

La mission de protection de la clientèle

16 May 2012 - 23 : 24

Le législateur a assigné à l'ACP une mission de contrôle des pratiques commerciales : l'article L. 612-1 du Code monétaire et financier précise en effet que « *l'Autorité de contrôle prudentiel veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle* ».

L'ACP décline cette mission de protection de la clientèle selon 3 axes :

- le contrôle des pratiques commerciales des organismes bancaires et d'assurance et de leurs intermédiaires, sur pièces et sur place ;
- la réponse aux demandes de la clientèle et l'orientation et l'analyse des réclamations reçues ;
- la veille sur les campagnes publicitaires, contrats, produits et services.

Pour l'éclairer dans sa prise de décisions sur les sujets relatifs à la protection de la clientèle, le collège de l'ACP s'est doté d'une commission consultative Pratiques commerciales.

Le constat d'une imbrication croissante entre les produits d'épargne (assurance-vie et OPCVM notamment) et du développement d'acteurs à même de distribuer toute la gamme des produits d'assurance et de banque a conduit à la création, dans l'objectif d'assurer une bonne coordination des actions conduites par l'ACP et l'AMF, d'un pôle commun institué par l'article L612-47 du Code monétaire et financier.