

# LA LETTRE DE L'OBSERVATOIRE DE L'ÉPARGNE DE L'AMF

## SOMMAIRE :

Visites mystère Forex / options binaires p. 2-3 ■ Actualités p. 4

## ÉDITO

### Forex et options binaires : prévenir, interdire et réguler

Pour contrer les offres de *trading* spéculatif largement diffusées auprès des épargnants sur internet, l'AMF avait appelé de ses vœux, dès 2014, une mesure d'interdiction de la publicité par voie numérique, sur le Forex, les options binaires et les CFD les plus dangereux. Elle se félicite que ce dispositif ait été inscrit dans la loi du 9 décembre 2017 dite Sapin 2.

L'AMF reste cependant très vigilante face à des pratiques commerciales agressives ou frauduleuses et maintient, en parallèle, son dispositif de veille et d'alerte, notamment sur d'autres produits risqués dont la publicité n'est pas interdite.

Les résultats des visites mystère organisées en 2014 auprès de certains sites de *trading* spéculatif avaient clairement démontré que les particuliers s'y essayant étaient victimes de pratiques commerciales peu scrupuleuses, voire répréhensibles.

Le nombre important des plaintes et demandes émanant de particuliers et portant sur les sites agréés par le régulateur chypriote a conduit l'AMF à mener de nouvelles visites mystère, centrées cette fois exclusivement sur les plateformes autorisées par la CySEC.

Ces tests se sont déroulés en situation réelle d'ouverture de compte et de *trading* (lire notre dossier). Dans l'ensemble, certains progrès ont été relevés quant à l'équilibre de la communication (mention explicite des risques). Cependant, quelques sites conservent des pratiques inacceptables et beaucoup, peu satisfaisantes. Par exemple, certains ne donnent aucune information sur les montants réellement investis par le client.

L'AMF reste vigilante afin que les plateformes autorisées par son homologue chypriote améliorent leur pratiques commerciales et poursuive son travail de pédagogie vis-à-vis du grand public. ■

## FOCUS

### Expérience client en matière de placements : la qualité du conseil doit progresser

Les questions posées et les informations données dans les agences bancaires, lorsque le client sollicite un bilan de ses placements, sont généralement insuffisantes.

Afin de compléter ses visites mystère « prospects » effectuées depuis 2010<sup>1</sup>, l'AMF a évalué en septembre 2016 la qualité des entretiens menés auprès de 39 clients de 11 banques. L'objectif était de mieux connaître les pratiques des banques auprès de « vrais » clients en termes de connaissance client, de propositions commerciales et d'information donnée sur les produits.

#### Le profil des clients

Le profil des clients sélectionnés est proche de ceux qui sont choisis dans le cadre des visites mystère traditionnelles menées par l'AMF. Ce sont des personnes ayant de 40 à 50 ans et disposant d'une épargne déjà constituée d'un montant compris entre 50 000 et 150 000 euros. Connus de leur conseiller, ils obtiennent un rendez-vous pour faire un bilan de leur épargne.

#### Un questionnement insuffisant

La qualité du questionnement des clients ne s'est pas révélée supérieure à celle qui est constatée lors de rendez-vous de prospects. Le conseiller n'est pas dans une démarche proactive vis-à-vis de son client : on note, par exemple, que les informations ne sont pas suffisamment mises à jour.

#### Une information sur les produits à équilibrer davantage

Cette étude révèle également une insuffisance dans la présentation des produits et des frais (ils sont communiqués dans moins d'une proposition d'assurance vie ou d'un PEA sur deux). Ces constats rejoignent ceux des visites mystère « prospects ».

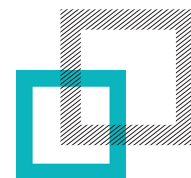
Si la satisfaction des clients est globalement bonne, ils font part d'améliorations nécessaires, en particulier sur le niveau de compétences techniques des conseillers. Cela pourrait expliquer l'insuffisance de l'information fournie.

Cette étude confirme les constats des visites mystère<sup>2</sup> « prospects ». L'amélioration de la qualité du conseil devrait s'appuyer sur un meilleur questionnement client permettant une analyse pertinente de ses besoins et sur une compétence solide des conseillers bancaires en matière de connaissance des produits et d'allocation de l'épargne. ■

<sup>1</sup> Cinq vagues conduites en agences bancaires (11 réseaux) pour deux profils (risquophile et risquophobe), soient 1 100 entretiens menés en face à face.

<sup>2</sup> Lire dans la lettre n° 17, avril 2016.

# Visites mystère Forex / options binaires : des pratiques encore très perfectibles



Les récentes visites mystère de l'AMF confirment que de nombreux sites internet proposant du *trading* sur le Forex ou sur les options binaires ne respectent pas les règles de protection des épargnants.

