

DOSSIER PAYS

Banque du Portugal

Type d'outil de surveillance du marché : **Analyse des contrats avec les consommateurs**

Sous-type : **Analyse des projets (modèles) de contrats avec les consommateurs à l'aide de la technologie de supervision**

L'analyse des projets (modèles) de contrats avec les consommateurs pour les produits de détail aide les superviseurs des pratiques du marché à repérer la présence de clauses contractuelles abusives, illégales ou non conformes dans les contrats avec les consommateurs. Elle permet également de suivre le lancement de nouveaux produits et les modifications apportées aux conditions des produits actuels. L'inconvénient est que cette activité exige beaucoup de travail et de temps. La Banque du Portugal reçoit chaque année environ 300 nouveaux projets de contrats de crédit à la consommation et plus de 1 000 modifications de contrats de crédit existants. Son Département de la supervision des pratiques bancaires (BCSD) a mis en place l'outil dénommé « Suptech », qui utilise le traitement automatique du langage naturel (TAL) pour gérer automatiquement cette tâche. Ce nouvel outil, qui est actuellement en plein développement, devrait permettre d'économiser 8 à 16 mois de temps de travail par an, d'accroître l'efficacité de la supervision et de libérer des capacités intellectuelles en vue d'exécuter d'autres activités.

Contexte

- **Pouvoirs de réglementation et de supervision.** La Banque du Portugal est une autorité de supervision bancaire dotée d'un mandat prudentiel et de contrôle des pratiques du marché des prestataires de services financiers (PSF), notamment le secteur bancaire et les institutions fournissant des comptes de transaction, tels que les prestataires de services de paiements.
- **Rôle de la supervision de la protection des consommateurs.** Le Département de la supervision

Fiche d'information

Pays : Portugal

Autorité de mise en œuvre : Banque du Portugal

Secteur : Banque et paiements

Outil : Un outil Suptech qui utilise le traitement automatique du langage naturel (TAL) pour automatiser l'analyse des projets de contrats avec les consommateurs, notamment leur conformité aux exigences réglementaires en vigueur.

À quoi sert cet outil ? L'outil traite automatiquement une partie du processus d'analyse des contrats avec les consommateurs, augmentant ainsi l'efficacité de ce type de suivi.

Tiers : Prestataires externes pour les phases pilote et de production (déploiement).

Coût estimatif : La phase pilote était gratuite. Le coût de la phase de production (déploiement) n'a pas été divulgué.

Année(s) d'utilisation : à compter de 2019

Mots-clés : Projets de contrats, contrats avec les consommateurs, accords avec les consommateurs, contrats de crédit à la consommation, analyse de données, problèmes avec les consommateurs, conditions générales équitables, données non-structurées, Portugal, Suptech, conformité, équité, clauses contractuelles, clauses abusives, clauses interdites, TAL, traitement automatique du langage naturel, apprentissage automatique, pilote, API.

des pratiques bancaires se charge de toutes les activités en lien avec la supervision des pratiques du marché. La surveillance du marché représente une grande partie du travail et constitue un élément essentiel d'une approche de la supervision fondée sur le risque. Chaque année, le BCSD [publie un rapport](#) résumant ses activités de supervision et ses réalisations. Il dispose d'un personnel spécialisé dans la surveillance des pratiques du marché qui a recours à plusieurs outils pour effectuer le suivi systématique du marché.

- **Obligation d'établissement de rapports liées aux projets de contrats de crédit à la consommation.** Pour se conformer au suivi des projets de contrat, les PSF sont tenus de signaler au BCSD tous les projets de contrat des nouveaux produits de crédit et les modifications apportées aux projets de contrat des produits existants. Ils doivent également informer le BCSD lorsqu'un projet de contrat n'est plus utilisé. L'établissement de rapports doit être effectué 15 jours avant une modification de contrat ou le lancement d'un produit, bien que le BCSD ne soit pas tenu d'approuver les projets de contrat avant leur mise en œuvre. La Banque du Portugal tient à jour une base de données de tous les projets de contrat déclarés, qui sont stockés dans le format sous lequel ils ont été déclarés (fichiers PDF lisibles, documents Word et, dans certains cas, images scannées).
- **Équipe chargée d'analyser les projets de contrats de crédit à la consommation.** Le BCSD dispose d'une équipe d'avocats chargée, entre autres, d'analyser les projets de contrats du point de vue de la conformité réglementaire. L'analyse n'est pas effectuée immédiatement après qu'un projet de contrat est déclaré. Elle suit plutôt le plan de supervision du BCSD, qui comprend également d'autres activités. L'équipe du BCSD est spécialisée dans la protection des consommateurs et les pratiques du marché dans le secteur bancaire et d'autres secteurs réglementés, avec une expertise approfondie de la réglementation et de la législation relatives à la protection des consommateurs.

