

OUTIL 4

Analyse des contrats de consommation

A DIVULGATION DES MODALITÉS ET CONDITIONS DE CONTRATS

équitables — de leur efficacité aux consommateurs est essentielle à la protection des consommateurs, en particulier aux segments vulnérables, tels que les femmes à faible revenu et les clients précédemment exclus.

Les membres du réseau Consumers International ont identifié les modalités et conditions du contrat prêtant à confusion comme le troisième défi le plus important pour les consommateurs de produits financiers lors d'une [enquête](#) menée en 2021 [dans 32 pays à revenu faible ou intermédiaire](#).

Les Superviseurs des pratiques du marché (MCS) analysent le contenu des *contrats types* et des *contrats réels* utilisés pour régir les relations commerciales entre les prestataires de services financiers (PSF) et les consommateurs.

- Les **Contrats types** constituent les documents généraux et non personnalisés que les PSF divulguent souvent sur leurs sites web et dans leurs locaux, ou par d'autres moyens. Ils peuvent également être appelés contrats types ou contrats d'adhésion, et intègrent souvent des annexes qui déterminent l'ensemble de la relation de contrat. Un objectif clé de l'analyse de ce type de contrat est d'identifier les modalités du contrat injuste ou illégal et de découvrir de nouveaux produits et services.
- Les **contrats réels** sont les contrats personnalisés confidentiels signés par les clients qui deviennent le fondement juridique et la preuve d'une relation commerciale. Ils intègrent les modalités réelles telles que les taux d'intérêt, les montants et la durée de vie d'un produit financier acquis par un client individuel. Un objectif clé de l'analyse de ces contrats est d'évaluer si des segments spécifiques de consommateurs sont traités de manière équitable.

Les analyses de ces deux types de contrats n'ayant pas les mêmes objectifs, elles sont complémentaires et ne se substituent pas l'une à l'autre.

Avantages et opportunités

L'analyse des contrats offre plusieurs avantages, à savoir :

- **Réactivité.** Elle permet à un MCS d'identifier et de répondre à la non-conformité aux exigences réglementaires sur les modalités du contrat, notamment en déterminant les

clauses injustes ou prêtant à confusion du contrat et les problèmes d'accessibilité et de compréhension de la langue de rédaction du contrat.

- **Proactivité.** Elle peut aider un MCS à assurer le suivi du lancement de nouveaux produits et à faire face aux risques émergents avant qu'ils ne se généralisent.
- **Célérité.** Elle peut aider un MCS à identifier les changements apportés aux modalités relatives au produit et aux clauses du contrat aussi rapidement qu'il est en mesure d'effectuer une analyse du contrat.
- **Segmentation.** L'analyse des contrats réels peut aider un MCS à identifier la discrimination (par exemple, des prix plus élevés) à l'encontre de segments de clientèle spécifiques (par exemple, les femmes âgées, les personnes vivant dans certaines zones).
- **Diffusion.** La publication des résultats globaux des analyses de contrats en cours pourrait permettre d'améliorer l'accessibilité de la langue de rédaction du contrat (c'est-à-dire rendre les contrats plus faciles à comprendre) et l'équité des modalités du contrat pour les produits de détail largement utilisés. Les associations de consommateurs et du secteur ainsi que les médias pourraient se servir des publications pour exercer une pression en faveur de l'adoption de meilleures pratiques par les PSF.

Caractéristiques de cet outil

Les MCS des différentes juridictions utilisent l'analyse des contrats de diverses manières. Certains pays recourent à cet outil dans le cadre de leurs activités permanentes de surveillance du marché, notamment la Malaisie, le Mexique, le Pérou et le Portugal. Bon nombre de MCS analysent les contrats sur une base ad hoc dans le cadre d'un examen axé sur l'institution (généralement en se limitant à un échantillon) ou dans le cadre d'un examen thématique. Dans ce dernier cas, le MCS pourrait éventuellement analyser tous les contrats types liés à un produit financier. La différence entre ces scénarios est examinée ci-dessous.

