



# **Pôle commun ACPR - AMF**

## **Rapport annuel 2015**

Claire CASTANET  
Olivier FLICHE

**Conférence de presse – 2 juin 2016**

# Sommaire

## **1. Les missions permanentes de protection de la clientèle**

- **Le point d'entrée unique : Assurance Banque Épargne Info Service**
- **La veille et les contrôles coordonnés**
- **Les alertes**

## **2. Les enseignements des contrôles et nos actions en 2015**

- **La commercialisation de l'épargne et les chaînes de distribution**
- **Le financement participatif**
- **La commercialisation à distance**

## **3. Les enjeux et les perspectives 2016-2017**

- **L'encadrement du mandat d'arbitrage en assurance vie**
- **Les enjeux internationaux**
- **Les innovations**
- **Autres sujets d'attention**

# **1. *Les missions permanentes de protection de la clientèle***

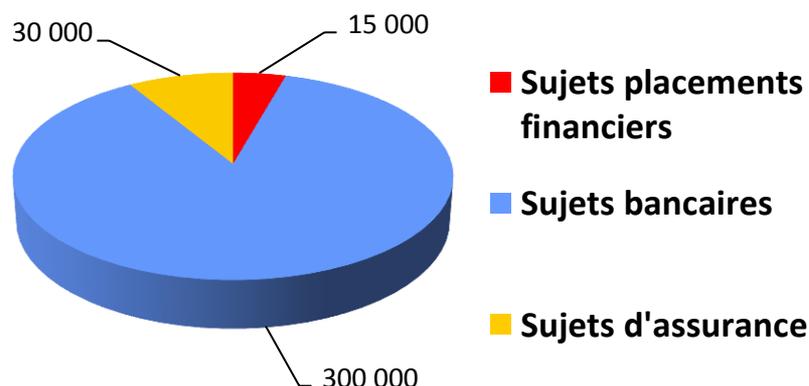
# 1. Les missions permanentes : le point d'entrée unique ABE IS

*Assurance Banque Épargne Info Service (ABE IS) est un service public mis en place par l'ACPR, la Banque de France et l'AMF pour « offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droits et épargnants... ».*

**Notre objectif : informer les consommateurs sur leurs droits et les orienter le plus efficacement possible**

➤ **La plateforme téléphonique (0811 901 801) : un nombre d'appels toujours significatif**

**345 000 appels environ, soit une moyenne de 28 750 appels / mois**



# 1. Les missions permanentes : le point d'entrée unique ABE IS

**Le site Internet (<http://www.abe-infoservice.fr>): 73 % d'augmentation de pages vues en 2015 par rapport à 2014**

- 780 000 pages vues sur le site répondant aux préoccupations grandissantes du public : fraudes, arnaques, usurpations d'identité...
- Un format questions / réponses particulièrement apprécié
- Ajout de la rubrique « Vos questions » pour faciliter l'orientation de l'interlocuteur
- Création de la chaîne « **Youtube** » regroupant l'ensemble des vidéos pédagogiques

The image shows a screenshot of a YouTube channel page for 'Assurance Banque Epargne Info Service'. The page features a header with logos for 'Info SERVICE', 'ASSURANCE BANQUE EPARGNE Info SERVICE', 'ACPR BANQUE DE FRANCE', 'EUROSYSTEME', and 'ANMF AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS'. Below the header, the channel name 'Assurance Banque Epargne Info Service' is displayed, along with a 'S'abonner' button. The main content area shows a video thumbnail with the text 'Prenez votre dossier avec les justificatifs demandés' and 'Vous serez enregistré au FICP'. To the right of the video, there is a title 'Surendettement : mode emploi' and a view count '2k vues il y a 10 mois'. The left sidebar contains the YouTube navigation menu, including 'Accueil', 'Tendances', and 'LE MEILLEUR DE YOUTUBE' with categories like 'Musique', 'Sport', and 'Films'. The right sidebar shows 'Chaines populaires' with recommendations like 'e-penser', 'Math se fait des fil...', 'Pour La Petite Hist...', and 'Nota Bene'.

# 1. Les missions permanentes : la veille et les contrôles coordonnés

- ❑ ***L'AMF et l'ACPR mènent une veille approfondie sur la communication publicitaire des produits proposés aux épargnants. L'AMF a également un pouvoir de contrôle a priori des documents publicitaires et commerciaux.***
  - Dans tous les cas, les Autorités s'assurent que les critères **d'équilibre des communications** soient respectés.
  - ***Des problématiques spécifiques :***
  - Une proportion toujours très élevée de publicités concernant les offres de trading au sens large (Forex, options binaires, ...)
  - Un nombre croissant de publicités sur les placements dits « atypiques »
  