Processus manuel actuel d'analyse des projets de contrats de crédit

- **Temps consacré à l'analyse des projets de contrats.** Le BCSD estime que l'analyse manuelle des projets de contrats prend entre 24 et 48 mois de temps de travail, avec environ deux tiers de ce temps (16-32 mois) consacrés à la validation des règles. Cet effort équivaut faire en sorte que plus de la moitié du personnel consacre toutes ses heures de travail annuelles à l'analyse de projets de contrats de taille moyenne.
- **Processus.** Le processus actuel suit les étapes suivantes :
 - **Établissement de rapports.** Un PSF transmet au BCSD une copie d'un nouveau projet de contrat de crédit ou des modifications apportées à un contrat existant.
 - **Analyse.** Le BCSD vérifie la conformité des dispositions du contrat avec les obligations spécifiques énoncées dans les lois et règlements. Environ 60 dispositions réglementaires sont prises en compte dans chaque analyse.
 - **Action.** En cas de violation du règlement, le BCSD peut émettre des instructions

spécifiques exigeant i) la modification ou la suppression des modalités et conditions pertinentes ; et ii) la communication de projets de contrats de substitution.

- **Suivi.** Le BCSD suit la mise en œuvre des instructions qu'il émet, en veillant à ce que les dispositions soient modifiées ou supprimées.
- **Application.** Si les instructions du BCSD ne sont pas appliquées, le PSF est à nouveau invité à envoyer une nouvelle version du contrat. En cas de manquement, le BCSD peut engager une procédure administrative contre le PSF, le cas échéant.

Objectif et mesures incitatives

- **À quoi sert l'outil ?** En 2019, le BCSD s'est associé au laboratoire d'innovation récemment créé par la Banque du Portugal pour mettre en œuvre un outil de technologie de supervision qui automatiserait l'analyse des projets de contrats de crédit à la consommation. La mise en œuvre de cet outil a conduit au développement réussi d'un tableau de bord qui permet au personnel du BCSD de non seulement vérifier si les projets de contrats sont conformes à un sous-ensemble d'exigences réglementaires, mais aussi d'identifier de nouveaux types de produits, de caractéristiques de produits et de clauses contractuelles. Eu égard au succès de la phase pilote, il a été décidé d'investir dans un déploiement complet. La phase de production a débuté en janvier 2021.
- **Mesures incitatives pour l'élaboration de l'outil.** La principale motivation sous-tendant la phase pilote d'un outil de technologie de supervision était de prouver son efficacité et d'obtenir l'approbation interne pour investir à grande échelle dans un outil qui réduirait le temps que le personnel consacre à cette activité qui, bien que nécessitant un haut niveau d'expertise réglementaire, est considérée comme répétitive et peu gratifiante du point de vue de l'analyste. L'objectif de l'analyse automatisée des contrats était de libérer les capacités intellectuelles pour les activités de supervision portant sur les pratiques complexes qui ne peuvent être réalisées par des machines. Un autre objectif était de réduire le temps de réaction (c'est-à-dire le temps qui s'écoule entre la notification d'un projet de contrat et son analyse), ce qui permettrait d'agir en temps utile pour éviter tout préjudice aux consommateurs. Ces résultats permettraient d'accroître l'efficacité et l'efficacité de la supervision des pratiques.
- **De la phase pilote à la phase de production.** De la phase pilote à la phase de production. Dans le cadre de son modèle de fonctionnement, le laboratoire d'innovation a suivi un flux en quatre étapes pour chaque initiative : planifier, concevoir, exécuter et adopter. Lors de la première étape, l'équipe du BCSD et le laboratoire d'innovation ont défini l'utilité de l'initiative, en vue également d'identifier les personnes impliquées, les ressources nécessaires et le calendrier de l'initiative. Dans un deuxième temps, des séances de «réflexion sur la conception» ont été organisées pour affiner le concept, ses avantages sociaux et ses défis, ainsi que les objectifs du projet. Une fois les objectifs de la phase pilote convenus, le projet est passé à la troisième étape, à savoir : l'exécution. (En cas de succès, la phase pilote serait suivie d'une phase de production destinée à déployer l'outil à grande échelle). Après la démonstration de la valeur de l'outil au cours

de la phase d'exécution, l'étape finale - l'adoption - a consisté à définir la stratégie visant à promouvoir l'idée et à la faire valoir auprès de la banque centrale.

