



Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2014

Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2014

Sommaire

Introduction

Le mot du président de l'AMF.....	4
Le mot du président de l'ACPR.....	5

Partie 1

Les missions permanentes du pôle commun.....6

1.1 Le point d'entrée commun « assurance banque épargne info service ».....	6
1.1.1 La plateforme téléphonique	7
1.1.2 Les principales interrogations reçues par le point d'entrée commun....	9
1.1.3 Le site internet Assurance Banque Épargne Info Service (ABE IS), bilan après 2 ans d'existence	12
1.2 La publicité	13
1.2.1 Les actions en matière de veille.....	13
1.2.2 Les actions de contrôle.....	14
1.2.3 Le projet de recommandation sur la publicité en assurance vie	16
1.3 Les enseignements tirés des contrôles coordonnés	17
1.3.1 Commercialisation de produits complexes.....	17
1.3.2 L'identification du professionnel, la connaissance client et le devoir de conseil.....	18
1.3.3 Les conventions producteur-distributeur	20
1.3.4 La commercialisation à distance.....	20
1.3.5 Les méthodes de contrôle	21

Partie 2

Participation à l'évolution du cadre réglementaire et des pratiques.....22

2.1 La recommandation convention producteurs/distributeurs	22
2.2 Le financement participatif.....	23
2.2.1 Un guide d'information sous forme de questions/réponses pour les différents acteurs (FAQ)	23
2.2.2 Un développement dans un nouveau cadre juridique	24
2.3 Les évolutions européennes et internationales	25

Partie 3

Les réflexions en cours 26

3.1 La vente à distance	26
3.1.1 La vente à distance, définition et réglementation.....	26
3.1.2 La vente à distance en pratique.....	27
3.1.3 Le suivi de ce mode de commercialisation par les Autorités de supervision	27
3.2 Les mandats d'arbitrage	28
3.2.1 Le contexte	28
3.2.2 L'état des travaux en cours	29
3.3 Le « <i>self placement</i> » : certificats mutualistes et paritaires.....	30

Conclusion

Interview croisée de Natalie Lemaire, directeur de la DREP à l'AMF et d'Olivier Fliche, coordonnateur du pôle commun, directeur de la DCPC à l'ACPR.....	32
---	----

Annexes

Annexe 1 Les textes de références du pôle commun, la convention du 30 avril 2010	35
Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle	44
Annexe 3 : Principales dispositions législatives et réglementaires	59



Le mot du président de l'AMF

Le pôle commun à l'AMF et à l'ACPR a poursuivi ses actions conjointes en 2014 en faveur de la protection des épargnants. Alors que l'information est omniprésente et se digitalise, le point d'entrée commun « Assurance Banque Épargne Info Service » (ABE IS) revêt toute son importance, avec une plateforme téléphonique et un site Internet dédiés aux particuliers. La protection passe en effet par une bonne information. Le site internet, deux ans après sa refonte, continue de développer ses contenus sur les problématiques rencontrées par les consommateurs, y compris en matière de fraude. Il s'adapte également aux nouveaux usages, avec une version adaptée à la lecture sur tablette et une autre pour les smartphones. Il est important de souligner qu'ABE IS est un service proposé non seulement par l'AMF et l'ACPR, mais aussi par la Banque de France.

En matière de contrôles, menés de façon coordonnée, la Banque de France joue également un rôle important. En effet, le réseau de la Banque de France représente l'AMF dans les régions. C'est dans ce cadre que l'AMF a initié des missions déléguées de « contrôle de masse » auprès des conseillers en investissement financiers (CIF), acteurs notables de la commercialisation d'instruments financiers. De plus, ces contrôles ont fait l'objet d'échanges réguliers avec l'ACPR, dans le cadre de ses missions de contrôle des CIF, pour leurs activités d'intermédiaires d'assurance.

La protection des consommateurs est, par ailleurs, un enjeu international, notamment européen. Nos deux autorités participent à la conception des textes et à leur mise en œuvre. Des avancées importantes sont en cours, notamment avec la directive Marchés des Instruments Financiers (MIF II) et ses dispositions déléguées sur la gouvernance des produits et sur l'information sur leurs coûts et frais. Les travaux sur le règlement européen portant sur les produits d'investissement, communément désigné PRIIPs, sont suivis conjointement depuis plusieurs années. Ce règlement concerne en effet l'ensemble des produits d'investissement supervisés par l'AMF et l'ACPR. Les autorités suivent aussi de près les discussions relatives à l'Union des Marchés de Capitaux, qui devraient définir les priorités en matière de réglementation financière pour les cinq prochaines années.

L'année 2014 a aussi été marquée par la mise en place du cadre réglementaire concernant le financement participatif. Afin d'accompagner cette mise en place, l'AMF s'est organisée dès l'été pour traiter les demandes du nouveau statut de conseiller en investissement participatif. Le développement de ce nouveau mode de financement en France est dynamique, mais les enjeux du « *crowdfunding* » se situent désormais au niveau européen et international.

Gérard Rameix

Le mot du président de l'ACPR



La protection du public en matière financière est devenue, au fil des crises successives, un enjeu de premier plan. Les directives de la Commission européenne adoptées dernièrement ou en cours de discussion ont toutes un volet « protection des consommateurs ». C'est le cas notamment des directives « comptes de paiement », « crédit immobilier » et « services de paiement ». Ces textes engagent les États membres à transposer dans leur réglementation des mesures qui permettront de renforcer la confiance des citoyens européens dans le système financier, condition indispensable à un retour de la croissance économique au sein de l'Union.

Les innovations financières, toujours plus sophistiquées, imposent un système de supervision proactif et une étroite coordination entre ses acteurs. Dans ce contexte, le modèle de collaboration entre l'AMF et l'ACPR choisi par notre pays – le pôle commun – apparaît très pertinent pour veiller efficacement à la protection du public.

En 2014, les contrôles coordonnés, dont certains sont réalisés avec l'appui du réseau de la Banque de France, ont été l'occasion d'aborder des thématiques importantes au regard de la réglementation et la bonne prise en compte par les professionnels des recommandations et des positions publiées respectivement par les deux autorités. Ces contrôles ont été particulièrement

ciblés sur les notions de connaissance du client, de devoir de conseil et de commercialisation de produits complexes. Parallèlement, un travail important sur les conventions producteurs-distributeurs a permis d'aboutir à la publication d'une recommandation de l'ACPR et d'une position de l'AMF en juillet 2014, afin de consolider et diffuser les bonnes pratiques.

Enfin, le pôle commun reste très attentif aux évolutions du marché. Ainsi, le thème de la vente à distance, particulièrement sensible avec l'omniprésence d'Internet dans le domaine financier, a fait l'objet d'un groupe de travail commun. Les premiers travaux mettent en évidence la pertinence de cette démarche et l'importance des enjeux de protection du public. Parallèlement, l'ACPR et l'AMF ont participé aux réflexions relatives à l'évolution du cadre réglementaire lié au développement du financement participatif, nommé aussi « *crowdfunding* ». Sur ce sujet, un cadre législatif adapté, contribuant à assurer la protection des investisseurs, a pu être mis en place dans un délai très court.

Pour conclure, le pôle commun, est un outil efficace, dynamique, qui, par sa transversalité et sa souplesse, donne aux autorités de supervision françaises des capacités de réaction à la hauteur des enjeux de protection des consommateurs de services financiers.

Christian Noyer

1 Les missions permanentes du pôle commun



Natalie Lemaire



Olivier Fliche



Barbara Souverain-Dez



Christine Saïdani



Patrig Herbert



Gregory Marty



Héléne Arveiller



Nathalie Galizot-Corme



Aurélien Simon



Florence Corne



Maryvonne Mary



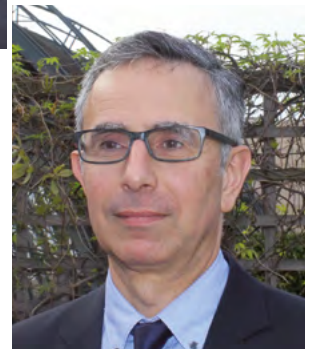
Sébastien Bonfils



Frédérique Chantemargue



Julien Laroche



Charles Banaste



Cécila Matissart



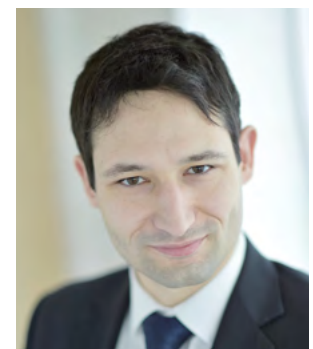
Caroline Corcy



Ségolène Michelin



Odile Vallez



Paolo Gemelgo

1 Les missions permanentes du pôle commun



1.1 Le point d'entrée commun « Assurance Banque Épargne Info Service » (ABE IS)

1.1.1 La plateforme téléphonique

La plateforme Assurance Banque Épargne Info Service a reçu plus de 355 000 appels en 2014, dont 305 000 appels sur des sujets bancaires, 37 400 appels relatifs au domaine de l'assurance et 13 500 sur la bourse et les produits financiers, chaque autorité intervenant prioritairement dans son domaine de compétence.

Malgré un nombre d'appels en hausse sensible (+8 %), la plateforme téléphonique a assuré un service toujours fluide avec un temps d'attente particulièrement court. Le premier niveau d'accueil sur la plateforme, qui traite l'essentiel des questions bancaires est assuré par la Banque de France.

	2013	2014
Total des appels reçus	328 920	355 850
Moyenne mensuelle	27 410	29 650

Appels relatifs aux sujets bancaires

Les sujets bancaires ont fait l'objet de 213 890 appels portant sur les services bancaires et la procédure de surendettement et 91 010 appels concernant les fichiers d'incidents, soit un total de 304 900 appels.

L'année 2014 a été marquée par une hausse de 9 % des appels due principalement à une augmentation des questions portant sur le surendettement et le fonctionnement des comptes bancaires.

	2013	2014
Total des appels reçus	280 160	304 900
Moyenne mensuelle	23 350	25 410

Appels relatifs aux sujets de l'assurance

Cette année encore, ce sont les assurances relatives à l'automobile et à l'habitation des particuliers qui ont suscité le plus grand nombre d'appels. Les préoccupations des appelants concernent majoritairement la fixation du montant de l'indemnisation et l'évaluation à dire d'expert. Les augmen-

tations de cotisation et les modalités de résiliation sont les principaux sujets d'interrogation dans le cadre de l'assurance santé tandis que la thématique du versement du capital au terme du contrat est prépondérante en assurance vie.

	2013	2014
Total des appels reçus	37 200	37 450
Moyenne mensuelle	3 100	3 120

Appels relatifs à la bourse et aux produits financiers

En 2014, les appels sur la bourse et les placements financiers, au nombre de 13 500 ont progressé de plus de 17 % par rapport à 2013. Les questions concernent, pour 59 % des appels, l'agrément et la fiabilité des prestataires financiers et, le cas échéant, les voies de recours en cas de litige. Les demandes relatives au *Forex* et aux Options binaires représentent 37 %

des demandes (20 % en 2014). Cette hausse provient notamment des pratiques des plateformes de trading qui démarchent de façon très agressive les épargnants. De plus en plus d'investisseurs sont aussi contactés par des faux professionnels de la finance qui leur proposent de récupérer les sommes perdues sur ces plateformes.

	2013	2014
Total des appels reçus	11 500	13 500
Moyenne mensuelle	960	1 125

1.1.2 Les principales interrogations reçues par le point d'entrée commun

Les trois questions les plus fréquentes dans le domaine des instruments financiers



Je suis contacté par une personne qui prétend être mandatée par l'AMF pour m'aider à récupérer les sommes perdues en « tradant » chez un « broker ». Est-ce possible ?

Il s'agit d'un cas d'utilisation frauduleuse du nom de l'Autorité. Il est donc fortement recommandé de ne pas donner suite à ce type de sollicitations.

