

Convention nationale APIC

13 décembre 2016

Association
Professionnelle
des Intermédiaires
en Crédits



Le mot du Président

Philippe TABORET



MetLife[®]

AFi • ESCA



Groupe Burrus

BPSis
maîtrisez l'assurance

SODI MUT



FormatJOB



**AXELERANCE
FORMATION**



ENFI

ÉCOLE NATIONALE DU
FINANCEMENT DE L'IMMOBILIER

ASTRÉE • CONSULTANTS



MEDIATEUR-APIC.com

LE MÉDIATEUR APIC LA MÉDIATION APIC CONTACT ET LIENS **DEMANDE DE MÉDIATION >**

VOUS NE PARVEZ PAS À RÉSOUDRE VOTRE LITIGE ?

LE MÉDIATEUR DE L'APIC VOUS AIDE ET VOUS ACCOMPAGNE.

Nous sommes à vos côtés pour trouver simplement et rapidement une solution à votre conflit avec un intermédiaire financier ou en assurance adhérent de l'APIC.

DEMANDE DE MÉDIATION >

Bilan adhésions



120 enseignes
+10%



3 400 adhérents
+50%



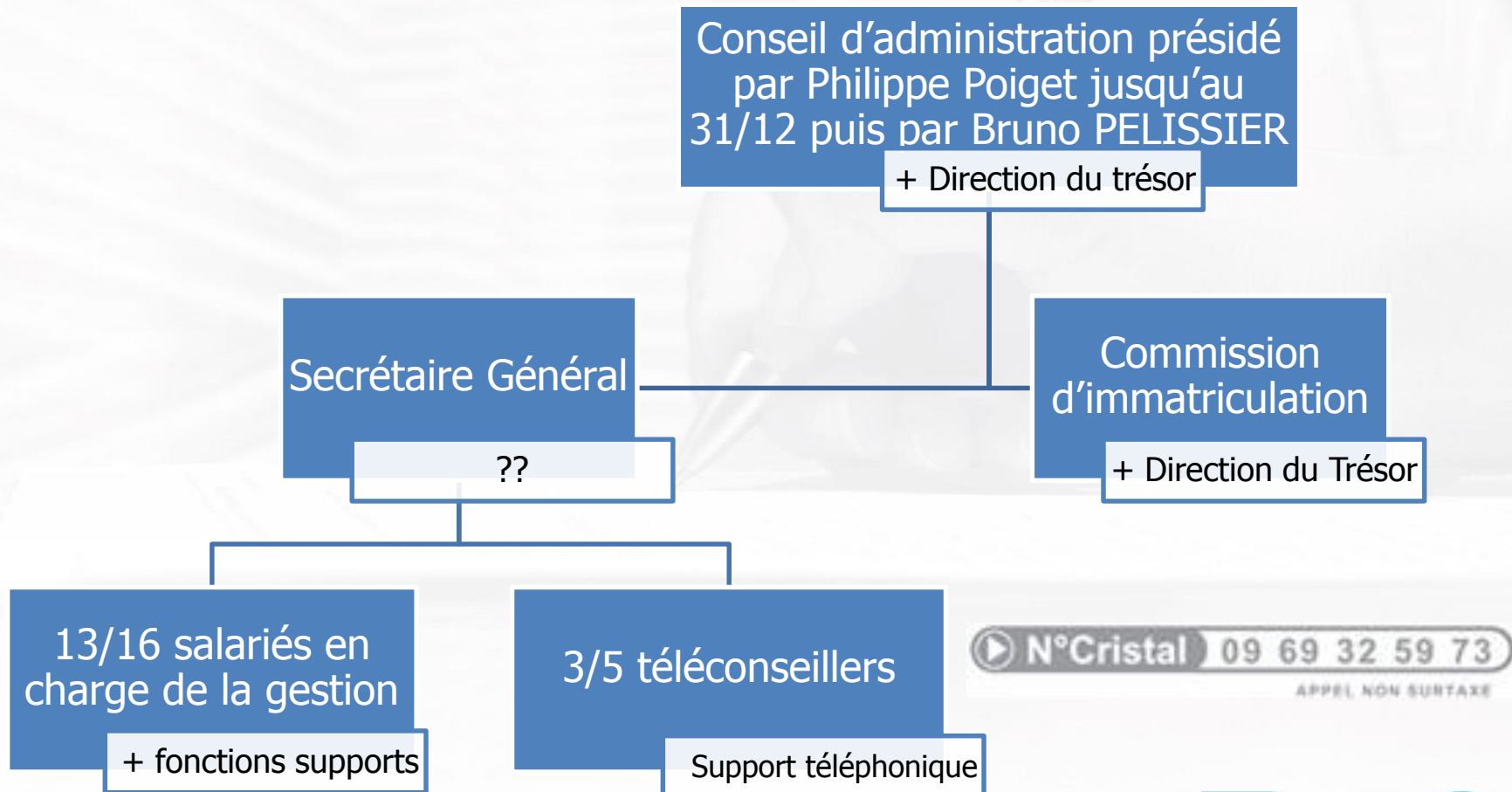
1 250 agences
+25%

Etat des lieux chiffré de l'enregistrement des IOBSP

Daisy Facchinetti

Introduction : Présentation ORIAS

1. Activités de l'ORIAS en 2016
2. Données statiques globales
3. Données statistiques relatives aux IOBSP
4. Renouvellement 2017



Commission d'immatriculation	Conseil d'administration	Assemblée Générale
Virginie Gaillard (Meilleurtaux)	Gregory Hennon (Empruntis)	Philippe Taboret (CAFPI)

Activités de l'ORIAS en 2016

Nombre de visites
834 690

Visiteurs uniques
478 683 en 2015

www.orias.fr

Pages vues
4,3 millions

43% du trafic vers les
pages
"consommateurs"

9387 mails
(46 000 mails en 2014)