- ❑ ***Le Pôle commun coordonne chaque année des contrôles sur place des pratiques commerciales afin de déterminer des doctrines communes et d'apprécier les impacts de ses positions et recommandations.***

# 1. Les missions permanentes : les alertes

*La digitalisation de l'économie et plus particulièrement des services financiers s'accompagne d'un nombre important d'arnaques et de tentatives d'escroquerie, le pôle commun est mobilisé pour alerter régulièrement les consommateurs.*

- **Des offres alléchantes aux méthodes redoutables**
  - Forex et options binaires : l'illusion de l'argent facile
  - Biens atypiques, faux comptes d'épargne : des promesses de rendement démesurées
  - Arnaques au crédit : une offre de crédit faussement simple et rapide
  - Usurpation d'identité : donner une apparence de respectabilité à de pures « arnaques »
- **Des impacts considérables**
  - Une forte hausse des réclamations reçues par les autorités
  - Une inflation de publicités trompeuses et agressives
  - Des pertes importantes pour les consommateurs
- **Face à ces phénomènes, les autorités déploient d'importants moyens**
  - Des alertes, des listes noires, des informations et des conseils accessibles au plus grand nombre
  - Des actions en liaison avec la DGCCRF et le Parquet

## ***2. Les enseignements des contrôles et nos actions en 2015***

## 2. Les enseignements des contrôles et nos actions en 2015

- **La commercialisation des produits d'épargne**

- Une prise en compte insuffisante de la réglementation en matière de collecte des informations et des besoins du client
- Une information parfois incomplète ou déséquilibrée
- Un manque de clarté sur les rémunérations
- *Une amélioration de la transparence et de la cohérence des informations au client doit être l'objectif des professionnels*

- **Les chaînes de distribution**

- Une complexité croissante avec trop d'intermédiaires
- Qui peut entraîner une dilution des responsabilités
- *Une chaîne de distribution = un groupe de professionnels clairement identifiés, conventionnellement organisés et responsables de la qualité du service rendu*

## 2. Les enseignements des contrôles et nos actions en 2015

- **Le financement participatif**

- Un déficit dans les obligations d'informations prévues par la réglementation
- Une réglementation (CIP et IFP) pas toujours bien assimilée
- *Nécessité d'une sensibilisation des acteurs du financement participatif à la réglementation*
- *L'AMF et l'ACPR ont organisé le 5 avril 2016 une rencontre avec les principales plateformes opérant sur le marché français pour :*
  - ❖ *Consolider le professionnalisme du secteur, condition sine qua non à sa pérennité*
  - ❖ *Clarifier la réglementation et préciser les attentes des autorités*
  - ❖ *Recueillir les questions des professionnels et leur apporter des réponses précises*

## 2. Les enseignements des contrôles et nos actions en 2015

- **La commercialisation à distance**

***La digitalisation investit toute l'économie et particulièrement les services financiers. Outre les contrôles, le pôle commun a poursuivi sa réflexion sur les enjeux du phénomène en termes de protection de la clientèle. Ce sujet est considéré à la lumière des nombreux travaux en cours au niveau européen.***