Par ailleurs, l'AMF ne procède en aucun cas directement au recouvrement des sommes perdues par des épargnants, ni même *via* des mandataires. Cependant, l'autorité met à disposition un service gratuit de médiation qui, selon les conditions du dossier, pourra proposer un règlement amiable du litige.

Pour information, dans les cas frauduleux, l'AMF transmet aux autorités judiciaires compétentes les signalements qui lui ont été rapportés.

L'AMF invite le public à consulter régulièrement ses mises en garde répertoriées sur son site Internet, dans l'espace Epargne Info Service (www.amf-france.org/Epargne-Info-Service) ou à la contacter par téléphone au 01 53 45 62 00 du lundi au vendredi de 9h à 17h.

J'ai « tradé » sur un site d'options binaires et au moment de récupérer mes fonds, je n'ai plus réussi à contacter la société. Quelles démarches entreprendre ?

Il est très probable que la société en question ne soit agréée ni par l'Autorité des marchés financiers (AMF), ni par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Dans ce cas, cet intermédiaire n'est pas autorisé à démarcher, à conseiller, ni à rendre des services d'investissement (gestion de portefeuille pour le compte de tiers, exécution d'ordres, etc.). Avant d'entrer en relation avec une personne proposant de tels produits, il est important de vérifier qu'elle dispose d'un agrément : pour cela il convient de consulter le registre des agents financiers (www.regafi.fr) de l'ACPR.

Par ailleurs, pour des investissements réalisés dans des produits ou placements financiers dont la commercialisation n'a pas été autorisée en France, les recours à la disposition de l'investisseur se révèlent limités.

En effet, le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers n'est pas compétent pour aider à résoudre ce type de

différend avec des intermédiaires non agréés. Il est recommandé de porter plainte rapidement, et de contacter également la DGCCRF au 39 39 ainsi que INFO ESCROQUERIES 0811 02 02 17 (Prix d'un appel local) – www.internet-signalement.gouv.fr.

Enfin, les options binaires sont des produits très spéculatifs et risqués. Ils sont destinés à des personnes très averties, la perte financière pouvant être très élevée. La rubrique « **FOREX : L'AMF se mobilise** » sur le site Internet de l'AMF (www.amf-france.org/Epargne-Info-Service), ainsi que le dossier « **Les options binaires, ce qu'il faut savoir avant de "trader"** » sur le site ABE Info Service (www.abe-infoservice.fr/placements-financiers), apportent de plus amples informations.

Ma banque reconnaît avoir reçu mon ordre d'achat sans l'avoir exécuté en raison d'une priorité d'exécution des ordres qu'elle reçoit. Quelle est la jurisprudence en la matière ?

Le carnet d'ordre d'Euronext est exécuté selon deux règles de priorité. Tout d'abord, la règle de prix s'applique lorsque deux ordres de même sens peuvent être exécutés : l'ordre de l'investisseur qui propose la cotation la plus élevée est prioritaire. Puis la règle de temps : le premier arrivé est prioritaire. De plus, les conditions d'exécution ne sont pas les mêmes selon le type d'ordres passés (un ordre au marché, à cours limité, à la meilleure limite ou à plage de déclenchement).

Pour en savoir plus sur les ordres de bourse, le guide pédagogique de l'Autorité des marchés financiers intitulé « Comment acheter des actions en Bourse », est disponible sur le site Internet de l'AMF, dans l'Espace Epargne Info Service, rubrique Infos et guides pratiques (www.amf-france.org/Epargne-Info-Service).

Ainsi, il convient de vérifier le type d'ordre passé. Si malgré tout un défaut d'exécution de l'intermédiaire est confirmé, il est recommandé d'effectuer une réclamation écrite auprès du service clients de la banque qui a commis l'erreur. En cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante (dans un délai qui ne peut pas dépasser 8 semaines), il est possible de saisir le médiateur de l'AMF *via* le formulaire de demande de médiation disponible sur le site de l'AMF (www.amf-france.org).

1 Les missions permanentes du pôle commun

Les trois questions les plus fréquentes dans le domaine de l'assurance



Puis-je librement disposer des sommes versées sur mon contrat d'assurance vie ?

La règle générale¹ veut que le souscripteur dispose du droit de racheter son contrat d'assurance vie. Cette opération met fin au contrat par le versement au souscripteur d'une somme égale à la provision mathématique du contrat à la date considérée. Certains contrats ne sont toutefois pas rachetables en raison de leur nature (contrats temporaires décès, contrats de rentes viagères différées...). En outre, les contrats d'assurance de groupe en cas de vie dont les prestations sont liées à la cessation d'activité professionnelle (i.e. les contrats d'assurance retraite supplémentaire comme par exemple les PERP) ne comportent pas de faculté de rachat hormis quelques cas limitativement énumérés par l'article L. 132-23 du code des assurances² qu'il convient de justifier auprès de l'assureur pour obtenir le rachat d'un tel contrat. S'agissant des contrats « rachetables », la plupart de ceux-ci offrent la possibilité de ne procéder qu'à un rachat partiel. Ainsi, en cas de besoin, tout ou partie des sommes placées sur votre contrat d'assurance vie peuvent vous être versées avant le terme de votre contrat, dans les conditions prévues par ce dernier. Dès lors, votre assureur dispose d'un délai de deux mois pour vous remettre les fonds, à compter de la réception de l'intégralité des pièces. Le rachat partiel vient diminuer le montant des garanties de votre contrat. Il ne doit pas être confondu avec « l'avance », qui correspond à un prêt octroyé par votre assureur, dont le montant ne peut excéder la valeur de rachat du contrat. Dans ce dernier cas, les garanties du contrat restent identiques. En revanche, ce prêt donne lieu au versement d'intérêts à l'assureur et doit être remboursé. Il est donc préférable de solliciter une avance auprès de votre assureur uniquement dans les cas de besoin momentané de trésorerie.

J'ai consulté un comparateur d'assurance santé sur Internet en vue de faire établir un devis. Immédiatement, un conseiller m'a contacté par téléphone. À sa demande, je lui ai communiqué divers renseignements personnels dont mes coordonnées bancaires. Je viens de recevoir un certificat d'adhésion et un appel de cotisation. Je n'ai renvoyé aucun document signé. Suis-je tout de même engagé avec cet organisme ?

Si à l'occasion du contact téléphonique avec le démarcheur, vous avez demandé un simple devis et n'avez pas donné votre accord pour souscrire un contrat, vous n'êtes pas engagé. Cependant, nous appelons votre attention sur les points suivants. Le démarchage téléphonique est une pratique de vente autorisée. Dès lors, le fait de communiquer votre accord

au démarcheur, par téléphone, sur les conditions qui vous ont été exposées, vous engage, même si vous n'avez signé aucun document. C'est pourquoi la plupart des démarcheurs téléphoniques se sont dotés d'un outil d'enregistrement des conversations, notamment pour apporter la preuve du consentement de la personne démarchée à la conclusion du contrat, en cas de contestation. Dans l'hypothèse où vous vous seriez engagé, vous disposez d'un droit de renonciation au contrat conclu : lorsque vous recevez votre certificat d'adhésion et votre appel de cotisation, vous disposez de 14 jours à compter de leur réception pour annuler le contrat. Passé ce délai, vous êtes engagé pour une année. À noter qu'une simple demande de devis ne nécessite pas la transmission de vos coordonnées bancaires.

Puis-je résilier mon contrat d'assurance automobile ou habitation à tout moment dès à présent grâce à la loi Hamon ?

Depuis le 1^{er} janvier 2015, vous pouvez résilier votre contrat d'assurance automobile ou habitation à tout moment, sans frais ni justification (décret n° 2014-1685 du 29/12/14, Journal officiel du 31/12/14, entré en vigueur le 1/01/15), à l'expiration d'un an à compter de la première souscription. Ainsi, pour une première souscription en cours d'année 2015, vous bénéficierez de ce nouveau droit de résiliation à compter de la date anniversaire de celle-ci. Par exemple, si vous avez souscrit un contrat le 17 mars 2015, vous pourrez exercer votre nouveau droit à compter du 17 mars 2016. Cette mesure s'applique de la même manière pour les contrats souscrits en 2014 en raison du principe de rétroactivité de l'application de cette loi. Le décret d'application des dispositions de la loi Hamon précise également les modalités d'exercice de ce nouveau droit de résiliation : la demande prend effet un mois après réception. S'agissant d'une assurance habitation, elle doit être adressée par vos soins à votre assureur si vous êtes propriétaire de votre logement. En revanche, si vous êtes locataire, la demande doit être adressée par le nouvel assureur de votre choix à votre assureur actuel. Pour votre assurance automobile, c'est également le nouvel assureur qui se charge d'adresser la demande à votre assureur actuel. Enfin, si vous avez déjà payé votre prime annuelle, la fraction de cotisation correspondant à la période durant laquelle le risque n'a pas couru devra vous être remboursée dans un délai de trente jours. Il est à noter que ce nouveau droit s'ajoute aux droits préexistants en matière de résiliation à l'échéance, qu'il s'agisse de la faculté de résilier en respectant un préavis de deux mois avant l'échéance ou, lorsque l'avis d'échéance est envoyé tardivement – ne permettant pas le respect du préavis de deux mois – en respectant un délai de 20 jours, à compter de l'envoi de l'avis d'échéance, pour formuler sa demande de résiliation.

1. Articles L.132-23 du code des assurances, L.223-22 du code de la mutualité et L.932-23 du code de la sécurité sociale.

2. Invalidité grave de l'assuré qui ne peut plus exercer une quelconque profession, expiration des droits de l'assuré aux allocations d'assurance chômage à la suite d'un licenciement, cessation d'activité non salariée de l'assuré à la suite d'un jugement de liquidation judiciaire, décès du conjoint ou du partenaire lié par un pacte civil de solidarité.

3. Nouvel article R.113-12 du code des assurances.

1 Les missions permanentes du pôle commun

Les trois questions les plus fréquentes dans le domaine de la banque



En matière de réglementation des frais bancaires, la loi prévoit-elle un plafonnement des commissions d'intervention ?

Oui, depuis le 1^{er} janvier 2014. Rappelons, tout d'abord, qu'une commission d'intervention correspond à la somme prélevée par la banque lors du paiement d'une opération par carte ou autre, quand la provision sur le compte est insuffisante (découvert non autorisé ou dépassement de découvert autorisé).

La commission d'intervention est perçue en plus des agios, pour chaque opération entraînant une irrégularité du compte et ayant été réglée par la banque.

Le législateur a souhaité instituer un double plafonnement des commissions d'intervention suivant que le client concerné se trouve en situation de fragilité financière ou non :

- 8 € par opération et 80 € par mois quelle que soit la situation financière du client ;
- 4 € par opération et 20 € par mois uniquement pour les clients en situation de fragilité financière (voir ci-dessous).

Les clients fragiles des banques disposent-ils d'une offre de services bancaires adaptée à leur situation ?

Oui, depuis le 1^{er} octobre 2014. Les clients en situation de fragilité financière bénéficient d'une offre de services bancaires à prix réduit. Cette offre spécifique est plafonnée à 3 € par mois pour l'année 2015.

En application de la loi du 26 juillet 2013, cette nouvelle offre spécifique est destinée aux personnes qui remplissent une ou plusieurs des conditions suivantes :

- avoir été inscrites pendant 3 mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC) pour un chèque impayé, fichier géré par la Banque de France ;
- avoir déposé un dossier de surendettement qui a été déclaré recevable ;
- être dans une situation de fragilité appréciée par les banques au regard d'irrégularités de fonctionnement du compte et d'incidents de paiement répétés pendant trois mois consécutifs ainsi que du montant de leurs ressources.