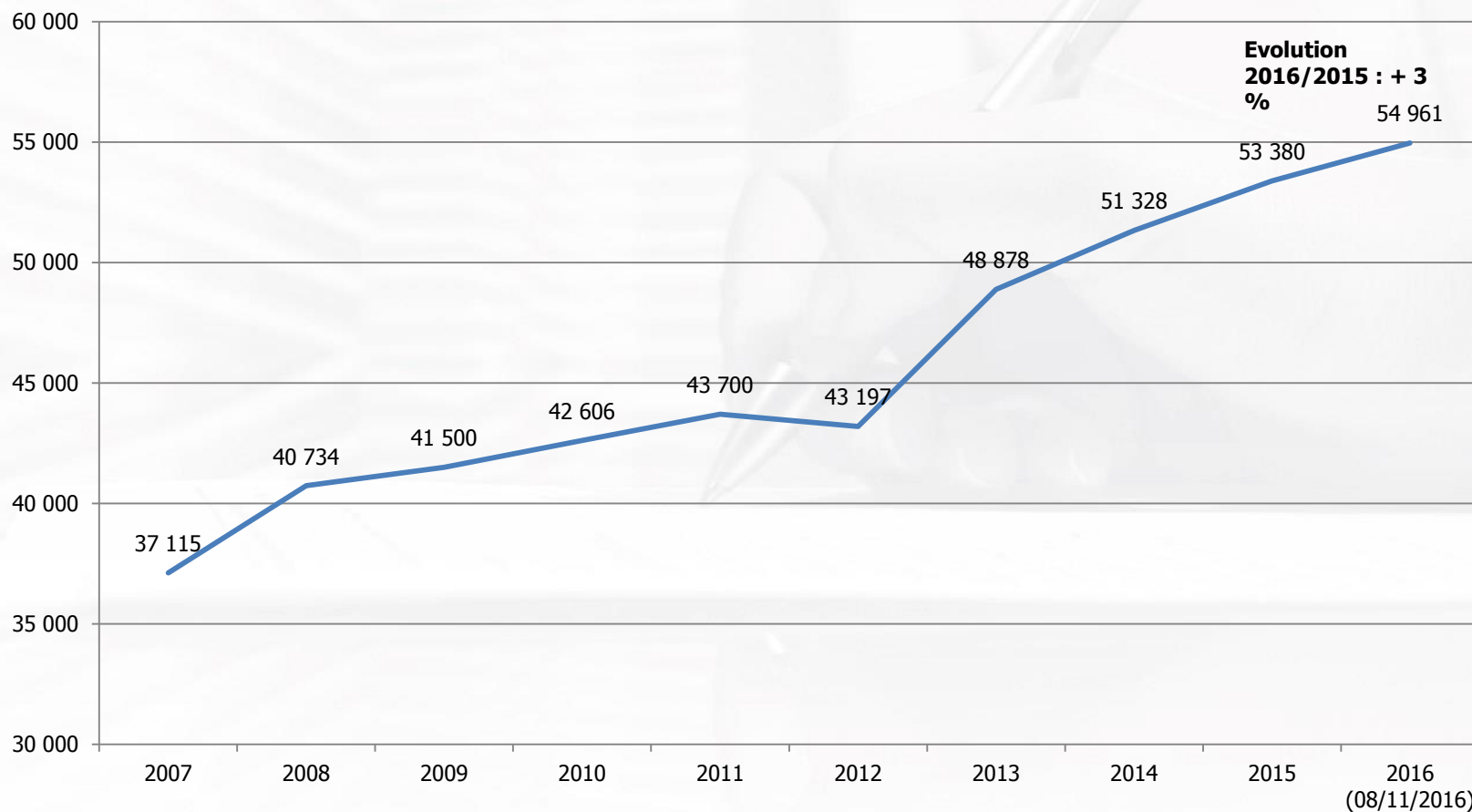
**34 140 appels
téléphoniques**
(43 000 en 2014)

