



# **Pôle commun ACPR - AMF**

## **Rapport annuel 2017**

Claire CASTANET  
Olivier FLICHE

**Conférence de presse – 30 mai 2018**



# Sommaire

1. **ABEIS : un point d'entrée commun multicanal**
2. **Veille sur la publicité**
  - Suivi des recommandations
  - Trading spéculatif
3. **Constats sur les pratiques commerciales**
  - Connaissance client
  - Modes de commercialisation alternatifs
  - Populations vulnérables
  - Crowdfunding
4. **Perspectives réglementaires et enjeux de protection**
  - MIF2, PRIIPs et DDA



# ABEIS : un point d'entrée unique

## Définition :

- Assurance Banque Epargne Info Service (ABEIS) est un service public mis en place par l'ACPR, la Banque de France et l'AMF pour « offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droits et épargnants » (L 612-47 du code monétaire et financier).

## Vocation :

- **Répondre aux demandes d'information**
- **Fournir des renseignements pratiques** sur les produits autorisés
- **Inform**er sur les acteurs et services agréés
- **Alerter et mettre en garde** contre les pratiques de certains établissements et sociétés
- **Recueillir les signalements ou les réclamations** que les clients souhaitent porter à la connaissance de l'ACPR, de la Banque de France ou de l'AMF
- **Orienter** les demandes du public vers les services ou autorités compétentes (Médiation, Parquet,...)



# ABEIS : un point d'entrée unique

## □ Multicanal

### Plateforme téléphonique

- 390 800 appels en 2017 (+ 8,5% par rapport à 2016)
- Une grande majorité de **sujets bancaires** : surendettement, compte bancaire, moyens de paiement et crédits
- **Assurance** : les appels concernent majoritairement l'assurance automobile et habitation du particulier
- **Marchés financiers** : les appels concernent l'agrément et la fiabilité des prestataires et des produits financiers

### Site internet

- 650 000 visites sur le site (+ 5% par rapport à 2016)
- 1,1 million de pages vues
- Pages les plus consultées : fraude à la carte bancaire et clause bénéficiaire en assurance-vie



# ABEIS : le site internet

## □ Refonte du site internet en 2017

Nouvelle version à compter du 11 décembre 2017 :

- Meilleure **ergonomie et arborescence** optimisée pour une navigation plus facile
- Repositionnement du site **dans le prolongement de la plateforme téléphonique** : restructuration sous forme de questions/réponses pour un accès rapide à une information précise, neutre et objective



**Réaffirmation de la mission d'information de l'ACPR et l'AMF**



# ABEIS : le site internet

The screenshot shows the top section of the ABEIS website. At the top left, there is a logo for 'ASSURANCE BANQUE EPARGNE Info SERVICE'. To the right of this logo are several institutional logos: 'ACPR BANQUE DE FRANCE', 'BANQUE DE FRANCE EUROSISTÈME', and 'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS AMF'. Below these logos is a dark blue navigation bar with white text for 'ACCUEIL', 'QUI SOMMES-NOUS?', 'BANQUE', 'ASSURANCE', 'ÉPARGNE', and 'VOS DÉMARCHES'. The 'QUI SOMMES-NOUS?' link is highlighted with a blue underline. Below the navigation bar is a light blue banner with a grid pattern on the right side. On the left of the banner, there is a text block: 'VOUS AVEZ UNE QUESTION SUR L'ASSURANCE, LA BANQUE OU UN PLACEMENT FINANCIER ?' followed by 'Ce site vous informe sur vos droits et vos démarches' and 'En savoir plus >'. On the right of the banner, there is a search box with the text 'QUE RECHERCHEZ-VOUS ?' above it, a white input field containing the placeholder text 'Posez votre question', and a blue button labeled 'RECHERCHER'.