Afin d'avoir une connaissance concrète des pratiques de commercialisation des sociétés proposant du *trading*, l'AMF avait demandé en 2014 à un prestataire d'ouvrir des comptes et d'effectuer des opérations (lire le zoom ci-contre).

Les résultats de ces tests avaient montré de nombreux cas de non-respect de la réglementation : des sites agressifs, des accroches prometteuses sans mention des risques, des pratiques commerciales agressives (nombreux rappels ou envois de messages, discours trompeurs), et une très grande difficulté à récupérer les sommes investies.

Le nombre important des plaintes de particuliers portant sur les sites agréés à Chypre est resté très élevé en 2016 et a conduit l'AMF à mener de nouvelles visites mystère, centrées cette fois exclusivement sur les plateformes autorisées par la CySEC.

## Des progrès en termes de connaissance client

Les conditions d'inscription sont mieux encadrées et les questionnaires de connaissance client sont plus complets qu'en 2014. En 2016, toutes les plateformes proposent un questionnaire de connaissance du client. Ces questionnaires, rédigés plus ou moins clairement, reposent uniquement sur une auto-évaluation du client : aucune question ne viendra vérifier ses réponses ou tester ses connaissances réelles. Les questionnaires, et le fait que le client se soit identifié comme totalement débutant dans le domaine des produits spéculatifs, ont désormais un impact : ils entraînent l'affichage d'un message d'avertissement sur toutes les plateformes testées.

## Moins d'agressivité commerciale mais toujours des insuffisances de présentation et communication

Les pages d'accueil des sites de *trading* sont majoritairement plus neutres que par le passé et les messages sur les risques un peu plus visibles, même s'ils demeurent vagues. Les pratiques commerciales des plateformes (fréquence d'appels, discours) sont en général moins agressives qu'en 2014. Enfin, il a été possible de récupérer les fonds investis.

Néanmoins, malgré ces évolutions, la situation reste insatisfaisante. Passée la page d'accueil, l'information sur les risques reste peu présente, en particulier dans les discours des conseillers clients. Ces derniers peuvent également totalement dévoyer à l'oral la procédure de connaissance client. De même, des éléments essentiels au consentement du client ou à sa compréhension du type de marché sur lequel il s'engage sont toujours passés sous silence.



## Les visites des sites de *trading* en 2014

En 2014, 29 sites proposant de négocier « *trader* » sur le Forex ou via des options binaires avaient été testés, parmi les plus visibles pour les internautes français.

Le visiteur mystère avait interdiction d'utiliser sa carte bancaire. Ce qui n'a pas empêché l'ouverture de 9 comptes sur les 29 sites ciblés : 8 comptes sur des sites agréés par le régulateur chypriote, 1 sur un site ne disposant d'aucune autorisation.

Dans 5 cas sur 9, aucun justificatif d'identité n'avait été demandé. Pour 3 d'entre eux, il avait même été possible de *trader* pendant 10 jours sans que l'identité du client n'ait été vérifiée. Plusieurs semaines après ses demandes, le visiteur mystère n'avait obtenu la récupération de ses fonds qu'auprès de 2 sites sur 9. ■

## Des promesses de formation parfois inexistantes, souvent trompeuses

La plupart des plateformes mettent en valeur leurs outils de formation comme autant de moyens de limiter (voir d'annihiler) le risque et d'optimiser les profits. Mais sur les 12 plateformes qui ont pu être testées, seules 6 mettent réellement à disposition de leurs clients inscrits l'intégralité de leur formation.

Les formations accessibles sont toujours indigentes et ne compensent aucunement l'absence totale de connaissance et d'expérience initiales du client. À l'inverse d'un outil de prévention des risques et d'investissements raisonnés, elles servent parfois d'incitation à augmenter les montants crédités sur le compte de *trading*.

## Des outils de *trading* inintelligibles

Une fois l'inscription réalisée et les documents vérifiés, le client a la possibilité de réaliser ses premières opérations de *trading*. Sur de nombreuses plateformes, aucun contact n'a eu lieu avec le client, en dépit de son profil de débutant.

De même, bien souvent, le client ne peut tout simplement pas comprendre précisément quelles sommes sont en jeu, quel est l'effet de levier appliqué et quelles sont les pertes auxquelles il s'expose.

Fréquemment, le fait d'appuyer sur un bouton d'achat/vente ou de *call/put* n'a pas entraîné, avant que celle-ci soit réalisée, de récapitulatif de l'opération et de ses impacts. Sur certains sites, l'opération a démarré ainsi en un clic, empêchant le client de vérifier l'opération qu'il était sur le point d'effectuer.

