 'capacité financière' (financial capability). L'éducation financière est définie comme le processus permettant d'atteindre un certain niveau de culture financière afin de parvenir, en fin de compte, au bien-être financier.
 - ⁶ Les fournisseurs de services financiers et les intermédiaires devraient fournir en temps voulu des informations écrites ou orales claires, concises, précises, fiables, comparables et facilement accessibles sur les produits et services financiers qu'ils offrent, en particulier sur les principales caractéristiques de ces produits et (le cas échéant) sur d'autres produits ou services de remplacement, éventuellement moins complexes que les premiers. En principe, ces informations devraient donner des indications sur les prix, les coûts, les pénalités, les frais de rachat, les risques et les modalités de résiliation.
 - ⁷ L'écoblanchiment désigne généralement la présentation commerciale d'un produit financier d'une manière plus écologique qu'il ne l'est.

À propos de l'OCDE

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant-garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays Membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Colombie, la Corée, le Costa Rica, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle Zélande, les Pays Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Suède, la Suisse et la Türkiye. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 460 instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE depuis sa création en 1961. Ces instruments comprennent les Actes de l'OCDE (les Décisions et Recommandations adoptées par le Conseil de l'OCDE conformément à la Convention relative à l'OCDE) et d'autres instruments juridiques développés dans le cadre de l'OCDE (notamment les Déclarations et les accords internationaux).

L'ensemble des instruments juridiques de substance de l'OCDE, qu'ils soient en vigueur ou abrogés, est répertorié dans le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE. Ils sont présentés selon cinq catégories :

- Les **Décisions** sont adoptées par le Conseil et sont juridiquement contraignantes pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Elles définissent des droits et des obligations spécifiques et peuvent prévoir des mécanismes de suivi de la mise en œuvre.
- Les **Recommandations** sont adoptées par le Conseil et n'ont pas une portée juridique obligatoire. Elles représentent un engagement politique vis-à-vis des principes qu'elles contiennent, il est attendu que les Adhérents feront tout leur possible pour les mettre en œuvre.
- Les **Documents finaux de substance** sont adoptés individuellement par les Adhérents indiqués plutôt que par un organe de l'OCDE et sont le résultat d'une réunion ministérielle, à haut niveau ou autre, tenue dans le cadre de l'Organisation. Ils énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme et ont un caractère solennel.
- Les **accords internationaux** sont négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs autres types d'instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE au fil du temps, comme l'Arrangement sur les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public, l'Arrangement international sur les Principes à suivre dans les transports maritimes et les Recommandations du Comité d'aide au développement (CAD).