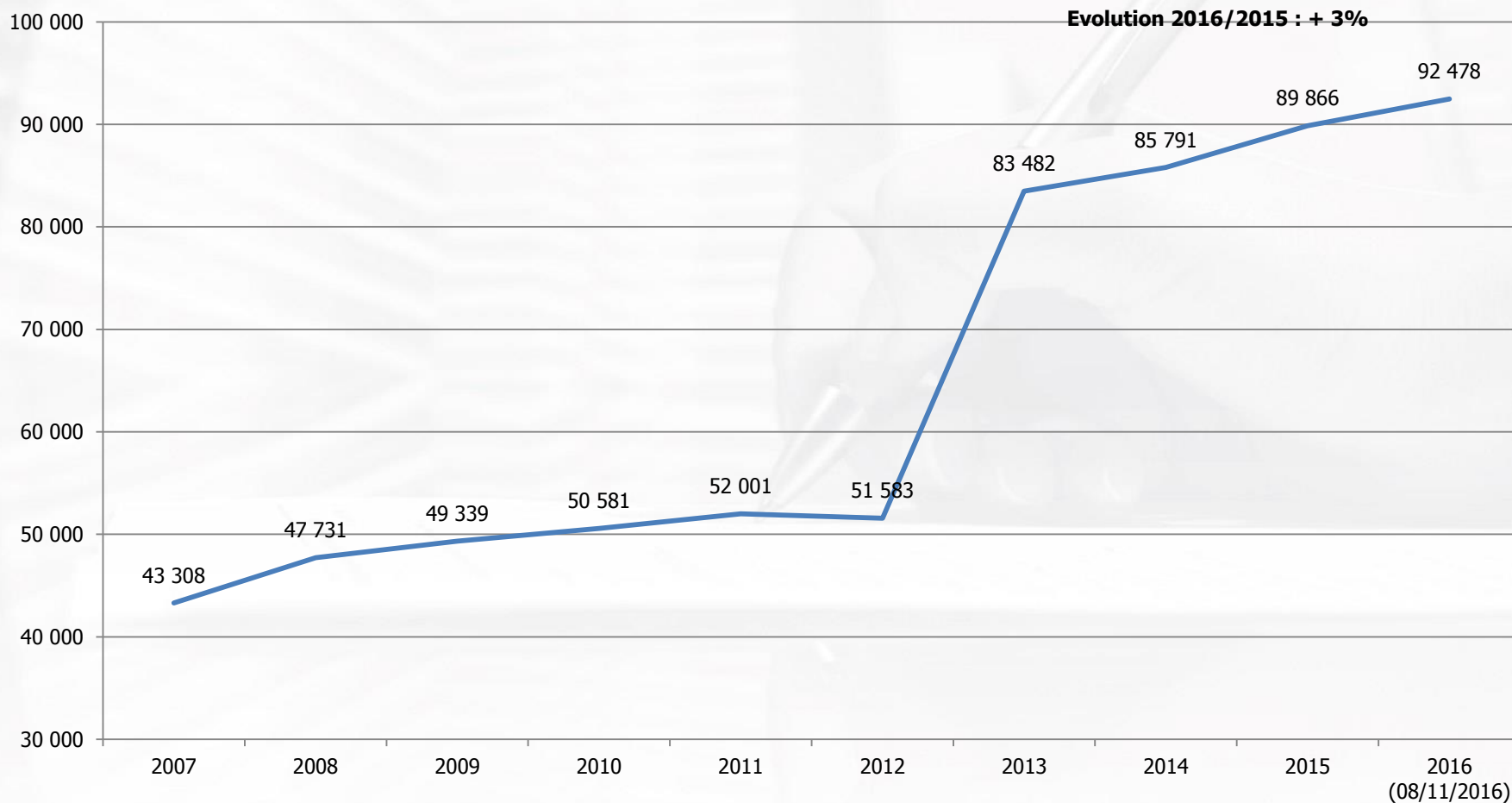
Flux

**61 221 paiements
par CB**

**89 866
inscriptions**

Données statistiques globales

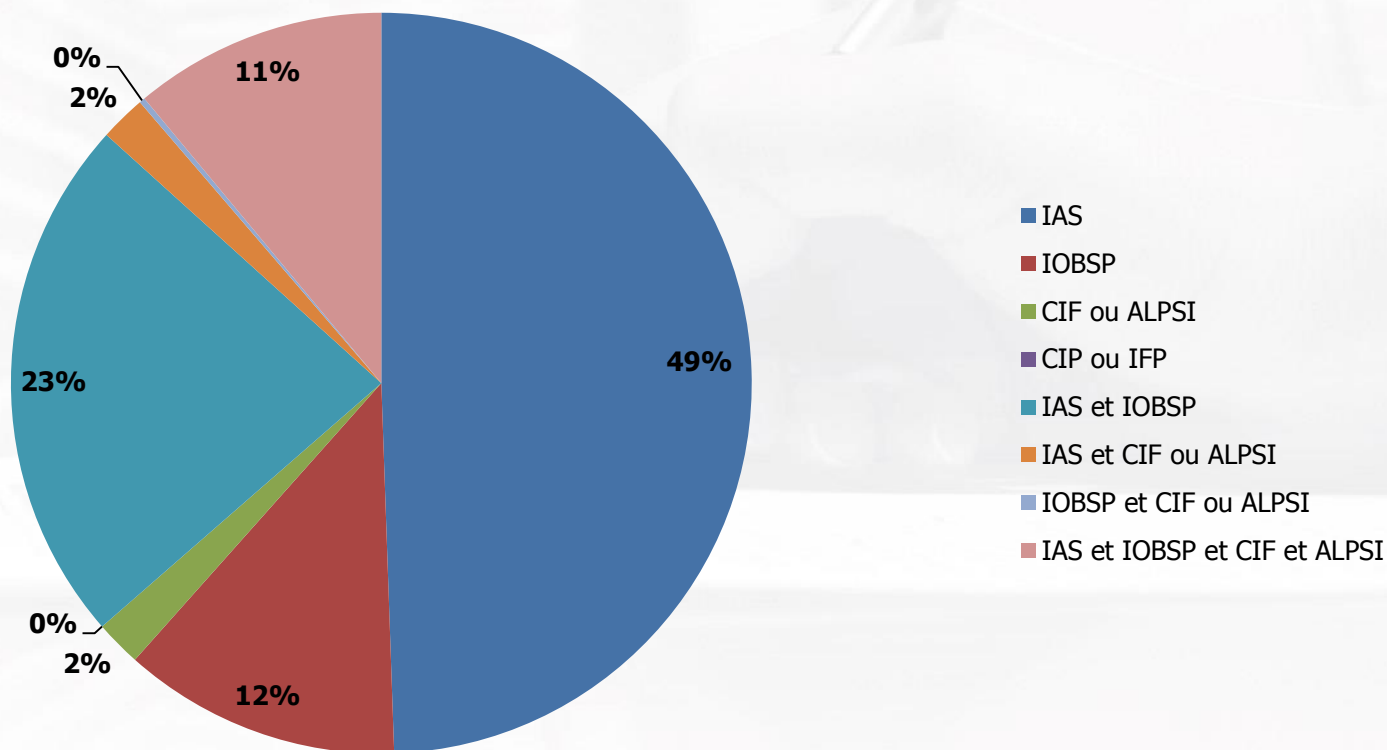




93 058 inscriptions

Assurance 56 347 IAS	Banque 28 227 IOBSP	Finance 5 017 CIF 3 364 ALSPI	Financement participatif 44 CIP 59 IFP
-------------------------	------------------------	-------------------------------------	---

- Cumul d'activités et interpénétration des réseaux de distribution bancaire, assurantiel et financier
 - « crédit immobilier ou consommation/assurance emprunteur »
 - « assurbanque »
 - « assurance vie/CIF »
- Plus de 40% des intermédiaires sont inscrits dans deux ou plusieurs catégories



Données relatives aux IOBSP

Crédit immobilier

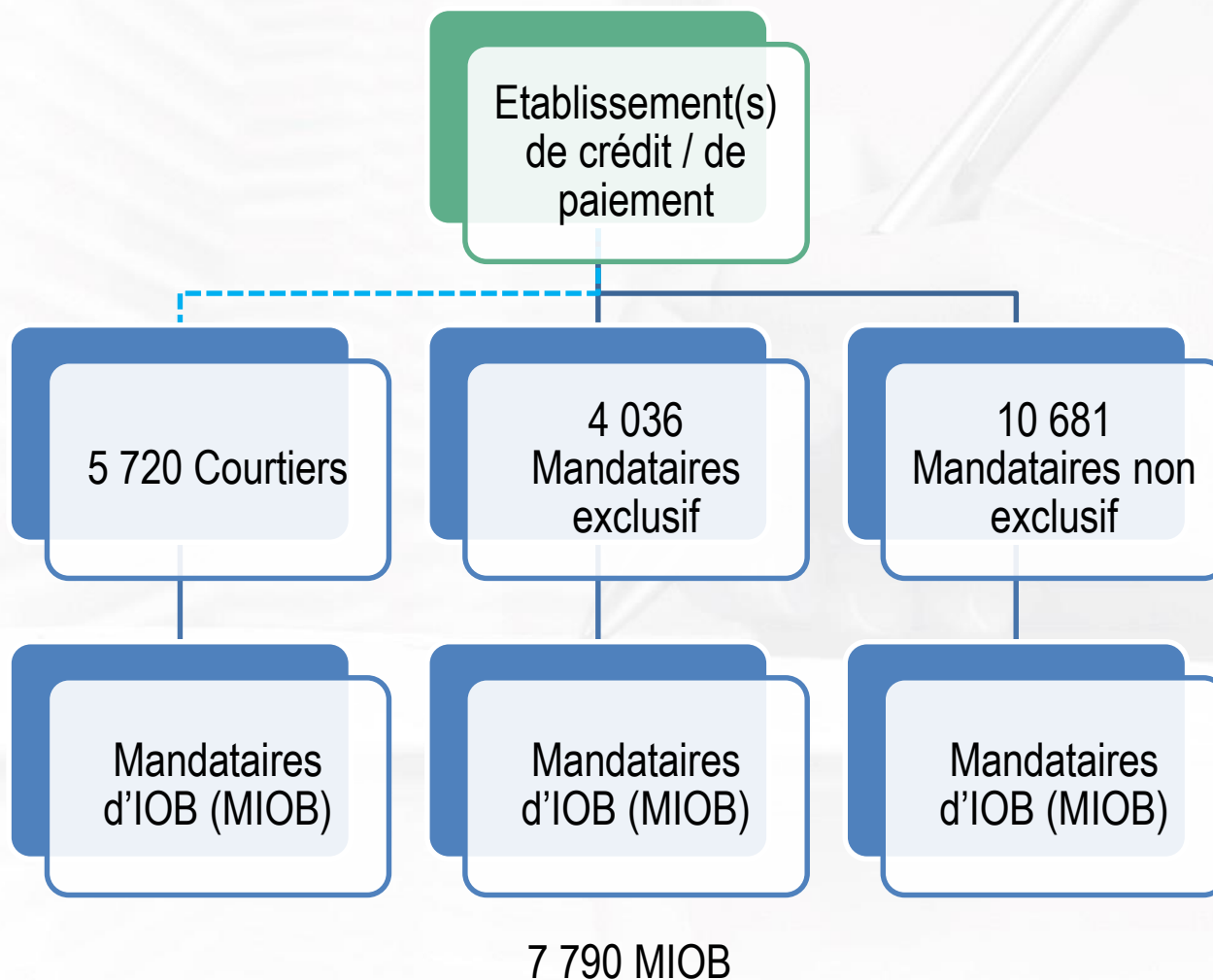
- Choix majoritaire des banques = courtier en banque (sous réserve Crédit Foncier)