| Analyse des contrats pour un examen axé sur les institutions | Analyse des contrats aux fins d'examen thématique | Analyse des contrats aux fins de surveillance continue du marché |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • L'objectif principal est d'évaluer la conduite et le niveau de conformité d'un PSF individuel. • Elles pourrait combiner des analyses de contrats types avec un échantillon de contrats réels • Un échantillon de contrats réels pourrait être déterminé par les constatations découlant d'autres actions de supervision, telles que l'analyse des données relatives aux plaintes. | <ul style="list-style-type: none"> • Des objectifs spécifiques au niveau du marché sont déterminés à l'avance (par exemple, identifier l'utilisation de clauses interdites, le langage peu précis, les conditions inéquitables, l'absence de divulgations obligatoires, la discrimination fondée sur le genre) • L'analyse des contrats types ou des contrats réels dépend de l'objectif de l'examen. • Les résultats contribuent aux actions de supervision axées sur les institutions et sur l'ensemble du marché. • Elle pourrait couvrir un secteur entier (par exemple, le secteur bancaire) ou un échantillon de PSF. • Elle pourrait couvrir un ou plusieurs type(s) de produits • Les analyses sont réalisées de manière sporadique, en fonction de la planification des superviseurs ; la portée et l'échantillonnage pourraient changer pour chaque analyse. | <ul style="list-style-type: none"> • Les objectifs au niveau du marché pourraient être similaires aux examens thématiques, mais les analyses sont effectuées sur une base continue. • L'analyse des contrats types ou des contrats réels dépend des objectifs et des ressources disponibles. • Les résultats contribuent aux actions axées sur les institutions et sur le marché • Elle couvre généralement les produits de détail touchant le plus grand nombre de consommateurs. • L'analyse ne repose pas sur un échantillonnage ; la capacité limite la couverture des produits et la portée de l'analyse. • L'analyse est répétée de manière périodique (par exemple, chaque année), avec peu de changements pour assurer le caractère comparable dans le temps. |

Comment utiliser cet outil

En ce qui concerne les MCS ayant la capacité d'effectuer une analyse des contrats en tant qu'activité de surveillance continue du marché (c'est-à-dire un exercice à répéter sur une base périodique), nous proposons les six étapes suivantes :



ÉTAPE 1 : IMPOSITION DES EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Les MCS doivent imposer des exigences spécifiques en matière d'établissement de rapports. À titre d'exemple, les PSF pourraient être tenus d'établir des rapports sur tous les contrats types pour certaines catégories de produits pertinentes une fois l'an, et d'établir des rapports immédiatement sur les modifications du contrat ou les nouveaux contrats types non déclarés précédemment. Certains MCS exigent l'approbation préalable de nouveaux produits ou de nouveaux contrats types avant leur adoption. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'établissement de rapports pour la surveillance du marché. Si le processus d'approbation du produit ou du contrat est mené par une autre équipe au sein d'un MCS, une coordination interdépartementale est requise. En ce qui concerne l'établissement de rapports sur les contrats proprement dits, un MCS doit déterminer une fréquence d'établissement de rapports proportionnelle à sa capacité d'analyse, compte tenu du volume potentiellement élevé de documents sur lesquels on pourrait établir des rapports.

s'agissant tant des contrats types que des contrats réels, le MCS devrait déterminer le format du fichier (par exemple, PDF, Word) en vue de faciliter le stockage, la récupération et l'analyse. Par exemple, selon la technologie disponible, il pourrait être préférable d'éviter les images ou autres formats qui ne correspondent pas parfaitement aux recherches textuelles.

ÉTAPE 2 : ÉLABORATION D'UNE BASE DE DONNÉES DES CONTRATS

L'étape suivante consiste à créer une base de données des contrats pour stocker en toute sécurité les documents collectés et faciliter leur analyse. Les précautions qui garantissent la sécurité et l'intégrité des données devraient être renforcées lors de la manipulation des contrats réels, dans la mesure où ils pourraient intégrer des informations personnelles sur le client. Certains MCS choisissent de ne collecter que les contrats réels qui sont déjà rendus anonymes par les PSF. La base de données des contrats a besoin d'un système adéquat pour classer par catégorie et étiqueter les différents types de contrats, en se fondant sur l'élaboration d'un référentiel de règles (voir Étape 3). Les catégories de produits pourraient intégrer les prêts à la consommation, les prêts hypothécaires, les comptes d'épargne, les comptes de paiement, les assurances maladie, les assurances catastrophes, les assurances dommages aux biens, et autres. Les contrats qui sont clairement étiquetés dans la base de données facilitent le travail des analystes et, potentiellement, celui des outils automatisés.