Cette offre doit comprendre, au moins, les services bancaires suivants :

- la tenue, la fermeture et éventuellement l'ouverture d'un compte de dépôt ;
- une carte de paiement à autorisation systématique ;
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence ;
- 4 virements mensuels SEPA et des prélèvements en nombre illimité ;

- 2 chèques de banque par mois ;
- un moyen de consultation du compte à distance et la possibilité d'effectuer des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire dans le même établissement ;
- un système d'alerte sur le niveau du solde du compte ;
- la fourniture de relevés d'identités bancaires (RIB comprenant les codes IBAN et BIC) ;
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention : 4 € par opération et 20 € au maximum par mois ;
- un changement d'adresse par an.

Ces services peuvent être résiliés par écrit auprès de la banque à tout moment.

Quelles sont les modalités de régularisation à respecter pour ne plus être enregistré dans l'un des fichiers d'incident de paiement gérés par la Banque de France ?

Le législateur a confié à la Banque de France la gestion :

- du Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) qui recense, d'une part, les incidents de paiement caractérisés sur des crédits accordés aux particuliers pour des besoins non professionnels et, d'autre part, les mesures de traitement des situations de surendettement qui font l'objet d'un suivi spécifique (qui ne sera pas abordé dans cette rubrique) ;
- du Fichier Central des Chèques (FCC) dans lequel sont recensés les incidents de paiement sur chèques, les interdictions d'émettre des chèques qui en résultent et les interdictions judiciaires ainsi que les retraits de carte bancaire consécutifs à un incident.



Comment régulariser sa situation et ne plus figurer dans l'un de ces fichiers d'incidents ?

FICP – Seule la banque qui a demandé l'inscription peut demander la levée du fichage à la Banque de France. L'inscription au FICP est supprimée dès que les sommes dues au titre des retards de paiement sont intégralement remboursées.

FCC – La régularisation d'un chèque impayé peut être effectuée de trois façons :

- **soit en réglant la somme due directement auprès du bénéficiaire du chèque** et en restituant ensuite le chèque acquitté à votre banque, afin qu'elle puisse avoir connaissance du règlement effectif ;
- **soit en faisant représenter le chèque par votre banque, après avoir approvisionné votre compte** (preuve faite à l'aide du relevé de compte faisant apparaître l'écriture de règlement du chèque) ;
- **soit en constituant auprès de votre banque une provision suffisante réservée au paiement du ou des chèques(s) concerné(s)**. La somme sera bloquée pendant une durée maximale d'un an. Les fonds ainsi bloqués ne pourront pas avoir d'autre finalité que de régulariser les sommes impayées.

Si vous avez régularisé tous vos chèques sans provision (éventuellement émis sur vos différents comptes) en remplissant les formalités indiquées ci-dessus, votre (vos) banque(s) demandera(ont) le retrait de votre nom du FCC et la levée de l'interdiction bancaire vous concernant. Faute de régularisation, la durée de l'inscription est de 5 ans.

FCC – Régularisation suite à un retrait de carte bancaire.

Pendant les 2 ans de la durée de l'inscription, vous pouvez obtenir votre sortie du FCC :

- lorsque **l'inscription résulte d'une erreur de votre banque** (motif d'annulation) ;
- lorsque **vous justifiez avoir intégralement régularisé tous les incidents de paiement liés à l'utilisation incorrecte de votre carte bancaire** (demande de radiation suite à une régularisation).

Votre banque est tenue de demander à la Banque de France votre retrait du FCC dans les deux jours ouvrés à compter du constat de la régularisation effective ou de l'existence du motif d'annulation.

1.1.3 Le site internet Assurance Banque Épargne Info Service (ABE IS), bilan après 2 ans d'existence

Le site ABE IS refondu en décembre 2012 est maintenant bien installé dans le paysage du web. Avec 450 000 pages vues en 2014 par 270 000 visiteurs, il fait partie des sites qui informent efficacement les consommateurs sur les thématiques liées à la commercialisation de produits financiers. Une newsletter mensuelle est également adressée à près de 1000 abonnés.

Le pôle commun ACPR-AMF et la Banque de France veillent à maintenir le site au plus près de l'actualité. Ainsi plus de 100 contributions sont venues l'alimenter et ont permis aux internautes d'être informés de l'évolution de la législation. Des sujets

comme le code BIC et IBAN, le fichier des incidents bancaires, la clause bénéficiaire en assurance vie ou la fraude à la carte bancaire constituent le « hit-parade » des consultations. Du côté des sites référents, outre ceux de l'ACPR et de l'AMF, les sites Service public et Economie.gouv constituent les sources principales de connexion.

En 2015, le pôle commun intensifiera le nombre de contributions et veillera au bon référencement du site afin que nos concitoyens soient informés de leurs droits et des voies de recours en cas de difficultés avec leurs interlocuteurs du monde financier.



1.2 La publicité

La multiplication des supports médias, leur numérisation et la complexité de certains produits appellent à une vigilance accrue en matière de communication publicitaire. L'AMF et l'ACPR veillent à ce que les épargnants puissent comprendre aisément toutes les caractéristiques d'un produit proposé quel que soit le support de diffusion. Pour cela, elles continuent à œuvrer auprès des professionnels afin de s'assurer que les critères d'équilibre et le caractère « exact, clair et non trompeur » des publicités soient respectés. Les deux autorités ont ainsi conduit des réflexions conjointes afin d'harmoniser leurs critères respectifs d'analyse et de contrôle des communications publicitaires.

1.2.1 Les actions en matière de veille

L'AMF a poursuivi sa veille approfondie des communications des établissements bancaires et financiers. Au cours de l'année 2014, l'Autorité a examiné plus de 4 800 communications publicitaires, tous supports confondus (presse papier, Internet, TV, radio, mailings, newsletters...), sur les produits d'épargne et d'investissement. Elle a ainsi pu constater un maintien des tendances repérées en 2013, à savoir qu'une nouvelle publicité sur deux sur les produits et services d'investissement concernait des propositions de placements spéculatifs risqués (trading au sens large, *Forex*, options binaires, etc.), diffusées principalement via des bannières internet. Ces publicités alléchantes font le plus souvent miroiter aux épargnants des promesses de gains élevés sans mention des risques et sont de fait trompeuses. De plus, les sociétés qui les émettent ne sont pas toujours autorisées à proposer leurs services en France.

C'est pourquoi l'AMF et l'ACPR continuent de mettre à jour régulièrement la liste des sociétés non autorisées à proposer des investissements sur le *Forex* afin de mettre en garde les épargnants.

La veille effectuée par la direction des relations avec les épargnants permet également de faire des « zooms » et d'examiner plus en détail les messages commerciaux diffusés directement sur leur site Internet par les banques de réseau. Pour exemple, elle a ainsi pu constater qu'elles ont promu en 2014 les plans épargne logement, alors qu'en 2013 elles avaient mis davantage l'accent sur les livrets d'épargne, ainsi que sur les offres de courtage en ligne et le PEA. La veille a également permis de repérer un plus grand nombre de publicités pour des placements sur les produits atypiques (or, diamants, forêts...), mais aussi sur des investissements dans le cadre d'une entreprise de financement participatif.

L'ACPR s'assure pour sa part de l'application, par les professionnels, des bonnes pratiques en matière d'information du public. Pour ce faire, elle est également dotée d'un dispositif de veille publicitaire et marketing sur la plupart des supports de communications utilisés par le secteur financier (courrier postal ou électronique, site et bannière Internet, presse, affichage et radio).



Une équipe dédiée analyse les publicités au regard du respect de la réglementation et des recommandations relatives aux communications à caractère publicitaire. 4477 messages publicitaires ont été contrôlés en 2014 par l'ACPR (+ 7 % par rapport à 2013) dont la majorité (77 %) concerne l'assurance vie à des fins d'épargne. Les arguments portant sur les frais, la performance passée ou l'octroi d'une prime financière, font l'objet d'une attention particulière.

Pour compléter le dispositif de veille et permettre une sensibilisation collective des acteurs concernés, des études ciblées sur des thématiques et/ou des formats de publicité spécifiques sont réalisées par l'ACPR. En 2014, cette démarche a porté sur les communications en faveur de contrats d'assurance sur la vie ainsi que sur celles promouvant l'assurance santé.

1.2.2 Les actions de contrôle

L'ACPR

■ Les contrôles sur pièces et sur place

Dans le prolongement de sa mission de surveillance, l'ACPR intervient régulièrement auprès des professionnels afin de faire corriger les irrégularités qu'elle détecte. Ces interventions se matérialisent par un courrier invitant systématiquement l'organisme ou l'intermédiaire à faire part de ses observations au regard des défauts de conformité relevés. Lors de cet échange contradictoire, les entreprises sont en outre toujours interrogées sur les moyens et procédures mis en place pour leurs communications à caractère publicitaire. Suite à cet échange, les entreprises modifient leurs publicités et, dans certains cas, adaptent également leur procédure interne. Ce type d'échange permet parfois d'identifier un dysfonctionnement précis ou une faille dans la procédure de validation des publicités.

En 2014, l'ACPR est intervenue à 52 reprises auprès des professionnels. Depuis sa création en 2010, elle comptabilise ainsi plus de 200 interventions, principalement dans les domaines du crédit à la consommation, de l'assurance vie et de l'assurance santé.

Les manquements relevés dans le cadre de l'action de veille et de contrôle sur pièces

des communications publicitaires peuvent permettre la détection d'anomalies graves ou récurrentes en matière de publicité chez un professionnel. À cette occasion, l'ACPR peut décider d'un contrôle sur place de l'organisme, le dit contrôle venant s'ajouter au programme annuel pré-défini.

L'AMF

■ Les revues a priori

L'AMF a poursuivi ses revues a priori des documents à caractère promotionnel relevant de son champ de compétence et réalisés par les sociétés de gestion et distributeurs, s'agissant des fonds d'investissement (OPCVM/FIA), ainsi que par les émetteurs de titres de créances⁴. Cette revue, visant à s'assurer de la conformité de la documentation commerciale avec la doctrine publiée par l'AMF, est réalisée en amont de toute diffusion par la société de gestion, le distributeur ou l'émetteur.

Dans ce cadre, 370 documents commerciaux ont été examinés par la direction de la gestion d'actifs au cours de l'année 2014. Cette revue a, comme les années précédentes, visé à encadrer l'information commerciale des produits sujets à un risque accru de mauvaise compréhension par l'investisseur en raison du caractère atypique :

- de leur structuration (fonds à formule notamment) ;
- ou du niveau de liquidité offert aux investisseurs (capital-investissement et épargne salariale principalement).

Le premier semestre 2014 aura, par ailleurs, été marqué par le développement d'une offre abondante en matière de fonds actions de petites et moyennes capitalisations, du fait de la promulgation du nouveau dispositif fiscal « PEA-PME ». Ce phénomène a été alimenté à la fois par la création de nouveaux fonds, mais également par la transformation de fonds existants rendus éligibles au dispositif fiscal nouvellement créé. Les diligences menées par les services, en matière de revue de l'information commerciale propre à cette typologie de produits, ont principalement porté sur le caractère potentiellement plus risqué (volatilité accrue, moindre liquidité), et, le cas échéant, ont visé à modérer les discours axés sur le financement de l'économie française, qui pouvaient être tenus par des fonds dont l'univers d'investissement était plus large, car européen.

De manière générale, les échanges avec les acteurs restent concentrés sur la nécessité de tenir un discours équilibré, que ce soit par une présentation homogène des caractéristiques favorables et moins favorables d'un produit ou par une présentation adaptée des performances réalisées par le produit (qui ne doivent notamment pas constituer le thème central de l'information communiquée). Il en est de même pour l'évocation des frais liés à l'investissement dans le véhicule ou par la nécessaire cohérence à respecter entre l'information légale et commerciale, l'idée étant de ne pas occulter ou présenter de manière trompeuse, des éléments qui seraient importants pour que l'investisseur puisse prendre sa décision d'investissement en pleine connaissance de cause. Il est également important de rappeler que ces principes s'appliquent à la fois aux produits français et aux OPCVM étrangers ayant fait l'objet d'une notification en vue de leur commercialisation sur le territoire français.

