



# Pôle

Assurance

Banque

Épargne

Rapport d'activité

# 2018

# Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
Le mot des présidents : François Villeroy de Galhau, Gouverneur de la Banque de France, Président de l'ACPR et Robert Ophèle, Président de l'AMF	4
<b>PARTIE 1</b>	
<b>Les missions permanentes du Pôle commun</b>	<b>6</b>
1.1 Le point d'entrée commun ABEIS (assurance banque épargne info service) en 2018	7
1.1.1 Le site internet ABEIS : un bilan très positif un an après la refonte	7
1.1.2 Une diminution du nombre d'appels sur la plateforme téléphonique ABEIS, due à une modernisation de l'accueil du public	7
1.1.3 Les réponses aux principales interrogations reçues sur ABEIS	8
1.2 La veille sur la publicité et les pratiques commerciales	11
1.2.1 Une forte augmentation de la publicité sur les unités de compte, la finance durable et les crypto-actifs	11
1.2.2 La lutte contre les escroqueries : une surveillance renforcée face à l'agilité des escrocs	11
1.2.3 Les travaux sur les produits à risque, en vue d'une homogénéisation de la protection des clients pour les produits substituables	12
1.3 Une coordination étroite des actions de supervision des deux autorités	13
<b>PARTIE 2</b>	
<b>La protection de la clientèle à l'épreuve des évolutions sociétales, technologiques et réglementaires</b>	<b>15</b>
2.1 La protection des clientèles vulnérables dans un contexte de mutation digitale du secteur financier	15
2.1.1 Vulnérabilité : quels enjeux pour les superviseurs financiers à l'ère du digital ?	15
2.1.2 Focus sur la commercialisation de produits financiers auprès de personnes vieillissantes vulnérables	16
2.2 Les évolutions réglementaires européennes et leur impact sur les travaux du Pôle commun	17
2.2.1 2018 : entrée en vigueur des dernières réglementations européennes et accompagnement du marché	17
2.2.2 Point sur les pouvoirs d'intervention sur les produits commercialisés	18

<b>CONCLUSION</b>	<b>20</b>
Interview croisée de Nathalie Beaudemoulin et Claire Castanet	20
<b>ANNEXES</b>	<b>23</b>
Annexe 1 : La convention du 30 avril 2010 instituant le Pôle commun entre l'ACPR et l'AMF	23
Annexe 2 : MIF 2 et DDA : les principaux points communs et différences	31
<b>GLOSSAIRE</b>	<b>34</b>



# LE MOT DES PRÉSIDENTS

Depuis sa création en 2010, le Pôle commun de l'ACPR et de l'AMF symbolise la forte coopération des autorités financières dans le domaine de la protection des clientèles.

Établi dans le sillage de la crise de 2008, à un moment critique marqué par la montée d'une défiance à l'égard du secteur financier, le Pôle commun veille depuis lors à ce que les intérêts des clients soient toujours pris en compte par les professionnels. **Réduire au maximum l'asymétrie d'information et de compréhension** est crucial pour créer des **relations de confiance**. Pour ce faire, nos équipes contrôlent le respect par les professionnels des lois et des règlements en vigueur ainsi que des bonnes pratiques commerciales que nous recommandons.

À cet égard, l'année 2018 a marqué un **tournant en matière de protection de la clientèle**, avec l'entrée en application de nouvelles règles régissant la distribution des produits financiers et assurantiers en Europe. Parmi elles, les directives Marchés d'instruments financiers (MIF 2) et Distribution d'assurances (DDA), qui reposent sur trois piliers structurants : le renforcement du devoir de conseil, la prévention des conflits d'intérêts et la gouvernance et surveillance des produits commercialisés. Ainsi, ces textes prévoient que les clients doivent être correctement informés avant et après leur décision d'investissement. Il est essentiel notamment de leur fournir les informations relatives au produit, à ses risques et aux coûts associés. L'information délivrée se doit pour autant d'être lisible, pertinente et comprise par les clients ; la clarté requiert donc aussi la simplicité. Pour répondre à cette exigence, des améliorations devront être apportées au Document d'Informations-clés (DIC) prévu par le *Règlement sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance* (« PRIIPs ») ; nous sommes déjà présents sur ce chantier. Les règles de prévention des conflits

d'intérêts imposent, quant à elles, un meilleur encadrement des modalités de rémunération des personnels chargés de la vente des produits financiers, afin qu'ils agissent au mieux des intérêts des clients. Enfin, les principes généraux de gouvernance et de surveillance des produits visent à prendre en compte les besoins et les caractéristiques de la clientèle-cible dès la conception des produits financiers puis lors de leur distribution, et ce quel que soit le canal de commercialisation choisi.

En prise avec les enjeux qui touchent notre société, le Pôle commun s'intéresse tout particulièrement aux impacts de **quatre évolutions majeures** sur les pratiques commerciales en matière de produits financiers. Ces évolutions sont liées à **l'environnement économique, aux changements démographiques, aux mutations digitales et à la transition énergétique**.

**L'environnement économique actuel**, marqué par des **taux d'intérêt historiquement bas**, ne doit pas conduire à réallouer les placements des clients vers des produits risqués sans information adaptée sur la nature des risques encourus et des coûts associés à ces produits. Nous observons malheureusement le **développement d'offres frauduleuses**. L'utilisation combinée des outils de communication traditionnels et digitaux (téléphone, courriel, internet, réseaux sociaux) en renforce la puissance de propagation. Les clients sont incités, du fait de promesses de rendement élevé et de fausses garanties, à verser des fonds qu'ils ne retrouveront pas. Très investi sur ce sujet depuis sa création, le Pôle commun alerte et met régulièrement à jour ses listes noires d'acteurs ou de sites internet non autorisés sur le site « Assurance banque épargne info service »<sup>1</sup>.

1 [www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)

Autre évolution importante susceptible de soulever des enjeux significatifs pour les professionnels : **le vieillissement de la population**. La proportion de Français âgés de plus de 75 ans sera de 9 % en 2020 et de près de 15 % en 2040. Le secteur financier sera *de facto* en contact avec une clientèle de plus en plus âgée et il est nécessaire de réfléchir dès aujourd'hui à l'impact de ce changement démographique sur les pratiques de commercialisation des institutions financières. Les clients âgés peuvent avoir des **besoins et attentes spécifiques** auxquels il faudra savoir répondre. Certains d'entre eux sont susceptibles de connaître des **difficultés cognitives** de nature à affecter leur capacité à gérer leurs affaires financières. Autant de questions complexes et délicates mais qu'il est désormais indispensables d'aborder. Le Pôle commun travaille en coordination avec le secteur financier pour mieux appréhender ce segment de clientèle potentiellement vulnérable. Une consultation publique a ainsi été ouverte par le Pôle commun début 2019 afin de recueillir les vues de toutes les parties prenantes concernées sur le sujet ; elle se prolongera par le lancement d'un groupe de concertation de Place à la mi-2019.

Par ailleurs, si les **mutations digitales du secteur financier** portent en elles des bénéfices significatifs pour les consommateurs de services financiers, elles ne sont pas exemptes de risques liés aux pratiques commerciales. Ainsi, face au bouleversement des modes de distribution classiques, le Pôle commun a un rôle à jouer à plusieurs niveaux : tout d'abord, s'assurer que, quel que soit le canal utilisé, y compris dans le cas d'une souscription à distance, le consentement du client soit toujours éclairé ; ensuite, plus fondamentalement, faire en sorte que le numérique constitue un levier vers davantage de simplicité et ne soit pas un vecteur d'exclusion financière ou de fracture sociale ; enfin, veiller à ce que les innovations se déploient dans un **cadre sécurisant pour l'ensemble des acteurs** – ceci passe, par exemple, par un encadrement des

activités liées aux crypto-actifs. À ce titre, la loi « PACTE » (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises) pose un nouveau cadre réglementaire pour les offres au public de jetons numériques (ICO) et les prestataires de services sur actifs numériques (PSAN). L'AMF et l'ACPR travailleront de manière étroite, dans le cadre de leurs compétences respectives dont la lutte anti-blanchiment, sur les services nécessitant un enregistrement. L'AMF pourra également procéder à la publication de listes noires ou au blocage de sites internet frauduleux proposant des services sur actifs numériques non autorisés.

Enfin, un quatrième défi à venir est celui de la **transition énergétique**. Nous avons observé en effet, dans le cadre de notre veille publicitaire, que la finance durable a été la thématique la plus mise en avant par les fonds d'investissement en 2018. Nous participons d'ores et déjà aux travaux des institutions européennes sur la classification unifiée des activités considérées comme « durables », dite « taxinomie ». À l'avenir, il nous appartiendra de sensibiliser encore davantage l'industrie à ces enjeux, en nous assurant notamment que la commercialisation de ces produits s'accompagne de la communication d'informations pertinentes, claires et intelligibles et de pédagogie vis-à-vis des clients.

Notre coopération, d'année en année plus étroite, est la clé d'un accompagnement réussi des professionnels à travers chacune de ces évolutions, toujours dans l'optique d'améliorer la protection des clients du secteur financier.

François Villeroy de Galhau,                      Robert Ophèle,  
Gouverneur de la Banque de France,      Président de l'AMF  
Président de l'ACPR





# 1.1 LE POINT D'ENTRÉE COMMUN ABEIS (ASSURANCE BANQUE ÉPARGNE INFO SERVICE) EN 2018

## 1.1.1 LE SITE INTERNET ABEIS : UN BILAN TRÈS POSITIF UN AN APRÈS LA REFONTE

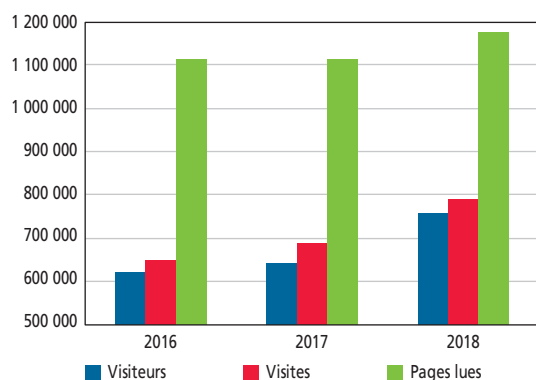
Le site ABEIS ([www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)), qui a vocation à apporter des informations pratiques sur les produits bancaires, assurantiels et financiers, orienter les clients dans leurs démarches et alerter sur des pratiques d'acteurs ou sites internet non autorisés, a fait l'objet d'une **refonte en décembre 2017**. Il a été totalement repensé sous forme de questions-réponses afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes du public. Son moteur de recherche, accessible depuis la page d'accueil, a été totalement rénové et son arborescence simplifiée et optimisée afin de faciliter la navigation.

Un an après cette refonte, **le bilan est très positif** puisque plus de 750 000 visiteurs ont consulté au moins une fois le site en 2018, soit une progression de 14 % par rapport à 2017 et près de 1,2 million de pages ont été lues sur l'année (+ 5 % par rapport à 2017). Les pages relatives à la fraude à la carte bancaire, à l'assurance-vie, au surendettement ou aux fichiers d'incidents bancaires sont les pages les plus visitées cette année.

Afin de toujours mieux répondre aux préoccupations des clients qui recherchent des informations actualisées, neutres et fiables sur les produits ou sur leurs droits, le site propose chaque mois des actualités, articles, alertes, infographies et vidéos.

### G01 Audience du site ABEIS

(en nombre de pages lues)



Douze nouveaux dossiers sur des sujets très variés (les paiements en espèces, les supports financiers des contrats d'assurance-vie, le libre choix de l'assurance-emprunteur, l'investissement socialement responsable, l'assurance construction...) ont ainsi été publiés en 2018. Cinq nouvelles vidéos traitant des solutions possibles en cas de surendettement, du dispositif de mobilité bancaire, du conseil en matière d'épargne, des garanties accident ou encore du site ABEIS sont également venues compléter la vingtaine de vidéos déjà postées sur la chaîne YouTube ABEIS, créée en 2015.

Par ailleurs, l'ACPR a régulièrement diffusé des informations permettant aux assurés français de faire valoir leurs droits à la suite de la faillite de certains assureurs européens ayant commercialisé en France, sous le régime de la libre prestation de services (LPS), des contrats notamment d'assurance construction.

L'ACPR et l'AMF ont également mis à jour très régulièrement **les listes noires d'entités ou sites internet** proposant des produits bancaires, d'assurance ou d'épargne sans y être autorisés. Elles visent à mettre en garde le public contre les propositions à caractère frauduleux qui se multiplient sur internet et à l'informer sur les règles de vigilance à observer avant de s'engager.

