

# Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

# 2011

Vendredi 25 mai 2012

# Présentation du rapport d'activité 2011 du pôle commun ACP/AMF

Intervention de Fabrice Pesin,  
secrétaire général adjoint de l'ACP,  
coordonnateur du pôle commun en 2011

Vendredi 25 mai 2012

# Sommaire

1. Assurance Banque Épargne Info Service
2. Les contrôles conjoints
3. Les transactions sur le marché des devises (Forex)
4. Le traitement des réclamations
5. La protection des clientèles dans les filières masters, BTS et de formation professionnelle

# 1. Assurance Banque Épargne Info Service

**En 2011, 65 000 appels reçus par la plateforme Assurance Banque Épargne Info Service, dont :**

- 39 700 appels sur des sujets bancaires,
- 14 500 appels portant sur des sujets d'assurance,
- 10 800 appels sur la bourse et les produits financiers.

# 1. Assurance Banque Épargne Info Service

Évolution du nombre d'appels téléphoniques  
reçus par la plate-forme Assurance Banque Épargne Info Service :

	2 <sup>ème</sup> semestre 2010	1 <sup>er</sup> semestre 2011	2 <sup>ème</sup> semestre 2011
Total des appels reçus	31 376	34 494	30 474
Moyenne mensuelle	5 229	5 749	5 079

Évolution des appels  
reçus sur la plateforme Assurance Banque Épargne Info Service :



# 1. Assurance Banque Épargne Info Service

## Les questions les plus souvent posées aux spécialistes de l'AMF

- ❑ Comment savoir si les sites internet et les sociétés qui me proposent d'investir sur le forex et les options binaires sont agréés ?
- ❑ J'ai été contacté par une personne qui me propose des conseils financiers, est-elle enregistrée comme conseiller financier auprès de l'AMF?
- ❑ Mon placement en obligations est-il garanti ?

# 1. Assurance Banque Épargne Info Service

## Les questions les plus souvent posées aux spécialistes de l'ACP

- ❑ Comment mettre fin à son contrat d'assurance vie ?
- ❑ Que faire quand on a déjà une mutuelle et que notre employeur nous en impose une autre ?
- ❑ Comment contester le montant de l'indemnisation estimé par l'expert de l'assureur ?

## 2. Les contrôles conjoints

- ❑ **12 contrôles conjoints réalisés en 2011 par les équipes de l'ACP et de l'AMF dans des entreprises cumulant les statuts**
  - de courtier en assurance et de conseiller en investissements financiers (CIF)
  - ou de société de gestion de portefeuille (SGP)
  - ou autres prestataires de services d'investissement (PSI).



## 2. Les contrôles conjoints

**Les contrôles ont mis en évidence des points récurrents concernant :**

- ❑ des lacunes dans le recueil d'informations auprès du client,
- ❑ des insuffisances dans la formalisation du conseil et des mises en garde.

L'étude des besoins du client, la définition de son profil de risque et le conseil donné font dans l'ensemble partie des préoccupations des entreprises contrôlées. **Cependant, la qualité de ces démarches doit être généralisée et renforcée.**

## 2. Les contrôles conjoints

En 2012, les contrôles communs seront poursuivis sur les différents acteurs intervenant dans la chaîne de distribution des contrats d'assurance, notamment auprès de sociétés de gestion de portefeuille, d'établissements bancaires et de plateformes de distribution.

# 3. Les transactions sur le marché des devises

## Les deux autorités :

- ❑ ont relevé des publicités agressives sur ces produits financiers ;
- ❑ ont reçu des réclamations relatives à ces produits ;
- ❑ ont agi dans le cadre du pôle commun.

## 4. Le traitement des réclamations

**Les travaux menés par les deux autorités visent à garantir à la clientèle du secteur financier :**

- ❑ une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- ❑ un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- ❑ la mise en place d'éventuelles actions correctives au sein des établissements financiers à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

## 5. Masters, BTS et formation professionnelle

La formation des professionnels est un des leviers essentiels pour l'amélioration de la protection du consommateur. Un chargé de clientèle qui n'est pas en situation d'expliquer la nature et les caractéristiques d'un produit ou d'un contrat ou qui ne connaît pas la réglementation encadrant les pratiques commerciales, ne pourra pas fournir une information adéquate à son client ni lui délivrer un conseil pertinent, et générera un risque d'image pour son établissement :

- des actions communes ont été initiées auprès des filières de masters, de brevet de technicien supérieur (BTS) et de formation professionnelle.