La direction des émetteurs a examiné en 2014 657 documents commerciaux : titres de créance dont notamment les obligations structurées et les produits de bourse (certificats, warrants, turbos, etc.) émis par les banques. Parmi l'ensemble des documentations commerciales relatives à des titres de créance structurés et/ou complexes soumises à l'AMF préalablement à leur diffusion, les produits proposant un mécanisme de remboursement automatique anticipé (ou « autocall ») et offrant une indexation sur des indices type Euro Stoxx 50 et CAC 40 ont continué de prédominer en 2014. De même, dans un contexte de taux historiquement bas, les produits exposant l'investisseur à un risque de perte en capital ont été majoritaires. Les brochures sont restées le support privilégié pour commercialiser ce type d'instrument financier à l'exception des produits de bourse qui sont quasi-exclusivement commercialisés via des supports internet (bannières notamment).

■ Le comité interne de la publicité

L'AMF a alimenté tout au long de l'année 2014 les réunions du comité interne de la publicité présidé par son secrétaire général afin de continuer à échanger, à coordonner ses actions et à émettre des propositions de contrôle ou d'enquête. De plus, dans un objectif de transparence et de transversalité, l'AMF a convié comme membre permanent le Directeur de la direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACPR.

4. En application de l'article 212-28 du règlement général de l'AMF.

1.2.3 Le projet de recommandation sur la publicité en assurance vie

Dans le cadre **d'un groupe de travail constitué au sein du Pôle commun**, l'ACPR et l'AMF ont conduit des réflexions conjointes en vue d'harmoniser leurs critères d'analyse et de contrôle du caractère exact, clair et non trompeur des communications publicitaires⁵ relevant de leurs champs respectifs de compétence, à savoir les contrats d'assurance vie pour l'ACPR, les instruments financiers pour l'AMF.

L'AMF dispose d'un corpus législatif et réglementaire dense et précis en la matière : plusieurs recommandations-positions⁶ ont d'ores et déjà été publiées. De son côté, l'ACPR a recommandé, depuis 2010, des bonnes pratiques très ciblées pour certains types de contrats⁷.

Sur la base de ces documents, les échanges au sein de ce groupe de travail ont permis de mettre en lumière la convergence des critères d'analyse des deux autorités et pour l'ACPR de rejoindre l'AMF sur certains principes fondateurs de sa doctrine. Il en est ainsi de **l'équilibre de la présentation** publicitaire qui doit permettre au client d'évaluer les avantages et les risques associés au produit promu, ou encore du principe selon lequel **les performances passées d'instruments financiers ou de supports d'unités de compte de contrats d'assurance vie ne doivent pas constituer l'axe central** des communications publicitaires.

Selon l'AMF et l'ACPR, il est également fondamental que le **support et le format de diffusion soient adaptés au message publicitaire** de manière à ce que le public puisse appréhender les caractéristiques de l'offre promue.

Au-delà de ces principes, les deux autorités estiment que le caractère **exact, clair et non trompeur** d'une communication publicitaire s'apprécie notamment au travers des qualifications suivantes :

Exact

L'exactitude de la communication publicitaire implique que les éléments d'informations ne reposent pas sur des allégations ou présentations fausses et qu'ils soient précis et véridiques. Pour ce faire, la publicité doit notamment :

- éviter les éléments contradictoires dans la même communication ou avec les autres publicités d'une même campagne ;
- éviter de favoriser plus particulièrement les avantages et renvoyer le client à un autre document pour les inconvénients ;
- préciser les éléments de contexte nécessaires à la compréhension de l'offre (données chiffrées, durée des offres, sources des informations externes, etc.).

Clair

D'une manière générale, l'information doit permettre au client d'appréhender la nature du produit proposé ainsi que les risques y afférents. Pour ce faire, la présentation publicitaire doit notamment :

- être clairement reconnaissable en tant que « communication publicitaire » ;
- être intelligible et dénuée d'ambiguïté, le vocabulaire utilisé dans la présentation du produit devant notamment être compris par le public concerné par l'offre ;
- éviter la superposition excessive ou confuse des mentions.

5. Ce terme englobe « les communications à caractère publicitaire » visées par le code des assurances ainsi que les « communications à caractère promotionnel » visées par le code monétaire et financier.

6. **Position – recommandation AMF 2011-24** (Guide pour la rédaction des documents commerciaux et la commercialisation des OPC), **Position 2013-13** (Guide pour la rédaction des documents commerciaux dans le cadre de la commercialisation des titres de créance structurés) et **Position-recommandation AMF 2009-15** (Guide relatif à la commercialisation des emprunts obligataires auprès des clients non professionnels).

7. **Recommandation n° 2011-R-04** sur la commercialisation des contrats d'assurance vie liés au financement en prévision d'obsèques, **Recommandation n° 2011-R-03** portant sur la commercialisation de contrats d'assurance vie en unités de compte constituées de titres de créance émis par une entité liée financièrement à l'organisme d'assurance, **Recommandation n° 2011-R-02** portant sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance vie en unités de compte composées de titres obligataires et autres titres de créance et **Recommandation n° 2010-R-02** portant sur la commercialisation des contrats d'assurance sur la vie en unités de compte constituées d'instruments financiers complexes.

Non trompeur

Afin de ne pas être trompeuse, la publicité ne doit pas reposer sur des allégations, indications et présentations qui, d'une manière quelconque, induisent ou sont susceptibles d'induire en erreur le client. Sont donc exclues les présentations déformées ou incomplètes des produits ou les communications publicitaires qui minimisent, travestissent ou occultent des éléments ou avertissements importants.

Les travaux de réflexion menés entre les deux autorités, ainsi que l'observation des bonnes et mauvaises pratiques des acteurs du marché effectuée dans le cadre de sa mission de surveillance et de contrôle des communications publicitaires, ont conduit l'ACPR à éla-

borer **une recommandation en faveur des contrats d'assurance vie**. Ce texte, publié début 2015, reprend les principes essentiels et convergents des deux autorités, et les adapte concrètement aux principaux arguments communiqués par les annonceurs de ce secteur.

Les principales orientations de cette recommandation tiennent aux éléments de présentation générale de la publicité, à la nature des contrats et des supports, au **risque de perte en capital**, aux **arguments de garantie**, à l'expression des taux de rendement, au sujet des frais et aux conditions pour bénéficier d'opérations commerciales.



1.3 Les enseignements tirés des contrôles coordonnés

Dans la continuité des actions menées au cours des années précédentes, le Pôle commun a coordonné des contrôles qui visent à permettre la détermination de doctrines communes, ou à apprécier la prise en compte et l'impact de positions ou recommandations qu'il a publiées.

1.3.1 Commercialisation des produits complexes

La coordination des missions de contrôle sur le thème de la commercialisation des produits complexes vise à apprécier la prise en compte par les professionnels de la Recommandation 2010-R-01 de l'ACPR et de la Position DOC-2010-05 de l'AMF. Elles précisent les obligations en matière de commercialisation d'instruments financiers et de contrats d'assurance sur la vie en unités de compte constituées d'instruments financiers complexes en fixant quatre critères⁸ pour apprécier les risques de mauvaise commercialisation.

L'ACPR a constaté lors du contrôle d'une plateforme de distribution de contrats d'assurance vie une absence d'identification de certains produits complexes au sens de la recommandation, pourtant accessibles aux courtiers partenaires distributeurs et aux clients de ces derniers.

Plus généralement, il ressort des contrôles menés sur ce thème que les supports d'information à destination des clients sont conformes à la recommandation, mais que la commercialisation des produits en cause

8. Les 4 critères sont : mauvaise présentation des risques et du profil de gain/perte de l'instrument financier ; caractère inhabituel pour le souscripteur/adhérent de l'instrument financier en raison du ou des sous-jacents utilisés ; profil de gain/perte assujéti à la réalisation concomitante de plusieurs conditions sur au moins deux classes d'actifs ; nombre de mécanismes compris dans la formule de calcul du gain ou de la perte de l'unité de compte.



est affectée par la qualité très inégale de l'identification d'une clientèle cible. En pratique, certains courtiers d'assurance n'ont pas mis en place des moyens suffisants pour disposer d'une connaissance client complète et ainsi identifier le type de clients pour lesquels la commercialisation de produits complexes est adaptée.

Une bonne pratique, en cours de mise en œuvre par un courtier, a cependant été identifiée par l'ACPR. Elle consiste à conditionner l'habilitation des conseillers à commercialiser des produits complexes en fonction de leur niveau de formation. Cette habilitation n'est possible que sur justification de la réussite à un test de connaissance préalable.

L'AMF relève que le dispositif selon lequel « le distributeur s'est assuré que les personnes en charge de la commercialisation d'un produit complexe l'ont eux-mêmes compris » n'existe pas toujours. L'asymétrie d'informations entre le concepteur/émetteur et le distributeur est parfois très importante lorsque ce dernier est un CIF. Dans ce cas, il existe un risque potentiel de dégrader l'intelligibilité de l'instrument proposé au client (cf. plateformes référençant des produits complexes à l'attention de CIF ou émetteurs en relation directe avec des CIF).

Si le ciblage de la clientèle relative à la distribution d'instruments financiers se

rapportant à une offre au public, une admission à un marché réglementé ou bien encore un OPCVM/FIA à formule est très encadré, le cas d'une commercialisation prétendument à la demande des clients fait rarement l'objet d'une quelconque formalisation par le distributeur. Il en est de même pour la commercialisation d'instruments financiers qui sont hors du champ de la Position DOC-2010-05 de l'AMF, produits dont la nature juridique est parfois difficilement identifiable et qui sont commercialisés par des Prestataires de services d'investissement ou des CIF.

Concernant les documents commerciaux remis aux clients, ils sont pour la plupart revus par l'AMF. Pour autant, les documents n'ayant pas donné lieu à révision de l'AMF, en particulier ceux relatifs à des instruments financiers complexes distribués sous forme de placement privé, présentent généralement de manière déséquilibrée les avantages et les risques (les risques en cas de sortie anticipée du produit sont insuffisamment mentionnés).

Par ailleurs et de manière générale, les distributeurs, particulièrement les CIF, omettent fréquemment d'informer leurs clients sur la rémunération. Ce constat est aggravé par une rotation importante des portefeuilles qui permettent de douter du respect des intérêts du client.

1.3.2 L'identification du professionnel, la connaissance client et le devoir de conseil

Les contrôles coordonnés menés en 2014 ont eu pour objectif d'apprécier la prise en compte de la Recommandation 2013-R-01 de l'ACPR et de la Position DOC-2013-02 de l'AMF, destinées à promouvoir les bonnes pratiques en matière de collecte des informations relatives au client et la formulation d'un conseil adapté et motivé. En amont de cette phase de collecte, pour assurer notamment l'efficacité de celle-ci, il

est nécessaire que le professionnel s'identifie à l'égard de son client potentiel, avec clarté et exactitude. Les contrôles ont donc également porté sur ce point.

■ En matière d'identification, l'AMF comme l'ACPR ont constaté très généralement le caractère insuffisamment précis de l'information communiquée au client, en particulier sur deux points :



- l'identification de la personne morale chargée de l'opération d'intermédiation, notamment en cas de groupes comportant plusieurs entités immatriculées à l'ORIAS. L'insuffisance porte également, dans les contrôles menés par l'ACPR, sur le degré d'indépendance des intermédiaires à l'égard de leurs fournisseurs. Cette insuffisance a été particulièrement soulignée dans le cadre des contrôles menés auprès de comparateurs d'assurance ;
- la relation entre le professionnel et l'autorité de régulation et de supervision à laquelle il est rattaché. Des mentions telles que « agréé par l'AMF », utilisée par des CIF, ou « sous le contrôle de l'ACPR », utilisée par des courtiers, créent une confusion dans l'esprit des clients sur le rôle exact tenu par ces deux autorités. Il en va de même pour les intermédiaires d'assurance, tenus, par l'article L. 520-1 du code des assurances, de communiquer les coordonnées de l'ACPR pour d'éventuelles procédures de recours et de réclamations ultérieures. En effet, il a été constaté que le rôle attribué à l'ACPR dans l'information précontractuelle était inexact (par exemple, en lui attribuant à tort un rôle de médiateur ou de voie de traitement des réclamations...).