Ce manque d'intelligibilité des plateformes, et notamment de transparence sur les montants en jeu, avait déjà été constaté lors de l'enquête mystère de 2014.

## Des conseillers parfois fantômes, parfois très directifs

Le manque d'activité du client n'a pas entraîné de réaction des plateformes, même quand celui-ci a laissé courir des positions en fortes pertes. À l'inverse, quand le client a recontacté la plateforme, les pertes ont pu être minimisées ou même légitimées pour augmenter le niveau d'investissement du client.

Avec certaines plateformes, les contacts avec les « conseillers » ont été très fréquents, plusieurs fois par jour. Des exemples montrent que certaines plateformes peuvent en réalité « trader à la place du client », celui-ci se contentant de suivre les instructions des conseillers, alors même que ces prestataires ne sont pas agréés pour fournir des conseils en investissements ou pour gérer des portefeuilles.

## Des progrès constatés sur le retrait des fonds

En 2014, le client mystère avait eu énormément de difficultés à retirer ses fonds avant de fermer ses comptes. Les obstacles à la récupération des montants déposés étaient de plusieurs ordres : rubrique « retrait » cachée sur le site, processus très complexes, existence de conditions avant de retirer les fonds, délais très longs.

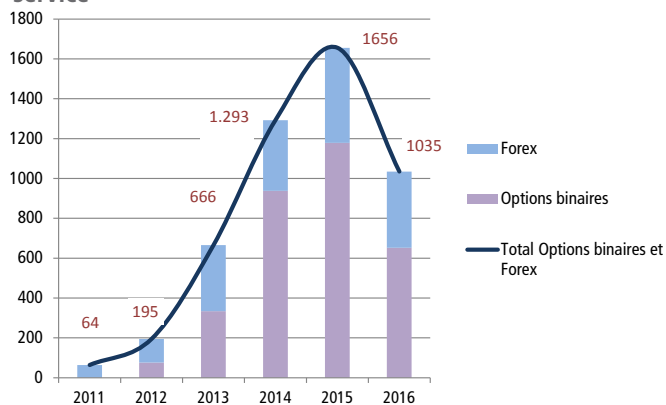
Cette situation n'est plus d'actualité : le client a réussi à effectuer des retraits de fonds sur l'ensemble des plateformes testées et à fermer les comptes sans difficulté.

## Une amélioration

Cette seconde session de visites mystère des plateformes de Forex et d'options binaires a permis de vérifier les évolutions de ces sites depuis 2014. Cette amélioration vient illustrer les impacts des nombreuses actions entreprises par les régulateurs financiers, et notamment l'AMF.

Néanmoins, ces évolutions ne permettent toujours pas, aujourd'hui, de considérer que les clients des plateformes de Forex et d'options binaires réalisent leurs opérations en toute connaissance de cause ou dans un environnement respectant la réglementation en matière de protection des investisseurs. Les risques encourus restent le plus souvent tus ou mentionnés de façon peu explicite. Ce point est en particulier absent du discours des conseillers clients, et quand le sujet est abordé, le risque ne l'est que de façon évasive et il est sous-estimé. ■

## Le nombre de réclamations adressées à AMF Épargne Info service



Source : AMF

## À SAVOIR

### Méthodologie des tests en ligne

Les visites de sites se sont déroulées entre les mois d'août et décembre 2016 auprès de 15 plateformes actives en France sélectionnées selon deux critères : leur présence publicitaire et les réclamations de particuliers reçues par AMF Épargne Info Service. En parallèle, certaines avaient fait ou devaient faire l'objet de contrôles du régulateur chypriote, la CySEC.

La méthode utilisée a été identique à celle de 2014 : il s'agit d'un parcours client complet en conditions réelles, avec l'exécution d'opérations de *trading* réelles. Les comptes ont été approvisionnés de 400 euros chacun par carte bancaire (contre un processus par virement en 2014). Le prestataire choisi a effectué pour chaque site internet, quand cela était possible, l'intégralité du processus client :

- la première visite sur le site internet et les informations fournies au prospect ;
- le processus d'inscription, les pièces demandées pour ouvrir le compte et l'approvisionnement du compte ;
- le questionnement de connaissance client et les éventuelles alertes ;
- l'utilisation des outils de *trading* ;
- le suivi du client et de ses opérations par la plateforme ;
- la clôture du compte et la restitution des fonds.

