

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

PÔLE

Assurance

Banque

Épargne

Conférence de presse du 16 juin 2021





Intervenants

- **Benoît de Juvigny, secrétaire général de l'AMF**
- **Dominique Laboureix, secrétaire général de l'ACPR**
- **Claire Castanet, directrice des relations avec les épargnants et de leur protection à l'AMF et coordonnatrice du Pôle commun**
- **Nathalie Beaudemoulin Mouratille, directrice du contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR***

* Nommée contrôleuse générale adjointe de la Banque de France le 3 mai 2021



Les 10 ans du Pôle commun ACPR-AMF

- **Dix ans d'action coordonnée au service de la protection de l'épargnant**
 - Dates clés, doctrines communes, partage des enseignements des contrôles
 - Résumé en vidéo
- **Chantiers et travaux clés**
 - Cinq listes noires communes d'acteurs non autorisés
 - Sensibilisation du public au risque d'arnaques financières
 - Vigilance sur la digitalisation de la relation client
 - Protection des clientèles vulnérables (majeurs protégés, personnes âgées)
 - Finance durable et lutte contre le verdissement de façade des produits financiers



Une année marquée par la crise sanitaire et un usage accru du numérique

- **Les autorités mobilisées pour préserver la confiance dans le secteur financier**
 - Veiller au bon fonctionnement des marchés financiers, à la clarté des garanties d'assurance et à l'efficacité du traitement des réclamations
 - Répondre aux interrogations d'épargnants inquiets
- **Généralisation de l'usage du numérique dans le secteur financier**
 - Relation client plus fluide, moins de contraintes de temps et de lieu
 - Vigilance des autorités sur la clarté de l'information et la qualité du consentement du client
 - La « gamification » dans les applications mobiles ne doit pas conduire à minimiser les risques



Une recrudescence des arnaques financières

■ Intensification des actions de prévention contre les fraudes

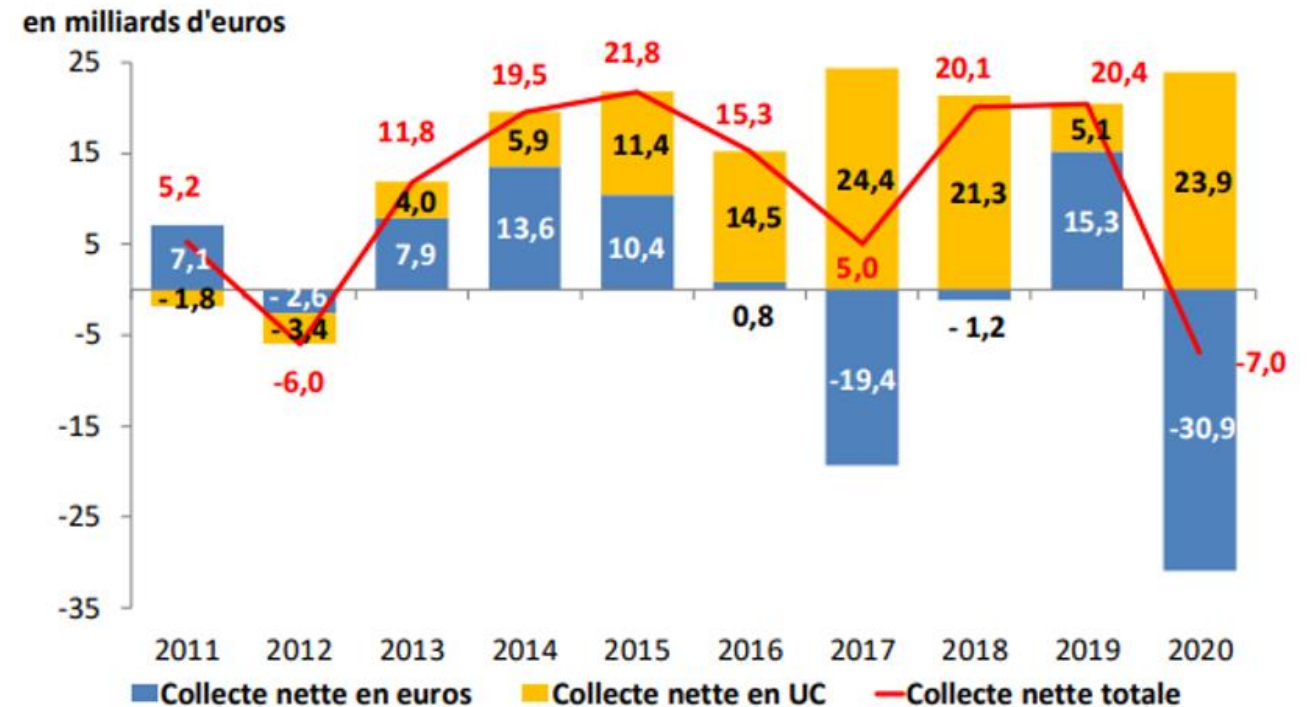
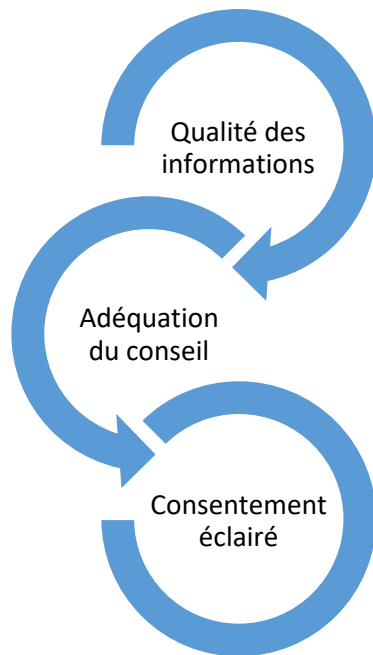
- Communiqué conjoint dès mars 2020 sur le contexte propice aux arnaques
Offres frauduleuses s'appuyant sur l'attrait de valeurs considérées comme des refuges en temps de crise tels que les métaux précieux, le vin l'immobilier
- Participation à la task-force nationale et contribution au *Guide de prévention contre les arnaques*
Fiches pratiques sur les offres frauduleuses de crédit ou d'épargne et les usurpations d'identité d'acteurs autorisés

