

Protection de la clientèle : les points d'attention du Pôle commun ACPR-AMF

PÔLE

Assurance

Banque

Épargne

Forum Fintech du 19 octobre 2022





FORUM FINTECH

ACPR - AMF

19 oct. 2022



Claire CASTANET
Directrice des relations avec
les épargnants et de leur protection

AMF



Grégoire VUARLOT
Directeur du Contrôle des
pratiques commerciales

ACPR



Intervenants

- **Claire Castanet**

Directrice des relations avec les épargnants et de leur protection à l'AMF

- **Grégoire Vuarlot**

Directeur du contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR et coordonnateur du Pôle commun

Le Pôle commun ACPR-AMF

■ Une action coordonnée au service de la protection de l'épargnant

- Une mission légale
- **ABEIS** (Assurance Banque Epargne Info Service), un point d'entrée unique pour le consommateur du secteur financier : **+ de 190 000 appels** et **1,4 million de visites** en 2021
- Une veille sur la publicité : **x 2** le nombre de publicités faisant la promotion de caractéristiques vertes ou durables
- Une coordination des contrôles des pratiques commerciales: **23 contrôles coordonnés en 2021**

■ Chantiers et travaux clés

- Cinq listes noires communes d'acteurs non autorisés : **+ de 1 200 sites ajoutés en 2021**
- Pédagogie et prévention des arnaques financières : campagnes **radio** et sur les **réseaux sociaux**
- Vigilance sur la **digitalisation de la relation client** : des bonnes pratiques à promouvoir
- Protection des **clientèles vulnérables** (majeurs protégés, **personnes âgées**)
- Finance durable et lutte contre le **verdissement de façade des produits financiers**

Financement participatif : enseignements des contrôles 2019-2021 IFP de PRETS



▪ Exigence d'un renforcement des procédures opérationnelles => pour une mise à niveau en vue de l'agrément PSFP

- Procédure de sélection des projets, détermination du score du projet et du taux d'intérêt servi au prêteur
- Structuration du contrôle interne
- Revue de la gestion extinctive (Recommandation ACPR 2017-R-02)



▪ Pour une meilleure information des prêteurs

- Mise en place d'un outil de connaissance de l'investisseur non averti
- Publication d'une information objective et fiable sur les projets (risques et viabilité économique du projet, capacité de remboursement du porteur de projet)

Financement participatif : enseignements des contrôles 2019-2021 IFP de DONNS



▪ Mieux un projet est décrit, plus la collecte a de chances de succès !

- Description précise du projet (calendrier, résultat attendu et objectif à atteindre en euros pour la collecte, y compris en cas de don avec contrepartie...)



▪ Permettre aux donateurs de garder la trace de leurs dons

- Remise d'un document contractuel pré-rempli avec les coordonnées du bénéficiaire ou d'une attestation qui respecte le formalisme prévu pour le contrat type à l'article R.548-10 du CMF
- L'attestation de paiement doit être remise aux deux parties: donateur et porteur de projet



▪ L'IFP doit anticiper le suivi des opérations en cas de cessation d'activité

- Se rapprocher d'un PSP ou d'un agent de PSP pour signer un contrat qui comprenne des dispositions sur la gestion extinctive des activités de l'IFP
- Prévoir un dispositif de gestion extinctive proportionné et adapté à l'activité de dons requis par les articles L. 548-6 11° et R. 548-9 du CMF

Start up et protection des épargnants-

Nouveaux acteurs et nouvelles offres financières

- dans quel cadre réglementaire entre mon **business modèle** ?
- mon offre s'adresse-t-elle à des **épargnants**, des investisseurs particuliers ?
- que puis-je faire en matière de communication promotionnelle ?
 - **Code de la Consommation** : pas de pratique commerciale trompeuse/pénal !
 - **Code Monétaire et Financier** : attention aux produits risqués, information exacte et non trompeuse
- quelles **obligations en matière de protection des clients** :
 - en amont/ profil et offre adaptée, pendant la relation information précontractuelle et contractuelle, avertissements, en aval : traitement des réclamations et médiation

Points d'attention complémentaires concernant la commercialisation numérique

- **information précontractuelle** trop éparpillée sur différentes pages des sites (CGU, CGV, notes de bas de page en petits caractères, etc.),
- des informations peu visibles sur **les risques**, et manque de précisions sur les **frais**.
- Attention à la **banalisation de l'offre** sous forme hyper ludique, avec des stimuli à l'investissement.

Influenceurs et réseaux sociaux

L'influence , nouveau mode de publicité

- Partage par de « bons plans », auprès de leur communauté en ligne,
- Mythe de l'argent facile et du trader
- Quelle compréhension possible des recommandations d'influenceurs sur les réseaux sociaux ?

L'influenceur que vous choisirez :

- Annoncera-t-il qu'il est rémunéré
- Fera-t-il une promotion équilibrée et non trompeuse : les risques et les coûts !
- Est-il formé aux cadres réglementaires protégeant les épargnants ?
- Vous met-il en risque par sa pratique ?

Vous restez responsable de la manière dont votre offre est promue !

Par ailleurs dans votre sélection d'influenceur, aurez-vous en tête les questions que doit se poser tout épargnant ?

- est-ce que cette personne a des compétences avérées en finance ?
- est-ce que le caractère publicitaire est clairement annoncé ?
- l'épargnant est-il en mesure de comprendre ce qui lui est présenté ?



Conclusion et questions



FORUM FINTECH

ACPR - AMF