ÉTAPE 3 : ÉLABORATION D'UN RÉFÉRENTIEL DES RÈGLES

Il convient de mettre en place un référentiel des règles intégrant une liste et une description de toutes les exigences réglementaires qui s'appliquent à chaque type de produit de détail, ainsi que de brèves instructions sur la façon de procéder pour analyser chacune d'entre elles, notamment des exemples de modalités et de conditions

inévitables, de clauses abusives et interdites, de modalités prêtant à confusion ou ambiguës, etc. Un référentiel des règles garantit un niveau minimum de cohérence dans les analyses effectuées par divers analystes. Il s'agit d'un document dynamique qui s'améliore de manière continue au fur et à mesure que l'expérience des analyses s'accroît et que les réglementations ainsi que les pratiques du marché changent - un processus dénommé « gestion des règles ». « Un référentiel des règles peut représenter une simple feuille de calcul Excel qui intègre les réglementations sources, les exigences et les produits auxquels chaque exigence s'applique. Une même exigence pourrait s'appliquer à plusieurs produits. Les catégories de produits dans un référentiel des règles devraient correspondre à celles utilisées pour étiqueter les documents dans une base de données des contrats.

ÉTAPE 4 : PLANIFICATION DE L'ANALYSE

L'étape suivante consiste à planifier l'analyse. La plupart des MCS ne sont pas en mesure de couvrir toutes les règles, chaque contrat et chaque PSF, même s'ils disposent d'une équipe dédiée à l'analyse des contrats à plein temps. Un MCS doit établir des priorités en fonction de la méthodologie fondée sur les risques qu'il utilise pour optimiser les ressources de supervision. Par exemple, sur la base de la croissance rapide des prêts numériques dans un pays, le MCS pourrait décider que sa priorité pour l'année est d'analyser les contrats de prêts numériques, en particulier les exigences réglementaires suivantes : divulgation d'un avertissement au consommateur sur les conséquences d'un défaut de paiement d'un prêt, divulgation type d'un taux annuel effectif global (TAEG), et durée d'un contrat numérique.

La considération la plus importante pour un MCS lorsqu'il se lance dans l'analyse d'un contrat est de poursuivre des objectifs de supervision précis qui respectent une approche de la supervision basée sur les risques. Dans le cas contraire, le MCS pourrait courir le risque de consacrer une partie importante du temps du personnel sans obtenir de résultats tangibles. Il est également important de garder à l'esprit l'élément temporel de l'analyse des contrats types. À titre d'exemple, une analyse pourrait s'avérer inutile si elle est effectuée avec un retard excessif que les risques posés par des modalités et conditions du contrat abusives se sont déjà matérialisées et ont affecté un grand nombre de consommateurs. À ce moment-là, les résultats des modalités et conditions négatives pourraient déjà être reflétés dans d'autres sources d'information, telles que les données relatives aux plaintes. Dans la mesure du possible, le délai entre la collecte et l'analyse des contrats types doit être minimal.

ÉTAPE 5 : RÉALISATION DE L'ANALYSE

Les objectifs de la réalisation de l'analyse des contrats types et des contrats réels sont différents. Un type d'analyse ne remplace pas l'autre.

- L'analyse d'un contrat type comporte les objectifs potentiels suivants :
 - vérifier la présence des éléments de base du contrat (par exemple, le nom et l'adresse du PSF et du client) ;

- vérifier la conformité aux exigences spécifiques en matière de diffusion d'information aux consommateurs (par exemple, clause obligatoire avertissant les consommateurs de certains risques, inclusion d'un TAEG effectif type) ;
- vérifier la conformité aux exigences de transparence plus larges (par exemple, le langage précis) ;
- vérifier la présence de clauses ou modalités et conditions interdites du contrat (par exemple, imposition d'un arbitrage, renonciation à des droits de recours) ; et
- vérifier l'équité globale des modalités et conditions du contrat (par exemple, la responsabilité des transactions non autorisées).