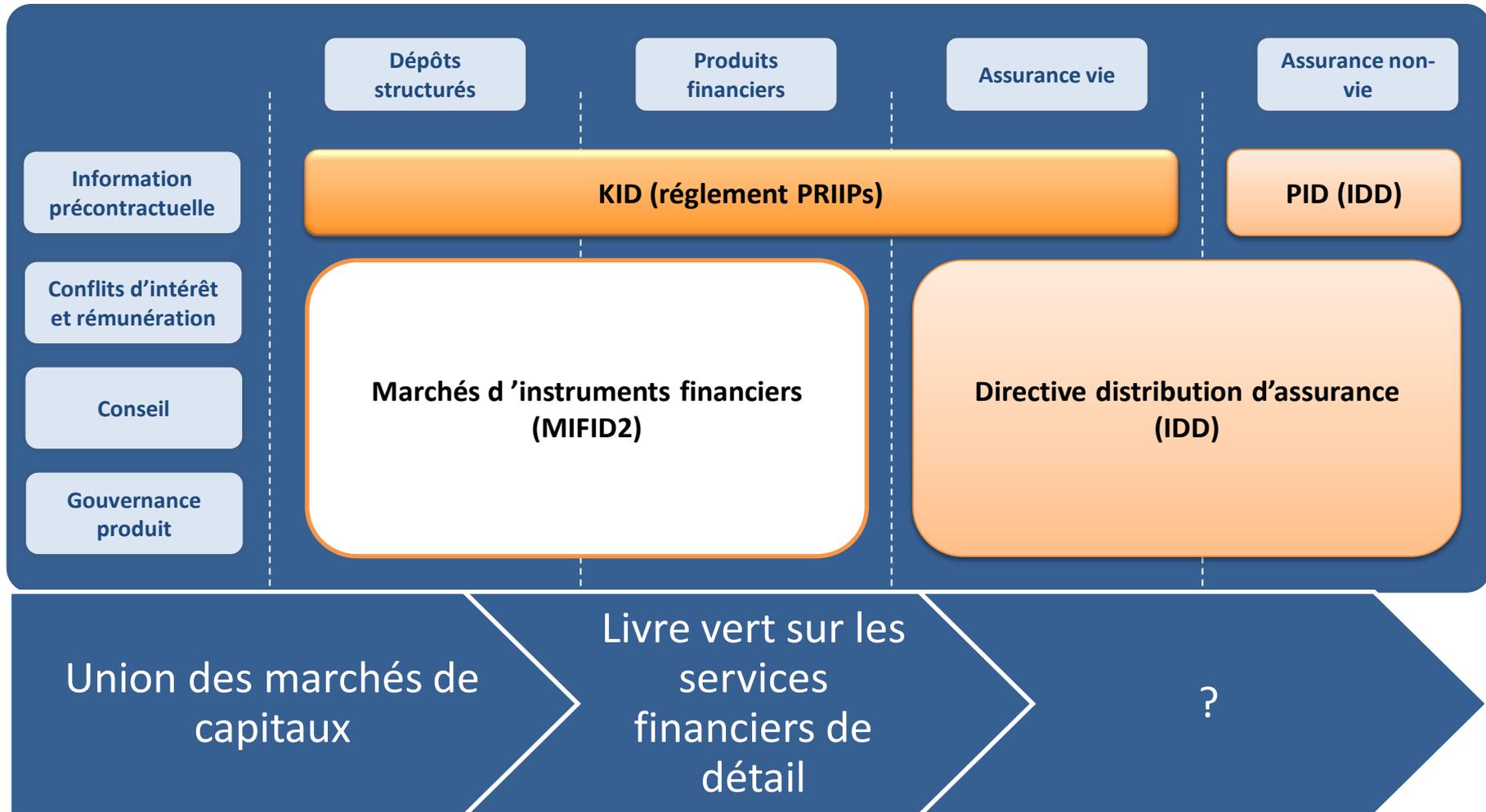
- Des processus encore perfectibles en termes de chronologie et de respect de la réglementation
- Des abus manifestes dans les cas d'usage de la téléphonie en complément d'internet
- Les enjeux de contrôle et de réglementation diffèrent selon les étapes d'un processus de commercialisation à distance :
  - ❖ La « phase amont » (orientation du prospect sur internet)
  - ❖ La phase de recueil des informations clients et le processus de conseil proprement dit ;
  - ❖ La « phase aval » (signature électronique, conseil dans la durée)

### ***3. Les enjeux et les perspectives 2016-2017***

### ***3. Les enjeux et les perspectives 2016-2017 : l'encadrement du mandat d'arbitrage en assurance vie***

- Le mandat d'arbitrage permet au souscripteur de déléguer sa faculté d'exercer des arbitrages entre les supports du contrat.*
- Une pratique qui n'est pas encadrée par des dispositions législatives et réglementaires spécifiques dans le code des assurances.*
- Un risque d'arbitrage réglementaire*
- Un besoin de protection du mandant contre les manquements du mandataire à ses obligations professionnelles.*

### 3. Les enjeux et les perspectives 2016-2017 : les évolutions internationales



### 3. Les enjeux et les perspectives 2016-2017 : les innovations technologiques

- **La commercialisation à distance et la digitalisation** : préciser rapidement au marché, sur des sujets spécifiques, les attentes des deux Autorités
- **Les « Fintech »** : face aux nombreuses « startups » qui investissent des pans entiers des services financiers par le biais de l'innovation (*robo-advisers, big data, blockchain ...*), l'AMF et l'ACPR mettent en place une coordination renforcée pour :
  - Guider les entreprises vers l'autorité correspondant à la nature de leur activité et expliquer la réglementation
  - Observer les évolutions et préconiser des adaptations de la réglementation sans freiner l'innovation

**Dans ce contexte, le pôle commun ACPR-AMF renforcera son suivi des pratiques commerciales innovantes du marché.**

### **3. Les enjeux et les perspectives 2016-2017 : autres sujets**

- ❑ La commercialisation de produits constitutifs de fonds propres pruden­tiels :**
  - ❑ Titres subordonnés, parts sociales, certificats mutualistes
  - ❑ Des actions communes déjà menées
  - ❑ Impact des nouvelles règles de résolution
  
- ❑ Populations vulnérables :**
  - ❑ Vieillesse, maladie, accidents de la vie : de larges pans de la population concernés ou susceptibles de l'être
  - ❑ De nombreuses réglementations protectrices
  - ❑ Quelle mise en pratique dans le secteur financier ?

# Questions