



Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 29 (septembre - octobre 2016) **Rubrique protection de la clientèle**

La coordination du pôle commun ACPR-AMF, institué par la loi n° 2010-76 du 21 janvier 2010, est alternativement assurée par un collaborateur de l'ACPR ou de l'AMF pour une durée de deux ans. Le 1er juillet dernier, Claire Castanet, directrice des Relations avec les épargnants à l'AMF, a été nommée coordonnateur du pôle commun. Elle succède à Olivier Fliche, directeur du Contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR, qui avait assuré cette fonction en 2014 et 2015.

Olivier Fliche, que retenir-vous de votre mandat de coordonnateur du pôle commun ?

Le pôle commun, c'est un point d'entrée unique pour répondre aux demandes d'information de la clientèle des secteurs financiers, avec plus de 345 000 appels téléphoniques par an et un nombre croissant de pages vues sur le site Internet ABE-IS (1) (780 000 pages vues en 2015, soit une progression de 73 % en un an). Mais c'est aussi un outil de coordination des activités de veille et de contrôle de l'ACPR et de l'AMF ainsi qu'un lieu d'échanges sur des sujets d'actualité ou prospectifs. Ces réflexions permettent de définir des actions concertées, ainsi que des positions conjointes au plan national ou international.

À titre illustratif, nos deux Autorités ont précisé leurs attentes via de nouvelles recommandations : recommandations ACPR et recommandations-positions AMF sur les conventions entre producteurs et distributeurs de contrats d'assurance vie ou d'instruments financiers (2014), et sur les communications à caractère publicitaire (2015 pour l'ACPR, concernant l'ensemble des contrats d'assurance vie, en harmonisation avec celles de l'AMF publiées précédemment). L'ACPR et l'AMF ont également contribué aux travaux menés par le Trésor pour définir un cadre réglementaire pour le financement participatif. L'ordonnance 2014-559 qui en a résulté en 2014 prévoit que les plateformes s'immatriculent auprès du registre unique (ORIAS) et respectent des règles de bonne conduite.

L'ACPR et l'AMF ont publié un **document d'information** (2) incluant des questions/réponses très opérationnelles. En 2015, les deux Autorités se sont coordonnées pour effectuer des contrôles sur ce thème. Et, début 2016, sur la base des constats effectués lors de ces contrôles, elles ont organisé, avec les principales plateformes de financement participatif, une séance d'information destinée à rappeler, clarifier et préciser les attentes concrètes des deux autorités.

Enfin, l'ACPR et l'AMF se sont particulièrement mobilisées en 2015 et en 2016, en collaboration avec le Parquet de Paris et la DGCCRF, pour sensibiliser le public à la recrudescence des offres frauduleuses (de trading, d'épargne, de crédit) et dénoncer des pratiques qui relèvent de l'escroquerie. Un important travail de pédagogie et d'alerte a été réalisé sur le site ABE-IS. C'est aussi cela, très concrètement, la protection des clients et des épargnants.

Claire Castanet, quelles sont les ambitions du pôle commun pour les années 2016 et 2017 ?

En 2016 et 2017, le pôle commun se montrera particulièrement attentif aux pratiques commerciales innovantes et aux conséquences de la digitalisation du secteur financier sur la protection des intérêts des clients. Ce sujet fait l'objet d'une réflexion au niveau européen.

Il a par ailleurs d'ores et déjà engagé un nouveau chantier sur l'évaluation des pratiques commerciales et des règles de protection de la clientèle spécifiques aux populations vulnérables. Ce sujet m'apparaît particulièrement important, tant la protection des clients du secteur financier passe par une attention portée aux publics les plus fragiles.

L'AMF et l'ACPR poursuivront aussi leurs efforts afin que la pratique des mandats d'arbitrage en assurance vie, lorsqu'elle porte sur des titres vifs, fasse l'objet d'un cadre protecteur équivalant, pour le client, à celui de la gestion de portefeuille. De même, elles continueront leurs travaux sur la commercialisation de produits constitutifs de fonds propres prudentiels et les problématiques de conflits d'intérêts associées.

Les actions de contrôle et de veille coordonnées, qui constituent le socle des missions du pôle commun, se poursuivront en 2016 et en 2017. Les équipes des deux autorités resteront très mobilisées pour répondre aux demandes du public via la plateforme téléphonique et le site ABE-IS.

Ainsi, le pôle commun continuera à mettre tout en oeuvre pour poursuivre ses missions en s'adaptant à l'évolution des besoins de protection du public en matière financière.

1. <http://www.abe-infoservice.fr>

2. S'informer sur le [nouveau cadre applicable au financement participatif \(crowdfunding\)](#), en ligne sur le site de l'ACPR et celui de l'AMF.