■ Création d'un groupe de travail sur les arnaques

- Transmission croisée de signalements
- Réflexion sur la simplification des démarches de vérification pour les clients

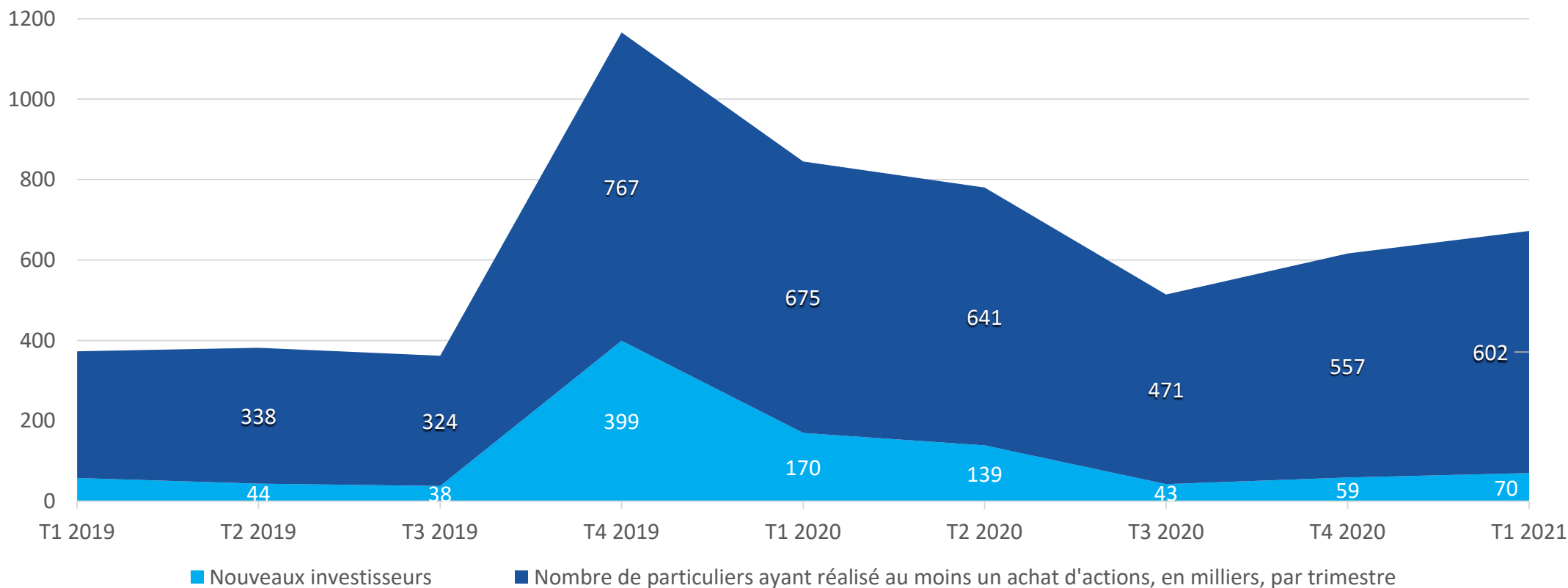
Vigilance renforcée face à la réorientation de l'épargne dans le contexte de taux bas et de crise sanitaire