Trois des 15 sites se sont abstenus de proposer leurs services aux résidents français. Au total, 12 sites ont donc été complètement testés. ■

## 70% des Français épargnent régulièrement...

### Une grande majorité de Français déclarent épargner tous les mois.

Interrogés sur leur propension à épargner, les Français sont 70% à répondre épargner une « somme d'argent » chaque mois. Cependant, ils sont seulement 32% à répondre épargner une somme fixe, contre 38% une somme « qui varie selon le mois ».

Ce sont les 25-34 ans qui épargnent le plus : ils sont 82% contre 64% des 18-24 ans et 70% des 35-49 ans. ■

Source : Sondage IFOP, « Éducation financière : connaissances et pratiques des Français », échantillon de 1 002 personnes représentatif de la population française de 18 ans et plus, septembre 2016.

## ... Mais ils sont de plus en plus nombreux à penser qu'il n'est pas opportun d'épargner

### Depuis 2016, une courte majorité de ménages estime qu'il n'est pas, aujourd'hui, opportun d'épargner.

Les ménages estimant qu'il est opportun d'épargner sont en règle générale nettement plus nombreux que les autres. Mais depuis quelques mois, le nombre de ceux qui pensent qu'il est opportun d'épargner est nettement inférieur à sa moyenne de longue période (30 ans). ■

Source : INSEE, Informations rapides, 2000 personnes interrogées chaque mois, janvier 2017.

## Assurance vie : collecte nette en baisse en 2016

### En 2016, la collecte nette en assurance vie s'est établie à 17 milliards d'euros, en baisse de 30% par rapport à celle de 2015.

Pour l'année 2016, le montant des placements en contrats d'assurance vie a été de 135 milliards d'euros, soit le même montant qu'en 2015. Les retraits sur la même période se sont élevés à 118 milliards d'euros.

Les investissements dans les supports en unités de compte ont représenté 27 milliards d'euros, c'est-à-dire 20% des versements totaux. En 2016, la collecte nette (les versements moins les retraits) sur les supports en unités de compte a été de 14 milliards d'euros, soit 84% du total de la collecte nette. ■

Source : Fédération française de l'assurance, janvier 2017.

## Plus d'un tiers des actifs épargnent pour leur retraite

### 38% des actifs répondent avoir mis de l'argent de côté en prévision de leur retraite.

« Vous, personnellement, avez-vous mis de l'argent de côté en prévision de votre retraite (épargne, investissement boursier ou immobilier, PERP, etc.) ? »

À cette question, 62% des actifs répondent non, et même 74% parmi les moins de 35 ans et 75% chez ceux disposant des revenus les moins élevés (dont le revenu du foyer est inférieur à 2 000 euros par mois). En revanche, 50% des actifs de plus de 54 ans et 50% de ceux gagnant plus de 3 000 euros par mois déclarent épargner pour leur retraite... ■

Source : Ipsos pour France Bleu, 1 089 personnes constituant un échantillon représentatif de la population française de 16 ans et plus, décembre 2016.

## Les Français suivent leur épargne

### 67% des Français disent évaluer régulièrement le niveau de leur épargne.

Les Français sont également 39% à rencontrer une à deux fois par an leur conseiller bancaire.

Ils sont une majorité (57%) à déclarer se tourner vers leur banque ou leur conseiller en cas de besoin de conseil financier pour prendre une décision financière importante. ■

Source : BVA pour l'Observatoire Audencia – Banque Populaire sur la vulnérabilité financière des Français, 1 001 Français de 18 ans et plus, représentatifs de la population française de 16 ans et plus, juin 2016.

## Le patrimoine des Français en hausse

### Fin 2015, le patrimoine net des ménages (10 692 milliards d'euros) représentait huit fois leur revenu disponible net.

Le patrimoine des ménages français a progressé en 2015 (+ 2,4% après + 0,4% en 2014). Il est composé à 68% d'actifs non financiers, pour l'essentiel immobiliers (62%). La valeur des actifs financiers détenus par les ménages a progressé de 4,6% (+ 4,0% en 2014), en raison à la fois de l'augmentation des flux de placements et de la hausse de la valeur des titres détenus plus importante qu'en 2014. ■

Source : INSEE et Banque de France, décembre 2016.

## Les investissements dans les PEA ont baissé en 2016

### À fin septembre 2016, l'encours total était de 82 milliards d'euros, en baisse de 5% sur un an et d'environ 20% par rapport à 2008.

Les Français détiennent 4,5 millions de plan d'épargne en actions (PEA). Ce chiffre était de plus de 5 millions en 2013 et de 6,5 millions fin 2000. Le montant moyen d'un PEA est de 18 000 euros environ.

Le nombre de PEA-PME-ETI était d'environ 59 000 à fin septembre 2016. Le montant moyen est de 11 500 euros par plan. ■

Source : Banque de France.