

Communiqué de presse

Paris, le 2 juin 2016

Assurance Banque Épargne, Pôle commun à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et à l'Autorité des marchés financiers (AMF) publie son rapport annuel 2015.

Le Pôle commun à l'ACPR et à l'AMF remplit, depuis dorénavant plus de six ans, 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, Olivier Fliche, coordonnateur du Pôle commun et directeur du Contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR et Claire Castanet, directrice des relations avec les épargnants à l'AMF, sont revenus sur les faits saillants de l'année écoulée et ont présenté les perspectives des années 2016-2017.

Un point d'entrée commun pour la clientèle des secteurs financiers

Fort d'une étroite coopération de six années, le pôle commun a poursuivi ses missions en s'adaptant à l'évolution des besoins de protection du public en matière financière.

- **La plate-forme téléphonique commune Assurance Banque Épargne Info Service** répond aux demandes d'information du public : **en 2015, elle a traité plus de 345 000 appels** (niveau stable par rapport à 2014) 87 % des appels portent sur les sujets bancaires, 9 % sur l'assurance et 4 % sur la bourse et les produits financiers.
- **Le site Internet commun : www.abe-infoservice.fr** a vu sa fréquentation augmenter de 73 % par rapport à 2014 avec **780 000 pages vues en 2015**.
 - Sa newsletter mensuelle compte plus de **1 500 abonnés (+50% par rapport à 2014)**.
 - Le site s'est également doté d'une **chaîne Youtube** pour s'adapter à la diversité des profils des internautes.
 - Enfin, une **rubrique « Vos questions »** a été créée afin de faciliter la recherche d'information des internautes et leurs démarches en cas de litige.
- L'ACPR et l'AMF se sont particulièrement mobilisées en 2015 pour **sensibiliser le public à la recrudescence des offres frauduleuses (d'épargne, de crédit) en diffusant sur le site www.abe-infoservice.fr de nombreuses alertes « escroqueries »**. Le Parquet de Paris et la DGCCRF se sont joints à ces efforts et les 4 institutions – l'AMF, le Parquet de Paris, la DGCCRF et l'ACPR – ont dénoncé de concert le 31 mars dernier les dommages causés par ces pratiques frauduleuses ([Communiqué de presse](#) sur « Forex, options binaires, biens atypiques, arnaques au crédit, faux comptes d'épargne : l'illusion de l'argent facile »).

Les enseignements tirés des contrôles coordonnés et des actions communes

- **Commercialisation des produits d'épargne** : la réglementation impose des règles précises tant en matière d'identification du professionnel et de son statut que de présentation des produits. Il ressort des contrôles coordonnés que les professionnels doivent rester vigilants sur le respect de ces règles et veiller notamment à ce que l'information délivrée soit claire, complète et équilibrée en termes d'avantages et de risques du produit.

- **Le financement participatif** : l'année 2015 a été la première année complète d'application de la nouvelle réglementation du financement participatif. Par le biais de l'instruction des dossiers d'autorisation, de contrôles à distance ou sur place de plateformes, l'ACPR et l'AMF suivent l'évolution de ce secteur et peuvent mesurer sa montée en professionnalisme. Début 2016, elles ont organisé avec les principales plateformes opérant sur le marché français une matinée destinée à rappeler, clarifier et préciser les attentes concrètes des deux Autorités.
- **La commercialisation à distance** : les processus de commercialisation à distance, qu'ils se déroulent exclusivement sur internet ou qu'ils combinent internet et téléphone, restent perfectibles en particulier sur le respect de la réglementation et sur la chronologie des étapes de commercialisation. L'attention des professionnels du secteur est régulièrement appelée sur la nécessité de prendre en compte la réglementation existante dans les nouveaux modes de commercialisation qu'ils adoptent avec l'arrivée des nouvelles technologies.

Les perspectives du Pôle commun 2016-2017

Les actions de contrôle et de veille coordonnées, qui constituent le socle des missions du Pôle commun, se poursuivront en 2016 et en 2017. Le Pôle commun sera particulièrement attentif aux pratiques commerciales innovantes, dans un contexte où **l'essor de la digitalisation** dans le secteur financier fait également l'objet d'une réflexion européenne. Les deux Autorités poursuivront aussi leurs efforts pour que la pratique des **mandats d'arbitrage en assurance-vie**, lorsqu'elle porte sur des titres vifs, fasse l'objet d'un cadre protecteur équivalent pour le client à celui de la gestion de portefeuille. De même, elles continueront leurs travaux sur la commercialisation de **produits constitutifs de fonds propres prudeniels**. Enfin, elles entameront un nouveau chantier : l'évaluation des pratiques commerciales et des règles de protection de la clientèle spécifiques aux **populations vulnérables**.

Nomination du nouveau coordonnateur du Pôle commun

A l'occasion de la conférence de presse, Édouard Fernandez-Bollo, secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, et Benoît de Juvigny, secrétaire général de l'Autorité des marchés financiers, ont également annoncé la nomination de Claire Castanet, directrice des Relations avec les épargnants à l'AMF, comme **nouveau coordonnateur du Pôle commun à compter du 1^{er} juillet 2016**.

Le coordonnateur étant nommé pour une durée de deux ans, alternativement parmi les collaborateurs de l'ACPR ou de l'AMF, Claire Castanet assurera cette fonction jusqu'au 30 juin 2018. Son correspondant à l'ACPR sera Olivier Fliche, directeur du Contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR, qui était coordonnateur du Pôle commun depuis 2014. À cette occasion, les secrétaires généraux de l'ACPR et de l'AMF ont souhaité remercier Olivier Fliche pour la très grande qualité du travail accompli par les équipes des deux autorités pendant cette période.

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 : www.acpr.banque-france.fr