- Épargne bancaire: une forte augmentation des dépôts bancaires et de la collecte sur Livret A et LDDS
- Assurance-vie: une décollecte nette, asymétrique selon les supports



Accompagner l'afflux de nouveaux investisseurs particuliers en Bourse

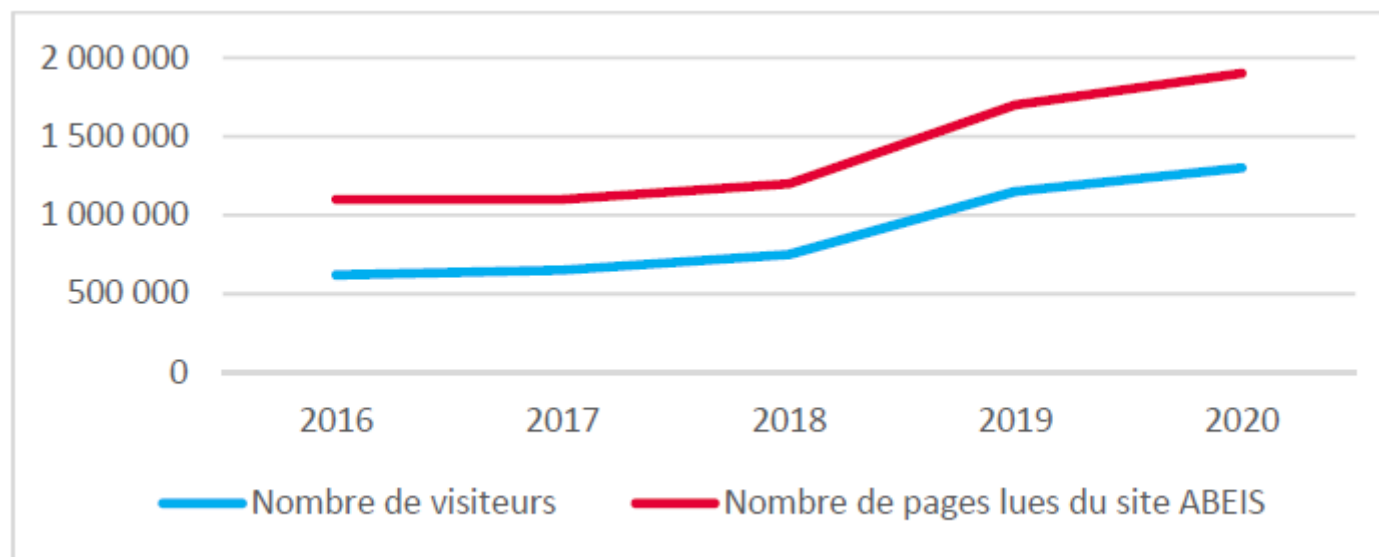
- Plus de 600 000 acheteurs d'actions au T1 2021, près du double des niveaux observés en 2019
- En 2020, plus de 410.000 investisseurs n'avaient jamais passé d'ordre ou étaient inactifs depuis 2018



Source : AMF, tableau de bord des investisseurs particuliers actifs T1 2021

Bien informer le public avec le site abe-infoservice.fr

- **Une fréquentation en augmentation de 16% en 2020**
 - Plus de 1,3 million de visites
- **Hausse de 15% du nombre de pages consultées à 1,9 million**



Campagne vidéo pour sensibiliser le public aux enjeux de l'épargne

- Une série intitulée « comment réussir ses projets grâce à l'épargne »
 - Trois vidéos correspondant à trois étapes de la vie
 - Plus d'un million de vues sur YouTube pour la vidéo compilant les 3 spots