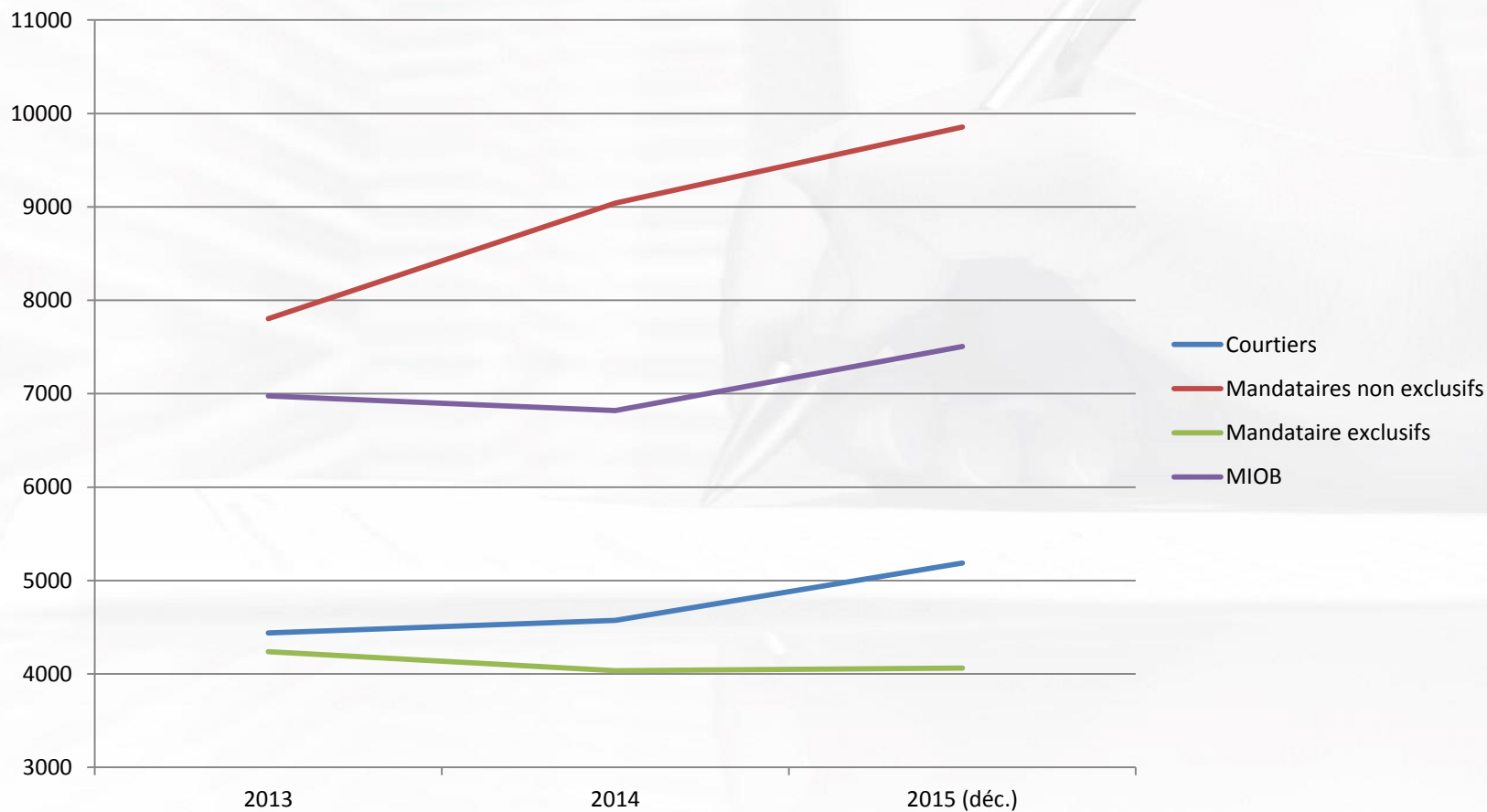
Crédit à la consommation (et RAC)

- Choix majoritaire des banques = Mandataire non exclusif

« Assurbanque »

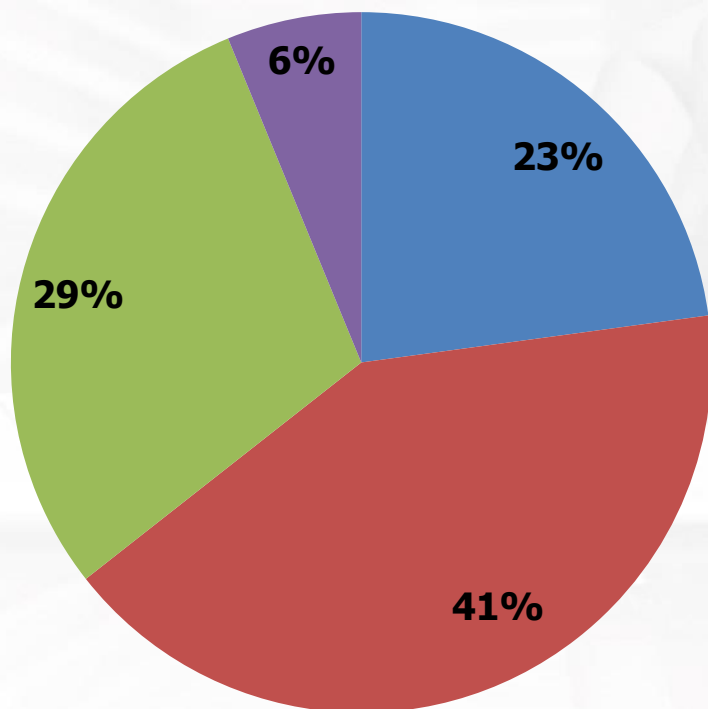
- Mandataire non exclusif ou MIOB





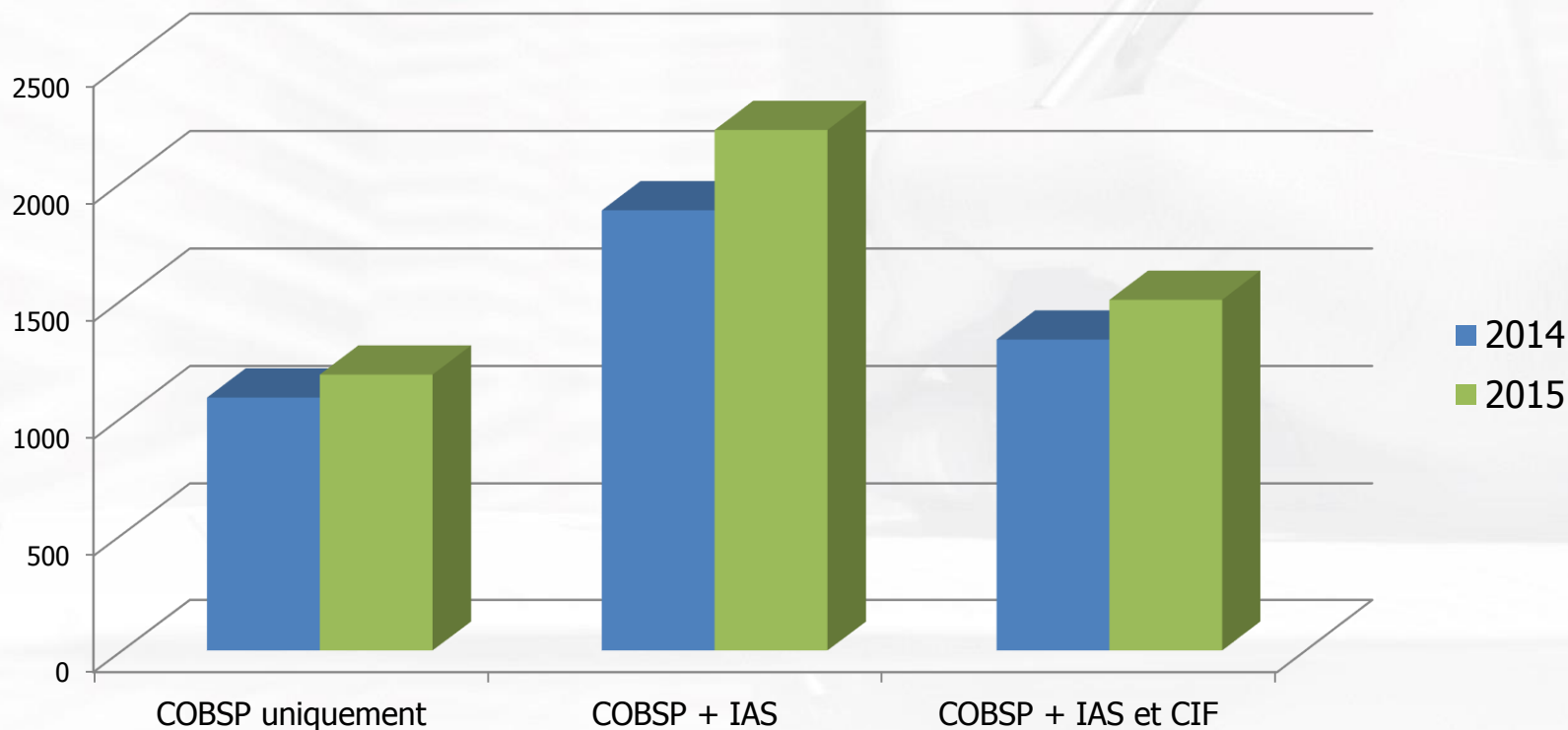
Catégories	Evol. 2015/2013
Courtiers	+17%
Mandataires non exclusif	+26%
Mandataires exclusif	-4%
MIOB	+8%