En revanche, l'analyse d'un contrat réel met généralement l'accent sur des objectifs supplémentaires qui ne peuvent être atteints par l'analyse d'un contrat type. L'analyse de contrats réels est particulièrement utile pour repérer les traitements discriminatoires, tels que les femmes confrontées à des taux d'intérêt plus élevés sur les prêts ou à des primes d'assurance plus élevées. Par exemple, l'analyse des contrats pourrait permettre de vérifier si un TAEG est calculé et divulgué conformément à la réglementation ou assurer le suivi des tendances géographiques et démographiques lors de la prestation de services. Certes, un MCS pourrait prélever un échantillon de contrats réels lors d'une inspection sur place pour confirmer qu'ils correspondent à des contrats types, mais cette pratique ne constitue pas l'objectif de l'analyse des contrats réels comme outil de surveillance du marché.

Des opportunités existent pour combiner différents types d'outils de surveillance du marché. Par exemple, l'analyse des contrats pourrait être combinée et complétée par des analyses des plaintes sur des produits spécifiques - dont certaines pourraient être liées à des problèmes soulignés par l'analyse des contrats. Un MCS pourrait également permettre d'analyser les informations sur les « clients rejetés » - ceux dont les demandes de prêt ont été rejetées par les PSF - pour confirmer tout soupçon de discrimination envers certains segments de clientèle soulevé par l'analyse des contrats.

ÉTAPE 6 : RÉACTION FACE AUX CONSTATATIONS

L'analyse des contrats conduit le plus souvent un MCS à réagir face aux constatations au niveau des PSF plutôt qu'au niveau du marché. La mesure la plus courante découlant de l'analyse des contrats types consiste à exiger des PSF individuels qu'ils apportent des modifications à leurs contrats types. Les problèmes identifiés dans les contrats réels pourraient conduire à des avertissements, au remboursement ou à la compensation du client, si cette situation est justifiée, et même à des solutions telles que l'exigence d'une annexe lorsqu'un contrat est toujours en vigueur. Lorsque l'équipe de surveillance du marché est différente de l'équipe de supervision d'un PSF, les actions au niveau du PSF nécessiteront une coordination interdépartementale.

Si l'analyse révèle des faiblesses importantes dans les contrats types qui pourraient nuire à un grand nombre de consommateurs ou causer un grave préjudice à un petit nombre de consommateurs, le MCS devrait, sans délai, prendre des mesures au niveau du marché ou des PSF. Les résultats de l'analyse des contrats complètent souvent d'autres éléments de preuve (par exemple, l'analyse des plaintes soulevées par les consommateurs, les évaluations mystères, les réunions avec les PSF).

Les constatations relatives à un préjudice ou à un préjudice potentiel grave au niveau du marché pourraient nécessiter des actions qui touchent un secteur entier ou multiple de PSF. Au nombre de ces actions, pourraient figurer celles-ci-après :

- proposition d'une modification de la réglementation ou publication d'une note de supervision ou de politique affectant tous les PSF qui proposent des produits similaires ; par exemple :
 - une directive visant à ajuster le format de divulgation d'un TAEG ;
 - inclusion d'une divulgation type du numéro de téléphone de l'unité en charge du traitement des plaintes d'un PSF ;
 - interdiction d'une exclusion particulière de la couverture d'assurance ;
 - ajout d'une certaine clause à la liste des clauses du contrat interdites (par exemple, les clauses qui exonèrent les PSF de toute responsabilité en cas de violation des données)
 - Des actions moins courantes mais plus graves, telles que l'interdiction complète d'un produit considéré comme nuisible (par exemple, l'interdiction au Brésil des contrats de prêts salariaux par téléphone sur la base des constatations de la surveillance du marché)

Limites de cet outil

Pouvoirs de supervision. La collecte des contrats pourrait ne pas constituer une option. Les MCS pourraient ne pas avoir le pouvoir d'imposer l'établissement de rapports sur des contrats, en particulier lorsque la réglementation exige des PSF qu'ils divulguent les contrats types sur leur

Utiliser suptech pour analyser les contrats de consommation

Bon nombre de MCS cherchent à combler les lacunes des analyses du contrat en investissant dans des technologies de pointe [ajouter le lien à la Foire aux questions de suptech]- en particulier les solutions qui rendent autonome au moins partiellement le processus de récupération, de classification et d'analyse des contrats, ainsi que d'établissement de rapports et d'organisation des constatations. Si un MCS dispose déjà d'une base de données pour les contrats types et d'un référentiel des règles, il peut plus facilement appliquer la technologie pour supprimer la base de données et analyser les contrats en fonction de son référentiel des règles. L'analyse pourrait passer de simples contrôles de conformité (par exemple, des déterminations de type « oui » ou « non ») vers des approches basées sur des questions (par exemple, des déterminations de type « oui » ou « non ») pour interroger des approches fondées sur les questions (par exemple, le TAEG a-t-il été divulgué ? », « L'adresse du client est-elle indiquée ? », « Le numéro du service clientèle est-il divulgué ? ») à des analyses sophistiquées de la langue de rédaction du contrat pour identifier les termes difficiles à comprendre ou qui prêtent à confusion.

