

Communiqué de presse

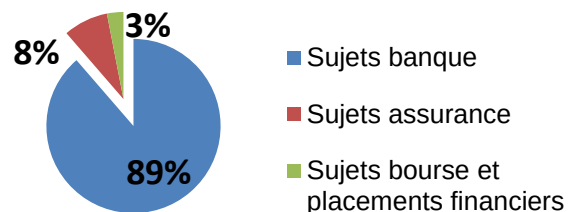
Paris, le 1er juin 2017

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 2016.

Le Pôle commun à l'ACPR et à l'AMF remplit, depuis plus de sept 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, 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 les faits saillants de l'année écoulée et ont présenté les perspectives des années 2017-2018.

Assurance Banque Epargne Info Service : un point d'entrée commun toujours plus sollicité

- La plate-forme téléphonique commune Assurance Banque Épargne Info Service répond aux demandes d'information du public : en 2016, elle a traité plus de 360 000 appels (soit une hausse de 4% par rapport à 2015).



- Le site Internet commun www.abe-infoservice.fr a vu sa fréquentation augmenter de 70 % par rapport à 2015 avec 620 000 visiteurs en 2016 (et 1,1 million de pages vues).

Veille sur les pratiques commerciales, publicités et contrôles coordonnés : les missions permanentes du Pôle commun

- Les deux autorités ont poursuivi leurs travaux sur la digitalisation de la relation commerciale afin de prendre en compte de nouveaux supports tels que les réseaux sociaux ou les applications mobiles. Pour l'ACPR, ces travaux ont conduit à la publication d'une recommandation¹ sur l'usage des médias sociaux à des fins commerciales. L'AMF, quant à elle, a modifié des éléments de sa doctrine² dans l'objectif de rappeler que les règles applicables aux communications diffusées sur les autres médias s'appliquent naturellement aux médias sociaux.
- Les contrôles coordonnés menés en 2016 ont permis de détecter des pratiques problématiques :
 - Des acteurs multi-statuts : certains intermédiaires financiers multiplient les statuts réglementaires (CIF, Intermédiaires en assurances, IOBSP, etc.) ce qui peut créer des

¹ Recommandation ACPR 2016-R-01

² Positions-recommandations AMF DOC-2011-24, DOC-2012-19 et DOC 2013-13

ambiguïtés pour la clientèle sur les obligations de ces vendeurs. Le Pôle commun travaille sur ce sujet, mais également sur les aspects de formation de ces acteurs.

- Sur le financement participatif : les contrôles montrent que les acteurs de ce secteur peuvent encore améliorer leur connaissance et leur pratique de la réglementation applicable, quant à l'accessibilité du client aux informations obligatoires ou sur la clarté de ces informations.
- Sur la commercialisation à distance : les processus de vente à distance, qu'ils se déroulent exclusivement sur internet ou qu'ils combinent internet et téléphone, restent perfectibles. Les points d'amélioration portent notamment sur la connaissance client et le caractère exact, clair, et non trompeur de l'information délivrée au public sur les sites internet.

Le numérique et les clientèles vulnérables : focus sur deux axes prioritaires de l'année

Dans un contexte de perpétuel développement de nouveaux produits et pratiques, l'AMF et l'ACPR ont fortement axé leurs travaux en 2016 autour des sujets numériques : actions de contrôles coordonnées, évolutions de doctrine et publication de recommandations³. L'année 2016 a en outre été marquée par la création d'entités dédiées au sein des régulateurs, destinées à accueillir et traiter de manière coordonnée les Fintechs.

La question des personnes vulnérables a constitué un autre chantier prioritaire. Le Pôle commun a cherché au travers d'une enquête de terrain à mieux cerner la qualité de la relation entre les établissements financiers et les mandataires en charge des majeurs protégés (sous tutelle ou curatelle). Celle-ci démontre globalement un bon niveau de satisfaction, avec cependant de fortes disparités entre établissements. L'enquête révèle que les enjeux pour l'avenir portent sur la conjugaison entre les besoins importants de simplicité, de proximité et de sécurité des personnes protégées, et sur une relation de plus en plus organisée par les établissements financiers autour des outils numériques.

Les perspectives du Pôle commun en 2017-2018

Les deux autorités poursuivront leurs différents travaux communs sur la digitalisation et les personnes vulnérables. Elles seront particulièrement vigilantes à la vente de titres « maison » par les réseaux bancaires. Elles continueront à suivre le développement des plateformes de financement participatif : à un moment charnière où ces dernières, tout en restant encore jeunes, commencent à collecter des montants significatifs, l'AMF et l'ACPR veilleront à approfondir leur doctrine commune pour une construction progressive de pratiques de place.

Dans un calendrier réglementaire européen particulièrement chargé, avec l'entrée en application de MIF 2 (directive Marché d'instruments financiers révisée), DDA (directive Distribution en assurance) et PRIIPs (règlement Produits d'investissement packagés de détails et fondés sur l'assurance), elles œuvreront pour un accompagnement des acteurs et la mise en œuvre des nouvelles 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 : www.acpr.banque-france.fr

³ Recommandation ACPR 2016-R-01 ; annexe à la recommandation ACPR 2013-R-01 ; Position-recommandation DOC-2012-19 ; Position-recommandation DOC-2011-24 ; Position-recommandation DOC-2013-13.