



Présentation du rapport d'activité 2012 du Pôle commun ACP/AMF

Natalie Lemaire

Directrice des Relations avec les Epargnants, AMF
et Coordinatrice des travaux du pôle commun ACP/AMF

**Conférence de Presse
Lundi 24 juin 2013**

SOMMAIRE

- 1. Bilan 2012 « Assurance Banque Épargne Info Service »**
- 2. La coordination des priorités de contrôle dans le domaine des pratiques commerciales**
- 3. Le recueil des informations relatives à la connaissance du client**
- 4. Le service de placement**
- 5. Les alertes communes**

1. Assurance Banque Epargne Info Service (ABE IS)

Dans le secteur financier, l'asymétrie d'information entre consommateur et vendeur est très élevée.

- De nombreux Français s'estiment peu compétents en matière financière.
- 80% des Français déclarent « plutôt mal s'y connaître » en matière de produits financiers (étude réalisée en 2011 par le CREDOC pour l'AMF et la Finance pour tous).
- Une complexité des produits toujours croissante, des contrats de plus en plus longs, et de nouveaux termes en général mal compris par le client.

1. Assurance Banque Epargne Info Service (ABE IS)

- ❑ **Une plateforme unique d'information sur le secteur financier** à destination des consommateurs pour les informer sur leurs droits et les orienter dans leurs démarches.
- ❑ Un service qui s'adresse à tous les publics : particuliers, milieu associatif, artisans, professions libérales, entrepreneurs...
- ❑ Un service public unique mis en place par l'ACP, l'AMF et la Banque de France. Accessible par internet, téléphone et courrier postal

1. Assurance Banque Epargne Info Service (ABE IS)



200 conseillers-opérateurs répartis sur 14 succursales

En 2012, 326 260 appels reçus par la plateforme Assurance Banque Épargne Info Service, dont :

- 274 250 appels (22 850 / mois) sur des sujets bancaires,**
- 38 460 appels (3 210 / mois) sur des sujets d'assurance,**
- 13 550 appels (1 130 / mois) sur la bourse et les produits financiers.**

ASSURANCE BANQUE ÉPARGNE Info SERVICE

Un site proposé par : ACP Banque de France AMF

Recherche

ABE-INFO SERVICE ASSURANCE BANQUE PLACEMENTS FINANCIERS COMMERCIALISATION DOSSIERS ACTUALITÉS ET ALERTES FAQ

BIENVENUE SUR ABE-INFO SERVICE

Un point de contact unique pour toutes vos questions sur l'assurance, la banque, le crédit, la bourse et l'épargne.

ASSURANCE > BANQUE > PLACEMENTS FINANCIERS >

INFORMATIONS SUR LES PRODUITS

Assurance > Banque > Placements financiers >

COMMERCIALISATION

Banque, assureur, courtier, conseiller en investissements financiers, site internet, démarcheur... Quelles obligations pour les professionnels ? Quels droits pour les clients ?

En savoir plus >

NOS PUBLICATIONS

Le rapport d'activité 2010 PDF - 87 Ko

005TF 12.pdf PDF - 21 Ko

Toutes nos publications >

ACTUALITÉS

BANQUE 13 OCTOBRE 2012
Commercialisation des comptes à terme
L'ACF publie la recommandation 2012-02 sur la commercialisation des comptes à terme.

ALERTES

23 NOVEMBRE 2012
L'Autorité des marchés financiers (AMF) attire l'attention du public sur les activités de la...

17 OCTOBRE 2012
Guide du surendettement
La Banque de France met à votre disposition un guide sur le surendettement : vos droits, vos...

16 OCTOBRE 2012
"Peut-on encore avoir confiance dans les marchés financiers ?"
Gérard Ramon, président de l'AMF intervient devant l'ARTF - Mercredi 14 octobre 2012 Téléchargez...

22 OCTOBRE 2012
Rapport annuel 2011 du médiateur de la FFSA
Le Rapport annuel 2011 du médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances est...

LE SAVIEZ-VOUS ?
Je voudrais savoir si je suis bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie, que dois-je faire ?

DOSSIER DU MOIS
Comptes à terme
Plus de transparence pour les consommateurs dans la commercialisation, la gestion et la clôture de...

A-Z
LA DÉFINITION DU JOUR
GAV
Voir la définition

ABE Info Service
45, rue Talbot
75436 Paris Cedex 09

0 811 901 801
(prix d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine)

Abonnement à la Newsletter

Abonnez-vous aux Flux RSS

CONTACT MENTIONS-LEGALES FLUX RSS NEWSLETTER LIENS UTILES GLOSSAIRE PLAN DU SITE

2012 : un nouveau site internet

www.abe-infoservice.fr

Le site internet ABE-is fournit des informations pratiques sur les différents produits :

- Comptes bancaires, moyens de paiement, crédit et livrets bancaires (Livret A, PEL...),
- Contrats d'assurance (vie, automobile, habitation, santé, etc.),
- Placements boursiers, les produits d'épargne collective (OPCVM, etc.), les sociétés cotées en bourse, le fonctionnement des marchés financiers,...

ABE-is

- diffuse des conseils sur les bons réflexes à adopter,
- publie la liste des acteurs et services agréés,
- alerte et met en garde contre les pratiques de certains établissements,
- oriente les demandes du public,
- recueille les informations ou réclamations que les clients.

1. Assurance Banque Epargne Info Service (ABE IS)

□ En 2012, les questions les plus souvent posées aux spécialistes de l'AMF

- J'ai été contacté par un broker d'options binaires sur internet, quelles précautions dois-je prendre avant d'investir ?
- Je souhaite souscrire une émission obligataire. Quels sont les frais liés à cette opération ?
- Je soupçonne l'existence d'une manipulation de cours sur la société cotée « XXX » dont je suis actionnaire. Que puis-je faire ?