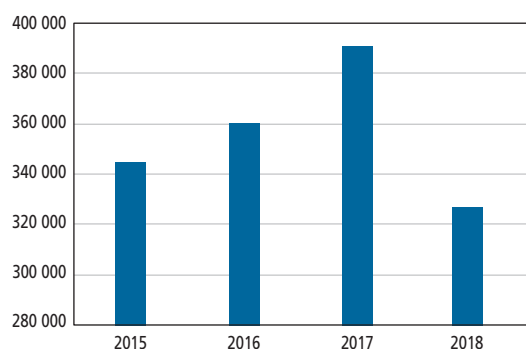
La progression du nombre de visites observée en 2018 sur le site ne constitue toutefois qu'une première étape. L'ambition des équipes de l'ACPR, de l'AMF et de la Banque de France est **d'accroître significativement l'audience et la visibilité du site ABEIS**. En 2019, au-delà de la publication de contenus répondant aux attentes et aux besoins de la clientèle, des actions <sup>2</sup> seront mises en œuvre afin d'atteindre **l'objectif d'un million de visites pour l'année 2020**.

## 1.1.2 UNE DIMINUTION DU NOMBRE D'APPELS SUR LA PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE ABEIS, DUE À UNE MODERNISATION DE L'ACCUEIL DU PUBLIC

Le dispositif d'accueil téléphonique ABEIS a reçu en 2018 **plus de 327 000 appels**, soit 63 000 appels de moins qu'en 2017.

Cette baisse fait suite à une modernisation de l'accueil du public, qui s'est traduite notamment par :

<sup>2</sup> Développement des liens avec les sites ou portails institutionnels partenaires ([www.mesquestionsdargent.fr](http://www.mesquestionsdargent.fr), Service Public, ACPR, AMF...), optimisation des communications concernant ABEIS sur les réseaux sociaux de la Banque de France ou de l'AMF, poursuite et priorisation des actions d'amélioration du référencement naturel du site, etc.

**G02 Nombre d'appels sur la plateforme ABEIS**

- Le développement des services en ligne pour compléter la gamme des services rendus par la Banque de France : prise de rendez-vous, demande d'informations (sur les droits d'accès aux fichiers d'incidents de paiement par exemple) et de gestion de dossiers (surendettement, droit au compte...);
- La mise en place d'un nouveau service vocal interactif, à la mi-2018, rattaché à un système téléphonique de nouvelle génération, permettant notamment de mieux orienter les appels téléphoniques et de décharger la plateforme ABEIS d'appels devant être pris en charge par d'autres dispositifs. Ce nouveau service propose également des messages vocaux automatisés répondant directement à certaines demandes du public : lecture automatisée par voix de synthèse des coordonnées des implantations territoriales de la Banque de France, information de premier niveau sur les questions les plus courantes, pour les fichiers notamment.

Les **questions sur les sujets bancaires** ont représenté, comme chaque année, plus de 85 % des appels. Elles ont porté prioritairement sur les sujets en lien avec les missions de la Banque de France : traitement du surendettement, droits d'accès aux fichiers d'incidents de paiement et procédure de droit au compte.

**En assurance**, les contrats automobile et habitation ont concentré près du quart des demandes, principalement liées à la gestion d'un sinistre ou la résiliation d'un contrat. La part des appels relatifs à l'assurance construction a, quant à elle, sensiblement progressé (+ 4 points par rapport à 2017, pour atteindre 6 % des appels en 2018), à la suite de la défaillance d'assureurs européens ayant commercialisé en France des contrats en libre prestation de services et aux diverses communications mises en ligne sur ABEIS pour informer les clients. L'assurance de personnes (hors assurance-vie) a constitué la deuxième thématique d'appel, avec des questions portant en particulier sur la souscription de contrats d'assurance complémentaire santé ou l'exercice du libre choix en matière d'assurance emprunteur. En assurance-vie, plus de la moitié des demandes a porté sur le dénouement des contrats (délai de versement des

capitaux décès ou au terme du contrat, délai de traitement des demandes de rachat...).

**Dans le domaine de la bourse et des placements financiers**, plus de 21 % des demandes ont concerné l'investissement sur des sites de crypto-actifs (vérification d'agrément et réclamations pour non restitution des fonds). Lors du second semestre 2018, les particuliers ont aussi interrogé la plateforme ABEIS sur de nouveaux sites d'arnaques proposant des soi-disant produits d'investissement atypiques sur le vin, les cheptels ou les biotechnologies. Des sociétés cotées ont, par ailleurs, continué de faire l'objet de signalements de la part des investisseurs (suspicion de manipulation de cours, contestation d'opérations, information financière défaillante ou trompeuse...) <sup>3</sup>.

### 1.1.3 LES RÉPONSES AUX PRINCIPALES INTERROGATIONS REÇUES SUR ABEIS

#### TROIS QUESTIONS CLÉS SUR LA BANQUE

**J'ai des difficultés financières. Quelle solution ma banque peut-elle me proposer pour limiter les frais bancaires ?**

Les personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels et qui se trouvent en situation de fragilité financière, peuvent souscrire à une offre spécifique dont le tarif mensuel n'excède pas 3 euros.

Cette offre comprend des moyens de paiement et des services de nature à limiter les frais perçus par la banque (une carte à autorisation systématique, des prélèvements illimités, 4 virements SEPA par mois, un système d'alerte sur le niveau du solde du compte, etc.).

Elle doit vous être proposée si vous êtes inscrit au Fichier central des chèques pendant 3 mois consécutifs ou si votre dossier de surendettement a été déclaré recevable. Les banques doivent également apprécier la fragilité financière de leurs clients en fonction, notamment, de l'existence d'irrégularités dans le fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés pendant 3 mois consécutifs et du montant des ressources portées au crédit de celui-ci.

Si vous rencontrez des difficultés financières et que cette offre ne vous a pas été présentée, n'hésitez pas à en solliciter le bénéfice auprès de votre conseiller.

Les banques se sont engagées à poursuivre leurs efforts pour promouvoir l'offre spécifique auprès des personnes

<sup>3</sup> Pour plus d'informations, voir le Rapport annuel de l'AMF.



financièrement fragiles, à renforcer leur action pour prévenir et limiter les incidents de paiement pour leur clientèle et à plafonner les frais y afférents. Elles ont, par ailleurs, annoncé un gel de leurs tarifs pour les particuliers en 2019. Les banques ont aussi pris l'engagement fort de plafonner, à compter du 1<sup>er</sup> février 2019, les frais d'incidents bancaires de toute nature au maximum à 25 euros par mois pour tous leurs clients identifiés comme étant en situation de fragilité financière. Pour les souscripteurs de l'offre spécifique, ce montant sera réduit à 20 euros par mois dans la limite de 200 euros par an à compter de fin juin 2019 au plus tard.

### Puis-je faire rejeter un prélèvement débité de mon compte ?

Lorsque le prélèvement a été autorisé, vous disposez d'un délai de 8 semaines pour le contester auprès de votre banque et ainsi en demander le remboursement. Celle-ci doit, dans un délai de dix jours ouvrables, soit vous rembourser, soit justifier son refus. S'il s'agit d'un prélèvement non autorisé, ce délai est porté à 13 mois. Dans tous les cas, il est conseillé d'effectuer ces démarches dès la constatation de l'opération litigieuse.

Il est également possible de faire opposition (avant la présentation au paiement) à un ou à une série de prélèvement(s) auprès de votre banque. Votre demande doit être présentée au plus tard à la fin du jour ouvrable précédant la date prévue du prélèvement. L'opposition est gratuite.

Sachez que le rejet ou l'opposition à un prélèvement n'annule pas la dette dont vous pouvez être redevable.

### Quels sont les plafonds pour les paiements en espèces ?

Les opérations en espèces doivent respecter certains plafonds :

- 300 euros pour les règlements aux guichets du Trésor public ;
- 1 000 euros pour les paiements effectués par des professionnels ;
- 1 000 euros pour les paiements à un professionnel effectués par des particuliers dont le domicile fiscal est en France ;
- 1 500 euros pour le paiement des salaires ou des fractions de salaires (au-delà, paiement par chèque barré ou par virement sur un compte bancaire ou postal) ;
- 3 000 euros pour les paiements effectués ou reçus par un notaire pour le règlement d'actes authentiques donnant lieu à publicité foncière (au-delà, paiement sous forme de virement bancaire) ;
- 15 000 euros pour les paiements à un professionnel effectués par des particuliers dont le domicile fiscal ne se situe pas en France.

Ces seuils ne s'appliquent pas :

- Aux personnes dépourvues d'un autre moyen de paiement ou d'un compte de dépôts,
- Aux paiements entre particuliers (achat d'une voiture...). Ils ne sont pas limités mais un écrit peut être utile, voire indispensable, au-delà de 1 500 euros pour prouver les versements.

## TROIS QUESTIONS CLÉS SUR L'ASSURANCE

### Je souhaite souscrire un contrat d'assurance-vie. Comment puis-je comparer les risques et les frais des différents produits proposés sur le marché ?

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, votre conseiller doit vous remettre suffisamment tôt avant la souscription le Document d'informations clés (DIC) du contrat d'assurance-vie et les DIC spécifiques à chaque support financier<sup>4</sup> ou option d'investissement qu'il vous propose.

Le DIC est un document court et standardisé qui doit préciser :

- Les caractéristiques et objectifs du contrat d'assurance-vie et des supports financiers ;
- Les risques, les gains potentiels et la perte en capital possible ;
- La durée de détention recommandée ;
- Les coûts ou frais liés au contrat et aux supports financiers.

Ce document peut donc vous permettre de comparer les informations essentielles des produits proposés.

N'oubliez pas que votre conseiller doit vous délivrer un conseil adapté à vos exigences et besoins, ce qui suppose qu'il vous ait au préalable interrogé sur votre situation financière, vos connaissances et votre expérience en matière financière ainsi que sur vos objectifs de placement.

### En cas d'acceptation par ma banque de ma demande de substitution d'assurance emprunteur, à quelle date mon contrat sera-t-il résilié ?

En principe, votre contrat d'assurance emprunteur sera résilié 10 jours après réception, par l'assureur que vous souhaitez quitter, de la décision de votre banque d'accepter le changement de contrat. Lorsqu'il s'agit d'un contrat qu'elle a

<sup>4</sup> Ou Document d'information clé pour l'investisseur (DICI) pour les OPCVM.

commercialisé, la banque se charge généralement d'informer l'assureur initial de sa décision d'accepter la demande de substitution au moment où elle la notifie à l'emprunteur.

Toutefois, si la nouvelle assurance prend effet à une date postérieure au délai de 10 jours, votre contrat initial sera résilié à la date fixée par le nouveau contrat.

En tout état de cause, la résiliation de votre contrat d'assurance initial n'est pas conditionnée par l'émission, par votre banque, de l'avenant au contrat de prêt qui acte du changement d'assurance. Toute cotisation encaissée au titre d'une période de garantie postérieure à la résiliation doit vous être remboursée.

**J'ai acheté un bien immobilier de moins de 10 ans et ai entendu dire que des assureurs européens ayant commercialisé en France des assurances construction ont fait faillite. Comment vérifier si je suis concerné ?**

Le contrôle de la solidité financière des assureurs européens, agissant en France en libre prestation de services, ne relève pas de l'ACPR mais de l'autorité de contrôle du pays dans lequel l'assureur est agréé.

Aussi, lorsqu'elle est informée par ses homologues de décisions impliquant, pour certains assureurs européens, de cesser toute nouvelle activité ou une situation de faillite, l'ACPR relaie ces décisions via des communiqués de presse. Pour garantir la bonne information des assurés français, l'ACPR met également à jour régulièrement, sur le site internet ABEIS, des questions-réponses concernant la validité des contrats et les démarches à réaliser, notamment en cas de sinistre.

Nous vous invitons donc à vérifier sur le site ABEIS<sup>5</sup> si votre assureur construction fait partie des assureurs européens concernés par ces publications en 2018.

## TROIS QUESTIONS CLÉS SUR LES INSTRUMENTS FINANCIERS

**Je bénéficie d'une prime d'intéressement de mon employeur et n'ai pas indiqué dans les délais impartis si je souhaitais la placer sur l'un des dispositifs d'épargne salariale (PEE, PERCO) ou la percevoir. Quelles sont les conséquences ?**

L'intéressement consiste à associer collectivement les salariés aux résultats ou aux performances de l'entreprise via le versement d'une prime, généralement entre les mois d'avril et juin. Les salariés ont alors le choix de la percevoir soit directement en même temps que le paiement du salaire (elle est alors soumise à l'impôt sur le revenu), soit d'alimenter leur compte épargne-temps, soit de la placer sur l'un des dispositifs d'épargne salariale (PEE, PERCO...) lorsque l'entreprise en propose (elle n'est alors pas soumise à l'impôt sur le revenu).

Si le salarié ne manifeste pas explicitement son choix, la prime d'intéressement est automatiquement placée sur le PEE. Or, qu'il s'agisse d'un oubli ou non, la prime est donc bloquée pour cinq ans sauf cas de déblocage anticipé.