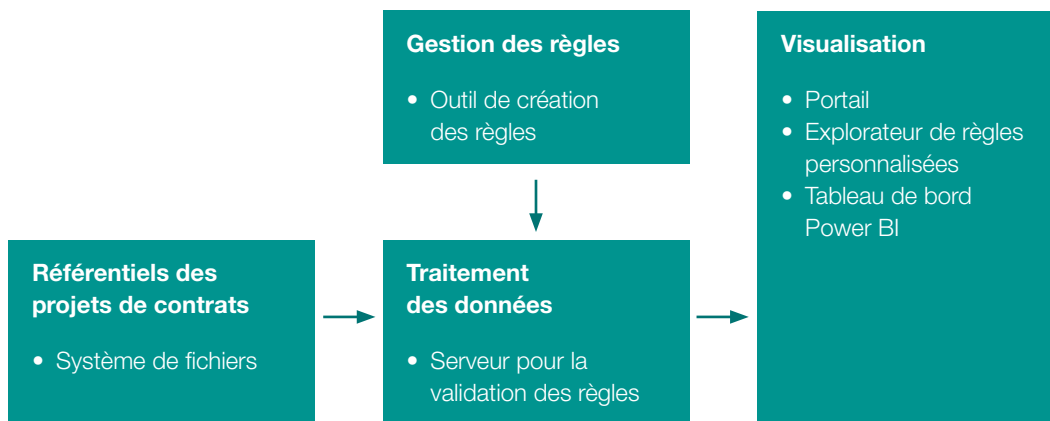
Méthodologie technique et écosystème de données

- **Le prestataire.** Pour la phase pilote, le BCSD a conclu un accord mutuel avec un grand fournisseur de technologie ayant une expertise reconnue en intelligence artificielle (dont le nom n'a pas été divulgué). Ce prestataire a accepté de fournir au BCSD un accès gratuit à sa plateforme de TAL pour la phase pilote.
- **Phase de production.** Le BCSD s'appuiera sur les capacités de programmation du prestataire pour cette phase. Toutefois, le prestataire n'a pas été engagé pour ce seul projet. Il fournit à la Banque du Portugal une gamme de services technologiques et informatiques axés sur l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique, qui soutiennent le programme de la banque visant à moderniser ses capacités de traitement de données. Le projet du BCSD a été inséré dans les livrables du prestataire.
- **Aperçu de la phase pilote.** Le BCSD a organisé une phase pilote de trois mois en 2019 pour évaluer la faisabilité et l'efficacité de l'automatisation de l'analyse des projets de contrat. Son objectif principal était d'évaluer et de comparer l'exactitude des évaluations de conformité effectuées par une solution de technologie de supervision par rapport aux évaluations réalisées par des humains. La phase pilote a couvert 18 exigences réglementaires (environ 20 % de toutes les exigences vérifiées manuellement) avec un niveau de complexité relativement faible et un type de projet de contrat (prêts personnels). Il a fallu un mois au prestataire et au BCSD pour développer ensemble l'outil.
- **Phase de production.** Fort de l'expérience acquise durant la phase pilote, le BCSD a obtenu l'autorisation pour développer un outil similaire à plus grande échelle. Le projet a débuté en janvier 2021 ; la première version de la solution était attendue pour le second semestre 2021. Un autre prestataire est utilisé pour cette phase. Il est prévu que l'outil couvre presque toutes les exigences réglementaires pour tous les types de contrats. Toutefois, la première version ne couvrira qu'une première série d'exigences. L'outil intégrera progressivement d'autres exigences.
- **Technologie.** La phase pilote était basée sur le traitement automatique du langage naturel (TAL), un domaine de l'intelligence artificielle qui donne aux ordinateurs la capacité de « comprendre » le langage humain, y compris l'analyse de texte. Pour mener à bien cette phase pilote, le BCSD a installé la plateforme d'un fournisseur de technologie sur ses propres serveurs. En sus du tableau de bord de la plateforme du prestataire, il a utilisé des API internes pour « joindre » un tableau de bord personnalisé développé en interne afin d'améliorer la visualisation.
- **Phase de production.** La phase de production utilisera les mêmes paradigmes et processus que la phase pilote. Toutefois, il est prévu d'intégrer une application d'apprentissage automatique qui ajoutera des niveaux d'analyse au référentiel des règles. Si un nombre suffisant d'analyses effectuées à l'aide de l'outil sont comparées à des analyses humaines antérieures, le référentiel de règles évoluera organiquement pour intégrer d'autres types d'analyses.