RA 2015



- Courtier en opérations de banque "uniquement"
- Courtier en opérations de banque et IAS
- Courtier en opération de banque et IAS et CIF
- Autres cumuls

Evolution du cumul d'activité

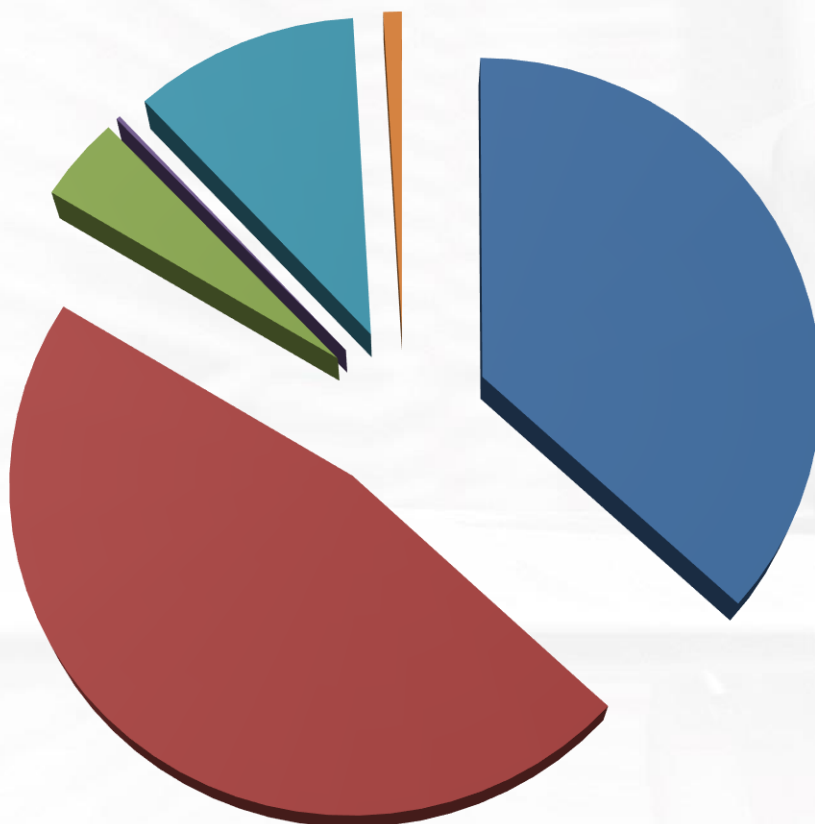


UNE RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE COHÉRENTE AVEC LA POPULATION

Région	Total 2014	PP	PM	Total 2015	Evolution 2015/2014
Alsace Champagne Ardennes Lorraine	277	58	247	305	10%
Aquitaine Limousin Poitou Charentes	429	62	442	504	17%
Auvergne Rhône Alpes	635	82	638	720	13%
Normandie	146	14	152	166	14%
Bourgogne Franche-Comté	118	18	124	142	20%
Bretagne	162	14	163	177	9%
Centre	112	20	106	126	13%
Corse	12	1	11	12	0%
Ile-de-France	958	66	1 055	1121	17%
Languedoc-Roussillon Midi-Pyrénées	501	80	487	567	13%
Nord-Pas de Calais Picardie	323	32	330	362	12%
Pays de la Loire	289	39	284	323	12%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	551	62	556	618	12%
Outre Mer	61	8	72	80	31%
France entière	4 574	556	4 667	5 223	14%

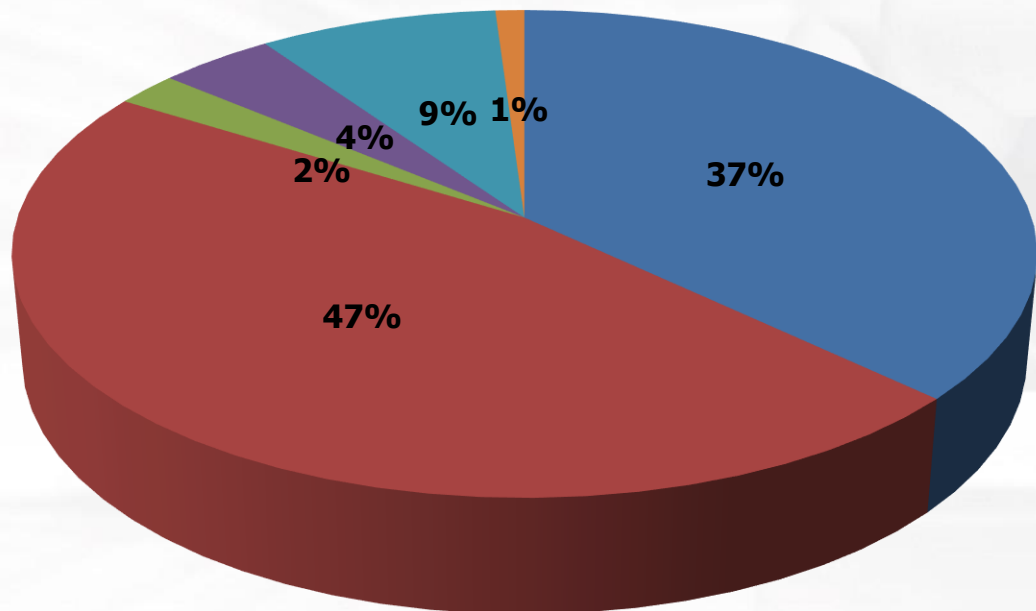
- 88% ne sont pas des professionnels de l'assurance, de la banque ou de la finance
- 48% sont des concessions automobiles =) crédit automobile
- 18% sont des entreprises du commerce de gros ou de détails =) crédit à la consommation
- 12% ont un code NAF lié aux activités financières ou d'assurance

QUI SONT CES 9 856 MANDATAIRES « NON EXCLUSIFS » ?