*Attention, depuis 2018, les épargnants ne peuvent plus exercer un droit de rétractation dans les trois mois suivant le placement de la prime sur le PEE, il s'agissait d'une mesure transitoire. Soyez vigilants !*

**Je souhaiterais investir dans les crypto-actifs et ai été démarché par de nombreuses plateformes après avoir fait une demande d'information sur internet. Comment savoir si ces sites sont fiables ?<sup>6</sup>**

L'intérêt grandissant des épargnants pour le bitcoin et autres crypto-actifs s'est traduit par la multiplication des plateformes proposant cet investissement. Deux listes noires sont à votre disposition sur le site de l'AMF ; elles recensent les sites internet non autorisés à proposer d'investir dans des biens divers (dont les crypto-actifs) ou dans des produits dérivés sur crypto-actifs.

Toutefois, ces listes noires ne sont pas exhaustives. De nouveaux acteurs non autorisés apparaissent très régulièrement. De plus, les offres de crypto-actifs avec promesse de rendement, qui relèvent de l'investissement en biens divers, doivent être enregistrées auprès de l'AMF. Or, à l'heure actuelle, aucune offre n'est enregistrée. En cas de litige avec l'un de ces sites, votre seul recours sera le dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires (police, gendarmerie, Procureur de la République).

**La société A lancé une offre publique d'achat (OPA) sur la société cotée B, dont je suis actionnaire. Suis-je contraint d'apporter mes titres à l'offre ?**

Dans le cadre d'une OPA, vous n'êtes pas obligé d'apporter vos titres. Pour faire votre choix, informez-vous sur : la nature de l'opération, le prix, le calendrier, les intentions de l'initiateur (la société A), les réactions de la société B, les notes d'informations et l'avis de l'expert indépendant. Ces informations sont consultables sur le site de l'AMF et celui de l'initiateur.

Si vous décidez d'apporter vos titres, vous récupérerez des espèces (ou des titres de la société A dans le cadre d'une

<sup>5</sup> <https://www.abe-infoservice.fr/gable-insurance-ag-elite-insurance-company-limited-cbl-insurance-europe-dac-alpha-insurance-quodos>

<sup>6</sup> La loi PACTE en cours de promulgation prévoit un régime ICO Initial Coin Offers optionnel, un enregistrement obligatoire pour les services de conservation et d'échange d'actifs numériques contre monnaie fiat et une interdiction de démarchage y compris via un formulaire de collecte de données, pour les ICO et services d'investissement en actifs numériques n'ayant pas obtenu de visa optionnel de l'AMF.

offre publique d'échange). Sinon, vous conservez vos titres de la société B dont vous êtes actionnaire.

Attention, si à la clôture de l'offre, la société A détient plus de 95 %<sup>7</sup> de B, elle peut lancer une offre publique de retrait obligatoire. Dans ce cas, vous serez contraint de céder vos actions au prix fixé par l'entreprise A (identique à celui proposé lors de l'OPA).

## 1.2 LA VEILLE SUR LA PUBLICITÉ ET LES PRATIQUES COMMERCIALES

### 1.2.1 UNE FORTE AUGMENTATION DE LA PUBLICITÉ SUR LES UNITÉS DE COMPTE, LA FINANCE DURABLE ET LES CRYPTO-ACTIFS

La veille sur les publicités a pour objectifs de mieux appréhender les offres proposées au consommateur et d'identifier les mauvaises pratiques de commercialisation et les risques qui en découlent. En 2018, les deux autorités ont maintenu une vigilance élevée sur le contenu des messages adressés au public, sur différents supports : sites internet, presse, mailings, e-mailings, publicités sur mobiles, réseaux sociaux, etc.

En assurance-vie, la **réorientation des politiques commerciales en faveur des unités de compte** continue de s'afficher fortement dans les publicités. En complément des offres portant sur l'octroi d'un « taux bonus » sur le fonds en euros en contrepartie d'un minimum de versements sur des unités de compte, plus de 70 % des offres de primes financières, de réduction ou gratuité des frais imposent ces mêmes contraintes d'investissement. Dans ce contexte de forte incitation à l'investissement en unités de compte, il est primordial, d'une part, que le client puisse identifier immédiatement le risque de perte en capital via une présentation équilibrée des messages et que d'autre part, le rendement passé des unités de compte ne soit pas le thème central de la communication. L'ACPR intervient auprès des acteurs dont les communications ne mettent pas pleinement en œuvre ces principes.

L'AMF a observé que la **finance durable** est devenue, en fin d'année 2018, la thématique la plus mise en avant dans les publicités sur les fonds. Par ailleurs, en matière de produits de dette, les produits « autocallable »<sup>8</sup> demeurent prédominants, et l'AMF a pu constater l'utilisation de plus en plus fréquente d'indices ESG ainsi que quelques rares projets d'émissions de « Green bonds » structurées.

Une augmentation très importante du nombre de **publicités en faveur de l'achat ou de la vente de crypto-actifs**, activité non encadrée ni régulée à ce jour, a également été constatée.

L'AMF a également poursuivi sa surveillance des publicités afin de continuer à faire appliquer la loi Sapin 2, qui interdit depuis janvier 2017 la **publicité par voie électronique pour les options binaires, les contrats financiers sur devises et les CFD**<sup>9</sup>, sauf s'ils comportent une garantie intrinsèque empêchant l'épargnant de perdre plus que le capital investi. 83 % des publicités détectées par l'AMF en 2018 en faveur de ces produits étaient autorisées. Les publicités illégales détectées ont été diffusées par 9 établissements, essentiellement installés à Chypre, qui ont fait l'objet de rappels à la loi de la part de l'AMF et d'information des régulateurs concernés. En complément de l'interdiction de publicité qui reste en vigueur en France, de nouvelles mesures d'interdiction de commercialisation pour les options binaires et de restriction de commercialisation pour les CFD sont entrées en application au niveau européen pour protéger encore davantage les investisseurs particuliers. Depuis le 1<sup>er</sup> août 2018, les établissements doivent ainsi afficher un avertissement sur les publicités qu'ils diffusent en faveur de CFD, en indiquant la part d'investisseurs particuliers ayant perdu de l'argent durant l'année écoulée en souscrivant ces produits.

S'agissant des livrets bancaires, une amélioration a été constatée dans le contenu des communications. Toutefois, certaines offres de taux boosté ou de prime financière ne font pas l'objet d'une présentation équilibrée – les superviseurs restent donc vigilants sur cet aspect.

### 1.2.2 LA LUTTE CONTRE LES ESCROQUERIES : UNE SURVEILLANCE RENFORCÉE FACE À L'AGILITÉ DES ESCROCS

Tout au long de l'année 2018, les autorités ont poursuivi leur activité de veille sur les acteurs qui ne sont pas autorisés à commercialiser leurs produits ou services en France, afin **d'alerter le public des agissements frauduleux ou douteux détectés**.

<sup>7</sup> La loi PACTE prévoit un retrait obligatoire à l'issue d'une offre publique, dès lors que les actionnaires minoritaires ne détiennent pas plus de 10 % du capital et des droits de vote, contre 5 % auparavant.

<sup>8</sup> Les produits « autocallable » sont des produits dont le capital n'est pas garanti à l'échéance, mais offrant des possibilités de sortie anticipée en fonction de l'évolution du sous-jacent.

<sup>9</sup> Les CFD (contracts for difference) sont des instruments financiers spéculatifs pariant sur des variations à la hausse ou à la baisse d'un « actif sous-jacent » (un indice, une action, etc.) non détenu par l'investisseur.

À cet effet, l'AMF et l'ACPR publient régulièrement – notamment sur le site ABEIS – des **listes noires des sites ou entités** non autorisés à proposer au public leurs offres.

En particulier, près de **150 noms supplémentaires**<sup>10</sup> ont été ajoutés aux 4 listes déjà alimentées par les autorités et consacrées aux biens divers (diamant, vin...), options binaires, Forex et offres de crédit/livrets/paiements.

Par ailleurs, face au développement des sites proposant des investissements dans les crypto-actifs, une **cinquième liste**, recensant les sites proposant des produits dérivés sur crypto-actifs sans respecter la réglementation en vigueur, a été créée en juillet 2018. La création de cette liste découle d'une analyse de l'AMF en date du 22 février 2018, selon laquelle les plateformes proposant des produits dérivés sur crypto-actifs dénoués en espèces doivent se conformer à la réglementation applicable aux instruments financiers. Cela suppose notamment que les plateformes fournissant par exemple des CFD sur crypto-actifs soient agréées en tant que prestataires en service d'investissement. 77 sites internet ont été inscrits sur cette liste au titre de l'année 2018.

L'AMF et l'ACPR constatent par ailleurs que de nombreuses plateformes utilisent frauduleusement le nom ou les coordonnées d'entreprises d'investissement agréées, créant volontairement une confusion préjudiciable aux épargnants.

Au total, plus de **750 noms de sites ou d'acteurs frauduleux ou douteux** sont recensés sur ces listes.

Les propositions à caractère frauduleux concernant les crédits, qui invitent les particuliers à verser une somme d'argent pour pouvoir obtenir un crédit à la consommation, continuent de prospérer sur internet. Les arnaques aux livrets d'épargne se développent également. Le nombre de sites internet de très bonne facture qui usurpent l'identité d'acteurs financiers régulièrement agréés ou immatriculés, en France ou à l'étranger, est en augmentation.

Ces pratiques doivent inciter les professionnels à accroître leur vigilance quant à ces risques d'usurpation sur internet. Le public est aussi invité à la plus grande vigilance vis-à-vis d'offres présentées sans risque et notamment celles présentant des rendements bien supérieurs à ceux habituellement proposés par le marché. Les personnes qui seraient victimes d'arnaques ou de tentatives d'escroquerie sont invitées à porter plainte.

<sup>10</sup> Ce chiffre ne tient pas compte des ajouts effectués sur la nouvelle liste noire des plateformes proposant des produits dérivés sur crypto-actifs.

### 1.2.3 LES TRAVAUX SUR LES PRODUITS À RISQUE, EN VUE D'UNE HOMOGENÉISATION DE LA PROTECTION DES CLIENTS POUR LES PRODUITS SUBSTITUABLES

L'ACPR et l'AMF ont poursuivi leurs travaux communs sur les sujets de distribution de produits à risque auprès de la clientèle non professionnelle, quel que soit le vecteur de commercialisation (souscription en direct ou via un contrat d'assurance-vie), dans un contexte réglementaire renforçant les obligations des producteurs et distributeurs, tant au regard de l'information et du conseil donnés aux clients que des principes de gouvernance et de surveillance des produits (environnements PRIIPs, MIF 2 et DDA notamment).

Au-delà des contrôles traditionnellement réalisés par les deux autorités, le Pôle commun s'est attaché à **cartographier les types d'actifs pouvant être proposés à la clientèle de détail et les risques associés**, quel que soit le mode de distribution, afin d'identifier les points de vigilance et les éventuelles asymétries réglementaires selon le cadre de commercialisation (compte-titres, assurance-vie).

Les situations suivantes sont notamment observées par le Pôle commun :

- Actifs dont la diffusion est restreinte à des investisseurs professionnels mais pouvant se retrouver en assurance-vie sous forme d'unités de compte ;
- Fonds alternatifs dont la commercialisation à des clients non-professionnels est en principe interdite lorsque l'OPC ou le gestionnaire est établi en dehors de France, etc.

Au-delà de ces questions juridiques et des risques d'arbitrage réglementaire sous-jacents, ces travaux sont l'occasion d'un **échange constant d'informations entre les autorités**, notamment sur des actifs pour lesquels la commercialisation n'est pas autorisée ou devrait s'entourer de la plus grande vigilance, tant lors de la mise en marché des produits (gouvernance-produit) que de leur commercialisation (information, conseil et surveillance des produits).

L'AMF et l'ACPR appellent ainsi à la vigilance des acteurs. Il est nécessaire de contrôler l'éligibilité à la vente des produits conçus et de prendre les mesures et précautions nécessaires au regard de leur profil (de risque, de liquidité, etc.) et de la clientèle-cible visée, afin d'encadrer le niveau de risque pris par les clients.

Les autorités continueront à veiller au respect des règles de commercialisation des instruments financiers risqués et complexes, à l'efficacité des dispositifs internes de contrôle de conformité et à la maîtrise du risque diffusé aux clients.

## UNE ENQUÊTE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE SUR LES PRATIQUES D'AUTO-PLACEMENT DE TITRES PAR LES ACTEURS FINANCIERS AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE DE DÉTAIL

Depuis plusieurs années, l'ACPR et l'AMF portent leur attention sur le **phénomène d'« auto-placement »** d'instruments de fonds propres ou de dette par les acteurs du secteur bancaire ou des assurances auprès de leurs clients. Des contrôles ont ainsi déjà été réalisés par l'ACPR, en particulier sur la commercialisation de parts sociales et de certificats mutualistes.

En 2018, le Pôle commun a mené une réflexion plus générale sur ces pratiques, dans le contexte de la transposition de la directive dite « BRRD »<sup>1</sup> et de la création par la loi du 9 décembre 2016 de titres dits « seniors-non préférés », comportant un traitement spécifique en période de résolution ou de liquidation.