- **Composantes de la phase pilote.** L'élément central de la phase pilote consistait à traduire les exigences réglementaires (déjà organisées dans un référentiel de règles que le personnel utilise pour les analyses de contrats) en un ensemble de règles créées dans un format que la plateforme du prestataire pourrait utiliser. La plateforme du prestataire vérifierait ensuite chaque contrat dans la base de données des contrats à l'aune de ces règles et produirait un résultat. La Figure 1 ci-dessous illustre les quatre composantes de la phase pilote :

1. **Référentiel des projets de contrats.** Ce référentiel constitue la base de données des projets de contrats qui se trouvent à la Banque du Portugal.
2. **Gestion des règles.** L'outil de création et de gestion des règles est un référentiel d'exigences portant sur les contrats utilisés par la plateforme du prestataire pour produire des résultats d'analyse sur le niveau de conformité trouvé dans les contrats.
3. **Traitement des données.** Il s'agit du logiciel qui exécute les règles relatives aux projets de contrats.
4. **Visualisation.** Ces tableaux de bord et applications permettent une analyse étendue de tous les documents de la base des données par le personnel du BCSD. Les applications comprennent une exploration des règles elles-mêmes. Pour améliorer les options de visualisation, le BCSD a utilisé des API pour connecter les outils de visualisation internes à la plateforme du prestataire.

FIGURE 1. Composants du projet d'outil d'analyse des contrats



Adapté de: SupTech Tools for Market Conduct Supervisors (FinCoNet, 2020)

- **Données sources.** Le BCSD a utilisé son référentiel de règles et sa base de données des contrats pour accéder à l'application de TAL du prestataire. Seuls les contrats au format lisible par une machine pouvaient être utilisés, les images étant exclues. (La possibilité de transposer des images en texte a été discutée mais n'a finalement pas été incluse dans le champ d'application de l'outil). Toutes les données sources se trouvent à la Banque du Portugal.

- **Rapports produits.** L'outil pilote offrait un tableau de bord simple que les analystes du BCSD pouvaient utiliser pour rechercher tout contrat ou exigence réglementaire afin de produire des rapports simples par contrat, produit, exigence réglementaire, date, type de PSF, nombre moyen de soumissions et principales non-conformités.

Personnel, expertise et autres exigences

- **Exigences techniques.** Il n'y a pas eu d'exigences techniques supplémentaires pour le projet pilote parce que le BCSD a utilisé gratuitement la plateforme du fournisseur et la Banque du Portugal l'a hébergée. Il est important de noter que les projets de contrats doivent être dans un format lisible pour un ordinateur afin de faciliter l'utilisation ce type d'outil. Même si ce n'est pas une obligation, une certaine normalisation du format des contrats faciliterait également l'utilisation de cet outil.
- **Exigences techniques.** Il n'y a pas eu d'exigences techniques supplémentaires pour le projet pilote parce que le BCSD a utilisé gratuitement la plateforme du prestataire et la Banque du Portugal l'a hébergée. Il est important de noter que les projets de contrats doivent être dans un format lisible par un ordinateur afin de faciliter l'utilisation de ce type d'outil. Même si ce n'est pas une obligation, une certaine normalisation du format des contrats faciliterait également l'utilisation de cet outil.
- **Phase de production.** La phase de production ne nécessitera pas non plus de nouvelles capacités techniques de la part du BCSD
- **Besoins en personnel.** La phase pilote n'a pas nécessité de nouveaux besoins en personnel. Les phases pilote et de production ont utilisé ou utiliseront les capacités existantes du BCSD et le contrat existant avec le prestataire. Environ quatre membres du personnel du BCSD seront impliqués dans les deux phases, ainsi qu'une équipe du département des technologies de l'information. La phase de production implique un effort important de la part de différents experts des TI, de l'architecture et l'infrastructure à la gestion de projet en passant par l'analyse des données.
- **Expertise et compétences.** Les membres du personnel impliqués dans la phase pilote de l'outil étaient des spécialistes chargés de la supervision de la protection des consommateurs - des experts en la matière chargés d'identifier les exigences réglementaires à inclure dans les contrôles automatisés et de vérifier les résultats de l'outil à l'aune des résultats des analystes. Ces spécialistes sont essentiels à la fourniture de contributions à la personnalisation de l'outil. Le personnel n'a pas eu besoin de formation pour utiliser l'outil.
- **Phase de production.** Les capacités étendues d'apprentissage automatique nécessiteront l'intervention de spécialistes pour fournir les données permettant de former les modèles, ainsi que de suivre de manière constante l'outil, afin de garantir des niveaux de confiance acceptable dans ses résultats. Cette phase nécessitera également des processus de gestion rigoureux pour évaluer en permanence les performances des modèles, intégrer les commentaires des spécialistes et donner aux experts en données les moyens d'adapter ou d'affiner les modèles si nécessaire. La Banque du Portugal dispose de capacités internes dans d'autres départements pour