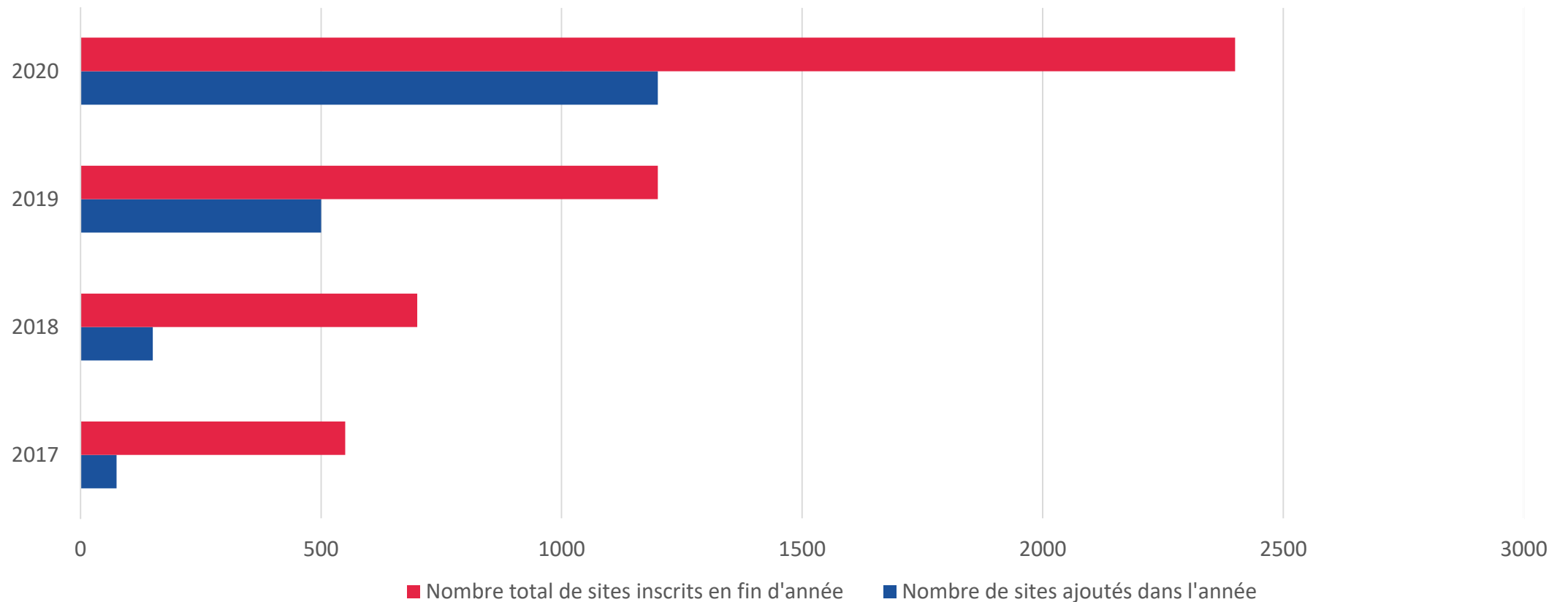
Donner des repères de façon neutre et pédagogique : les « Rendez-vous de l'épargne »

- Une série de 40 conférences en ligne dans toute la France
 - Dans les succursales de la Banque de France en région puis au format 100% digital
 - Près de 5 000 participants de tous âges



Alerter face à la recrudescence des offres frauduleuses et des usurpations

- Doublement du nombre de sites inscrits sur les 5 listes noires en 2020



Campagne anti-arnaques sur les réseaux sociaux

- **Une série de trois vidéos très courtes sur les « gestes barrières »**
 - Objectif : amplifier les messages de prévention des autorités, toucher un public plus large
 - Plus de 370 000 vues sur YouTube





Personnes âgées vulnérables : appel à une vigilance renforcée des professionnels

- **Travaux lancés en 2018 sur la commercialisation des produits financiers à destination des populations vieillissantes**
- **En avril 2021 : publication du rapport de synthèse des travaux de Place et d'une communication appelant les acteurs à une vigilance accrue**
 - S'assurer du consentement éclairé
 - Fournir un conseil adapté aux intérêts et aux besoins du client qui peuvent évoluer
- **Pistes de réflexion**
 - Mise en place d'actions de formation et sensibilisation des conseillers
 - Création d'un rôle de « référent vulnérabilité » au sein des établissements
 - Renforcement des procédures internes et des dispositifs de contrôle
- **Les autorités attendent des professionnels qu'ils se saisissent de ces pistes d'amélioration et présentent leurs avancées en 2022**