Un questionnaire a ainsi été adressé en 2018 aux établissements concernés. Il s'agissait de connaître les encours de titres de capital et de créance émis par les entités appartenant aux principaux groupes bancaires de la Place et commercialisés auprès de clients du groupe (en comptes-titres et en contrats d'assurance-vie, par exemple) ainsi que les modalités d'encadrement des actes de commercialisation.

L'enjeu est, pour les banques et le régulateur, de veiller à la qualité des ventes au vu des risques portés par ces titres, en fonction de leur rang de subordination et de leurs caractéristiques (notamment leur liquidité parfois réduite) et, corrélativement de l'intérêt que ces placements comportent pour les groupes concernés, notamment dans le cadre du dispositif de résolution.

L'ACPR et l'AMF insistent sur l'importance de s'assurer de la qualité de l'information communiquée sur les risques, les conflits d'intérêts potentiels et le traitement des souscripteurs en cas de résolution ou de liquidation de l'émetteur, ainsi que sur la nécessité d'un strict encadrement des conditions de commercialisation, pour éviter la diffusion de ces titres auprès de clients non professionnels insuffisamment avisés et qui n'auraient pas une capacité financière suffisante.

Les superviseurs financiers prévoient de présenter, en 2019, les résultats de leur étude auprès des acteurs concernés, afin de s'assurer de leur complète mobilisation.

<sup>1</sup> Directive 2014/59/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit et des entreprises d'investissement.

## 1.3 UNE COORDINATION ÉTROITE DES ACTIONS DE SUPERVISION DES DEUX AUTORITÉS

Dans le cadre du Pôle commun, l'ACPR et l'AMF s'informent mutuellement des actions de supervision menées et envisagées en matière de pratiques commerciales, ainsi que des résultats et des suites des contrôles<sup>11</sup>, s'agissant en particulier des acteurs<sup>12</sup> qui cumulent différents statuts et relèvent ainsi de la compétence des deux autorités.

Les questions abordées concernent des thèmes pour lesquels les réglementations relevant des différents statuts présentent des similarités (DDA et MIF 2), à savoir l'information délivrée aux clients, le recueil des connaissances, de l'expérience et des besoins des clients et la qualité du conseil fourni. À cet égard, les contrôles de l'AMF et de l'ACPR ont mis en évidence une insuffisance du recueil des connaissances et de l'expérience des clients, des lacunes dans le recueil de la situation financière et des objectifs d'investissement des clients et l'absence de formalisation

et de traçabilité du conseil. S'agissant plus spécifiquement des CIF conseillant des produits atypiques, les missions de contrôle constatent des dysfonctionnements récurrents qui témoignent d'une mauvaise commercialisation (information déséquilibrée entre les risques et les rendements, diligences trop légères sur les produits qui empêchent de délivrer un conseil éclairé et adapté, non-communication des rémunérations perçues des promoteurs). En matière de commercialisation de contrats d'assurance-vie, l'ACPR relève des insuffisances dans l'information précontractuelle (non-remise des documents d'informations clés issus du règlement PRIIPS<sup>13</sup>). Pour ce qui est de la vente à distance sur internet de contrats d'assurance-vie, les actions de

<sup>11</sup> En 2018, cet échange d'informations a concerné 43 contrôles lancés dans l'année et d'autres lancés préalablement.

<sup>12</sup> Intermédiaires en assurance (IA) d'une part, et conseillers en investissements financiers (CIF) ou prestataires de services d'investissement (PSI) d'autre part.

<sup>13</sup> Règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance.



contrôle se sont poursuivies ; elles mettent notamment en évidence des insuffisances dans le conseil sur le choix du contrat, faute notamment de motiver clairement les raisons qui fondent la proposition faite au client. La rédaction des clauses bénéficiaires s'améliore mais reste perfectible : leur libellé parfois ambigu ou incohérent avec les informations relatives à la situation du client peut générer des difficultés

lors du règlement des fonds. Ces clauses doivent, en tout état de cause, faire l'objet de conseil personnalisé, ce qui n'est pas toujours le cas.

Le choix des entités à contrôler peut résulter d'informations échangées entre les autorités. Ainsi, en 2018, l'ACPR a lancé deux contrôles à la suite d'échanges avec l'AMF.

#### LA COORDINATION DES ACTIONS DE SUIVI DES INTERMÉDIAIRES EN FINANCEMENT PARTICIPATIF (IFP) ET DES CONSEILLERS EN INVESTISSEMENTS PARTICIPATIFS (CIP)

L'année 2018 a été marquée par le suivi des positions et recommandation publiées <sup>1</sup> par les autorités en matière de financement participatif.

Concernant les intermédiaires en financement participatif <sup>2</sup>, l'ACPR a mené, en parallèle des contrôles sur place traditionnels, des enquêtes spécifiques pour s'assurer de la conformité des taux de défaillance publiés par les plateformes et des modalités de gestion extinctive en place. La publication des rapports annuels a également été examinée.

S'agissant des conseillers en investissements participatifs, l'AMF a veillé à l'application des nouvelles règles en matière d'information des investisseurs, en passant en revue les sites internet des plateformes et a accru ses diligences sur les procédures de gestion extinctive décrites dans les dossiers d'immatriculation des nouveaux CIP.

<sup>1</sup> (i) 2017-P-02 Position de l'ACPR relative aux taux de défaillance que doivent publier les intermédiaires en financement participatif.

(ii) 2017-R-08 Recommandation sur la gestion extinctive des intermédiaires en financement participatif.

(iii) DOC-2018-08 – Position – recommandation AMF – Commercialisation des offres de financement participatif, calcul des taux de défaillance et gestion extinctive des plateformes.

<sup>2</sup> Au 31 décembre 2018, on comptait 155 IFP et 55 CIP immatriculés à l'ORIAS.

## 2.1 LA PROTECTION DES CLIENTÈLES VULNÉRABLES DANS UN CONTEXTE DE MUTATION DIGITALE DU SECTEUR FINANCIER

### 2.1.1 VULNÉRABILITÉ : QUELS ENJEUX POUR LES SUPERVISEURS FINANCIERS À L'ÈRE DU DIGITAL ?

La notion de « vulnérabilité », appliquée au secteur financier, englobe différentes situations. Elle peut être liée aux caractéristiques propres de la personne – son âge, son niveau d'éducation, sa situation socio-professionnelle, ses ressources financières, son éventuel handicap physique ou mental... Dans ce cas, c'est une situation inscrite dans le temps : elle peut, ici, être qualifiée de **structurelle**. Elle peut également survenir lors d'événements ou d'accidents de la vie (comme le chômage, le divorce, la maladie, le décès du conjoint...); dans ce cadre, la vulnérabilité est conjoncturelle <sup>14</sup>.

La vulnérabilité peut également être liée à des facteurs externes. Les **pratiques commerciales abusives, déloyales ou agressives** placent *de facto* les personnes en situation de vulnérabilité compte tenu de l'emprise exercée sur elles. Des pratiques de démarchage agressif à domicile ou au téléphone et de vente sans consentement sont notifiées aux autorités chaque année.

De même, si certains provoquent la vulnérabilité, d'autres acteurs peuvent exploiter une fragilité déjà existante : il peut s'agir de personnes supposées de « confiance » comme l'entourage direct des clients. Certains professionnels veillent à

ce que les proches n'aient pas de comportements anormaux, afin notamment d'éviter les cas d'abus de faiblesse.

Le schéma ci-dessous résume ces différents facteurs de vulnérabilité.

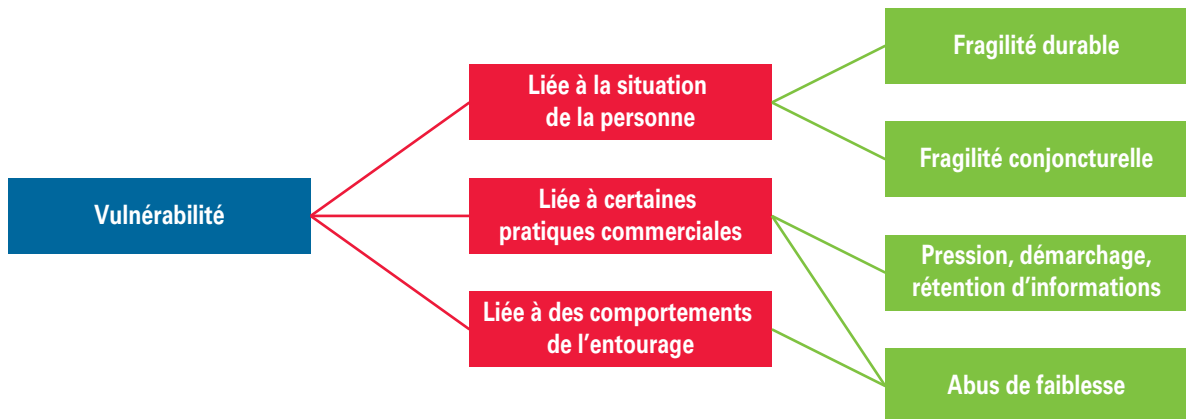
Une personne vulnérable est susceptible de rencontrer des difficultés particulières dans ses démarches financières ou dans ses relations avec ses interlocuteurs financiers.

Elle peut avoir des **difficultés d'accès aux services financiers** ou ne pas y avoir accès du tout. Les difficultés d'accès peuvent s'accroître avec le processus de digitalisation dans le secteur financier. Si le développement des technologies financières digitales peut permettre de renforcer l'inclusion financière <sup>15</sup>, il s'accompagne également de politiques actives de dématérialisation des établissements, menant à ce que grand nombre d'opérations doivent aujourd'hui être réalisées en ligne. Les personnes qui n'ont pas d'accès

<sup>14</sup> Ces événements peuvent augmenter la faiblesse psychologique, la crédulité et l'influçabilité de la personne. La vulnérabilité découlant de ces moments particuliers de vie n'est pas forcément liée à des difficultés financières que rencontrerait la personne. On peut être vulnérable sans pour autant être dans une situation critique financièrement. Par exemple, la réception d'une somme importante (gain aux jeux, héritage) peut créer une vulnérabilité, la personne bénéficiaire n'étant pas toujours en capacité de prendre les bonnes décisions ou pouvant voir son jugement altéré par de tels montants.

<sup>15</sup> Par exemple, les technologies financières permettent de surmonter les barrières physiques et la longue distance et d'améliorer l'accessibilité des produits et la rapidité des services pour les plus vulnérables. Aussi, les banques concluent de plus en plus de partenariats avec des FinTech, dont les techniques de modélisation des risques sont affinées grâce à une analyse plus fine des données. Une meilleure évaluation du risque permet, le cas échéant, l'obtention de crédit à des taux plus bas ou l'accès à une couverture d'assurance moins chère et plus adaptée aux besoins réels.

#### G03 Les facteurs susceptibles de créer de la vulnérabilité chez les clients du secteur financier



à internet ou qui ne sont pas à l'aise avec les outils technologiques peuvent avoir plus de mal à s'adapter à ces mutations. La situation de vulnérabilité peut également s'accompagner de difficultés de compréhension des produits et des offres et emporter un **risque de sur-couverture**<sup>16</sup>, ou au contraire de **renoncement à des produits**, en particulier assurantiels, indispensables et/ou obligatoires (responsabilité civile automobile, multirisque habitation).

La mission commune de protection de la clientèle de l'ACPR et de l'AMF est d'autant plus essentielle quand le client est particulièrement vulnérable, **l'asymétrie d'information entre le client et le professionnel devenant plus importante**.

Au-delà des dispositifs classiques de protection – information et conseil du client, prévention des conflits d'intérêt pouvant survenir dans l'acte de vente, prise en compte des besoins du client dès la phase de conception du produit... – les autorités prévoient donc de :

- Mieux appréhender la notion très large de « personnes vulnérables », afin d'identifier les sous-groupes spécifiques et leurs besoins ;
- Identifier les pratiques existantes, les difficultés potentielles et les solutions opérationnelles possibles grâce à un dialogue continu avec le secteur financier ;
- Définir des axes de réflexion pour le marché autour des meilleures pratiques observées ;
- Sanctionner les pratiques en infraction ;
- Faire progresser l'éducation financière<sup>17</sup> en France, encore plus indispensable dans le contexte actuel de mutation digitale du secteur financier, bien qu'elle ne puisse se substituer à la fourniture d'informations et d'un conseil adapté par les professionnels.

### 2.1.2 FOCUS SUR LA COMMERCIALISATION DE PRODUITS FINANCIERS AUPRÈS DE PERSONNES VIEILLISSANTES VULNÉRABLES

Dans le cadre de ses travaux sur les publics vulnérables, le Pôle commun a d'abord conduit une étude sur les relations entre majeurs protégés, mandataires judiciaires et établissements financiers. Elle a donné lieu à une restitution aux professionnels d'une part et aux associations d'autre part et à une présentation au Comité consultatif du secteur financier (CCSF) le 21 décembre 2017<sup>18</sup>.