mener à bien ce travail (à court terme). Cependant, indépendamment de ce projet, elle a des plans plus étendus visant à accroître ses capacités en matière de science des données dans le cadre d'un programme de modernisation de l'architecture des données à l'échelle de l'entreprise. Le développement de capacités d'apprentissage automatique, par exemple, fait partie de ce plan plus vaste. Les besoins en formation du personnel du BCSD seront définis lorsque le nouvel outil et ses nouvelles capacités seront en place. La Banque du Portugal dispose également d'un programme dénommé « Data Science Academy » qui vise à améliorer son expertise en matière de science des données.

Sélection des prestataires et coût

- **Phase pilote.** Le BCSD a choisi un prestataire de renommée mondiale qui était prêt à fournir un accès gratuit à sa plateforme de TAL.
- **Phase de production.** À partir de janvier 2021, le BCSD a commencé à avoir recours à un prestataire que la Banque du Portugal avait déjà engagé pour un contrat plus important de services informatiques et technologiques. Ce prestataire est également une entreprise de renom, choisie suivant les règles de passation de marchés publics pour assurer les analyses coûts-avantages. Le coût de ce contrat plus important et les fonds spécifiques alloués au projet du BCSD n'ont pas été divulgués.

Avantages et impact

- **Phase pilote.** La phase pilote a permis d'élaborer un cadre pour la mise en place de règles, ainsi que le traitement et la transmission des documents. Elle a permis d'identifier les besoins en matière de visualisation et de développer une interface de navigation intuitive, basée sur le Web, assortie de tableaux de bord qui permettent des capacités d'analyse étendues par rapport aux systèmes manuels actuellement utilisés. Elle a offert un haut niveau de confiance dans le fait qu'un outil de technologie de supervision fournirait des analyses de conformité fiables - au moins pour les exigences réglementaires avec des niveaux de complexité relativement faibles.
- **Phase de production.** On attend des gains d'efficacité importants de cet outil dans le traitement des données. L'analyse des projets de contrats (et les analyses potentielles d'un grand volume de données non structurées similaires) s'en trouvera considérablement accélérée, avec une économie potentielle de 8 à 16 mois de temps de travail. (Ce chiffre fait suite à une estimation prudente de 50 % de l'automatisation des règles, qui pourrait réduire d'environ un tiers le temps que le personnel consacre à l'analyse manuelle des projets de contrats). La capacité du cerveau humain sera transférée vers des analyses plus complexes, des tâches de prise de décision et la révision des processus, et le délai des analyses de supervision sera considérablement réduit, et ce, presque en temps réel. Une analyse de conformité de premier niveau quasi instantanée, impossible aujourd'hui, sera alors possible. Les erreurs dues aux tâches manuelles devraient être considérablement réduites. Si le TAL est combiné

à l'apprentissage automatique à l'avenir, l'outil permettra à la supervision d'évoluer, passant de l'analyse d'un ensemble fixe de règles à la découverte avancée de modèles de données.