■ Concernant la phase de collecte d'informations relatives au client, les contrôles menés auprès de plateformes de distribution de contrats d'assurance vie disposant de manière accessoire d'une clientèle directe, ont montré une absence très fréquente de formalisation du recueil des éléments de connaissance client. En effet, ces plateformes n'avaient pas mis en place pour leur clientèle directe des moyens équivalents à ceux proposés à leurs courtiers apporteurs d'affaires.

La connaissance de la recommandation 2013-R-01 de l'ACPR par les acteurs du marché reste très inégale. Quand les acteurs en ont connaissance, ils ont effectivement étoffé les questionnaires clients. Toutefois, il est apparu lors des contrôles que certains intermédiaires mettaient en œuvre un questionnaire fourni par un pres-

tataire extérieur, dont ils ne comprenaient ni la méthodologie ni l'enjeu des questions. Dans ces conditions, la phase de connaissance client devient à tort une formalité administrative subie par l'intermédiaire plus qu'exploitée par lui pour le lancement du processus de conseil.

Les contrôles menés par l'AMF n'ont pas permis d'identifier d'améliorations dans les pratiques relevées dans la Position 2013-02 en termes de constitution de dossiers clients, en particulier dans la formalisation du rapprochement réalisé entre les informations recueillies auprès du client et le conseil en investissement rendu.

■ S'agissant du conseil fourni, les autorités ont régulièrement constaté une insuffisante formalisation de celui-ci. Elles ont aussi analysé l'impact de l'environnement externe, notamment managérial, sur l'objectivité du conseil. Dans le cadre d'au moins deux contrôles, toujours en cours d'analyse, l'ACPR a ainsi pu relever que le mode de rémunération des conseillers, salariés ou mandataires, pouvait inciter ceux-ci à privilégier la commercialisation de certains produits (EMTN, *Euro Medium Term Notes*), encourager la multiplicité de souscriptions, ou encore la réalisation d'arbitrages multiples. Sur ce thème, les missions menées par l'AMF s'emploient à identifier les situations de conflits d'intérêt induites par les modalités de rémunération ainsi qu'à vérifier la complétude des informations délivrées aux clients, préalablement à l'exercice du service d'investissement, telles que prévues dans les dispositions réglementaires. Ces missions permettent d'accompagner l'application dès 2015 de certains principes de la position 2013-10 « Rémunérations et avantages reçus dans le cadre de la commercialisation et de la gestion sous mandat d'instruments financiers ».

■ Sur la nature du conseil en investissement, des constats complémentaires s'imposent : plusieurs contrôles ont démontré la méconnaissance de la nature du service d'investissement exercé par l'établissement et par conséquent l'absence d'encadrement de l'activité du conseil en investissement.



Des cas de commercialisation ont fait l'objet d'échanges particulièrement nourris entre les deux autorités : celui des multiples sollicitations pour les particuliers à traiter en ligne *via* des instruments financiers spéculatifs tels que les CFD (*Contract for difference*), le *Forex*, et le cas des désinvestissements sur des fonds à formule garantis ayant subi des valeurs liquidatives en forte décote quelques mois avant leur terme.

Poursuivant l'action entreprise pendant les exercices précédents dans le domaine des CFD et du *Forex*, les deux autorités ont continué de mettre à jour la liste des sites

Internet et entités proposant en France, sans y être autorisés, des investissements sur le marché des changes non régulé (*Forex*). La Direction des contrôles de l'AMF a quant à elle mené plusieurs contrôles sur des acteurs régulés du marché dont certains constats ont été repris dans le cadre d'une étude rendue publique et confirmant le niveau de risque extrêmement élevé de ces instruments financiers, peu adaptés à la grande majorité des investisseurs particuliers. Ces conclusions font à l'heure actuelle l'objet d'une campagne de sensibilisation du grand public par l'AMF.

1.3.3 Les conventions producteur-distributeur

Les travaux menés conjointement par les deux Autorités pour déterminer une grille d'analyse des conventions producteur/distributeur et exploiter les constatations formulées ont conduit à l'engagement au premier semestre 2014 d'une consultation sur un projet de recommandation de l'ACPR et d'une position/recommandation de l'AMF sur ce sujet. Ces deux documents ont été publiés le 8 juillet 2014.

Les 19 contrôles, menés par les 2 Autorités, se sont poursuivis pendant et après la phase de consultation sur la position et la recommandation, afin de vérifier la mise en place de ces conventions, la conformité de leur contenu aux règles applicables, leur application effective par les entités, et plus largement le suivi réalisé par les fournisseurs de leur réseau de distribution externe. Les contrôleurs, qui ont quasiment systé-

matiquement constaté une insuffisante formalisation ou mise à jour des conventions, ont surtout démontré un manque d'efficacité et d'effectivité des dispositifs conventionnels mis en place, particulièrement en raison de la prise en compte trop légère des modalités de distribution des contrats concernés. En particulier, les bonnes pratiques consistant, pour l'intermédiaire en contact avec l'assureur, à s'assurer de la prise en compte par ses propres partenaires distributeurs des obligations qui résultent de la convention initiale, doivent être développées.

S'agissant des CIF, intervenant comme distributeurs, il est apparu qu'ils n'étaient pas tous conscients que la responsabilité de demander l'établissement d'une convention leur incombait.

1.3.4 La commercialisation à distance

La coordination des contrôles sur ce thème a pour objectif d'apprécier les particularités de la commercialisation d'instruments

financiers ou de contrats d'assurance à distance, au regard, notamment, du processus de conseil.



L'ACPR a réalisé sept contrôles sur le sujet, qui ont permis de constater une relation insuffisante entre les étapes de connaissance client, matérialisées par des questionnaires en ligne, et le conseil fourni. Il apparaît fréquemment que les outils utilisés ne permettent pas d'identifier et traiter les incohérences dans les réponses formulées par l'internaute, voire permettent à celui-ci de modifier ses réponses en cours de processus. La possibilité laissée à l'internaute de se soustraire au profil déterminé ne s'accompagne que trop peu souvent d'une mise en garde par le professionnel.

L'ACPR a également constaté que se développaient des méthodes de commercialisation s'appuyant simultanément sur l'utilisation d'un site Internet et d'une communication téléphonique « persuasive » pour susciter l'acquiescement immédiat du client. Dans ces conditions, compte tenu du calendrier de réalisation des opérations, une très grande attention doit être portée au discours commercial verbal, dont l'influence peut emporter la décision du consommateur. Or, dans les cas de vente à distance par téléphone, l'ACPR constate, tant dans ses contrôles que dans l'analyse des réclamations qu'elle reçoit, de très nombreuses situations dans lesquelles le consommateur n'a pas eu conscience de donner son accord à une opération.

Une mission a été réalisée par l'AMF sur une succursale d'une entreprise d'investissement britannique pouvant agir, soit en libre prestation de service, soit en libre éta-

blissement. Cette mission a permis de rappeler le périmètre de compétence de l'AMF limité au contrôle des règles de conduite. En pratique, l'AMF retient, dans la logique proposée par l'ESMA, que sa compétence peut être retenue lorsqu'une partie du service d'investissement est rendue ou initiée en France et que cette partie constitue une étape indispensable à la fourniture complète du service d'investissement. À ce titre, deux exemples peuvent être donnés :

- la réception d'un ordre par une succursale avant sa transmission à la maison mère qui elle-même la transmettra à un autre PSI pour exécution. Dans ce cas, la réception est alors constitutive du service de réception et transmission d'ordres ;
- l'entrée en relation commerciale avec le client sur le territoire français permettant ensuite la fourniture de services d'investissements.

Compte tenu des constats réalisés par les deux Autorités et du développement très important de la vente à distance, il est apparu nécessaire de mettre en place un groupe de travail spécifique sur ce domaine. L'objectif est de compléter les connaissances retirées des contrôles coordonnés en identifiant les pratiques susceptibles de porter atteinte à la protection de la clientèle. L'étude menée dans le cadre de ce groupe de travail a vocation à se poursuivre pendant l'année 2015.

1.3.5 Les méthodes de contrôle

Confrontées à la difficulté d'assurer l'efficacité du contrôle d'une population nombreuse⁹ et directement en contact avec la clientèle, les deux autorités ont, selon leurs propres modalités, orienté en 2014 leurs actions afin d'une part d'enrichir les bases

de données sur ces entités et d'autre part d'augmenter le nombre de contrôles sur des thématiques restreintes.

9. À titre principal : intermédiaires en assurance (IA), intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP), conseillers en investissements financiers (CIF), soit au total environ 50 000 intermédiaires immatriculés à l'ORIAS.



2.1 La recommandation convention producteurs-distributeurs

À la suite des travaux de contrôle présentés au 1.3.3 en matière de distribution des produits d'épargne, l'ACPR et l'AMF ont adopté le 3 juillet 2014 respectivement une recommandation et une position-recommandation en matière de conventions entre producteurs et distributeurs.

Ces conventions ont pour objet d'encadrer les relations des parties en matière de validation des publicités et de transmission des informations sur les produits, afin de favoriser la délivrance d'un conseil adapté et la conformité des communications à caractère promotionnel. Dans le cadre d'une action conjointe, l'ACPR et l'AMF ont constaté que le contenu de ces conventions pouvait être imprécis et que des questions se posaient concernant l'application du dispositif légal lorsque plusieurs acteurs intervenaient dans la distribution. C'est notamment le cas dans des chaînes de distribution pouvant comprendre un « courtier grossiste » ou une « plateforme » de distribution lorsqu'elle s'interpose entre un producteur et un distributeur. À la lumière de ces constats, et pour assurer une meilleure protection de l'épargnant, l'ACPR et l'AMF ont souhaité préciser leurs attentes concernant le contenu de ces conventions, s'agissant en particulier :

- des modalités de soumission au producteur des communications publicitaires et

de validation par celui-ci de ces publicités en particulier en ce qui concerne les supports, formats et versions, les délais de validation, la conséquence du silence du producteur ;

- de la transmission au distributeur des informations nécessaires à l'appréciation et à la compréhension de l'ensemble des caractéristiques du produit ou du contrat ;
- de l'identification claire des documents d'information transmis par le producteur.

En recommandant la mise en place d'une convention entre intermédiaires ou entre une « plateforme » et un distributeur, les deux autorités cherchent à favoriser le développement d'une relation plus fluide et efficace entre les parties afin d'assurer la protection des clients en continu du producteur au distributeur final du produit.



2.2 Le financement participatif

Le **financement participatif** (ou « *crowd-funding* ») est un nouveau mode de financement de projets par le public. Il permet de récolter des fonds – généralement de faibles montants – auprès d'un large public en vue de financer un projet artistique (musique, édition, film, etc.), sociétal, environnemental ou entrepreneurial... Les opérations de financement participatif peuvent être des soutiens d'initiative de proximité ou des projets défendant certaines valeurs.

L'ACPR et l'AMF ont apporté leur contribution aux travaux menés par la direction générale du Trésor, qui ont abouti à la pu-

blication le 30 mai 2014 de l'ordonnance n° 2014-559. Le nouveau dispositif, entré en vigueur le 1^{er} octobre 2014, définit un environnement sécurisant pour les contributeurs (donateurs, prêteurs ou investisseurs). Il impose aux plateformes une immatriculation obligatoire auprès du registre unique (ORIAS) et le respect de règles de bonne conduite. Les textes ont confié la supervision de ces nouveaux acteurs à l'AMF pour les Conseillers en investissement participatifs (CIP)¹⁰ et à l'ACPR pour les intermédiaires en financement participatif (IFP)¹¹. La DGCCRF est également compétente pour le contrôle de ces derniers.