Dès la fin 2017, des travaux de plus large envergure ont été engagés sur la thématique des **personnes vieillissantes**.

L'objectif des travaux est d'**identifier de bonnes pratiques de commercialisation** vis-à-vis des personnes âgées en situation de déclin cognitif. L'affaiblissement des capacités de perception, concentration, d'attention ou de mémoire des personnes âgées est en effet susceptible d'impacter leur capacité de prise de décision financière et leur faculté à protéger leurs propres intérêts financiers.

Or, cette population, **de plus en plus nombreuse** avec les évolutions démographiques actuelles, concentre généralement des enjeux financiers significatifs, en raison de l'épargne potentiellement accumulée au fil des années. L'ACPR et l'AMF, dans le cadre de leur activité de veille et de contrôle, ont observé que les personnes âgées sont **souvent la cible d'arnaques ou de pratiques commerciales déloyales**. Les superviseurs ont également constaté combien le sujet est jugé délicat par les établissements et leurs conseillers, avec de premières tentatives d'encadrer le sujet, sans cependant qu'il y ait de réel consensus sur les bonnes ou moins bonnes pratiques ou sur les critères de vulnérabilité potentielle renforcés par l'âge. Ils ont donc souhaité engager une réflexion sur les moyens de prévenir les abus et d'améliorer l'expérience financière de cette clientèle, en s'appuyant sur une approche multidisciplinaire (spécialistes du vieillissement, de la santé, du notariat, etc.)

Ces travaux s'inscrivent dans les **réflexions actuellement en cours dans les pays voisins ou à l'échelle internationale**. D'autres superviseurs financiers, comme la *Financial Conduct Authority* au Royaume-Uni, se sont également intéressés au sujet<sup>19</sup>. Les répercussions du vieillissement de la population en matière de protection de la clientèle constitueront, de même, un **axe prioritaire de travail de la présidence japonaise du G20** durant le premier semestre 2019.

<sup>16</sup> Parmi les situations que l'ACPR et l'AMF ont observées, on peut noter la possession de 5 mutuelles santé par une personne de 87 ans.

<sup>17</sup> Au niveau individuel, l'éducation financière permet à chacun de faire des choix éclairés en matière de paiement, de financement et d'investissement. Elle constitue un levier pour une meilleure compréhension de l'environnement économique et financier et pour prévenir le mal-être financier qui peut découler de choix budgétaires ou financiers inadéquats ou non-optimaux. Au niveau collectif, il s'agit de réduire le coût potentiellement élevé que présente pour la société un niveau d'éducation financière insuffisant, en termes de surendettement et de mal endettement, de mauvaise allocation de l'épargne et de défiance accrue envers le domaine de la finance. En 2016, la Banque de France a été désignée opérateur de la stratégie nationale d'éducation financière du public. L'ACPR et l'AMF sont étroitement associées à la mise en œuvre de cette stratégie.

<sup>18</sup> <https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/34-pc-1.pdf>

<sup>19</sup> *Financial Conduct Authority, Occasional Paper 31, « Ageing population and financial services », Septembre 2017.*

Les travaux du Pôle commun ont d'abord consisté à faire un **état des lieux de la situation existante**, en termes de difficultés, de mécanismes juridiques en vigueur et de pratiques du marché concernant la gestion de cette clientèle. Le groupe de travail dédié a effectué une revue de la littérature, couvrant notamment la définition de la notion de « senior », les données sociodémographiques, la psychologie du vieillissement, le comportement des personnes âgées face au digital et une étude de la réglementation applicable.

L'analyse de ces données a notamment permis de mettre en lumière l'**absence de définition communément admise de la notion de « personne âgée »** ainsi que l'impossibilité de définir un « **âge-seuil** » à partir duquel une personne serait considérée comme automatiquement vulnérable ou incapable de protéger ses propres intérêts financiers. En effet, l'âge, en tant que tel, **ne constitue pas un indicateur suffisant des capacités d'une personne**. Si certaines personnes de 75 ans sont tout à fait autonomes et capables, d'autres sont déjà, à cet âge, plus fragiles et vulnérables. C'est pourquoi les limitations de commercialisation de certains produits risqués ou complexes en fonction de l'âge ne constituent pas des mesures de protection pleinement satisfaisantes. C'est pourtant l'un des types de mesures que certains professionnels – qui ont, pour la plupart, déjà engagé une réflexion en interne sur les moyens d'adapter leurs services aux personnes vieillissantes<sup>20</sup> – mettent en place pour prévenir les risques de mauvaise commercialisation aux personnes âgées.

Cette observation a montré la nécessité de **trouver des indicateurs de vulnérabilité, spécifiques aux personnes âgées, mais autres que l'âge**. Pour ce faire, le Pôle commun a conclu, pour la **première phase académique du projet**, un partenariat avec la Fondation du risque de l'Université Paris-Dauphine. L'ambition était de dégager, grâce à une analyse de la base SHARE<sup>21</sup>, **des critères objectifs de vulnérabilité**, qui seront ensuite testés grâce à des données réelles fournis par des établissements volontaires – ce sera l'objet de la deuxième phase, qui s'étendra sur 2019 et 2020. Mis à la disposition des professionnels, ces critères pourraient contribuer à aider à la détection de la vulnérabilité en ne se fondant pas seulement sur l'âge du client. Le secteur financier sera associé à ces travaux de recherche.

Cette étude pluridisciplinaire a donné lieu en décembre 2018 à la **publication d'un document de réflexion** sur les sites de l'ACPR et de l'AMF<sup>22</sup> et au lancement d'une consultation publique<sup>23</sup>, afin que chaque partie prenante intéressée puisse soumettre ses interrogations et ses retours d'expérience aux superviseurs financiers. Ces différentes contributions nourriront la suite des travaux du Pôle commun en 2019. Poursuivre plus avant ces travaux semble d'autant plus nécessaire que les mécanismes juridiques de protection actuellement en vigueur s'attachent surtout à régir la situation des personnes dont la **vulnérabilité est légalement déclarée**. Les personnes situées dans la « **zone grise** », qui

n'ont pas leurs pleines capacités mais dont la fragilité n'est pas encore détectée, ne bénéficient, quant à elles, d'aucune protection particulière.

## 2.2 LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES EUROPÉENNES ET LEUR IMPACT SUR LES TRAVAUX DU PÔLE COMMUN

### 2.2.1 2018 : ENTRÉE EN VIGUEUR DES DERNIÈRES RÉGLEMENTATIONS EUROPÉENNES ET ACCOMPAGNEMENT DU MARCHÉ

#### Le règlement PRIIPs

Le règlement (UE) n° 1286/2014 (« PRIIPs ») est applicable depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Il prévoit la remise précontractuelle d'un Document d'informations clés (DIC) à l'investisseur de détail. Le règlement délégué (UE) n° 2017/653 spécifie la présentation et le contenu du DIC.

Durant l'année 2018, l'ACPR et l'AMF ont échangé, au sein du Comité Joint des autorités européennes de surveillance, sur les questions relatives à l'exemption accordée aux OPCVM (laquelle a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2021 par les co-législateurs), ainsi que sur plusieurs problématiques identifiées suite à l'entrée en application du règlement, en particulier la question des scénarios de performance et des coûts de transaction. Plusieurs propositions d'évolution du règlement délégué ont été évaluées et soumises à consultation publique entre le 8 novembre et le 6 décembre 2018,

<sup>20</sup> Des entretiens bilatéraux avec un échantillon de professionnels ont été organisés entre janvier et avril 2018. Ils ont permis de constater que diverses mesures ont déjà été prises pour adapter les pratiques commerciales à la clientèle âgée (limites de commercialisation de certains produits en fonction de l'âge, mais aussi la fixation automatique d'un entretien avec le client à l'atteinte d'un certain âge, ou l'élaboration de guides à destination des conseillers...).

<sup>21</sup> L'enquête européenne et longitudinale SHARE permet de récolter des micro-données anonymisées sur la santé physique et mentale, l'emploi, la situation financière, la famille, d'un échantillon de 80 000 individus âgés de plus de 50 ans.

<sup>22</sup> [https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/181212\\_rapport\\_acpr\\_amf.pdf](https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/181212_rapport_acpr_amf.pdf)

<sup>23</sup> [https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/181212\\_appel\\_contributions\\_acpr\\_amf.pdf](https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/181212_appel_contributions_acpr_amf.pdf)

afin notamment de recueillir des éléments sur une possible prise en compte des performances passées pour les fonds.

L'année 2019 devrait être marquée par la suite des travaux de révision du règlement délégué et les premiers travaux sur la révision du règlement PRIIPs.

### La directive Distribution d'assurances (DDA)

DDA est applicable depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018. Cette directive, qui pose le principe selon lequel tout distributeur d'assurance doit agir de manière honnête, loyale et non trompeuse, en accord avec le meilleur intérêt des clients, impose de nouvelles règles en matière d'information précontractuelle, de gouvernance des produits (*Product oversight and governance*, « POG »), de conseil, de gestion des conflits d'intérêt et de formation continue.

À la lumière du caractère novateur de nombreuses dispositions de la DDA, l'ACPR a organisé, durant l'année 2018, **cinq réunions de préparation** avec les acteurs du marché sur plusieurs thématiques (conseil, gouvernance des produits et conflits d'intérêts). Ces réunions ont donné lieu à de nombreux échanges et ont permis d'adopter une approche concertée sur certains points clés. L'ACPR a également publié deux documents explicatifs sur les nouveaux principes de conseil et sur la capacité professionnelle des intermédiaires d'assurance. L'ACPR poursuit ses analyses sur les impacts de ce nouveau texte, au regard des cas pratiques remontés par les Professionnels ou lors de contrôles sur place.

### La directive MIF 2

Le régime issu de la directive révisée sur les marchés d'instruments financiers (« MIF 2 »), transposée en 2017, est entré en application le 3 janvier 2018.

En 2018, l'AMF a contribué aux travaux de l'ESMA (questions & réponses et orientations) et a notamment indiqué se conformer aux orientations sur la gouvernance des produits (ESMA-35-43-620) et sur les exigences d'adéquation dans le cadre de la fourniture des services de conseil en investissement et de gestion de portefeuille pour le compte de tiers (ESMA-35-43-1163).

L'AMF a également poursuivi l'accompagnement de la Place en répondant aux questions et en effectuant un travail de pédagogie sur les textes au cours de réunions et de conférences avec les professionnels et à travers des publications (par exemple, une instruction précisant les stipulations des mandats de gestion propres à informer avec précision les clients non professionnels, une nouvelle version du Guide MIF 2 pour les conseillers en investissements financiers, ou encore, au fil de l'eau, l'actualisation de la doctrine existante de l'AMF).

L'AMF a ainsi eu l'occasion de rappeler que le renforcement des règles en matière de distribution d'instruments financiers n'a pas vocation à remettre en cause le modèle

en « architecture ouverte » existant, ni la possibilité de diversifier les portefeuilles des clients et leur proposer des produits d'épargne à long terme, lorsque leur profil le requiert. Il est important, et MIF 2 va dans ce sens, de préserver la diversité de l'offre de produits financiers.

### 2.2.2 POINT SUR LES POUVOIRS D'INTERVENTION SUR LES PRODUITS COMMERCIALISÉS

Dans une volonté de protection accrue de l'épargne des consommateurs, différents dispositifs applicables au secteur financier permettent la mise en œuvre, par les autorités nationales ou européennes, de **procédures dites d'intervention**. Ces mesures consistent à pouvoir interdire ou restreindre, de manière temporaire ou pérenne, la commercialisation de certains produits, certains types d'activités ou de pratiques financières à partir de critères prédéterminés.

Ces modalités d'intervention sont issues de deux règlements européens : d'une part, le règlement « MIFIR » pour les instruments financiers et les dépôts structurés et d'autre part, le règlement « PRIIPs » pour les produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (produits d'assurance-vie). Ces deux textes distinguent, de manière similaire, les pouvoirs d'intervention des autorités européennes de ceux qui sont propres aux autorités nationales.

