



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

© OCDE 2018

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>*"

Date(s)

Adopté(e) le 17/07/2012

Informations Générales

La Recommandation relative à des Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 17 juillet 2012 sur proposition du Comité des marchés financiers. Elle fait suite à la Réponse stratégique de l'OCDE à la crise économique et financière, qui soulignait l'importance de la protection financière des consommateurs, présentée comme un aspect négligé de la crise. Les Principes sont d'application volontaire et non contraignante. Ils ont été conçus pour compléter les principes ou lignes directrices financiers existants et non pour se substituer à eux. En particulier, ils ne traitent pas de questions spécifiquement sectorielles abordées ailleurs par des organisations internationales ou organismes normatifs concernés. Ces Principes peuvent être adaptés à des contextes nationaux ou sectoriels spécifiques. 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 diffusion d'informations et l'amélioration de l'éducation financière, et la conduite responsable des fournisseurs de services financiers et de leurs agents.

LE CONSEIL,

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

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 ;

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 qu'il est nécessaire d'améliorer la sensibilisation et l'éducation aux questions financières pour garantir que les consommateurs fassent des choix éclairés propres à assurer leur bien-être financier ;

VU la Recommandation du Conseil sur les principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières [C(2005)55/REV1] et à la Recommandation du Conseil sur les bonnes pratiques de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit [C(2009)62] ;

NOTANT l'approbation par le G20, les 3 et 4 novembre 2011, des Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs élaborés par le Groupe de réflexion sur la protection financière des consommateurs du Comité des marchés financiers de l'OCDE ;

CONSIDÉRANT que dans les Membres et non-Membres de l'OCDE, les gouvernements et les organismes publics, organisations de consommateurs et institutions privées concernés peuvent bénéficier de l'existence de principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs ;

CONSIDÉRANT que ces Principes de haut niveau sont d'application volontaire et non contraignante et qu'ils sont conçus pour compléter les principes ou lignes directrices financiers internationaux existants, et non pour se substituer à eux ;

Sur proposition du Comité des marchés financiers ;

I. RECOMMANDE que les Membres s'emploient à promouvoir les Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs tels que figurant ci-après et qu'à cet égard, les gouvernements, autorités de réglementation, autorités de surveillance et autres institutions publiques concernées tiennent dûment compte de ces Principes et les mettent en œuvre :

A. Cadre juridique, réglementaire et de surveillance

1. La protection financière des consommateurs devrait faire partie intégrante du cadre juridique, réglementaire et de surveillance et devrait refléter la diversité des circonstances 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 produits financiers et de leurs consommateurs, ainsi que leurs droits et leurs responsabilités, et devrait évoluer en fonction des innovations observées dans le domaine des produits, de leur conception, de la technologie et des mécanismes de leur diffusion¹. 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 fraudes, détournements et erreurs en matière financière, ainsi que pour sanctionner de telles pratiques.

3. Les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés² devraient être soumis à une réglementation et/ou surveillance appropriées, prenant en compte les spécificités propres aux services ou secteurs concernés.

4. Les parties prenantes non gouvernementales concernées, notamment les associations patronales et les organisations de consommateurs, les organismes professionnels et les milieux universitaires, devraient être consultés lors de l'élaboration de 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.

B. Rôle des organismes de surveillance

5. 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 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.

6. 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 services financiers devrait être encouragée en tant que de besoin. La coopération internationale entre les organismes de surveillance devrait être aussi favorisée, en envisageant de mettre particulièrement l'accent sur les problèmes de protection des consommateurs liés aux transactions internationales et aux opérations transfrontalières de commercialisation et de vente.

C. Traitement juste et équitable des consommateurs

7. 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 agents autorisés. Les besoins des groupes vulnérables devraient faire l'objet d'une attention particulière.

D. Diffusion d'informations et transparence

8. Les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés devraient communiquer aux consommateurs les informations essentielles permettant de leur faire connaître les avantages et les risques fondamentaux attachés à un produit ainsi que les conditions de sa fourniture. Ils devraient également fournir des informations sur les éventuels conflits d'intérêts avec l'agent autorisé par l'intermédiaire duquel le produit est vendu³.