ASSURANCE  
BANQUE  
EPARGNE

**Info**  
SERVICE

ACPR  
BANQUE DE FRANCE

BANQUE DE FRANCE  
EUROSISTÈME

AUTORITE  
DES MARCHES FINANCIERS  
**AMF**

ACCUEIL   QUI SOMMES-NOUS ?   BANQUE   ASSURANCE   ÉPARGNE   VOS DÉMARCHES

**VOUS AVEZ UNE QUESTION SUR  
L'ASSURANCE, LA BANQUE OU UN  
PLACEMENT FINANCIER ?**

Ce site vous informe sur vos droits et vos démarches

En savoir plus >

QUE RECHERCHEZ-VOUS ?

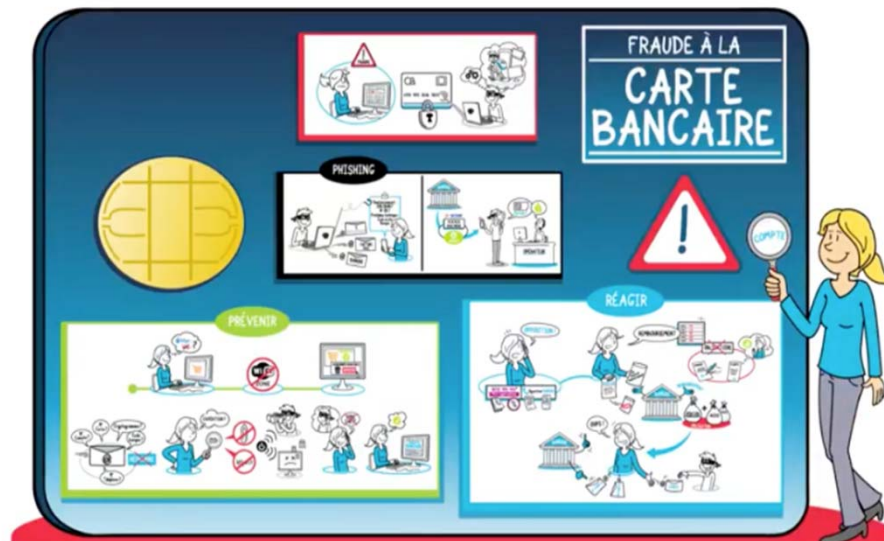
Posez votre question

**RECHERCHER**



# ABEIS : le site internet

Relais des messages pédagogiques de l'AMF et de l'ACPR



- Vidéos de sensibilisation (que faire en cas de litige?, fraude à la carte bancaire, démarchage téléphonique, droit au compte...)
- Questions-réponses

# ABEIS : le site internet

Relais des alertes de l'AMF et de l'ACPR

**VOUS AVEZ DÉJÀ SOUSCRIT À UN PRODUIT ET  
PENSEZ ÊTRE VICTIME D'UNE ESCROQUERIE ?**

**INFORMEZ-VOUS SANS ATTENDRE SUR :**

Informations, conseils, assistance

**INFO ESCROQUERIES**

**0 805 805 817** Service & appel gratuits

lundi-vendredi / 9h-18h30

Composée de policiers et de gendarmes, la plate-forme « Info Escroqueries » est chargée d'informer, de conseiller et d'orienter les personnes victimes d'une escroquerie.

**DÉPOSEZ PLAINTÉ EN VOUS RENDANT DANS  
LE COMMISSARIAT OU LA BRIGADE DE  
GENDARMERIE DONT VOUS DÉPENDEZ.**

**PLACEMENTS,  
CRÉDITS,  
ASSURANCES**



**ATTENTION  
AUX ARNAQUES !**

**Vous avez été démarché par téléphone  
ou par e-mail pour un de ces produits ?**

**Vous avez vu une offre alléchante sur  
internet ?**

**Vous pensez être victime d'une  
escroquerie ?**

**AVEZ-VOUS LES BONS RÉFLEXES ?**



**Achats de bitcoins : l'AMF et l'ACPR mettent en garde les épargnants**

Publié le 04/12/2017

Compte tenu de la forte appréciation du Bitcoin ces dernières semaines et de sa volatilité, l'Autorité des marchés financiers et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution rappellent les risques associés à un investissement sur ces actifs spéculatifs.