Ainsi, l'ESMA a adopté, le 22 mai 2018<sup>24</sup>, deux mesures d'intervention temporaires applicables dans l'Union Européenne concernant :

- **Les options binaires** : cette mesure interdit la commercialisation, la distribution ou la vente d'options binaires aux clients non-professionnels. Cette mesure a été renouvelée à trois reprises et s'applique jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2019<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> <https://www.esma.europa.eu/press-news/esma-news/esma-adopts-final-product-intervention-measures-cfds-and-binary-options>

<sup>25</sup> *Décision (UE) 2018/795 de l'Autorité européenne des marchés financiers du 22 mai 2018 d'interdiction temporaire de la commercialisation, de la distribution ou de la vente d'options binaires aux clients de détail dans l'Union conformément à l'article 40 du règlement (UE) n° 600/2014 du Parlement européen et du Conseil; Décision (UE) 2018/1466 de l'Autorité européenne des marchés financiers du 21 septembre 2018 renouvelant et modifiant l'interdiction temporaire visée dans la décision (UE) 2018/795 concernant la commercialisation, la distribution ou la vente d'options binaires aux clients de détail; Décision (UE) 2018/2064 de l'Autorité européenne des marchés financiers du 14 décembre 2018 renouvelant l'interdiction temporaire de la commercialisation, la distribution ou la vente d'options binaires aux clients de détail et décision (UE) 2019/509 de l'Autorité européenne des marchés financiers du 22 mars 2019 renouvelant l'interdiction temporaire de la commercialisation, la distribution ou la vente d'options binaires aux clients de détail.*



Les produits avec une maturité au moins égale à 90 jours qui font l'objet d'un prospectus et dont l'émetteur ne tire pas profit des pertes de l'investisseur ne sont pas concernés ;

- **Les CFD (*Contracts for Difference*)** : cette mesure limite la commercialisation, la distribution ou la vente des CFD aux clients non-professionnels. Cette mesure a également été renouvelée et s'applique jusqu'au 31 juillet 2019 <sup>26</sup>. Peuvent être commercialisés aux clients non-professionnels les CFD présentant les caractéristiques suivantes :
  - o Des limites de levier sur les positions ouvertes, comprises entre 30:1 et 5:1 selon la volatilité du sous-jacent. Une limite spécifique de 2:1 s'applique aux CFD sur crypto-actifs ;
  - o Une clôture anticipée de la position si la somme des marges constituées initialement pour cette position devient insuffisante (*margin close-out*) ;
  - o Une protection contre le solde négatif du compte détenu ;
  - o Une restriction des incitations à traiter, sous forme d'avantages monétaires ou non monétaires ;
  - o Un avertissement standard sur les risques.

Les autorités nationales, sous la coordination de leurs autorités européennes de tutelle, peuvent, quant à elles, interdire ou restreindre sur leur territoire les produits, activités ou pratiques jugées risquées en matière de protection de l'épargne.

Ainsi, les mesures prises par l'ESMA ont vocation à être relayées de manière pérenne par les autorités nationales compétentes des différents États Membres.

*26 Décision (UE) 2018/796 de l'Autorité européenne des marchés financiers du 22 mai 2018 de restriction temporaire des contrats sur différence dans l'Union conformément à l'article 40 du règlement (UE) n° 600/2014 du Parlement européen et du Conseil; Décision (UE) 2018/1636 de l'Autorité européenne des marchés financiers du 23 octobre 2018 renouvelant et modifiant la restriction temporaire visée dans la décision (UE) 2018/796 concernant la commercialisation, la distribution ou la vente de contrats sur différence aux clients de détail; Décision (UE) 2019/155 de l'Autorité européenne des marchés financiers du 23 janvier 2019 renouvelant la restriction temporaire de la commercialisation, la distribution ou la vente de contrats sur différence aux clients de détail et décision (UE) 2019/679 du 17 avril 2019 de l'Autorité européenne des marchés financiers renouvelant la restriction temporaire de la commercialisation, la distribution ou la vente de contrats sur différence aux clients de détail.*

# INTERVIEW CROISÉE

de **Claire Castanet**,  
Directrice des relations  
avec les épargnants à l'AMF



et **Nathalie Beaudemoulin**,  
Directrice du contrôle des pratiques  
commerciales à l'ACPR, et  
coordonnatrice du Pôle commun

**Après 8 ans d'existence, le Pôle commun est-il ancré dans le paysage français comme le « guichet des réclamations financières » ?**

**N.B. :** Notre système de réception des appels téléphoniques et notre site internet dédié, « Assurance banque épargne info service » (ABEIS), constituent en effet un point d'entrée commun aux clients du secteur financier, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants qui sont en quête d'informations sur les produits et d'accompagnement dans la réalisation de leurs démarches. Le dispositif est de plus en plus connu du grand public. La fréquentation de notre site a fortement progressé <sup>1</sup> cette année, ce qui vient concrétiser les efforts menés en décembre 2017 pour le rendre plus clair et accessible.

**C.C. :** Au-delà de ce guichet unique, sans doute la plus visible des activités du Pôle auprès du grand public, le Pôle commun remplit une mission fondamentale de coordination des priorités de contrôle de l'AMF et de l'ACPR. Ensemble, les équipes des deux autorités analysent les résultats de ces contrôles et pilotent les activités de veille sur les pratiques commerciales et les campagnes publicitaires, de façon à identifier, le plus en amont possible, les facteurs de risque.

**Claire Castanet, après deux années passées en tant que coordinatrice du Pôle commun, quel bilan tirez-vous de votre « mandat » ?**

**C.C. :** Ce furent deux années riches en idées et en réalisations concrètes. Parmi elles, je veux souligner les progrès considérables de compréhension et d'appréhension de la relation commerciale digitale, tous supports confondus, y compris réseaux sociaux ou applications mobiles. Par ailleurs, l'AMF et l'ACPR ont chacune créé une division de spécialistes dédiés pour accompagner les FinTech dans leurs projets.

Ensemble, elles co-animent notamment le Forum FinTech, une instance consultative et de dialogue qui réunit plusieurs fois par an les professionnels, afin de traiter de sujets règlementaires et de supervision liés aux FinTech et à l'innovation. Le Pôle commun bénéficie de ces travaux et les complète via ses groupes de travail dédiés au digital. Et puis, ces années auront, avant tout, été marquées par des évolutions règlementaires majeures – en particulier les directives MIF2 <sup>2</sup> et DDA <sup>3</sup> – modifiant profondément le paysage financier et les conditions d'exercice des acteurs pour une meilleure protection des clients, tous secteurs confondus. Il s'agit d'un véritable changement de culture et de mode de fonctionnement qui portera ses fruits dans le temps. Le règlement PRIIPs <sup>4</sup> apporte de plus sur le principe, une information supplémentaire à l'épargnant sur des points aussi importants que la performance, le risque ou les frais. Sa vocation de meilleure information est positive, son application nécessitera d'engager une réflexion pour le rendre plus opérant.

<sup>1</sup> 790 000 visites (+ 15 % par rapport à 2017), 750 000 visiteurs (+ 14 %) et près d'1,2 million de pages vues (+ 5 %).

<sup>2</sup> Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers entrée en vigueur le 3 janvier 2018.

<sup>3</sup> Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances entrée en application le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

<sup>4</sup> Règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance.

**Nathalie Beaudemoulin, quelles sont vos aspirations pour ces trois prochaines années en tant que coordinatrice du Pôle commun ?**

**N.B.** : Nos priorités de travail s'inscrivent naturellement dans la continuité des travaux réalisés sous la houlette de Claire. En particulier, les travaux sur les personnes majeures protégées, initiés en 2016, ont abouti à une réflexion pluridisciplinaire étendue désormais aux personnes âgées en situation de vulnérabilité, qui s'inscrit dans le contexte actuel d'évolution démographique et de digitalisation du secteur financier. Notre document de réflexion, intitulé « Pratiques de commercialisation et populations vieillissantes : comment faire face au déclin cognitif des personnes âgées au sein de la relation-client ? », a été publié en décembre 2018. Il a pour objectif d'engager une réflexion collective avec les consommateurs, les professionnels du secteur de la finance et les acteurs du vieillissement, afin d'identifier et comprendre les besoins et éventuelles difficultés des seniors ainsi que les pratiques commerciales existantes sur le marché à leur égard. Un enjeu important des travaux est de donner aux professionnels les moyens de détecter la vulnérabilité et d'adapter le cas échéant leurs pratiques commerciales à l'égard des seniors, notamment lorsqu'ils deviennent vulnérables. Ces travaux se poursuivront en 2019.

Nous poursuivons aussi nos réflexions sur les enjeux de commercialisation liés aux innovations qui irriguent le secteur financier. Ainsi, nous travaillons actuellement sur les parcours de commercialisation digitaux. Par ailleurs, nous poursuivons nos travaux sur les enjeux de commercialisation liés à l'auto-placement des titres par les établissements bancaires ou assurantiels, auprès de leurs clientèles. Nous prévoyons des échanges avec la Place sur ces différents sujets en 2019.

**Le Pôle commun est-il véritablement commun ou s'agit-il d'échanges d'informations entre vos autorités ?**

**N.B.** : Le Pôle commun présente l'avantage d'être une structure très souple qui permet de créer des groupes de travail communs constitués d'experts appartenant à chaque autorité. Ces groupes interviennent sur des sujets très variés – populations vieillissantes, parcours digitaux, auto-placement, contenu des unités de compte commercialisées dans le cadre de contrats d'assurance-vie – ce qui permet aux autorités de développer des visions communes, une pratique opérationnelle de régulation concertée ainsi qu'une approche prospective des risques.

**C.C.** : Au-delà de nos travaux thématiques, le Pôle commun est également un lieu de partage méthodologique entre autorités. En 2018, l'AMF a présenté au Pôle commun la méthodologie des contrôles SPOT, qui consiste à mener des contrôles thématiques courts en parallèle auprès de plusieurs acteurs afin de comparer leurs pratiques sur une thématique donnée et de publier une synthèse des bonnes et mauvaises pratiques observées. Ce nouveau format de contrôle a une vocation davantage exploratoire et pédagogique.

**N.B.** : Cette présentation de l'AMF a effectivement donné lieu à des réflexions côté ACPR. Nous avons d'ailleurs adopté une approche assez similaire en termes méthodologiques pour certaines de nos actions de contrôle en matière de pratiques commerciales en 2019 (contrôles « flash »), en particulier sur les frais bancaires facturés aux clientèles financièrement fragiles et les dispositifs de plafonnement auxquels la Profession s'est engagée.

**C.C.** : Et puis le Pôle commun est aussi un lieu d'échanges d'informations. Par exemple, la vague de visites mystère digitales menée par l'AMF fin 2017 a permis des échanges

fructueux en 2018 sur la relation commerciale digitalisée observée d'un point de vue prospect ou client. Réciproquement, une présentation sur la Directive DDA a été faite par l'ACPR auprès des contrôleurs de l'AMF, dans l'optique de mieux appréhender les interactions entre DDA et MIF 2. Un tel partage d'informations est particulièrement utile dans le cadre de la supervision des acteurs qui, à la fois, commercialisent des produits d'assurance et fournissent des services d'investissement.

**Le financement participatif (« *crowdfunding* ») constitue une méthode de financement innovante mais qui n'est pas exempte de risques pour les particuliers. Le Pôle commun a-t-il engagé des travaux sur le sujet ?**

**N.B.** : Le Pôle commun est très impliqué dans l'encadrement adéquat du *crowdfunding*, afin de trouver le juste équilibre entre, d'une part, le développement d'une activité qui peut constituer, notamment pour les PME, une nouvelle source de financement de projets et d'autre part, un cadre réglementaire permettant une information complète et appropriée des clients et des investisseurs en financement participatif. Nous savons aussi que les acteurs innovants peuvent être fragiles. C'est le pari de l'innovation. Il faut l'accepter à condition d'en prévenir les risques. À cet égard, les travaux du Pôle commun ont mené à l'adoption de textes par les deux

autorités, à l'attention des professionnels du *crowdfunding* – intermédiaires en financement participatif (IFP), conseillers en investissements participatifs (CIP) et prestataires de services d'investissement (PSI) – portant notamment sur la gestion extinctive. Les plateformes doivent, dès leur création, envisager une situation potentielle de défaillance et prévoir une reprise en bon ordre de la gestion des opérations par une autre structure, pour éviter tout préjudice aux clients financeurs et financés.

**C.C.** : Par ailleurs, l'ACPR et l'AMF coordonnent leurs actions de veille et de contrôle sur l'information diffusée par les acteurs du financement participatif, qu'il s'agisse de CIP ou d'IFP.

La France, qui a établi un cadre juridique solide en 2014 sur le sujet, a d'ailleurs eu un rôle précurseur au niveau européen, en inspirant le projet de règlement actuellement en cours de négociation. Le Pôle commun encourage pleinement l'harmonisation proposée au niveau européen, ce d'autant qu'en matière de financement participatif, les régimes nationaux se sont multipliés, ce qui peut faire obstacle aux activités transfrontalières. Nous serons attentifs à l'articulation entre notre cadre législatif et ce règlement, notamment pour éviter un nivellement par le bas en matière de protection du consommateur.

# 4

## ANNEXES

### 1. LA CONVENTION DU 30 AVRIL 2010 INSTITUANT LE PÔLE COMMUN ENTRE L'ACPR ET L'AMF

**Convention entre l'Autorité des marchés financiers  
et l'Autorité de contrôle prudentiel  
en date du 30 avril 2010**



**CONVENTION ENTRE  
L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS  
ET L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL**

Entre les soussignées :

**L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL**, ci-après « ACP », représentée par  
Monsieur Christian NOYER, son Président

et,

**L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS**, ci-après « AMF », représentée par  
Monsieur Jean-Pierre JOUYET, son Président



## Préambule

I - Aux termes de l'article L. 612-47 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « instituent un pôle commun chargé, sous leur responsabilité :

1° De coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ;

2° D'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ;

3° De coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;

4° D'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel ou à l'Autorité des marchés financiers ».