Parcours digitaux : premiers constats

■ Etudier chaque étape de la contractualisation en ligne

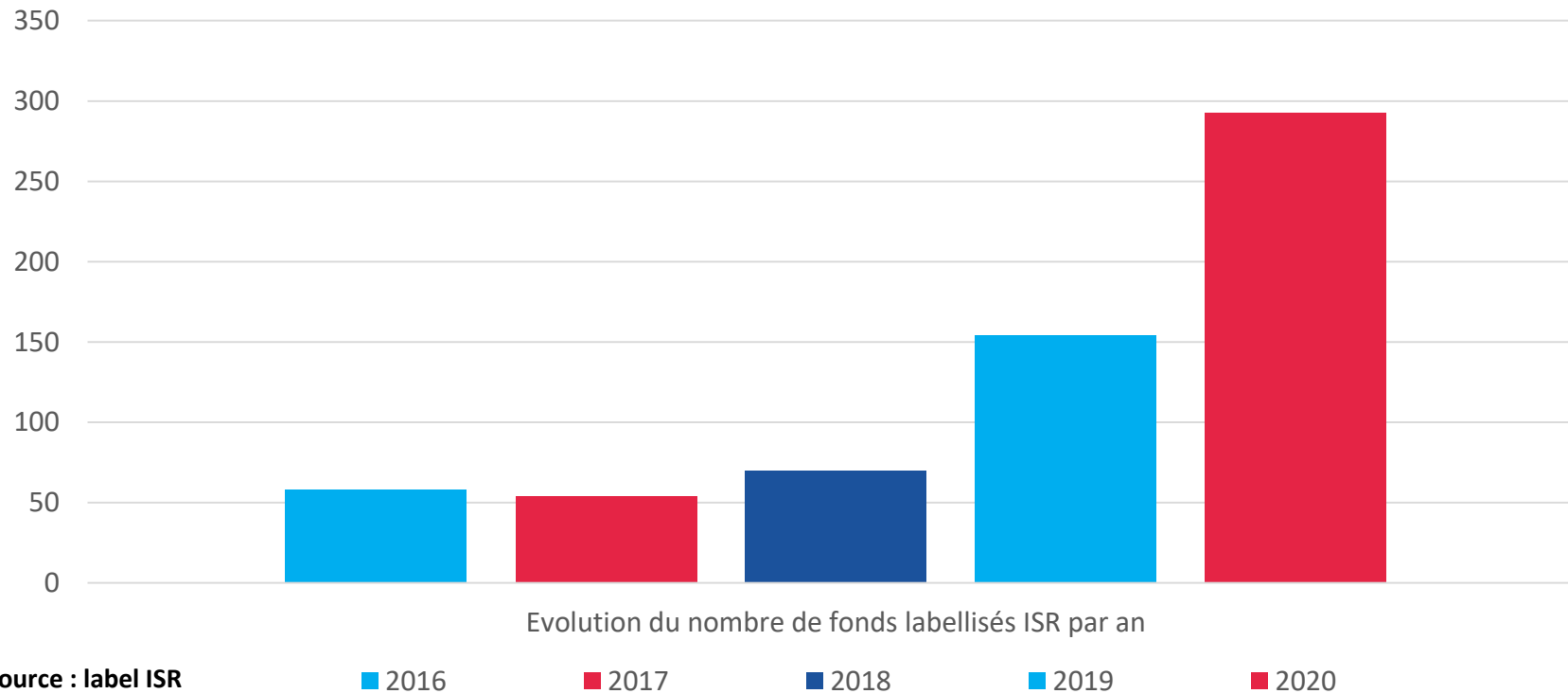
- Objectif : s'assurer de la fourniture d'une information lisible, claire et accessible et du consentement éclairé du client
- Questionnaires et entretiens avec les acteurs (banques de réseaux, banques en ligne, Fintech), échanges avec des associations de consommateurs et des médiateurs
- Tests consommateurs en conditions réelles

■ Des efforts encore nécessaires

- Améliorer la mise à disposition des informations précontractuelles (dispersées ou « noyées » parmi d'autres)
- Documents trop denses, vocabulaire trop technique, informations lacunaires sur les risques et les frais

Finance durable : un enjeu de transparence

- Création d'un groupe de travail
- Veille ciblée des pratiques publicitaires



Conclusion et questions

PÔLE
Assurance
Banque
Épargne

Conférence de presse du 16 juin 2021