- Mandataires non exclusifs uniquement (37%)
- Mandataires non exclusifs + MIA (47%)
- Mandataires non exclusifs + autres IAS (4%)
- Mandataires non exclusifs + CIF (0%)

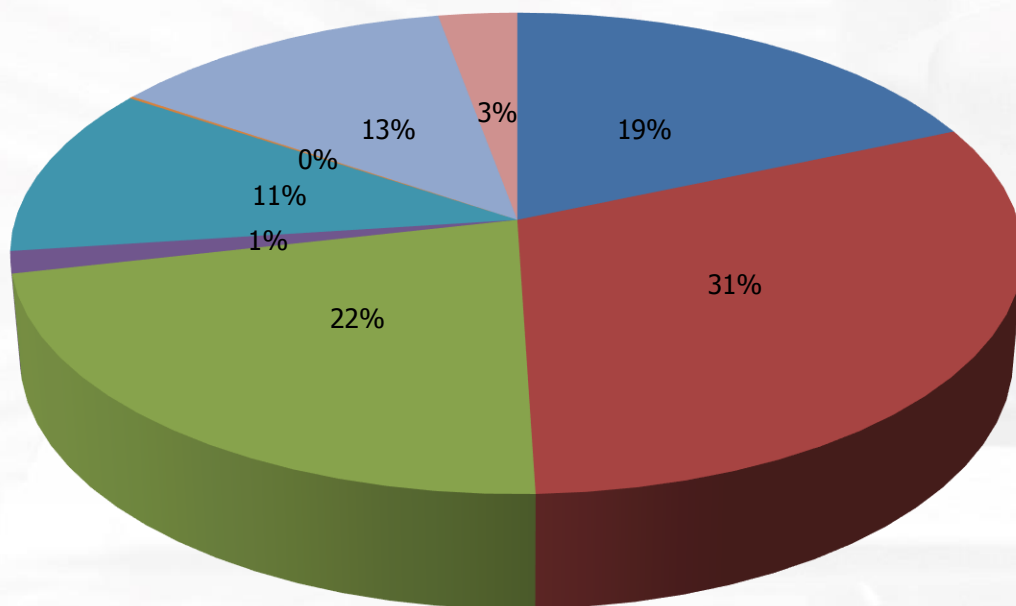
RA 2015



- Mandataire en opérations de banque "uniquement"
- Mandataire en opérations de banque et mia
- Mandataire en opérations de banque et mia et cif
- Mandataire en opérations de banque et autres IAS
- Mandataire en opérations de banque + autres IAS + CIF
- Autres cumuls

- 92% sont des agents généraux AXA (3 720)
 - extension de l'exclusivité existant en assurance au domaine bancaire
 - Offre bancaire complète d'AXA Banque

RA 2015



- Mandataire d'intermédiaire en opérations de banque "uniquement"
- Mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et agent général d'assurance
- Mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et mia
- Mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et MIA et CIF
- Mandataire d'intermédiaire en opérations de banque et autres IAS

- 31% sont des agents généraux ou mandataires d'assurances (Allianz et Groupama/Gan) =) offre bancaire large
- 22% sont mandataires d'un courtier en banque et en assurance (MIA+MIOBSP)
- 12% sont mandataires d'un courtier en banque
- 13% sont liés à l'univers de la gestion de patrimoine (cf. statut de CIF)

	Entrées	Sorties
Courtiers	+20%	-6%
Mandataires non exclusif	+18%	-6%
Mandataires exclusif	+18%	-9%
MIOB	+24%	-13%

Renouvellement 2016

Date	Evènements
16/12/2016	Dernière réunion de la commission d'immatriculation en 2016
19/12/2016	Site web HS – Génération des renouvellements
20/12/2016	Ouverture des fonctionnalités par lot au titre du renouvellement 2017
03/01/2017	Ouverture des fonctionnalités individuelles au titre du renouvellement 2017 Réception email
...	Relance par mail des renouvellements incomplets
31/01/2017	Date limite
Début février 2017	Relance LRAR
01/03/2017	Clôture du renouvellement 2017
03/03/2017	Radiation pour défaut de renouvellement

Catégories	Pièces
Courtiers en assurance	Assurance de RCP-IAS Garantie financière-IAS (si nécessaire) 30 euros
Agents et mandataires d'assurance	30 euros
MIA	Garantie financière-IAS (si nécessaire) 30 euros
Courtiers en OBSP	Assurance de RCP-IOBSP Garantie financière-IOBSP (si nécessaire) 30 euros
Courtier en OBSP « européen »	Assurance de RCP « européenne »
Mandataires exclusifs ou non et MIOBSP	Garantie financière-IOBSP (si nécessaire) 30 euros
CIF	Assurance de RCP-CIF 30 euros
CIP et IFP	30 euros Assurance de RCP – CIP/IFP
ALPSI	30 euros

Merci pour votre attention.

▶ **N°Cristal** 09 69 32 59 73

APPEL NON SURTAXE

Le contrôles des intermédiaires : Modalités et points d'attention

Benoit EHRET



- Intégré dans la mission de « veille de la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises » au contrôle de l'ACPR
- Les intermédiaires
 - interviennent entre un client et un établissement de crédit ou un organisme d'assurance
 - sont susceptibles d'être contrôlés suite à un assujettissement → pas de contrôle permanent



immatriculation du ressort de l'ORIAS et non de l'ACPR

S'assurer de la conformité aux règles applicables à l'intermédiation

- Conditions d'accès et d'exercice
- Commercialisation des produits

Intervenir sur les intermédiaires pouvant représenter « un danger » pour les intérêts de la clientèle

Assurer une couverture

- De toutes les catégories d'intermédiaires
- Selon les différentes spécificités
- Sur tout le territoire

Identifier d'éventuelles pratiques de place ou spécifiques à un réseau de distribution

- **Formalisme :**
 - Organisation prévue L. 612-23 du CMF
 - Assujettissement
- **Méthode :**
 - Contact téléphonique
 - Questionnaire et justificatifs
 - Contrôle sur internet (identité d'emprunt)
- **Objectifs :**
 - Contrôle de conformité, connaissance marché
- **Suites :**
 - Analyse contradictoire, demandes de mesures correctives, si nécessaire contrôle sur place (lettre de mission)



Conditions d'exercice de l'activité

– Catégories d'immatriculation

- Encore des interventions sur le cumul
- Mise à jour des informations à l'ORIAS
- Qualité de l'information au client

– Chaînes de distribution

- Partenariats « horizontaux » ou indirects
- Recours à des indicateurs
- Contrôle du réseau

L'information précontractuelle

- ❖ Transparence de l'information précontractuelle
- ❖ Clarté du service proposé
- ❖ Document de référence pour le client



Identification du professionnel
Liste des partenaires fournisseurs
Information sur la rémunération
Mise en garde sur les conséquences du crédit

➔ Adapté au niveau d'expérience et de connaissance du client



Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
Direction du contrôle des pratiques commerciales
Service du contrôle des intermédiaires

Benoît EHRET : contact.intermediaires@acpr.banque-france.fr

Présentation du partenariat APIC/Astrée « Ma conformité »

Isabelle MONIN LAFIN



- Travailler avec votre organisation APIC pour créer de la cohérence et partager ensemble sur les sujets réglementaires
- Vous accompagner dans l'acquisition de connaissances utiles à votre exercice professionnel : **la formation est essentielle à la professionnalisation**
- Vous transmettre les bonnes pratiques : la théorie c'est bien ... mais la conformité, c'est avant tout des réflexes professionnels et des diligences très concrètes
- Vous préparer à un contrôle : que ce soit de vos fournisseurs ou des autorités : nous souhaitons que cette démarche soit très structurante

Le contrôle sur pièces : une nouvelle procédure de contrôle ACPR

- Un contrôle rapide sans contrôle sur place
- L'autorité analyse vos pièces à distance
- L'autorité vous pose des questions à distance ou par téléphone
- Les domaines sont restreints et ciblés :
 - Immatriculation ORIAS
 - Capacités professionnelles
 - Réseau de distribution
 - Devoir de conseil
 - Commercialisation d'un ou plusieurs produits
- Il nécessite une forte maîtrise du sujet et de son entreprise : c'est plus dur
- Il n'exclut pas un contrôle sur place
- Il se poursuit classiquement sur une procédure contradictoire.