Limites et défis de la mise en œuvre

- **Phase pilote.** Étant donné que les projets de contrats ne sont pas uniformisés et qu'il existe plusieurs façons de se conformer à une même règle, l'automatisation de l'analyse des projets de contrats a dû faire face à certains défis, à savoir :
 - La transposition de règles textuelles en règles programmables concrètes (codes) n'est pas un processus simple.
 - La définition des paramètres d'analyse de conformité d'un document aux règles est un processus itératif qui nécessite un suivi constant et le retour d'information de plusieurs experts.
 - L'ajout de contrôles juridiques et de conformité plus complexes nécessite des niveaux d'investissement plus élevés en temps et en budget pour définir et affiner les algorithmes de TAL de manière appropriée.
 - Aucun outil n'a la capacité d'évaluer la conformité à chaque exigence réglementaire très complexe. Une part d'analyse humaine sera toujours nécessaire.
- **Phase de production**
 - Le principal défi de la phase de production (déploiement) sera l'allongement du délai de mise en œuvre, puisqu'il a fallu faire appel à un autre prestataire pour développer l'outil. Cependant, le personnel du BCSD est entré dans la phase de production déjà armé des connaissances acquises lors de la phase pilote, en particulier en matière de règles et de besoins de visualisation.
 - Sachant que l'outil Suptech est limité dans sa capacité à traiter des exigences réglementaires très complexes ou à couvrir toutes les exigences réglementaires dès le départ, le BCSD devra prioriser les exigences inclues dans l'outil. La priorisation tient compte de facteurs tels que l'importance des exigences réglementaires applicables aux résultats pour les consommateurs, le temps dont le personnel a besoin pour analyser manuellement les exigences et le niveau de confiance que l'outil donnera pour chaque exigence.
 - Un autre défi tiendra au développement d'un outil d'apprentissage automatique, qui dépendra largement du volume de données de formation nécessaire pour atteindre des niveaux élevés de confiance dans ses résultats et pour rester à ces niveaux. Le BCSD devra notamment fournir un grand nombre de projets de contrats de crédit et des informations sur les analyses antérieures afin que l'apprentissage automatique puisse s'ajuster. Aux premières étapes de l'outil, le niveau de confiance peut varier quotidiennement, en fonction des changements de volume et de types de données que l'outil assimile. Pour ces raisons, le nouvel outil devra faire l'objet d'un suivi et d'évaluation constants pour garantir la confiance et la qualité.

Projets futurs pour l'outil

- Sur la base de l'expérience acquise lors de la phase pilote, le BCSD est passé au stade de la production et fait appel à un prestataire externe pour son déploiement. L'outil sera étendu au-delà de la phase pilote pour couvrir un plus grand nombre d'exigences réglementaires et la plupart des types de contrats avec les consommateurs.
- Le BCSD prévoit d'incorporer l'apprentissage automatique dans l'outil en cours de production afin que les analyses passent de simples vérifications à l'aune d'un ensemble fixe de règles à la découverte de modèles dans les données (c'est-à-dire le texte des contrats contenus dans la base de données). Il s'agira notamment de comparer les résultats de l'outil Suptech avec les analyses antérieures des mêmes projets de contrats effectuées par le personnel. De cette manière, le BCSD calculera et calibrera le niveau de confiance atteint avec l'outil Suptech.
- L'apprentissage automatique pourrait potentiellement élargir les types d'analyses que le BCSD effectue en utilisant les mêmes sources d'information. L'outil pourrait être utilisé pour analyser d'autres types de documents que le BCSD collecte et traite actuellement de manière manuelle, tels que les supports de marketing. Il faudra un affinement et une programmation avancée, sur la base d'un grand nombre de projets de contrats passés et d'analyses antérieures alimentant l'outil d'apprentissage automatique. Le BCSD dispose d'une grande base de données d'analyses de conformité effectuées antérieurement, principalement compilées dans des fichiers Excel. Il est difficile d'extraire de façon manuelle des connaissances de cet historique d'analyses. Un outil d'apprentissage automatique pourrait aider le BCSD à optimiser l'utilisation de ces informations.