2.2.1 Un guide d'information sous forme de questions/réponses pour les différents acteurs (FAQ)

Pour aider tant les professionnels que les particuliers à mieux appréhender le dispositif mis en place, le pôle commun a mis à leur disposition un document pédagogique qui détaille toutes les mesures protectrices des contributeurs et les obligations des professionnels. Ce document, accessible sur le site Internet ABE IS et sur les sites des deux autorités, présente le fonctionnement du financement participatif du point de vue des trois principaux acteurs :

- pour les financeurs : comment financer un projet par un prêt, un don ou en souscrivant des titres financiers ;
- pour les porteurs de projets : à quel type de financement faire appel ;
- pour les plateformes : quelles sont les conditions d'accès suivant le type de plateforme ; quelles sont les règles de bonne conduite à respecter ; quelles sont les conditions imposées en matière de réception de fonds du public.

10. Les conseillers en investissements participatifs sont les personnes morales exerçant à titre de profession habituelle une activité de conseil en investissement mentionnée au 5 de l'article L. 321-1 du code monétaire et financier portant sur des offres de titres de capital et de titres de créance définies par décret. Cette activité est menée au moyen d'un site internet remplissant les caractéristiques fixées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers.

11. L'intermédiation en financement participatif consiste à mettre en relation, au moyen d'un site internet, les porteurs d'un projet déterminé et les personnes finançant ce projet par des prêts avec ou sans intérêts ou par des dons.

2.2.2 Un développement dans un nouveau cadre juridique

L'avènement du cadre réglementaire a mis un terme à l'insécurité juridique dans laquelle évoluait la plupart des plateformes en France.

Depuis l'entrée en vigueur du nouveau dispositif, à la fin de l'année 2014, on dénombrait six plateformes disposant du statut de conseiller en investissement participatif (CIP) et seize plateformes disposant du statut d'intermédiaires en financement participatif (IFP). Une quinzaine de dossiers étaient en cours d'examen par l'ORIAS à la même date. Début 2015, 35 plateformes tous statuts confondus sont immatriculées et les projets continuent d'affluer.

Le nombre de plateformes déjà immatriculées et le volume des dossiers encore à l'étude démontrent la pertinence d'une réglementation qui protège à la fois les financeurs et les por-

teurs de projet par une présentation équilibrée des propositions de financement. En effet, la simplicité du concept basé sur un site Internet attrayant, qui permet de contracter en quelques « clics » et qui fait souvent appel à l'affectif dans la présentation des projets, garantit un succès important du financement participatif dans notre pays. En contrepoint, les plateformes ont des obligations de mise à disposition d'informations et de mise en garde sur les risques liés au financement participatif. Le pôle commun continuera à observer le fonctionnement de ces nouveaux opérateurs notamment dans le cadre de sa mission de veille sur la publicité. Des contrôles coordonnés pourront être décidés suivant les informations qui remonteront du marché vers les Autorités : réclamations, difficultés financières des opérateurs ou des porteurs de projet.

Depuis la crise financière, le développement d'Internet aidant, le financement participatif (« *crowdfunding* ») est en forte croissance. Ce mode de financement s'est métamorphosé en quelques années. Alors que les porteurs de projets faisaient principalement appel à des dons de personnes appartenant à leurs cercles familiaux et amicaux, le *crowdfunding* commence à s'imposer aujourd'hui comme un véritable moyen de financer les petites et moyennes entreprises. En France, le cadre réglementaire entré en vigueur le 1^{er} octobre 2014 devrait permettre un développement sécurisé du marché.

■ Les perspectives du secteur du financement participatif en France

La professionnalisation des acteurs

La création d'un cadre réglementaire spécifique a pour but de contribuer à la professionnalisation des plateformes et à renforcer la confiance des prêteurs et des investisseurs. En outre, ces derniers devraient également bénéficier d'un effet d'apprentissage au fil de leurs investissements. Enfin, si le marché atteint une certaine maturité, des entreprises de taille intermédiaire pourraient également trouver un intérêt à se financer via des plateformes de *crowdfunding*.

La concentration du marché

Début 2015, 35 plateformes sont déjà enregistrées à l'ORIAS et plusieurs dizaines de projets sont sur le point d'aboutir. La plupart des plateformes ont été créées il y a moins de trois ans et on constate une très grande hétérogénéité de la taille des entreprises. L'un des principaux défis pour ces acteurs sera l'atteinte d'une certaine notoriété et d'une taille critique. Ainsi, passée la phase d'éclosion des nombreuses plateformes, il est possible que s'opère une certaine concentration. Parallèlement, on ob-

serve l'intérêt d'intervenants plus traditionnels de la finance pour le financement participatif. Les partenariats avec des banques, des réseaux de « *business angels* » et des fonds d'investissements partenaires pourraient se développer à l'avenir.

■ Des projets de plus en plus variés pour lesquels les risques pourraient être sous-évalués

On observe que les projets sous-jacents proposés aux investisseurs sont de plus en plus variés, de sorte que les risques peuvent être inégalement compris ou sous-estimés par les investisseurs, à l'instar du « *crowdfunding* immobilier ».

■ Créer un marché européen harmonisé, un enjeu important

Selon la Commission européenne, la majorité des plateformes souhaitent opérer hors de leurs frontières. En Europe, l'Italie et le Royaume-Uni ont également créé des cadres juridiques applicables au *crowdfunding*. Plusieurs autres pays (Autriche, Pays-Bas, Espagne, Allemagne...) réfléchissent à la mise en place de règles applicables au *crowdfunding*. Face aux risques de fragmentation juridique et d'arbitrage entre les différents pays européens, la Commission européenne a instauré un groupe d'experts intitulé « Forum européen des acteurs du financement participatif » (ECSF) pour déterminer le potentiel et les risques liés au *crowdfunding*, et ainsi évaluer une possible action européenne. Afin de clarifier les règles applicables aux plateformes à l'échelle européenne et poser les bases d'un possible cadre réglementaire européen, l'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA) a également publié une « opinion » et un « avis » le 18 décembre 2014. De même l'autorité bancaire européenne a publié en février 2015 une opinion recensant les différents cadres réglementaires existant en Europe et identifiant les risques liés au financement participatif.



2.3 Les évolutions européennes et internationales

Les directives et règlements actuellement négociés au niveau européen poussent fortement à la convergence des réglementations en matière de produits financiers dans les différents secteurs. En effet, la Commission européenne est soucieuse de créer des conditions de concurrence égales entre les acteurs et d'assurer une protection des consommateurs identique quel que soit le canal de distribution ou le produit distribué. En cela, la réglementation européenne est conforme aux dix principes de haut niveau adoptés par l'OCDE en matière de protection des consommateurs de produits financiers, par une approche harmonisée entre secteurs (banque, assurance et services financiers) et entre acteurs (qu'ils soient producteurs ou distributeurs). L'ACPR et l'AMF ont participé et soutenu les travaux de l'OCDE.

L'adoption de la directive MIFID2 en 2014 a également illustré la convergence croissante des directives et règlements dans le secteur financier. Ainsi, cette directive élargit aux contrats d'assurance vie certaines dispositions applicables aux produits financiers en matière de conflits d'intérêts.

Le règlement PRIIPs participe également de cette tendance. Il vise à mettre en place un document d'informations clés nommé KID¹⁰ pour l'ensemble des produits d'investissement concernés (c'est-à-dire les OPCVM, les produits structurés, les dépôts structurés, les contrats d'assurance vie, etc.). Ce règlement a été adopté par le Parlement et le Conseil Européens le 26 novembre 2014. Des actes délégués sont prévus par le texte législatif. Ils concernent les méthodologies de calcul et de présentation des risques et des coûts, la présentation et le contenu du KID et ses modalités de remise et de révision. Ils doivent être réalisés sous l'égide du Comité mixte (*Joint Committee*) des trois autorités de surveillance européennes (ESMA, EBA, et EIOPA). L'ACPR et l'AMF sont parties prenantes de ces travaux et élaborent une position française conjointe, après consultation des associations de consommateurs et des professionnels des différents secteurs.

Un mouvement de rapprochement des dispositions de droit souple est également à l'œuvre au niveau des trois autorités européennes de surveillance du secteur financier. L'année 2014 a ainsi été marquée par l'application au secteur bancaire et au secteur des instruments financiers des orientations prises auparavant par EIOPA, l'autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles, sur le traitement des réclamations. La France avait pris de l'avance sur ce dossier en publiant, dès 2011, des dispositions transsectorielles sur ce sujet. Parallèlement, le *Joint Committee* s'est intéressé au placement de titres éligibles aux fonds propres prudentiels auprès des clients des établissements de crédits et des organismes d'assurance (*self placement*) et a publié un rappel des règles existantes en matière de commercialisation de ces titres, notamment en matière de conflits d'intérêt. De plus, le *Joint Committee* a publié en consultation publique un projet d'orientations sur les ventes croisées. Ce sujet sera étudié en 2015, dans l'attente de la clarification du cadre législatif et notamment d'une possible adoption de la directive intermédiation en assurance révisée (IMD2).

Enfin, il est important de noter l'impact décisif qu'ont pu avoir les travaux passés du *Joint Committee*. L'ACPR et l'AMF avaient coopéré à la rédaction de principes de haut niveau concernant la gouvernance des produits (*product oversight and governance*). Ces derniers ont donné lieu, l'année dernière, à des travaux sectoriels d'adaptation aux différents acteurs. Les autorités se félicitent de ces travaux importants qui devraient aboutir à une meilleure formalisation de pratiques, souvent pré-existantes, de ciblage de la clientèle, et permettraient ainsi une meilleure anticipation des problèmes de commercialisation par les entreprises elles-mêmes.

Ces différents exemples illustrent l'importance du travail conjoint de l'ACPR et de l'AMF et l'apport du pôle commun dans les positions défendues par ces autorités au niveau européen. Les équipes des deux autorités sont en contacts réguliers et de plus en plus fréquents sur l'ensemble des travaux internationaux afin de porter des positions cohérentes et harmonisées dans les différentes instances.

10. Key Information Document.



3.1 La vente à distance

3.1.1 La vente à distance, définition et réglementation

L'avènement d'Internet, et plus généralement des nouvelles techniques de l'information et de la communication (NTIC), fait évoluer les modes de commercialisation. Ainsi, la commercialisation à distance n'a cessé de se développer ces dernières années et de nouveaux acteurs ont émergé avec un modèle d'affaires principalement fondé sur la relation à distance.

La fourniture à distance de services financiers est régie par le code de la consommation ainsi que par le code monétaire et financier. Les dispositions correspondantes sont issues de la transposition de la directive 2002/65/CE relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, dont l'ambition est d'assurer un niveau de protection élevé du consommateur en vue d'accroître la confiance dans ce nouveau moyen de commercialisation. Tous les moyens de communication à distance sont visés par la directive.

Le régime des contrats conclus à distance portant sur des services financiers s'applique dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui utilise, pour l'intégralité de la prestation, une ou plusieurs techniques de communication à distance. Sur le fond,

les dispositions qui régissent les contrats conclus à distance portant sur les services financiers sont proches des dispositions du code de la consommation applicables aux autres contrats à distance.

Les services financiers visés sont les services relatifs aux moyens de paiement (chèque, carte bancaire, virement...), aux instruments financiers, aux produits d'épargne, aux opérations de banque et opérations de crédit, aux services d'investissement et à l'intermédiation en biens divers. Sont également couvertes les opérations pratiquées par les entreprises d'assurances, les mutuelles et les institutions de prévoyance.

Le dispositif de protection du consommateur est fondé, pour ce dernier, sur une information préalable et un droit de rétractation de 14 jours calendaires. Par exception, ce droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture d'instruments financiers ainsi qu'aux services de réception-transmission d'ordres et d'exécution d'ordres pour le compte de tiers.

3.1.2 La vente à distance en pratique

Face au développement de la commercialisation à distance, les services de l'ACPR et de l'AMF se sont penchés dans le cadre du Pôle Commun sur ce mode de distribution récent dont les canaux sont multiformes. La vente à distance n'est pas l'apanage d'un domaine et concerne tous les types de produits : produits d'assurance vie, produits bancaires, sans oublier les divers instruments financiers (actions, obligations, parts ou actions de placements collectifs, ou instruments financiers à terme).