□ En 2012, les questions les plus souvent posées aux spécialistes de l'ACP

- Que faire quand l'assureur, informé du décès du souscripteur par l'envoi du certificat de décès, ne verse pas le capital du contrat d'assurance-vie dont je suis bénéficiaire ?
- Mon assureur santé m'indique que je ne bénéficie pas du droit de résiliation de la loi Chatel. Pourquoi ?
- Mon assureur m'oppose une franchise. Qu'est-ce que c'est ?

□ En 2012, les questions les plus souvent posées aux spécialistes de la Banque de France

- Une enseigne de grande distribution me propose une carte. Quels points dois-je vérifier ?
- J'ai contracté un crédit à la consommation. Est-ce que je peux me rétracter ?
- Quelles précautions dois-je prendre avant de clôturer mon compte bancaire ?

2. La coordination des priorités de contrôle dans le domaine des pratiques commerciales

□ 2 modalités possibles de contrôles :

- contrôles conjoints réalisés au sein d'une même société par des contrôleurs de l'AMF et de l'ACP ;
- *ou* contrôles réalisés de manière autonome auprès de sociétés distinctes mais portant sur une thématique commune.

□ 10 contrôles conjoints réalisés en 2012 par les équipes de l'ACP et de l'AMF dans des entreprises cumulant les statuts suivants :

- courtier en assurance et de conseiller en investissements financiers (CIF) ;
- et/ou de société de gestion de portefeuille (SGP) ;
- et/ou autres prestataires de services d'investissement (PSI).

=> L'ACP et l'AMF disposant de compétences et de pouvoirs propres, chaque responsable de mission établit un projet de rapport pour chaque autorité.

2. La coordination des priorités de contrôle dans le domaine des pratiques commerciales

❑ Les contrôles ont mis en évidence des points récurrents concernant :

- des lacunes dans le recueil d'informations auprès du client,
- des insuffisances dans la formalisation du conseil et des mises en garde.

❑ Les actions conjointes découlant des contrôles :

- une doctrine commune sur le recueil des informations relatives à la connaissance des clients,
- une précision des attentes en capitalisant sur les bonnes pratiques observées.

2. La coordination des priorités de contrôle dans le domaine des pratiques commerciales

En 2013, les priorités de contrôle portent sur les mêmes catégories d'acteurs dans la chaîne de commercialisation.

Une attention particulière est également portée :

- ❑ au contrôle de la mise en œuvre par les entreprises du renforcement récent du dispositif de traitement des réclamations ;
- ❑ au recueil des informations relatives à la connaissance du client.

3. Le recueil des informations relatives à la connaissance du client

Les objectifs des deux autorités visent à :

- ❑ renforcer les exigences en matière de connaissance du client ;
- ❑ harmoniser les méthodes de contrôle et d'analyse des questionnaires d'entrée en relation par l'élaboration d'une grille d'analyse commune ;
- ❑ sécuriser le dispositif de recueil des informations du client :
 - en s'assurant de sa conformité avec la loi informatique et liberté,
 - et en prenant en compte le principe de proportionnalité.

3. Le recueil des informations relatives à la connaissance du client

Les exigences des deux autorités portent sur :

- ❑ les modalités de **recueil** et la **traçabilité** des informations :
 - qualité des questions,
 - fiabilité et actualisation des informations recueillies,
 - traçabilité des informations recueillies.

- ❑ le **contenu** des informations :
 - situation familiale, patrimoniale ou professionnelle du client,
 - objectifs et horizon de placement du client,
 - profil du client,
 - connaissances et expérience du client en matière financière.

3. Le recueil des informations relatives à la connaissance du client

Les exigences des deux autorités portent sur :

❑ **L'exploitation des informations :**

- identification et gestion des réponses incohérentes et/ou incomplètes,
- exploitation des informations recueillies par les personnes en charge de la commercialisation.

❑ **Les moyens et procédures** mis en place

4. Le service de placement

La position commune relative au placement et à la commercialisation d'instruments financiers :

□ Le champ d'application du service de placement a été précisé dans une position commune publiée le 16 juillet 2012 avec deux conditions cumulatives :

- l'existence d'un service rendu à un émetteur ou un cédant d'instruments financiers ;
- la recherche, directe ou indirecte, de souscripteurs ou d'acquéreurs.

La position exclut du périmètre de ce service la fourniture de certains types de produits dits « d'épargne » distribués auprès des investisseurs.

5. Les alertes communes

Les alertes sur le Forex

- ❑ **A 4 reprises depuis 2011**, l'ACP et l'AMF ont publié un communiqué de presse mettant en garde les particuliers contre des propositions d'investissement sur le marché des changes.

- ❑ **Les alertes fournissent une liste mise à jour des sites** identifiés proposant en France, sans autorisation, de investissements sur le marché des changes .

5. Les alertes communes

**Ça vous dirait d'investir 40.000€
avec seulement 100€?**

**Apprenez les secrets du levier...
Recevez un Guide PDF gratuit maintenant!**

Sylvie Mercier,
journaliste, a fait

1500€

le mois dernier
en tradant



[Cliquez ici pour
en savoir plus >](#)



**Et si 15 minutes
pouvaient changer
votre vie?**

Recevez un Guide PDF
et une formation
pour devenir
un vrai Trader!
Gratuits, et rien
à perdre!

Vous avez le choix:

continuer à vous fondre dans la masse,
ou bien vous **élever financièrement**



[Découvrez comment >](#)