Enseignements tirés

- Il est important de faire valoir en interne l'intérêt d'investir dans les technologies de supervision. La phase pilote a été cruciale pour faire avancer le processus.
- Il est important de gérer les attentes relatives à ce qu'un outil de technologie de supervision peut réaliser, en particulier la composante d'apprentissage automatique. Il faut des efforts, des données et du temps pour arriver au niveau de confiance requis par les superviseurs.
- L'ajout de capacités d'apprentissage automatique à l'outil de TAL ouvre non seulement une multitude de possibilités, mais aussi un éventail de difficultés et d'exigences. Il faut suivre l'outil de manière constante (gouvernance des algorithmes) est nécessaire et, parallèlement, disposer d'un personnel ayant l'expertise technique et la disponibilité requises pour faire évoluer l'outil.
- La technologie de supervision peut fortement améliorer l'efficacité et l'efficience de la supervision. Cependant, à l'instar de tout outil, il comporte des limites et ne remplacera jamais complètement les capacités du cerveau humain. L'outil permet au BCSD d'allouer des mois de temps de travail gagné par le personnel à des tâches plus complexes. Elle peut également contribuer à la motivation et à la satisfaction du personnel en réduisant le temps consacré à des tâches répétitives.

- Les solutions d'apprentissage automatique étant complexes et fortement dépendantes des ensembles de données représentatifs, il est crucial de gérer les attentes et de hiérarchiser les exigences. Il importe de prendre en compte le poids de l'analyse des exigences réglementaires sur la protection des consommateurs de services financiers, ainsi que les gains attendus en termes d'efficacité opérationnelle et les efforts requis pour développer l'outil.

Références

[Banking Conduct Supervision Reports](#) (Banque du Portugal)

[Central Bank of Portugal's Banking Conduct Supervision Strategy](#) (Banque du Portugal 2017)

[SupTech Tools for Market Conduct Supervisors](#) (FinCoNet, 2020)

Annexe : Surveillance systématique du marché par la Banque du Portugal

- **Supervision à distance des annonces relatives aux services financiers.** Cet outil permet de mieux observer les produits qui font l'objet d'une promotion sur le marché, les caractéristiques des produits qui sont mises en avant dans les promotions, les stratégies marketing et l'intensité des efforts de marketing. Un fournisseur de données recueille des informations et en rend compte chaque jour au BCSD, notamment des détails sur les publicités à la télé, les journaux et la publicité extérieure. Les PSF sont en outre tenus de soumettre tout support marketing restant au BCSD. L'analyse est effectuée une fois que les informations sont extraites de façon manuelle de la base de données de la Banque du Portugal. Le processus n'a pas encore utilisé d'outils d'analyse automatisés.
- **Analyse de projets de contrats avec les consommateurs.** L'outil aide le BCSD à assurer la conformité aux exigences réglementaires (principalement les exigences de divulgation) relatives aux modalités et conditions, ainsi qu'aux formats et contenu contractuels. Il aide le BCSD à se tenir au courant des types et des modèles de produits sur le marché, à suivre le lancement de nouveaux produits, à identifier les tendances en matière de développement de produits, etc. L'analyse des projets de contrat joue un rôle important dans la supervision des pratiques dans la mesure où elle simplifie l'évaluation de la conformité réglementaire et peut prévenir les dispositions contractuelles illégales ou abusives qui portent préjudice aux consommateurs. Une fois identifiées, de telles dispositions doivent être supprimées.
- **Analyse de contrats réels de crédit à la consommation.** Sur une base mensuelle, les PSF doivent communiquer des informations de base sur les contrats réels de crédit à la consommation signés par les consommateurs. Ces informations sont envoyées dans un format HTML crypté et lisible par ordinateur à la base de données de la Banque du Portugal. L'analyse met l'accent sur le coût du crédit à la consommation et

sur le respect du plafonnement des taux applicables. Dans les cas où une infraction est détectée, le BCSD peut demander à l'institution d'envoyer une copie du contrat réel dans son intégralité. Actuellement, ces informations ne sont pas ventilées en fonction des caractéristiques démographiques des consommateurs, notamment le genre.

- **Suivi des produits de dépôt structurés.** Le suivi de chaque produit est basé sur une analyse des documents d'information clés (KID). Les KID sont signalés au BCSD deux jours avant le début de la commercialisation des produits et versés sur le site Internet des clients des banques de la Banque du Portugal. Le BCSD approuve également tout support marketing lié aux dépôts structurés. L'analyse est axée sur les informations à fournir, qui sont fondées sur la législation nationale transposant le règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance.
- **Suivi des frais.** Le suivi est basé sur les listes de prix que les PSF communiquent au BCSD, qui contiennent les frais facturés pour les services bancaires au détail, notamment les frais appliqués aux comptes de paiement, aux crédits, chèques, cartes et autres comptes de transaction. Cet outil suit également d'autres divulgations de frais et sources d'information, telles que les plaintes des consommateurs.