
Communiqué de presse

Paris, le 30 mai 2018

Le Pôle commun à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et à l'Autorité des marchés financiers (AMF) publie son rapport annuel 2017

Depuis 2010, le Pôle commun à l'ACPR et à l'AMF accomplit sa mission de protection des clients dans les secteurs de la banque, de l'assurance et des services financiers. A l'occasion d'une conférence de presse qui s'est tenue ce jour, Claire Castanet, coordonnatrice du Pôle commun et directrice des relations avec les épargnants à l'AMF, et Olivier Fliche, directeur du Contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR, sont revenus sur l'année écoulée et en ont présenté les principaux enseignements.

Assurance Banque Epargne Info Service : les chiffres 2017 de la plateforme et le nouveau visage du site internet

- La plate-forme téléphonique commune Assurance Banque Épargne Info Service répond aux demandes d'information du public : en 2017, elle a traité 390 800 appels (+ 8,5% par rapport à 2016).
- Le site Internet commun www.abe-infoservice.fr a fait peau neuve en décembre 2017 : une ergonomie repensée pour une expérience utilisateur plus simple et fluide.

Les missions permanentes du Pôle commun

- La veille sur la publicité :

Les autorités poursuivent activement leur surveillance des pratiques commerciales des acteurs : le Pôle commun a examiné de nombreuses communications sur les sites internet, dans la presse, les mailings, les emailings, sur les réseaux sociaux etc.

- Crédit à la consommation, assurance automobile, santé/prévoyance et assurance vie ainsi que publicités pour les SCPI (sociétés civiles de placement immobilier) figurent parmi les produits les plus promus par les professionnels. En matière d'épargne, le Pôle commun constate que la situation s'améliore : par exemple, en 2017, plus de 85% des publicités sur l'assurance vie présentaient une communication équilibrée, conforme aux recommandations de l'ACPR.
- L'interdiction de la publicité sur les produits les plus risqués (Forex et options binaires), prévue dans le cadre de la loi Sapin 2¹ a montré son efficacité : baisse de 70% des publicités illégales en 2017 par rapport à l'année précédente. Toutefois, les autorités restent vigilantes et, face à la recrudescence de publicités vantant les crypto-actifs, appellent les particuliers à la plus grande prudence.

¹ Loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

- **Le suivi des pratiques commerciales :**

Les actions de contrôle menées en 2017 par l'ACPR et l'AMF se sont inscrites dans la continuité des années précédentes.

- La connaissance client : à travers des contrôles de prestataires de services d'investissement (PSI) commercialisant des EMTN (Euro Medium Term Notes), des parts de SCPI et de TSR (Titres Subordonnés Remboursables), des lacunes ont été relevées dans le recueil de la connaissance et de l'expérience des clients. En outre, l'élaboration des profils de risque par les intermédiaires d'assurance doit être améliorée, notamment lorsqu'il s'agit de commercialisation à distance.
 - Les modes de distribution alternatifs (vente à distance) font l'objet d'un suivi très attentif portant entre autres sur l'usage des informations recueillies et le démarchage téléphonique (identification d'éventuelles pratiques déloyales). Applicable depuis le 3 janvier 2018, une position-recommandation² de l'AMF détaille les caractéristiques de la digitalisation des relations entre le prestataire et son client et constitue le pendant de la recommandation de l'ACPR publiée en novembre 2016³.
 - Le Pôle commun a finalisé ses travaux sur les majeurs protégés : une restitution de cette enquête auprès des mandataires et des établissements a été présentée aux associations et aux banques ainsi qu'au CCSF (Comité consultatif du secteur financier). En parallèle, ont débuté cette année les travaux portant sur une autre cible spécifique : les populations vieillissantes.
- Enfin, le financement participatif a largement mobilisé le Pôle commun : soulignons la mise à jour du guide pratique afin de l'adapter à la nouvelle réglementation et la publication d'une doctrine vouée à mieux protéger les porteurs de projet, les prêteurs et les investisseurs.

Les nouvelles réglementations de l'année 2018

Les deux autorités poursuivront leurs différentes missions dans l'objectif constant d'améliorer les pratiques et d'assurer une meilleure protection des clients. En outre, en 2018, elles ont un rôle d'accompagnement à jouer dans le cadre des évolutions réglementaires majeures que constituent MIF 2, PRIIPs et DDA. L'esprit de ces textes étant de s'assurer une convergence des règles de protection des clients pour les trois secteurs (banque, assurance, finance), le Pôle commun sera pleinement mobilisé pour éclairer le marché, s'assurer de la bonne compréhension des règlements et veiller à la mise en application de ces obligations.

Vous avez des questions ?

Assurance Banque Épargne Info Service : www.abe-infoservice.fr ou au **0811 901 801** du lundi au vendredi de 8h à 18h.

AMF : www.amf-france.org ou **01 53 45 62 00** du lundi au vendredi de 9h à 17h.

ACPR : <https://acpr.banque-france.fr/>

² Position-recommandation AMF DOC-2017-08

³ Annexe à la recommandation ACPR 2013-R-01