- Alertes contre les arnaques aux placements, crédits, assurances
- Listes noires des sites et entités douteux (crédits, Forex, options binaires, biens divers...)



# ABEIS : le site internet

Aide au décryptage des situations complexes



The screenshot shows a website interface with a light blue header. Below it, there's a section with a light orange background. On the left, a dark orange box contains the word "ASSURANCE" in white. Below this, the text reads: "GABLE INSURANCE AG, ELITE INSURANCE COMPANY LIMITED, CBL INSURANCE EUROPE DAC, ALPHA INSURANCE A/S : Validité des contrats, vos démarches : Que faut-il savoir ?". Underneath is a link "Pour en savoir plus" with a right-pointing arrow. To the right of the text are two small, empty rectangular boxes. Further right is a blue box with the text "Assurance construction". The background of the right side of the screenshot is a photograph of a red brick house model with a white roof and chimney.

- Relais des messages des autorités européennes (Communiqué sur le Big Data du « Joint Committee »...)
- Informations sur les faillites des établissements en LPS...



# Veille sur la publicité

## □ L'ACPR et l'AMF coordonnent leurs actions de veille

En 2017, de nombreuses communications publicitaires issues de supports très divers : sites internet, presse, mailings, e-mailings, réseaux sociaux... ont été examinées

Les produits les **plus promus** sont :

- **Crédit à la consommation** à des taux attractifs
- **Assurance automobile, assurance santé/prévoyance et assurance-vie**
- Multiplication des publicités pour les **sociétés civiles de placement immobilier (SCPI)**

Suivi de l'information diffusée par les acteurs du **financement participatif** (CIP et IFP)



# Veille sur la publicité

## □ Suivi de la recommandation assurance-vie

- Bilan après 3 ans : effet **positif** de la recommandation sur les pratiques de marché
  - En 2017, 85% des publicités qui promouvaient un rendement passé comportaient un avertissement présenté de **manière équilibrée**
  - La publication de la doctrine commune a permis de **fluidifier les échanges** avec les professionnels
- Point de vigilance : évolution significative des offres qui conditionnent le bénéfice promu à un investissement sur des supports en **unités de compte**

## □ Suivi de la recommandation livret bancaire

- Bilan après 2 ans : amélioration de la **clarté** de l'information pour les principaux annonceurs
- Point de vigilance : la priorisation des informations n'est pas toujours satisfaisante, dans quelques cas, le **principe d'équilibre** n'est pas respecté



# Veille sur la publicité

## □ Le trading spéculatif

- Fin 2016, **la loi Sapin 2** interdit la diffusion de publicités électroniques sur le Forex/CFD/options binaires. Le premier bilan annuel est **positif** :
  - - 70% de publicités illégales en 2017
  - 30 plateformes de trading rappelées à l'ordre par l'AMF
  - Rappel à la loi auprès de 140 sites internet ayant diffusé des publicités illégales
  - Nombre de plaintes presque divisé par 2 (566 contre 1035 en 2016) et baisse continue depuis (76 demandes en avril 2018 contre 464 au 1<sup>er</sup> janvier 2016)
- **Autres outils** : listes noires, blocage des sites (138 sites bloqués)...

## □ La publicité sur les crypto-actifs

- **Recrudescence** des offres de placement frauduleuses en crypto-actifs (Bitcoin, Ether, Ripple...) proposées par **démarchage** (téléphone, email) ou sur **internet**
- Publication **d'une alerte par le Pôle commun** pour mettre en garde le public



# Constats sur les pratiques commerciales

## □ La connaissance client

- Contrôles de prestataires de services d'investissement pour la commercialisation d'EMTN, de parts de SCPI et de TSR
  - **Recueil de la connaissance et de l'expérience des clients lacunaires**
  - **Un horizon d'investissement peu granulaire**
- Les intermédiaires en assurance ne se sont pas totalement appropriés la recommandation de 2013 sur le conseil en assurance-vie, surtout les « acteurs pure player » (quand internet est l'unique lieu de distribution)
  - Des lacunes sur **l'élaboration d'un profil de risque** quand il est basé sur une simulation qui peut minimiser les risques de perte en capital