- Plusieurs formules pour s'adapter à chaque structure et rendre un service personnalisé
- Principalement basé sur l'exercice à l'identique d'un contrôle à blanc ACPR avec un plan d'action priorisé et suivi avec vous
- Un fort investissement pour transférer des compétences, des postures, une connaissance de la réglementation et de l'environnement réglementaire
- Une restitution en atelier (à distance ou sur site) par thème qui décrit la non-conformité mais donne également la solution pour lever la non-conformité
- Un plan d'action priorisé et personnalisé et dont nous assurons avec vous le suivi pédagogique pour accompagner la professionnalisation de votre entreprise
- Une tarification adaptée à la taille de vos entreprises : un service très haut gamme à des prix très compétitifs.

Parlons d'immobilier

Henry Buzy-Cazaux



A hand holding a blue pen is writing on a notepad. The background is a blurred office setting with a window showing a building. The image is overlaid with a semi-transparent blue shape that frames the text.

Rapport des commissions Métiers de l'APIC et tables-rondes

Commission BANQUE

Hervé HATT

Nicolas EICH



Présentation de la Charte APIC

Organisation de la Commission

- **La Commission Banque, présidée par Hervé Hatt (Meilleurtaux) rassemble:**
 - Sandrine Allonier Vousfinancer
 - Céline Charles Cafpi
 - Eric Debese AB Courtage
 - Nicolas Eich Meilleurtaux
 - Valérie Gonzalez Liberty Credits
 - Sébastien Mazure Presse Taux
 - Sonia Tojeira Empruntis
 - Franck Lévy ACE

- **La commission s'est réunie à 3 reprises**
 - 2 janvier
 - 5 avril
 - 23 novembre

VOLET REGLEMENTAIRE

Mise en application de la transposition de la **Directive Crédit (MCD)**

- **Mise à jour des modèles** de *Mandat* et de *Confirmation de mandat*
- **Discussions avec le Trésor** sur les impacts de la transposition de la Directive
ex. travaux sur la nouvelle définition du taux d'usure

VOLET DE SUIVI DES PRATIQUES DE NOS PARTENAIRES

Echanges sur les **évolutions du marché et les attentes de nos partenaires**

- Exigences accrues de qualité de la part de nos partenaires vs. sujet de traitement délais pour les intermédiaires
- Emergence d'initiatives digitales auprès des partenaires
- Etc.

- Rappel de la position du Conseil de l'APIC sur la préservation d'un **modèle de rémunération** viable pour la profession
- **Association de partenaires bancaires** au travaux de la Commission Banque pour partager des sujets de place
- **Elaboration d'un Code des Pratiques Professionnelles**, synthétisant les engagement des membres de l'APIC vis-à-vis des clients, des partenaires, du régulateur et de la profession

- **Elaborer un *Code des Pratiques Professionnelles***
 - Label garantissant aux clients et aux partenaires un respect de standards que se donne l'Association et qui va **au-delà du socle réglementaire**
 - Diffusion à l'ensemble des membres et sur le site de l'APIC suite à la Convention
- **Synthétiser les engagements des membres de l'APIC envers leur environnement**

CLIENTS

**PARTENAIRES
BANCAIRES**

**PROFESSION
IOBSP**

LÉGISLATEUR

CLIENTS

PARTENAIRES
BANCAIRES

PROFESSION
IOBSP

LÉGISLATEUR

- **Faire preuve de loyauté envers le client**
 - tout mettre en œuvre pour obtenir le financement dans les délais requis
 - l'intérêt du client passe avant l'intérêt de l'IOBSP
- **Fournir des informations objectives et exhaustives**
- **Entretenir et développer son expertise métier**

Focus sur le Code des Pratiques Professionnelles

CLIENTS

**PARTENAIRES
BANCAIRES**

PROFESSION
IOBSP

LÉGISLATEUR

- **Présenter des dossiers étudiés avec diligence**
 - conformes à la cible
 - complets et pré-analysés
- **Faire preuve de diligence dans suivi des dossiers**
- **Faciliter une entrée en relation de qualité**
- **Faire preuve de loyauté envers les partenaires**

ATTENTES DES IOBSP
délais de prise en charge

ATTENTES DES IOBSP
information d'avancement aux étapes clés

ATTENTES DES IOBSP
respect des délais de paiement

ATTENTES DES IOBSP
reconnaissance de paternité

CLIENTS

PARTENAIRES
BANCAIRES

PROFESSION
IOBSP

LÉGISLATEUR

- **Promouvoir le développement des standards de la profession**
- **Respecter les bases de rémunération de la profession**
- **Prendre des honoraires proportionnés**

Focus sur le *Code des Pratiques Professionnelles*

CLIENTS

PARTENAIRES
BANCAIRES

PROFESSION
IOBSP

LÉGISLATEUR

- **Respecter strictement la réglementation**
- **Favoriser la mise en place des évolutions réglementaires**

Commission RAC

Stéphane LE MORVAN



COMMISSION RAC APIC



RAPPEL CONSTITUTION :



S. GOUPILLIERE (CAFPI)



P. CHERIN (CIB)



G. FOLLET (EMPRUNTIS)



J. DONNE (MEILLEUR TAUX)

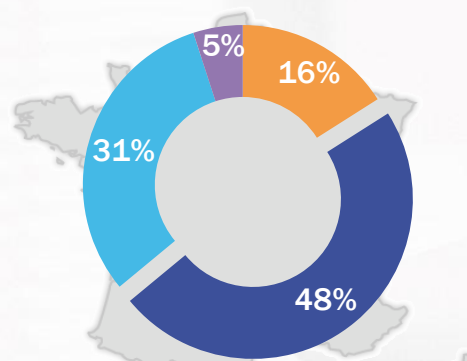


S. LE MORVAN (CFC)

- Implication forte de l'APIC sur le projet MCD
- Respect conformité : projet charte avec les banques
- Lobbying APIC pour une politique bancaire axée sur le qualitatif et pas uniquement le quantitatif (taux de transformation et productivité taille structure IOBSP)
- Commission commune RAC APIC / APIB

UN MARCHÉ « NI-NI »

Ni euphorique
Ni platonique



- Etablissements spécialistes du RAC
- Banques Généralistes
- Etablissements spécialistes du crédit à la consommation
- Crédits municipaux

14,9 Md€
(13,6 Md€ en 2014)
Dont 16 % réalisés par des IOBSP
300 000 ménages concernés/an



LES IOBSP : 16%

2,4 Md€ de financements en 2015
(200 M€ au début des années 2000)
Les IOBSP multiplient par 10 leur poids
sur ce marché

RAPPEL : LE CRÉDIT IMMOBILIER 204 Md€

Dont environ 35% de renégo immo | Un
peu plus de 35% réalisé par des IOBSP
| 700 000 d'opérations.