Ces produits peuvent être proposés à tous types de clients, mais la cible est généralement, notamment sur Internet, les personnes physiques. Ces clients sont approchés de diverses manières par les prestataires qui proposent ces produits : soit de manière proactive (via des campagnes de publicité, des forums, des bannières sur des sites partenaires par exemple), soit

de manière plus passive (les clients venant d'eux-mêmes sur les sites Internet suite au « bouche-à-oreille » ou lorsque ce prestataire est partenaire d'un groupe qui propose à ses clients les produits du site).

Enfin, les profils des prestataires qui proposent ce service de vente à distance sont eux aussi très variés : courtiers en ligne, établissements bancaires et financiers historiques et proposant des services multicanaux (échanges physiques, téléphoniques ou Internet), établissements récemment créés et se concentrant sur un secteur de niche et un seul canal de commercialisation, le canal de distribution à distance. Il est par ailleurs intéressant de rapprocher cette tendance de la création récente en France des deux nouveaux statuts régulés cités plus haut : les intermédiaires en financement participatif et les conseillers en investissements participatifs.

3.1.3 Le suivi de ce mode de commercialisation par les autorités de supervision

Les contrôles coordonnés réalisés sur ce thème ont mis en évidence la nécessité d'approfondir le sujet en constatant l'impact très fort du modèle de commercialisation sur la protection de la clientèle. C'est pourquoi le Pôle Commun a décidé de s'intéresser au thème de la vente à distance et a mis en place un groupe de travail dédié afin d'identifier d'éventuelles problématiques et, le cas échéant, de réfléchir à de possibles actions.

Les différentes questions que se posent aujourd'hui les régulateurs sont variées et concernent les conditions de l'évaluation du profil du client, les modalités du respect du devoir de conseil par le prestataire, les conditions d'ouverture d'un compte et, de manière plus générale, le processus de commercialisation et de passage d'ordres.

Pour ce faire, deux chantiers sont actuellement menés en parallèle :

- des entretiens individuels avec des professionnels concernés ;
- des *visites mystères*.

La conduite d'entretiens individuels a vocation à embrasser l'ensemble du champ de compétence des deux Autorités (assurance, banque et marchés) et à analyser l'ensemble de la relation à distance de l'entrée en relation à la résiliation en passant par la connaissance client et le conseil.

Enfin, les instances européennes ont prévu en 2015 de travailler sur la vente à distance en lançant notamment un groupe de travail sur le « conseil automatisé ».

La campagne de visites mystères Internet

Face à la baisse de fréquentation des agences bancaires et au développement des banques en ligne, l'AMF a décidé de conduire fin 2014 des visites mystères sur Internet auprès de 17 établissements représentant des banques en ligne, des banques classiques et des brokers en ligne. Pour ce faire, elle a demandé à un cabinet d'études d'ouvrir des comptes-titres avec versement d'argent et de se présenter comme un client « risquophobe » sans connaissance ni expérience financière. Ces visites n'ont donc pas été réalisées sous l'angle « prospect », comme en agence, mais sous l'angle « client ».

Ces visites avaient pour objectif :

- de connaître les modalités d'ouverture d'un compte-titres sur Internet ;
- d'évaluer la qualité du questionnaire client sur Internet ;
- de connaître le comportement commercial des établissements en ligne à l'égard de leurs clients ;
- de vérifier si un client « risquophobe » pouvait passer un ordre d'achat de produits risqués, en inadéquation avec son profil.

Les premiers constats sont très contrastés et montrent des disparités importantes dans la mise en œuvre par les professionnels des exigences de protection de la clientèle. Les résultats détaillés de ces visites seront restitués au marché par l'AMF lors de réunions organisées en 2015 avec les professionnels.



3.2 Les mandats d'arbitrage

L'ACPR et l'AMF mènent actuellement une réflexion sur la pratique des mandats d'arbitrage qui peuvent être proposés dans le cadre des contrats d'assurance vie.

3.2.1 Le contexte

L'arbitrage consiste à effectuer, en cours d'exécution d'un contrat d'assurance vie multisupports, une modification de la répartition des supports (unités de compte et euros). Il s'agit d'une faculté pour le souscripteur qui a la possibilité de la déléguer à un tiers dans le cadre d'un mandat. Or, ce mandat étant exclusivement régi par le Code civil, toute personne dûment autorisée par le souscripteur peut, en théorie,

effectuer en lieu et place de ce dernier les dites opérations d'arbitrage.

Ainsi, un mandat d'arbitrage peut être confié non seulement à un particulier mais également, et c'est d'ailleurs le cas pour la quasi-totalité des mandats, à différents professionnels, notamment à un intermédiaire d'assurance ou à une société de gestion.

Or, en l'absence de réglementation spécifique encadrant la gestion des mandats d'arbitrage entre supports, les professionnels, qu'ils soient sociétés de gestion de portefeuille ou intermédiaires, n'appliquent pas nécessairement des règles de conduite identiques alors qu'ils proposent pourtant le même service. En effet, la gestion de mandats d'arbitrage en unités de compte ne correspond pas à la définition de la gestion sous mandat visée à l'article L.321-1 du

code monétaire et financier ; cette activité dépasse également le cadre de la simple commercialisation des contrats par un organisme d'assurance ou par un intermédiaire. En outre, l'exécution d'un mandat d'arbitrage pose des questions en termes de devoir de conseil et d'obligation d'information qui incombent aux professionnels à l'égard des souscripteurs.

3.2.2 L'état des travaux en cours

L'objectif du groupe de travail est d'établir un état des lieux des pratiques actuelles en matière de mandat d'arbitrage, proposé dans le cadre d'un contrat d'assurance vie, de répondre aux différentes problématiques posées par cette activité et, le cas échéant, d'identifier les besoins et proposer une évolution du dispositif réglementaire.

Plusieurs entretiens ont, à ce jour, été organisés avec différents intervenants (société d'assurance, intermédiaire d'assurance et société de gestion) afin d'identifier les pratiques existantes. Les professionnels ont exposé, en détail, les procédures de mise en place des mandats d'arbitrage, leur fonctionnement ainsi que les contrôles qu'ils exercent sur leur exécution.

Ces entretiens ont alimenté la réflexion du groupe de travail notamment sur :

- les relations contractuelles entre les différents acteurs professionnels ainsi que sur les relations entre ces derniers et le client ;
- les pratiques concernant le devoir de conseil, l'information du client, la rémunération du mandataire ;
- le manque d'harmonisation des termes utilisés par les professionnels.

Le groupe de travail poursuivra ses travaux en 2015 et a prévu de rencontrer d'autres professionnels, lesquels ont été sélectionnés, dans un premier temps, en privilégiant les groupes ou les chaînes d'acteurs constitués par une société d'assurance, un courtier et une société de gestion de portefeuille.



3.3 Le « *self placement* » : certificats mutualistes et paritaires, parts sociales.

Les établissements de crédit de type coopératif ou mutualiste (réseaux des Caisses d'Épargne, des Banques Populaires, du Crédit Agricole et du Crédit Mutuel) émettent des parts sociales, titres de capital conférant à leurs souscripteurs le statut de sociétaires et les droits politiques (participation à l'assemblée générale) et financiers (perception d'intérêts) associés. À l'image de ces parts sociales, la loi relative à l'économie sociale et solidaire (ESS) a créé les certificats mutualistes que les sociétés d'assurance mutuelle (SAM) et les sociétés de groupe d'assurance mutuelle (SGAM) peuvent désormais émettre par voie d'offre au public. Compte tenu des enjeux liés à l'inclusion des parts sociales et des certificats mutualistes dans les fonds propres des organismes et de la perspective d'accroissement des encours, il importe de rester vigilant quant à leurs conditions de commercialisation. Sur ce point, le *Joint Committee* a d'ailleurs publié au mois de juillet 2014 un document rappelant aux institutions de crédit et d'assurance concernés les exigences liées à la protection de la clientèle.

■ Les certificats mutualistes et paritaires

Les certificats mutualistes et paritaires¹² sont des titres remboursables à la liquidation de l'émetteur¹³, après désintéressement de tous les créanciers, sans droit de vote, mais conférant le droit de percevoir une rémunération sous forme d'intérêts. Cette rémunération, décidée par l'assemblée générale annuelle de l'émetteur, n'est néanmoins pas garantie, ni dans son principe (risque d'absence de distribution), ni dans son montant (variable). Elle est en outre plafonnée selon un mécanisme défini par un décret d'application. Il est important de noter que les certificats mutualistes et paritaires ne peuvent être rachetés que par leurs émetteurs avec une limite maximale d'auto-détention de 10 % (sauf dérogation accordée par l'ACPR), les certificats auto-détenus devant être annulés, passée une période de deux années suivant leur rachat, s'ils n'ont pas été cédés.

L'émission de certificats représente un enjeu important pour les émetteurs concernés dans la mesure où ils permettent de renforcer leurs fonds propres dans un contexte prudentiel rendu plus exigeant par la directive européenne Solvabilité II.

Le code des assurances a par ailleurs prévu la possibilité pour les organismes émetteurs relevant du code des assu-

12. Créés par l'article 54 de la loi n° 2014-856 du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire.

13. Sociétés d'assurance mutuelles régies par le code des assurances, sociétés de groupe d'assurance mutuelles mentionnées au dernier alinéa de l'article L. 322-1-3 du même code, mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité, unions mentionnées à l'article L. 111-4-2 du même code et institutions, unions et groupements paritaires de prévoyance régis par le livre IX du code de la sécurité sociale.

rances d'émettre des certificats dans le cadre d'une offre au public, bien qu'ils ne relèvent pas de la définition de l'offre au public au sens de l'article L. 411-1 du code monétaire et financier. Ainsi, afin d'assurer la bonne information des souscripteurs, la loi donne compétence au règlement général de l'AMF pour définir les conditions dans lesquelles une « offre au public » puisse être réalisée. Il a ainsi été décidé de mettre en place un schéma adapté de prospectus permettant l'émission par offre au public de certificats mutualistes, à l'instar de ce qui est prévu pour les banques mutualistes pour l'émission de leurs parts sociales.

L'AMF a ainsi lancé des travaux en 2014, en créant un groupe de travail composé d'émetteurs potentiels représentés à travers leurs fédérations ou groupements et en présence de l'ACPR, compétente en matière de contrôle sur les pratiques de commercialisation des certificats, afin d'échanger sur le contenu de ce prospectus et les informations minimum qu'il devra comprendre.

L'entrée en application de ce dispositif est prévue au premier semestre 2015 après parution du décret d'application¹⁴, de la modification du règlement général de l'AMF et de son instruction d'application. Les services de l'AMF seront également attentifs au contenu des documents commerciaux soumis à sa revue lors de l'offre au public de certificats mutualistes.

■ Les parts sociales

A l'image des certificats mutualistes, les parts sociales ne sont pas des instruments financiers au sens du code monétaire et financier. Elles sont toutefois également soumises à une réglementation similaire en cas d'offre au public de parts, leurs pros-

pectus d'émission étant également soumis à l'approbation de l'AMF. S'agissant de leur commercialisation, et à la différence des certificats mutualistes, les parts sociales n'obéissent à aucune réglementation spécifique et relèvent du droit commun. C'est dans ce cadre que l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution apprécie la qualité de l'information et du conseil délivrés à la clientèle. À cet égard, elle vérifie que les souscripteurs de parts sociales sont bien informés des caractéristiques associées à ce produit, à savoir, notamment :

- le risque d'insolvabilité de l'émetteur, sans droit sur l'actif net en cas de liquidation (risque de perte en capital), étant entendu que la créance de restitution du capital investi est une créance de dernier rang ;
- le risque de refus de remboursement, notamment en cas de dépassement à la baisse des seuils réglementaires (risque de liquidité) ;
- le plafonnement de la rémunération et l'absence de garantie de distribution.