# Constats sur les pratiques commerciales

## □ Les modes de commercialisation alternatifs

- **Vente à distance** de produits et services financiers via le **démarchage**
- Axes communs d'attention :
  - **Usage des informations recueillies** auprès du prospect/client
  - Recours aux techniques de **vente déloyales** (usage du téléphone notamment)
  - **Identification des acteurs** intervenant dans une chaîne de commercialisation
- Publication par l'AMF d'une **position-recommandation sur la digitalisation des relations** entre le prestataire et son client pour la fourniture de services d'investissement, applicable depuis le 3 janvier 2018
- Publication d'un **CP commun à l'ACR, l'AMF et la DGCCRF** pour alerter sur le mauvais usage du **téléphone** (mai 2018)



# Constats sur les pratiques commerciales

## □ Populations vulnérables

### ➤ Finalisation des travaux sur les majeurs protégés

- **Etude auprès des mandataires judiciaires et les établissements financiers : relations satisfaisantes** entre eux, même si des difficultés persistent
- **Axes d'amélioration** soulevés par les mandataires : **meilleure formation** du personnel à la réglementation applicable, amélioration des outils digitaux
- Besoins de **proximité, sécurité et souplesse** et **digitalisation des processus**
- **Restitution** aux associations et aux banques, et conclusions présentées au Comité consultatif du secteur financier en décembre 2017

### ➤ Début des travaux sur les populations vieillissantes

- **Revue de la littérature** existante et analyse des réclamations et des résultats de contrôle des deux autorités
- **Entretiens avec banques, assureurs et IOBSP** sur leurs pratiques, les dispositifs mis en place et les difficultés rencontrées
- **Projet de recherche** à moyen-long terme avec l'Université Paris-Dauphine afin d'identifier des marqueurs de vulnérabilité chez les personnes âgées



# Constats sur les pratiques commerciales

## □ *Le crowdfunding*

- **Mise à jour du guide pratique** sur le financement participatif début 2017 pour l'adapter à la nouvelle réglementation
- Publication d'une **doctrine** pour mieux protéger les porteurs de projet, les prêteurs et les investisseurs :
  - **Pour les IFP**, une position sur les taux de défaillance et une recommandation sur la gestion extinctive des plateformes publiées par l'ACPR le 22 décembre 2017
  - **Pour les CIP**, des mesures sur le bon séquençage de l'accès progressif à l'information, l'équilibre de l'information risques/avantages, la qualité de l'information fournie quant aux frais et aux risques dans les documents d'information réglementaire, l'envoi d'information à caractère promotionnel par tout média et l'application pour les **CIP minibons** des mesures sur le taux de défaillance et la gestion extinctive des plateformes, en vigueur en 2018





# Perspectives

## MIF 2

- En 2017, **transposition** de la directive MiFID II et application du **règlement associé MiFIR**
- Participation de l'AMF à l'**élaboration de Q&A au sein de l'ESMA** afin d'accompagner les acteurs de la place dans l'application des nouvelles règles
- **Deux séries d'orientations de l'ESMA** sur la gouvernance des produits et sur les exigences d'adéquation des services et produits financiers proposés aux clients

## PRIIPs

- Publication d'un **règlement délégué en mars 2017** précisant les exigences sur le document d'informations clés, l'exemption accordée aux OPCVM et le traitement des produits d'assurance-vie multi-supports
- Publication d'une **série de 80 Q&A** et organisation **d'ateliers** à destination des professionnels en novembre 2017

## DDA

- Transposition en cours : publication de l'**ordonnance DDA** au Journal Officiel en mai 2018
- Accompagnement du marché : **réunions de préparation** avec les acteurs de la place à l'ACPR



# Questions

