

Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

01 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 Épargne 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 recommandation sur l'usage des médias sociaux à des fins commerciales. L'AMF, quant à elle, a modifié des éléments de sa doctrine 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 :

o Des acteurs multi-statuts : certains intermédiaires financiers multiplient les statuts réglementaires (CIF, Intermédiaires en assurances, IOBSP, etc.) ce qui peut créer des 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.

o 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.

o 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 coordonnés, évolutions de doctrine et publication de recommandations . 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

Contacts presse :

Direction de la communication de l'AMF – Caroline Leau – Tél. : +33 (0)1 53 45 60 39 ou +33 (0)1 53 45 60 28

Service Communication de l'ACPR – Dominique Poggi – Tél. : + 33 (0)1 49 95 42 59 ou + 33 (0)1 49 95 40 29

En savoir plus

➤ Rapport d'activité 2016 du Pôle Assurance Banque Epargne (AMF-ACPR)

Pôle commun ACPR - AMF - Rapport annuel 2016 - Conférence de presse du 1er

➤ juin 2017

Mots clés

SERVICES D'INVESTISSEMENT

RAPPORT ANNUEL

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS

PRISE DE PAROLE

RAPPORT ANNUEL

24 mai 2022

Discours de Robert Ophèle, Président de l'AMF - Présentation du rapport annuel 2021 de l'AMF - 18 mai 2022



SUPPORT PRESSE

RAPPORT ANNUEL

18 mai 2022

Rapport annuel de l'AMF 2021 - Conférence de presse du 18 mai 2022



COMMUNIQUÉ AMF

RAPPORT ANNUEL

18 mai 2022

A l'occasion de la publication de son rapport annuel 2021, l'AMF dresse le bilan de sa stratégie à cinq ans #Supervision2022



Mentions légales :

Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact :

Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris
Cedex 02