9. En particulier, des renseignements devraient être communiqués sur tous les aspects significatifs des produits financiers et les informations appropriées devraient être fournies à tous les stades de la relation avec le client. Tous les supports destinés à la promotion des produits financiers devraient être précis, honnêtes, compréhensibles 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. Chaque fois que possible, des études devraient être réalisées auprès des consommateurs pour aider à déterminer et à améliorer l'efficacité des obligations de diffusion d'informations.

10. La fourniture de conseils devrait être aussi objective que possible et, de façon générale, être fondée sur le profil du consommateur 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.

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

E. Sensibilisation et éducation aux questions financières

12. La sensibilisation et l'éducation aux questions financières devraient être favorisées par toutes les parties prenantes concernées, et un accès facile à des informations claires sur leur protection, leurs droits et leurs responsabilités devrait être offert aux consommateurs. Des mécanismes appropriés devraient être mis au point pour aider les consommateurs existants ou futurs à élargir leurs connaissances, leurs compétences et à garantir leur confiance, de manière à ce qu'ils puissent saisir correctement les risques, notamment les risques et les opportunités attachés aux produits financiers, faire des choix éclairés, savoir où s'adresser pour trouver de l'aide et prendre des mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier.

13. Il conviendrait de promouvoir l'offre d'éducation et d'information financières sur un large front pour enrichir les connaissances et les compétences financières des consommateurs, en particulier pour les groupes vulnérables.

14. En fonction des circonstances nationales, les opérations de sensibilisation et d'éducation aux questions financières devraient être encouragées dans le cadre d'une stratégie globale de protection et d'éducation financières des consommateurs, menées par des filières diversifiées et appropriées ; elles devraient débuter dès le plus jeune âge et rester accessibles à tous les âges de la vie. Des programmes et approches spécifiques en matière d'éducation financière devraient être conçus pour les groupes vulnérables de consommateurs de produits financiers.

15. Toutes les parties prenantes devraient être encouragées à mettre en œuvre les principes et lignes directrices internationaux sur l'éducation financière élaborés par le Réseau international de l'OCDE sur l'éducation financière (INFE). Les institutions nationales et les organisations internationales concernées devraient collecter davantage de données nationales et internationales comparables sur la sensibilisation et l'éducation aux questions financières de façon à évaluer les différentes approches de l'éducation financière et à les rendre plus efficaces.

F. Conduite responsable des fournisseurs de services financiers et de leurs agents autorisés

16. Les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés devraient avoir pour objectif de défendre au mieux les intérêts de leurs clients et avoir pour mission de garantir la protection financière des consommateurs. Les fournisseurs de services financiers devraient être aussi responsables et redevables des actions de leurs agents autorisés.

17. Selon la nature des transactions et à partir des informations principalement fournies par les clients, les fournisseurs de services financiers devraient évaluer les capacités, la situation et les besoins financiers de leurs clients avant d'accepter de leur fournir un produit, un conseil ou un service. Leur personnel (en particulier les personnes en contact direct avec les clients) devrait être correctement formé et qualifié. En cas de conflits d'intérêts potentiels, les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés devraient tout mettre en œuvre pour éviter de tels conflits. Dans les cas où de tels conflits sont inévitables, les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés devraient adopter une stratégie de communication adéquate, mettre en place les mécanismes internes permettant de gérer de tels conflits et refuser de fournir le produit, le conseil ou le service concerné.

18. La structure de rémunération du personnel des fournisseurs de services financiers et de leurs agents autorisés devrait être conçue de manière à encourager une conduite responsable des entreprises et un traitement juste des consommateurs, ainsi qu'à éviter les conflits d'intérêts. La structure de rémunération devrait être communiquée aux clients le cas échéant, par exemple dans le cas où des conflits d'intérêts potentiels seraient impossibles à gérer ou inévitables.

G. Protection des actifs des consommateurs contre la fraude et les détournements

19. Des mécanismes appropriés d'information, de contrôle et de protection devraient être mis en place pour protéger de manière adéquate et avec un degré de certitude élevée les dépôts, l'épargne et les autres actifs financiers similaires des consommateurs, notamment contre la fraude, les détournements ou toute autre mauvaise utilisation.