II - Aux termes de l'article L. 612-48 du code monétaire et financier, « le coordonnateur du pôle est désigné conjointement par les secrétaires généraux de l'Autorité de contrôle prudentiel et de l'Autorité des marchés financiers. Sous leur autorité conjointe, il est chargé de la mise en oeuvre des missions mentionnées à l'article L. 612-47.

L'AMF et l'ACP mettent à disposition du coordonnateur et des personnes travaillant dans le cadre des missions faisant l'objet de la coordination du pôle toutes les informations, y compris individuelles, nécessaires à l'exercice de leurs missions. Ces échanges d'information sont protégés par le secret professionnel ».

III – Aux termes de l'article L. 612-49 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « définissent par convention les modalités de fonctionnement du pôle commun ».

IV - Aux termes de l'article L. 612-50 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « établissent conjointement chaque année un rapport rendant compte de l'activité de leur pôle commun ».

## CHAPITRE I – OBJET DE LA CONVENTION ET DOMAINE DE COMPETENCE DU POLE COMMUN

### Article 1<sup>er</sup> – Objet de la présente convention

En application de l'article L. 612-49 alinéa 1<sup>er</sup> du code monétaire et financier, la présente convention a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du pôle commun à l'ACP et à l'AMF, et en particulier de préciser les modalités d'exercice des missions de ce pôle, telles que décrites à l'article L. 612-47 du même code.

### Article 2 – Domaine de compétence du pôle commun

• Les **personnes et entités** (ci-après « professionnels assujettis ») concernées sont celles soumises au contrôle de l'ACP ou de l'AMF :

- Pour l'ACP, il s'agit des personnes et entités mentionnées à l'article L. 612-2 du code monétaire et financier ;

- Pour l'AMF, il s'agit des personnes et entités mentionnées à l'article L. 621-9 du code monétaire et financier.

• Les **opérations, services et produits** concernés sont :

- 1° Les opérations de banque ;
- 2° Les opérations d'assurance ;
- 3° Les services d'investissement ;
- 4° Les services de paiement ;
- 5° Tous autres produits d'épargne.

## CHAPITRE II - FONCTIONNEMENT DU POLE COMMUN

Le pôle commun est un mécanisme de coordination qui n'ajoute ni ne retranche aucune compétence ni aucun pouvoir aux deux autorités. Toute décision demeure prise uniquement par l'ACP ou par l'AMF.

### Section 1 – Coordonnateur du pôle commun

#### Article 3 – Fonction

Le coordonnateur, placé sous l'autorité conjointe des secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF, est chargé de la mise en œuvre des missions mentionnées à l'article L. 612-47 du code monétaire et financier et exercées dans les conditions fixées par la présente convention (coordination des propositions de priorités de contrôle – coordination de la veille et de la surveillance – point d'entrée commun).

Le coordonnateur anime le pôle commun en s'appuyant sur les moyens consacrés par l'ACP et l'AMF à la supervision des relations entre les professionnels assujettis et leurs clients.



Le coordonnateur peut faire des propositions pour tout ce qui a trait au pôle commun. Si nécessaire, il peut proposer aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF d'apporter des modifications à la présente convention.

#### **Article 4 – Désignation**

Le coordonnateur est nommé conjointement par les secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF pour une durée qui, sauf accord particulier précisé dans la décision de nomination, est de deux ans. Il est choisi alternativement parmi les collaborateurs de l'ACP ou de l'AMF.

### **Section 2 – Correspondant du coordonnateur du pôle commun**

#### **Article 5 – Désignation du correspondant**

L'Autorité dont n'est pas issu le coordonnateur nomme un correspondant, qui sera l'interlocuteur privilégié du coordonnateur.

### **Section 3 – Circulation de l'information au sein du pôle commun**

#### **Article 6 – Échanges d'informations**

En application de l'article L. 612-48-II du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF mettent à disposition du coordonnateur et des personnes travaillant dans le cadre des missions de coordination du pôle commun toutes les informations, y compris individuelles, nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Sans préjudice de la communication directe entre les services des deux autorités, le coordonnateur organise des échanges réguliers avec le correspondant de l'autre autorité.

Le coordonnateur est, par ailleurs, tenu informé des communications directes entre les services des deux autorités, lors des réunions régulières prévues à l'article 7 ou, le cas échéant, au moyen d'une synthèse transmise au coordonnateur ainsi qu'au correspondant de l'autre autorité.

#### **Article 7 – Réunions**

Des réunions sont régulièrement organisées entre les services de l'ACP et de l'AMF afin de veiller à la mise en œuvre des missions du pôle commun et d'en assurer un suivi.

Le coordonnateur est appelé par l'ACP et l'AMF à participer à toutes les réunions organisées dans le cadre du pôle commun. Il peut, le cas échéant, lorsqu'il l'estime nécessaire, proposer la tenue de réunions entre les secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF.

#### **Article 8 – Secret professionnel**

Les transferts d'informations sont protégés par le secret professionnel auquel les personnes susmentionnées à l'article 6 sont soumises.

## **Section 4 - Rapport annuel**

### **Article 9 – Elaboration**

En application de l'article L. 612-50 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF établissent conjointement, chaque année, un rapport rendant compte de l'activité du pôle commun.

Le projet de rapport annuel est rédigé par les services de chacune des deux autorités, sous la conduite du coordonnateur. Il porte sur l'année civile écoulée.

Il est transmis par le coordonnateur aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF qui, après examen, le soumettent avec son concours aux Collèges des deux autorités.

### **Article 10 – Publication**

Le rapport annuel est publié sur les sites internet de l'ACP, de l'AMF et du pôle commun.

## **CHAPITRE III – MISSIONS DU POLE COMMUN**

### **Section 1 – Coordination des contrôles des professionnels assujettis**

#### **Article 11 - Définition des priorités de contrôle**

Le pôle commun est chargé de promouvoir une politique commune de contrôle de la commercialisation. Toutefois, chaque autorité peut procéder aux contrôles qu'elle estime nécessaires dans le cadre de ses compétences propres.

Une fois par an, au moins, les services des deux autorités, à l'initiative du coordonnateur, se concertent pour établir leurs priorités de contrôle en matière de commercialisation des opérations, services et produits mentionnés à l'article 2.

Chaque autorité élabore ensuite un projet de priorités de contrôles. Les deux projets sont adressés au coordonnateur afin qu'il détermine si les deux programmes comportent entre eux des synergies ou des contradictions, auquel cas il peut proposer aux secrétaires généraux des deux autorités de modifier les propositions de priorités de contrôle.

Les propositions de priorités de contrôle sont validées par les deux autorités selon la procédure propre à chacune d'elles.

#### **Article 12 – Contrôles coordonnés**

Les contrôles coordonnés sont des contrôles qui peuvent être menés par l'ACP et l'AMF, conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables. Ces contrôles coordonnés sont décidés selon les modalités de l'article 11 et peuvent, notamment, prendre l'une des formes suivantes :



1° L'ACP peut recourir, pour ses contrôles, à l'AMF ; l'AMF peut recourir, pour ses contrôles, à l'ACP. Dans ce cadre, un ou plusieurs collaborateurs d'une autorité peuvent être mis à disposition de l'autre autorité afin de participer à un contrôle mené par celle-ci.

2° L'ACP et l'AMF peuvent recourir, pour leurs contrôles, à une même personne désignée concomitamment par chaque autorité ;

3° L'ACP et l'AMF peuvent mener des contrôles de manière concomitante et dans les mêmes délais.

Les rapports et les lettres de suites qui sont, dans le prolongement de ces contrôles coordonnés, respectivement établis par chaque autorité, selon les procédures qui lui sont applicables, sont portés à la connaissance du coordonnateur.

## **Section 2 – Analyse des résultats et propositions aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF**

### **Article 13 – Analyse des résultats de l'activité de contrôle**

Afin de pouvoir en tirer les enseignements à soumettre aux secrétaires généraux, les services compétents de chaque autorité, en lien avec le coordonnateur, sont chargés d'analyser les résultats de l'activité de contrôle de l'ACP et de l'AMF en matière de respect des obligations des professionnels assujettis.

Les services compétents de chaque autorité, en lien avec le coordonnateur, s'appuient notamment sur les enseignements les plus pertinents tirés des rapports et des lettres de suite des contrôles coordonnés.

Le coordonnateur et le correspondant de l'autre autorité sont, par ailleurs, informés, lors des réunions régulières prévues à l'article 7, des conclusions des contrôles les plus pertinents pour le contrôle de la commercialisation des produits financiers effectués par chaque autorité.

### **Article 14 – Propositions aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF des conséquences à tirer des résultats de l'activité de contrôle**

En lien avec le coordonnateur, les services compétents de chaque autorité proposent aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF les conséquences à tirer des contrôles coordonnés, conformément aux compétences respectives de chaque autorité.

Ces propositions portent notamment sur les prochaines priorités de contrôles coordonnés en matière de commercialisation.

## **Section 3 – Coordination de la veille sur les opérations et services et de la surveillance des campagnes publicitaires**

Le pôle commun est chargé de coordonner la veille sur les opérations, services et produits mentionnés à l'article 2 ainsi que la surveillance de la publicité, respectivement assurées par chacune des deux autorités.



## **Article 15 – Veille**

Chacune des deux autorités assure la veille sur les opérations, services et produits qui relèvent de sa compétence pour identifier les facteurs de risque.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur s'assure de la bonne coordination des activités de veille, notamment en matière d'identification des facteurs de risque, en vue de recenser les domaines non couverts par chaque autorité et de prévenir les doublons. Il coordonne à cette fin les modalités de l'échange d'informations entre les deux autorités en organisant des réunions régulières et des remontées d'informations.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur organise également des réunions régulières de coordination et d'échange des résultats obtenus à l'occasion de cette veille, notamment en matière d'identification des facteurs de risque. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux les futures orientations de l'activité de veille.

L'exercice des activités de veille peut donner lieu au développement d'outils communs à l'ACP et à l'AMF. Il revient, le cas échéant, au coordonnateur de veiller à l'organisation de l'étude de faisabilité.

## **Article 16 – Surveillance des campagnes publicitaires**

Chacune des deux autorités assure la surveillance des campagnes publicitaires relatives aux opérations, services et produits qui relèvent de sa compétence.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur s'assure de la bonne coordination des activités de surveillance des campagnes publicitaires en vue de recenser les domaines non couverts par chaque autorité et de prévenir les doublons. Il coordonne à cette fin les modalités de l'échange d'informations entre les deux autorités en organisant des réunions régulières et des remontées d'informations.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur organise des réunions régulières de coordination et d'échange des résultats obtenus par cette activité de surveillance des campagnes publicitaires. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux les futures orientations de cette activité.

La surveillance des campagnes publicitaires peut donner lieu au développement d'outils communs à l'ACP et à l'AMF. Il revient, le cas échéant, au coordonnateur de veiller à l'organisation de l'étude de faisabilité.

## **Section 4 – Mise en place d'un point d'entrée commun**

Le pôle commun met en place un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants-droits et épargnants susceptibles d'être adressées à l'ACP ou à l'AMF.

## **Article 17 – Caractéristiques du point d'entrée commun**

Le point d'entrée commun, dont la dénomination est : « *Assurance Banque Epargne info-Service* », prend la forme d'un accueil téléphonique, d'une partie du site internet du pôle commun, ainsi que d'une adresse postale.

- Le numéro de téléphone est porté à la connaissance du public sur le site internet du pôle commun.
- Le site internet du pôle commun comporte une adresse arrêtée par l'ACP et l'AMF. Avec l'accord du correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur est habilité à donner des instructions au webmestre du site internet.
- L'adresse postale du point d'entrée commun est celle de l'ACP sise 61, rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

Le coordonnateur, en lien avec le correspondant de l'autre autorité, coordonne le fonctionnement concret du point d'entrée commun. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux des améliorations à apporter au point d'entrée commun en fonction du retour d'expérience.

#### **Article 18 – Gestion du point d'entrée commun**

L'ACP reçoit les courriers envoyés à l'adresse postale du point d'entrée commun et l'AMF reçoit les courriels dont les auteurs n'ont pas su déterminer sur le site Internet du pôle commun si leur demande relevait de la compétence de l'une ou de l'autre des deux autorités.

Chaque autorité aura la charge d'orienter les demandes ainsi adressées au point d'entrée commun vers l'autorité compétente.

### **CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES**

#### **Article 19 – Modification**

La présente convention peut être modifiée, en tant que de besoin, à la demande de l'ACP ou de l'AMF. Dans ce cas, l'ACP ou l'AMF sollicite l'accord de l'autre autorité trois mois à l'avance.