LES CANAUX D'ACQUISITION

WEB	RECOMMANDATION	PRESCRIPTION
<ul style="list-style-type: none">- Référencement de sites internet- Achat de fiches qualifiées	<ul style="list-style-type: none">- Fichiers clients- Entourage- Publicité	<ul style="list-style-type: none">- Bancaire / travaux- Intermédiaires en opérations de banques ou assurance- Organismes exerçant un service de paiement sous forme d'abonnement avec le client

QUI SE CONSOLIDE

La professionnalisation des Intermédiaires en Opérations de Banque

- Développement de stratégies multicanales
- Développement de stratégies multi-activités (regroupement de crédits, prêts immo, prêt conso, assurance,...)

Leviers de croissance pour l'intermédiation bancaire qui pourraient porter sa part de marché à 50% d'ici 5 ans.

Accélération de la concentration du marché

EN 2016, LA PART DES IOB TEND VERS 40%.

CRÉDITEC
LA SÉRÉNITÉ RETROUVÉE

+

BC
LEADER C&C

EN 2013

RouaixFinances

+

OptimumFinances

EN 2014

ASSU
20000

+

abcourtage
NOUVEAU COMPTE. NOUVEAU ENDOSSEMENT.

+

cfc

+

BC

cbp

+

empruntis!
Agileur de projets

+

mmopret

Préfo
la référence de la vieillesse

+

meilleurtaux.com
DES ESTIMÉS À VOS CÔTÉS

+

vegalis
L'assurance

+

centralFinances

EN 2015/2016



ENTRE

ÉCLAIRCIES ...

Avec des financeurs « animateurs » :

- Produits (caution, sans garantie 15 ans, ...)
- Rapprochement BNPPF / SYGMA
- Cession GE Money Bank



ET

NUAGES

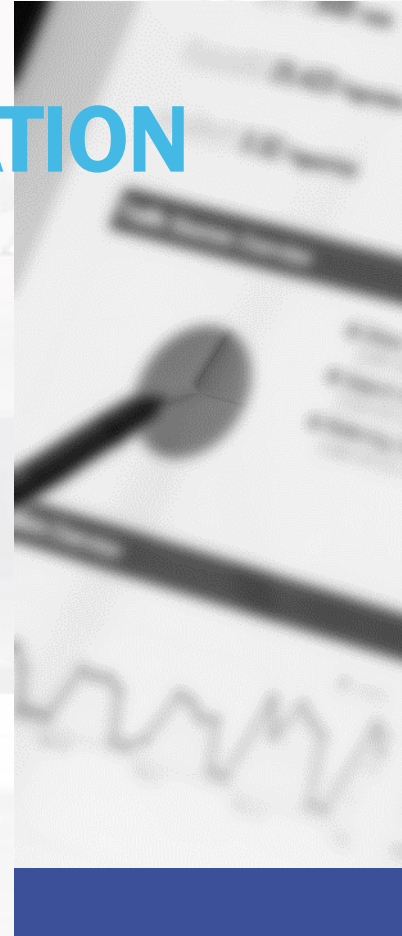


- Pincement des marges (taux d'usure, taux de transformation, concurrence, ...)
- Un environnement réglementaire toujours plus dense

ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION

- Evolution de la directive MCD - Décret de juin 2016 (règle des 60% de part immo)
- Formation continue 2017
- Information refus FICP auprès de l'emprunteur (par courrier)
- Offre de prêt (valable 30 jours au lieu de 15, délai de réflexion de 10 jours francs en lieu et place du délai de rétractation de 14 jours, FISE, etc...)

A venir : Arrêté visant à modifier le taux d'usure par tranche de durée (< 10 ans, 10 à 20 ans et > 20 ans).



Animée par Stéphane Le Morvan, membre du Conseil d'Administration de l'APIC, responsable de la commission RAC.

- Marge et productivité : comment l'une peut soutenir l'autre
- Réglementation : quels outils de contrôle pour quels résultats ?
- Le paysage des IOBSP change (multi produits): comment les banques vont elles s'adapter à ce nouveau paysage ?

TABLE RONDE BANQUES

- EMMANUELLE FRANÇOIS (CFCAL BANQUE)
- NATHALIE HURON (GE MONEY BANK)
- CHRISTELLE VILLARD (SYGMA BNPPF)

Commission ASSURANCE

Thierry Bernard



Un marché qui se régule pas à pas

Un législateur très mobilisé sur le sujet

Depuis la loi Lagarde en 2010 (déliation) , 2013 (séparation des activités bancaires), 2014 (loi Hamon), 2016 (Sapin 2 ,retoquée sur la résiliation annuelle)

Et le CCSF aussi ...

L'équivalence de garantie est la pierre angulaire du choix mais elle reste insuffisamment définie par les textes malgré les efforts constants du CCSF depuis 2012 (principes) avec l'avis de 2015 sur l'équivalence de garantie

Et l'ACPR aussi ...

Mais les obstacles demeurent ...

Avec le CSCA , l'APIC relève tous les refus injustifiés des établissements bancaires au travers du site

www.suivi-equivalence.com

à disposition des mandataires et courtiers

- **Un rapport sera remis au CCSF prochainement**
- Le constat provisoire pointe des dérives nombreuses et constantes de certains prêteurs

Obtenir un accord sur un contrat alternatif à celui du prêteur n'est jamais aisé ...

Animée par Thierry Bernard, membre du Conseil d'Administration de l'APIC, responsable de la commission Assurances.

- L'enquête du CCSF : les premiers enseignements
 -
 - La loi Hamon : top ou flop?
 - Quelles sont les tendances du marché : ADE groupe vs individuelle ?

TABLE RONDE ASSURANCES

- CHRISTOPHE BOICHÉ,
(MEILLEUR TAUX)
- EMMANUEL PROVOST
(AFI ESCA)
- HUGO MARTINEZ
(CARDIF)
- ERIC EMORE
(HSBC ASSURANCES)

L'enquête du Comité Consultatif des Services Financiers sur l'équivalence de garantie ADE

**Extraits Présentation en séance du 18 octobre 2016
(Version définitive le 15 décembre)**

Quelques premiers enseignements tirés de cette enquête .Depuis 2014 ...

- Les emprunteurs seraient suffisamment informés du nouveau dispositif pour
- 62 % des répondants
- Les Conditions Générales des contrats ont évolué avec une meilleure couverture
- Les tarifs ont baissé (8 % en moyenne , et jusqu'à plus de 20 %)
- 80 % des banques pratiquent la dérogation tarifaire
- Les banques déclarent que la part des contrats groupe a progressé entre 2016 et 2015
- Pratiques à géométrie variable des remises de la FIS et de la Fiche Personnalisée
- Les motifs de refus de la délégation sont par ordre décroissant:
 1. Très majoritairement, les garanties Incapacité /Invalidité
 2. La couverture des inactifs et les Maladies Non Objectivables
 3. Sports à risques
 4. Territorialité

Remerciements