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

20. 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 être informés des échanges de données, à accéder aux données et à obtenir la correction rapide et/ou la destruction des données inexacts ou bien recueillies ou traitées de manière illégale.

I. Traitement des plaintes et réparation

21. 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. Ces mécanismes ne devraient pas imposer aux consommateurs des coûts, des délais ou des formalités déraisonnables. Conformément à ce qui précède, les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés devraient aussi mettre en place des mécanismes de traitement des plaintes et de réparation. 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 leurs agents autorisés ne permettent pas de résoudre efficacement. Au minimum, des informations agrégées relatives aux plaintes et à leur résolution devraient être rendues publiques.

J. Concurrence

22. Des marchés concurrentiels à l'échelle nationale et internationale devraient être favorisés pour offrir aux consommateurs un plus grand choix de services financiers et exercer sur les fournisseurs des pressions les poussant à offrir des produits compétitifs, renforcer l'innovation et maintenir une haute qualité de service. Les consommateurs devraient pouvoir étudier les produits et les fournisseurs, les comparer et, le cas échéant, passer de l'un à l'autre aisément et pour un coût raisonnable et connu d'avance.

II. RECOMMANDE que les Membres veillent à la dissémination la plus large possible de ces Principes et encouragent toutes les parties prenantes concernées, notamment les organisations de consommateurs et les institutions privées, à les utiliser activement.

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

IV. CHARGE le Comité des marchés financiers d'assurer le suivi de la mise en œuvre de cette Recommandation et de faire rapport au Conseil au plus tard dans les trois ans suivant son adoption, et en tant que de besoin par la suite.

¹ Le cas échéant, des mécanismes appropriés devraient être élaborés pour les nouveaux modes de fourniture de services financiers, notamment pour la fourniture mobile, électronique et à distance de services financiers, tout en préservant les avantages potentiels que ces modes de livraison présentent pour les consommateurs.

² On entend par agents autorisés 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 intermédiaires, etc.

³ Les fournisseurs de services financiers et leurs agents autorisés 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.

Adhérents*

Membres de l'OCDE

Allemagne
Australie
Autriche
Belgique
Canada
Chili
Corée
Danemark
Espagne
Estonie
États-Unis
Finlande
France
Grèce
Hongrie
Irlande
Islande
Israël
Italie
Japon
Lettonie
Lituanie
Luxembourg
Mexique
Norvège
Nouvelle-Zélande
Pays-Bas
Pologne
Portugal
République slovaque
République tchèque
Royaume-Uni
Slovénie
Suède
Suisse

Non-Membres

Turquie
Afrique du Sud
Arabie saoudite
Argentine
Brésil
Fédération de Russie
Inde
Indonésie
République populaire de Chine

*Des informations complémentaires ainsi que des déclarations sont disponibles sur le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE : <http://legalinstruments.oecd.org>

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 Corée, 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 Slovaquie, la Suède, la Suisse et la Turquie. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 450 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 :

- **Décisions** : instruments juridiques de l'OCDE juridiquement contraignants pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Bien qu'elles ne constituent pas des traités internationaux, elles impliquent le même type d'obligations juridiques. Les Adhérents ont l'obligation de mettre en œuvre les Décisions et doivent prendre les mesures nécessaires à cette mise en œuvre.
- **Recommandations** : instruments juridiques de l'OCDE n'ayant pas une portée juridique obligatoire, la pratique leur reconnaît cependant une force morale importante dans la mesure où elles représentent la volonté politique des Adhérents. Il est dès lors attendu que les Adhérents fassent tout ce qui est en leur pouvoir pour les mettre en œuvre intégralement. Par conséquent, lorsqu'un Membre n'a pas l'intention de mettre en œuvre une Recommandation, il s'abstient lors de son adoption, bien que cela ne soit pas requis juridiquement.
- **Déclarations** : instruments juridiques de l'OCDE préparés au sein de l'Organisation, généralement dans le cadre d'un organe subsidiaire. Elles énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme, ont un caractère solennel et sont adoptées à l'occasion de réunions ministérielles du Conseil ou de comités de l'Organisation.
- **Accords internationaux** : instruments juridiques de l'OCDE négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs instruments juridiques de substance ad hoc 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).