#### **Article 20 – Entrée en vigueur**

La présente convention entre en vigueur le jour de sa signature.

Fait à Paris, le 30 avril 2010.

Pour l'ACP

Le Président

Pour l'AMF

Le Président

## 2. MIF 2 ET DDA : LES PRINCIPAUX POINTS COMMUNS ET DIFFÉRENCES

**Directive sur la distribution en assurance (DDA)<sup>1</sup>**  
Telle que transposée en droit français, pour ce qui concerne  
les produits d'investissement fondés sur l'assurance

**Directive sur les marchés d'instruments financiers MIF2<sup>2</sup>**  
Telle que transposée en droit français

### Dispositif de gouvernance et de surveillance des produits

#### Points communs

Les prestataires de services d'investissement qui conçoivent des produits d'investissement et les entreprises d'assurance qui conçoivent des produits d'assurance mettent en place un **processus de validation de chaque produit** préalablement à sa commercialisation. Ce processus leur permet de déterminer un **marché cible**, c'est-à-dire un groupe de clients dont les besoins, caractéristiques et objectifs sont compatibles avec le produit. Il leur permet également d'évaluer les risques pour ce marché cible et de déterminer une stratégie de distribution pertinente pour ce marché cible, dans le respect des exigences de gestion des conflits d'intérêts.

Ces informations sont mises à la **disposition des distributeurs de produits** (agents liés, courtiers, etc.) qui se dotent de dispositifs permettant de traiter ces informations et de comprendre et identifier le **marché cible**. Ils déterminent une **stratégie de distribution compatible** avec ce marché cible.

Les produits sont **régulièrement réexaminés** afin d'évaluer s'ils continuent d'être adaptés au marché cible et à la stratégie de distribution initialement définis.

#### Différences d'approche

La **définition du marché cible est effectuée par le concepteur du produit**. Il peut exister plusieurs concepteurs pour un même produit, notamment lorsqu'un courtier grossiste prend part à la conception ou en cas de coassurance. Dans ces cas, les co-concepteurs établissent une convention écrite par laquelle ils répartissent leurs responsabilités respectives.

Le marché cible doit être défini avec un **niveau de granularité suffisant** compte tenu des caractéristiques, du profil de risque et de la complexité du produit.

Les concepteurs peuvent définir un **marché cible négatif** avec lequel les produits ne sont pas compatibles.

La **vente en dehors du marché cible** n'est pas interdite. Elle est par ailleurs admise par l'Autorité européenne des assurances et des pensions (EIOPA) sous réserve d'une justification individuelle et documentée.

La définition du marché cible est effectuée par le producteur (lorsqu'il est soumis à MIF 2<sup>3</sup>) du produit (**marché cible potentiel**) et le distributeur du produit (**marché cible réel**).

La validation des instruments financiers par le producteur repose en outre sur une **analyse des conflits d'intérêts, de la structure tarifaire et des éventuelles menaces pour le fonctionnement ordonné ou pour la stabilité des marchés financiers**.

Les marchés cibles potentiel et réel sont fondés sur **cinq critères** (correspondant aux informations recueillies par les distributeurs dans le cadre du test d'adéquation) :

- caractéristiques des clients (non professionnels, professionnels, contreparties éligibles) ;
- leur connaissances/expérience ;
- leur situation financière incluant leur capacité à subir des pertes ;
- leur tolérance au risque ;
- leurs objectifs et besoins.

Les producteurs et les distributeurs doivent définir un **marché cible négatif** en identifiant le ou les types de clients dont les besoins, les caractéristiques et les objectifs ne sont pas compatibles avec le produit.

Dans certains cas, la **vente en dehors du marché cible**, par exemple pour des raisons de diversification du portefeuille du client, lorsque les exigences d'adéquation sont satisfaites, est autorisée sous réserve d'une justification individuelle et documentée.

<sup>1</sup> Directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurances (DDA), complétée par les règlements délégués (UE) 2017/1469 (IPID), 2017/2358 (POG) et 2017/2359 (IBIP) d'application directe.

<sup>2</sup> Directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers (MIF 2II), complétée par la directive déléguée (UE) 2017/593 et le règlement délégué (UE) 2017/565 d'application directe.

<sup>3</sup> Tout producteur n'est pas soumis à MIF 2, par exemple une société de gestion ou un émetteur qui n'a pas un statut d'entreprise d'investissement ou d'établissement de crédit.

### Conflit d'intérêts, rémunérations et incitations

#### Points communs

Les distributeurs de produits d'assurance et les prestataires de services d'investissement **agissent** de manière honnête, impartiale (DDA)/loyale (MIF2) et professionnelle, **au mieux des intérêts de leurs clients**. Ils **ne rémunèrent pas, ni n'évaluent les performances** de leur personnel, d'une façon qui contrevienne à leur obligation d'agir au mieux des intérêts de leurs clients. En particulier, les modalités de rémunération ou les objectifs de vente ne doivent pas encourager le distributeur ou son personnel à recommander un produit au détriment d'un autre qui correspondrait mieux aux besoins du client.

Les distributeurs de produits d'assurance et les prestataires de services d'investissement élaborent, mettent en œuvre et maintiennent des **procédures écrites en matière de conflits d'intérêts** (prévention, identification, gestion). Lorsque le risque de porter atteinte aux intérêts des clients ne peut être évité avec une certitude raisonnable, les **clients sont informés de la nature générale ou de la source des conflits d'intérêts**, ainsi que des mesures prises pour atténuer les risques d'atteinte aux intérêts des clients.

#### Différences d'approche

Les distributeurs de produits d'assurance **peuvent verser à un tiers, ou recevoir d'un tiers des commissions** en lien avec la distribution de produits d'assurance, sous réserve qu'elles :

- n'aient pas d'effet négatif sur la qualité du service fourni au client; et
- ne nuisent pas à l'obligation du distributeur d'agir au mieux des intérêts des clients.

Les clients sont **informés de l'existence et de la nature des commissions reçues d'un tiers** par les distributeurs d'assurance en relation avec la distribution d'un produit d'assurance.

Les prestataires de services d'investissement **ne peuvent pas verser à un tiers, ou recevoir d'un tiers des commissions** ou avantages non monétaires en lien avec la fourniture d'un service d'investissement (ou connexe), à moins qu'ils :

- n'aient pour objet d'améliorer la qualité du service d'investissement; et
- ne nuisent pas à l'obligation d'agir au mieux des intérêts des clients.

Les clients sont **informés de l'existence, de la nature et du montant, ou mode de calcul, des commissions ou avantages non monétaires versées à un tiers ou reçues d'un tiers** en lien avec la fourniture d'un service d'investissement (ou connexe).

Les prestataires de services d'investissement **ne peuvent en aucun cas recevoir d'un tiers, en les conservant, des commissions ou avantages non monétaires** en lien avec la fourniture d'un conseil en investissement fourni à titre indépendant ou d'un service de gestion de portefeuille.



## Conseil, évaluation de l'adéquation et du caractère approprié

### Différences d'approche

#### Socle de diligences obligatoires

Lorsqu'ils commercialisent des produits d'investissement fondés sur l'assurance, **les distributeurs sont soumis à un devoir de conseil** et doivent proposer un contrat cohérent avec les exigences et besoins du client. Ils doivent alors évaluer le caractère approprié du contrat **au vu de ses connaissances, de son expérience, de sa situation financière et de ses objectifs d'investissement.**

À défaut d'obtenir du client les informations nécessaires à cette évaluation, le distributeur met en garde le client.

Le législateur français n'a pas autorisé la distribution de produits d'investissement fondés sur l'assurance sans qu'il soit procédé à une évaluation de leur caractère approprié.

#### Service de recommandation personnalisée (facultatif)

Le distributeur peut proposer de délivrer une **recommandation personnalisée fondée sur l'analyse de différents produits ou options** consistant à recommander au client la solution d'assurance **la plus adaptée à ses exigences et besoins au vu de ses connaissances, de son expérience, de sa situation financière, y compris sa capacité à subir des pertes, et de ses objectifs d'investissement, y compris sa tolérance au risque.**

Lorsque le distributeur se prévaut d'un service de recommandation fondé sur une analyse **impartiale**, il est tenu d'analyser un nombre suffisant de contrats offerts sur le marché.

#### Tout service d'investissement, sauf conseil en investissement et gestion de portefeuille :

La fourniture des services d'investissement (sauf conseil en investissement et gestion de portefeuille) est soumise à un **test du caractère approprié** : le prestataire recueille des **informations sur les connaissances et l'expérience** du client afin de déterminer si le service ou l'instrument financier est approprié.

À défaut d'obtenir du client les informations nécessaires à cette évaluation, le prestataire avertit le client qu'il n'est pas en mesure d'effectuer ce test.

Par exception, la fourniture à l'initiative du client des seuls services d'exécution d'ordres ou de réception et transmission d'ordres n'est soumise à **aucun test** lorsque ces services portent sur des instruments financiers non complexes et que le prestataire a préalablement et clairement informé le client de ce qu'il n'est pas tenu d'évaluer le caractère approprié du service ou de l'instrument financier et que le client ne bénéficie pas de la protection correspondante.

#### Services de conseil en investissement et de gestion de portefeuille :

La fourniture de **conseils en investissement ou du service de gestion de portefeuille** est soumise à un **test d'adéquation au vu des connaissances, de l'expérience, de la situation financière, y compris la capacité à subir des pertes, et des objectifs d'investissement du client, y compris sa tolérance au risque.**

Lorsque le prestataire a informé son client qu'il fournit un service de conseil de manière **indépendante**, ce conseil repose notamment sur l'évaluation d'une gamme suffisamment large et diversifiée d'instruments financiers quant à leur type et à leurs émetteurs (qui ne soient pas étroitement liés au prestataire) et ne donne lieu à aucun versement d'avantage monétaire ou non monétaire au prestataire de la part d'un tiers (hors avantages non monétaires mineurs), sauf à les restituer au client.



<b>ABE IS</b>	Assurance banque épargne info service
<b>ABE/EBA</b>	Autorité bancaire européenne / <i>European banking authority</i>
<b>AEAPP/EIOPA</b>	Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles / <i>European insurance and occupational pensions authority</i>
<b>AEMF/ESMA</b>	Autorité européenne des marchés financiers / <i>European securities and markets authority</i>
<b>BRRD</b>	« Bank Recovery and Resolution Directive » / Directive 2014/59/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 établissant un cadre pour le redressement et la résolution des établissements de crédit et des entreprises d'investissement
<b>Carnet d'ordre</b>	Tableau récapitulatif à un instant donné l'état de l'offre et de la demande sur une valeur cotée en bourse
<b>CFD</b>	<i>Contracts for difference</i>
<b>CGP</b>	Conseiller en gestion de patrimoine
<b>CIF</b>	Conseiller en investissements financiers
<b>CIP</b>	Conseiller en investissements participatifs
<b>DDA</b>	Directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances
<b>DGCCRF</b>	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
<b>FICP</b>	Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers
<b>FinTech</b>	Combinaison de « finance » et « technologie », terme désignant les entreprises innovantes utilisant les possibilités offertes par la technologie pour repenser les services financiers et bancaires.
<b>Forex</b>	Abréviation de <i>FOREIGN EXCHANGE</i> (marché des changes), désigne le marché où s'échangent les différentes devises
<b>ICO</b>	Initial coin offering
<b>IFP</b>	Intermédiaire en financement participatif
<b>IOBSP</b>	Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement
<b>Joint Committee</b>	Comité mixte des autorités de surveillance européennes
<b>LPS</b>	Régime de la libre prestation de services
<b>MIF2/MIFID 2</b>	Directive (UE) 2014/65 du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers
<b>MIFIR</b>	Règlement (UE) n°600/2014 du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant le règlement (UE) n° 648/2012
<b>OPA</b>	Offre publique d'achat
<b>OPC</b>	Organismes de placement collectif, couramment appelé « fonds d'investissement »
<b>OPCVM</b>	Organismes de placement collectif en valeurs mobilières, type de fond d'investissement faisant partie des OPC
<b>Options binaires</b>	Instrument financier de la catégorie des options permettant de parier, pour une somme fixe, sur la hausse ou la baisse d'un actif
<b>ORIAS</b>	Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance
<b>PEA</b>	Plan d'épargne en actions
<b>PEE</b>	Plan d'épargne entreprise
<b>PERCO</b>	Plan d'épargne retraite collectif
<b>PRIIPs</b>	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> / Règlement (UE) n°1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance
<b>PSI</b>	Prestataire de services d'investissement
<b>RegTech</b>	Combinaison de « régulation » et « technologie », terme désignant les entreprises innovantes proposant aux entreprises clientes de les aider à s'acquitter de leurs obligations réglementaires
<b>RTO</b>	Réception transmission d'ordres
<b>SCPI</b>	Société civile de placement immobilier