La technologie de base représente le traitement du langage naturel (TLN), qui traduit le texte humain en langage informatique. Des outils plus sophistiqués utilisent l'apprentissage automatique pour aller au-delà d'une analyse de documents uniquement basée sur un ensemble de règles simples. L'apprentissage automatique permet d'améliorer un référentiel des règles en élaborant de nouvelles « règles » internes, en constante évolution, sous forme d'algorithmes. Cette pratique est possible lorsqu'un outil suptech est alimenté par un grand volume d'analyses de contrats précédemment réalisées par des humains, et lorsque chaque nouvelle analyse validée par des analystes humains fournit un retour d'information aux algorithmes en constante évolution.

[Banco de Portugal](#) a expérimenté un outil suptech dans le contexte de l'analyse des contrats types et s'oriente vers sa mise en œuvre à grande échelle en 2021. Ce cas illustre le pouvoir de suptech pour optimiser le recours au personnel de supervision. Banco de Portugal s'attend à ce que l'outil permette d'économiser 8 à 16 mois de temps de travail du personnel par an, ce qui permettra aux membres du personnel d'appliquer leurs capacités intellectuelles à des analyses plus complexes.

site web. Dans ce cas, le robot internet pourrait être un substitut à l'établissement de rapports. Un MCS pourrait également négocier l'établissement de rapports volontaire sur les contrats types.

Questions relatives à la protection des données.

La législation sur la protection des données pourrait empêcher certains MCS de collecter les contrats réels à des fins de surveillance du marché. Afin de surmonter ces restrictions, un MCS pourrait exiger des PSF de rendre les contrats anonymes avant l'établissement de rapports.

Toutefois, cette situation pourrait accroître les coûts de mise en conformité pour les PSF. L'anonymisation pourrait également empêcher le MCS d'effectuer certaines analyses, selon que les données relatives aux clients, telles que le genre et l'adresse, ont été rendues anonymes.

Consommation intensive de ressources. L'analyse des contrats est un processus long dans la mesure où elle implique principalement des activités manuelles, telles que l'extraction de documents, la classification,

l'analyse et l'établissement de rapports. En outre, certes, l'analyse des contrats exige un niveau élevé d'expertise et de compétence, mais il n'est pas nécessaire d'être un expert en matière de spécialisation et d'expertise juridique, elle pourrait devenir répétitive au fil du temps et démotiver le personnel.

Profondeur limitée. Les MCS sont souvent incapables de couvrir l'univers entier des contrats types disponibles sur le marché et l'ensembles des exigences réglementaires qui leur sont applicables - sans évoquer des mêmes informations concernant les contrats réels. Par conséquent, un MCS pourrait avoir recours à l'échantillonnage, qui peut comporter le risque de ne détecter les problèmes.

Une surveillance efficace du marché nécessite une solide combinaison d'outils, notamment des outils de base, tels que l'analyse des rapports réglementaires traditionnels. Différents outils se complètent et se renforcent de manière mutuelle, et les résultats positifs pour les consommateurs et les changements dans les pratiques du marché dépendent de la manière dont un MCS a recours aux outils ; les combine avec d'autres éléments de preuve ; et prend des mesures en temps opportun en vue de générer des changements dans les pratiques du marché, procéder à la réforme des réglementations, clarifier les attentes en matière de supervision et appliquer des sanctions pour mauvais comportements.

Autres ressources

- [SupTech Tools for Market Conduct Supervisors](#) (FinCoNet 2020)
- [A Roadmap to SupTech Solutions for Low Income \(IDA\) Countries](#) (Banque mondiale, 2020)
- [The Next Wave of Suptech Innovation – Suptech Solutions for Market Conduct Supervision](#) (Banque mondiale, 2021)
- [Regulatory Sandboxes: A Tool for Fostering Financial Innovation - Collection](#) (CGAP)
- [Implementing Consumer Protection](#) (CGAP, 2013)