Plusieurs missions de contrôle sur place ont ainsi été diligentées par l'ACPR au sein de chacun des différents réseaux concernés. Les modalités de souscription et d'exécution du contrat de parts sociales, la politique de commercialisation, l'information à destination des chargés de clientèle et des souscripteurs, le processus de conseil incluant le dispositif d'accompagnement du client ainsi que le contrôle interne propre à ce thème, ont notamment fait l'objet d'une analyse approfondie. Les constatations issues de ces contrôles ont été portées à la connaissance de l'AMF, dans le cadre du pôle commun. Les échanges ont notamment porté sur la qualité de l'information contenue dans les prospectus d'émission et la documentation promotionnelle, tant en termes de clarté que d'équilibre de présentation.

14. Décret n° 2015-204 du 23 février 2015 relatif aux certificats mutualistes ou paritaires.

Interview croisée

de Natalie Lemaire,
directeur de la
DREP à l'AMF



et Olivier Fliche,
coordonnateur
du pôle commun,
directeur de la
DCPC à l'ACPR

Quelles ont été les principales réalisations du pôle commun en 2014 ?

Natalie Lemaire : L'activité du pôle commun en 2014 a été particulièrement riche. Nous avons poursuivi naturellement les contrôles coordonnés sur des thématiques entrant dans le champ de la doctrine commune ou sur des problématiques prospectives jugées intéressantes. Nous avons également travaillé sur des sujets très diversifiés comme le financement participatif, la publicité et les conventions producteurs-distributeurs.

Le financement participatif a mobilisé nos équipes et nous avons contribué, en lien avec le Trésor, à la définition du nouveau cadre réglementaire. Ainsi le nouveau statut de Conseiller en investissement participatif va permettre aux entreprises en recherche de capitaux de trouver, d'une manière simple et sécurisée, de nouvelles sources de financement. Et ce tout en assurant la protection des investisseurs.

Olivier Fliche : Le financement participatif nous a en effet fortement mobilisés. En complément du volet « *crowdequity* », un autre statut a été créé, celui d'intermédiaire en financement participatif. L'objectif était de sécuriser également le cadre s'appliquant aux prêts et aux dons. La réglementation prévoit en premier lieu des plafonds à la fois pour les prêteurs (1000 € par projet) et pour les porteurs de projet (1 million d'euros tous projets confondus), ce qui permet de limiter les risques pris. Il s'agit pour nous d'un point essentiel de

protection des acteurs du *crowdfunding*. Ce premier élément est complété par des règles de bonne conduite à la fois pour les professionnels du financement participatif et pour les porteurs de projets. Il faut souligner la parfaite collaboration de nos deux autorités sur ces travaux qui a permis d'aboutir en un temps limité à un cadre opérationnel dès le 1^{er} octobre 2014.

N. L. : Cette collaboration a prouvé également son efficacité dans les travaux sur les conventions entre producteurs et distributeurs, qui ont abouti en juillet à une recommandation pour l'ACPR et une position-recommandation pour l'AMF, et ceux sur la publicité.

O. F. : La publicité a fait l'objet d'échanges approfondis entre nos deux autorités avec la constitution d'un groupe de travail qui s'est attaché à examiner et à rapprocher nos principes d'analyse en la matière. La communication publicitaire constitue la toute première étape de la relation entre un professionnel et sa clientèle et est, à ce titre, déterminante pour la conclusion ultérieure des contrats. C'est sur la base de ce travail commun et de l'observation concrète des pratiques dans le secteur de l'assurance vie que l'ACPR a complété sa doctrine en publiant une recommandation en début d'année 2015.

Quels sont les projets pour 2015 ?

N. L. : Nous allons poursuivre nos travaux sur la commercialisation à distance. Sur la base de constats mais aussi de suggestions provenant des professionnels comme des consommateurs, l'AMF a réalisé pour la première fois des visites mystères de banques en ligne auprès de 17 établissements (banques à réseaux, banques et brokers en ligne). De véritables comptes-titres ont été ouverts, permettant notamment d'évaluer les modalités d'ouverture, la qualité du questionnaire client et le passage d'ordre en inadéquation avec le profil client. Ces enseignements partagés vont nous permettre d'identifier comment la réglementation doit s'adapter et évoluer face à la digitalisation de la commercialisation des produits financiers. Les consommateurs utilisent également de plus en plus les canaux à distance pour s'informer. Le point d'entrée commun composé de la plateforme téléphonique et du site Assurance Banque Epargne Info Service répond à ce besoin et contribue ainsi à une meilleure information des consommateurs.

O. F. : Le site Assurance Banque Epargne Info Service est devenu un outil d'information incontournable dans le domaine de la commercialisation de produits financiers. Depuis son lancement en 2010 et sa refonte en 2012, son audience n'a cessé de progresser pour atteindre plus de 270 000 visiteurs uniques en 2014. C'est le seul site disponible sur internet qui traite à la fois de sujets bancaires, d'assurances et de produits financiers. En 2014, nous nous sommes attachés à rendre les informations plus lisibles, plus proches du consommateur en ciblant notamment des sujets très concrets. En 2015, notre ambition est de continuer à alimenter le site régulièrement afin d'améliorer encore sa visibilité sur Internet. Nous allons aussi faire évoluer la plateforme téléphonique pour renforcer encore l'efficacité du dispositif.

Quels sont les enjeux au niveau européen et comment le pôle commun y contribue ?

N. L. : Les sujets européens sont nombreux et nos deux autorités coopèrent afin de porter régulièrement une position commune auprès des différentes instances européennes. La directive MIF II, qui entrera en application en 2017, est particulièrement importante en matière de commercialisation d'instruments financiers. Ainsi elle impacte l'information concernant la rémunération des personnes en lien avec la clientèle, la gestion des conflits d'intérêts et les règles de bonne conduite. Par ailleurs, le règlement PRIIPs portant sur le document d'informations clés des produits d'investissement est transversal et constitue une avancée pour la protection des épargnants.

O. F. : Nous sommes très présents au niveau européen et la coordination de nos deux autorités renforce la position de la France sur les différents thèmes. Je mentionnerai deux sujets qui connaîtront des développements significatifs en 2015 : les travaux sur la gouvernance produits et ceux sur le document clé d'information prévu par le règlement PRIIPs. Ce document nommé « KID » vise à donner aux investisseurs toutes les informations nécessaires à une bonne compréhension des produits. On peut noter également que le règlement prévoit de nouveaux pouvoirs d'intervention pour les autorités : en effet, celles-ci pourront éventuellement interdire la commercialisation d'un produit s'il s'avère dangereux pour les consommateurs.

Tous ces sujets font l'objet d'échanges réguliers entre les équipes des deux autorités afin de favoriser la cohérence de nos positions et de promouvoir les pratiques qui nous paraissent les plus protectrices de la clientèle.

Sommaire

Annexe 1 Les textes de références du pôle commun, la convention du 30 avril 2010	35
Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle	44
Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires	59

**Article L612-47 du Code monétaire et financier
(Modifié par Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013)**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers instituent un pôle commun chargé, sous leur responsabilité :

1° De coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ;

2° D'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ;

3° De coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;

4° D'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou à l'Autorité des marchés financiers.

**Article L612-48 du Code monétaire et financier
(Modifié par Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013)**

I. ¶ Le coordonnateur du pôle est désigné conjointement par les secrétaires généraux de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et de l'Autorité des marchés financiers. Sous leur autorité conjointe, il est chargé de la mise en œuvre des missions mentionnées à l'article L. 612-47.

II. ¶ Les autorités mettent à disposition du coordonnateur et des personnes travaillant dans le cadre des missions faisant l'objet de la coordination du pôle toutes les informations, y compris individuelles, nécessaires à l'exercice de leurs missions. Ces échanges d'information sont protégés par le secret professionnel.

**Article L612-49 du Code monétaire et financier
(Modifié par Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013)**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers définissent par convention les modalités de fonctionnement du pôle commun.

Elles déterminent par convention avec la Banque de France les conditions dans lesquelles elles peuvent avoir recours à ses services dans le cadre de leurs missions de supervision des relations entre les professions assujetties et leurs clientèles.

**Article L612-50 du Code monétaire et financier
(Modifié par Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013)**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers établissent conjointement chaque année un rapport rendant compte de l'activité de leur pôle commun.

**Convention entre l'autorité des marchés financiers
et l'autorité de contrôle prudentiel
en date du 30 avril 2010**



**CONVENTION ENTRE
L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS
ET L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL**

Entre les soussignées :

L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL, ci-après « ACP », représentée par
Monsieur Christian NOYER, son Président

et,

L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS, ci-après « AMF », représentée par
Monsieur Jean-Pierre JOUYET, son Président

Préambule

I - Aux termes de l'article L. 612-47 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « instituent un pôle commun chargé, sous leur responsabilité :

1° De coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ;

2° D'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ;

3° De coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;

4° D'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel ou à l'Autorité des marchés financiers ».

II - Aux termes de l'article L. 612-48 du code monétaire et financier, « le coordonnateur du pôle est désigné conjointement par les secrétaires généraux de l'Autorité de contrôle prudentiel et de l'Autorité des marchés financiers. Sous leur autorité conjointe, il est chargé de la mise en oeuvre des missions mentionnées à l'article L. 612-47.

L'AMF et l'ACP mettent à disposition du coordonnateur et des personnes travaillant dans le cadre des missions faisant l'objet de la coordination du pôle toutes les informations, y compris individuelles, nécessaires à l'exercice de leurs missions. Ces échanges d'information sont protégés par le secret professionnel ».

III – Aux termes de l'article L. 612-49 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « définissent par convention les modalités de fonctionnement du pôle commun ».

IV - Aux termes de l'article L. 612-50 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « établissent conjointement chaque année un rapport rendant compte de l'activité de leur pôle commun ».

CHAPITRE I – OBJET DE LA CONVENTION ET DOMAINE DE COMPETENCE DU POLE COMMUN

Article 1^{er} – Objet de la présente convention

En application de l'article L. 612-49 alinéa 1^{er} du code monétaire et financier, la présente convention a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du pôle commun à l'ACP et à l'AMF, et en particulier de préciser les modalités d'exercice des missions de ce pôle, telles que décrites à l'article L. 612-47 du même code.

Article 2 – Domaine de compétence du pôle commun

• Les **personnes et entités** (ci-après « professionnels assujettis ») concernées sont celles soumises au contrôle de l'ACP ou de l'AMF :

- Pour l'ACP, il s'agit des personnes et entités mentionnées à l'article L. 612-2 du code monétaire et financier ;

- Pour l'AMF, il s'agit des personnes et entités mentionnées à l'article L. 621-9 du code monétaire et financier.

• Les **opérations, services et produits** concernés sont :

1° Les opérations de banque ;

2° Les opérations d'assurance ;

3° Les services d'investissement ;

4° Les services de paiement ;

5° Tous autres produits d'épargne.

CHAPITRE II - FONCTIONNEMENT DU POLE COMMUN

Le pôle commun est un mécanisme de coordination qui n'ajoute ni ne retranche aucune compétence ni aucun pouvoir aux deux autorités. Toute décision demeure prise uniquement par l'ACP ou par l'AMF.

Section 1 – Coordonnateur du pôle commun

Article 3 – Fonction

Le coordonnateur, placé sous l'autorité conjointe des secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF, est chargé de la mise en œuvre des missions mentionnées à l'article L. 612-47 du code monétaire et financier et exercées dans les conditions fixées par la présente convention (coordination des propositions de priorités de contrôle – coordination de la veille et de la surveillance – point d'entrée commun).

Le coordonnateur anime le pôle commun en s'appuyant sur les moyens consacrés par l'ACP et l'AMF à la supervision des relations entre les professionnels assujettis et leurs clients.

Le coordonnateur peut faire des propositions pour tout ce qui a trait au pôle commun. Si nécessaire, il peut proposer aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF d'apporter des modifications à la présente convention.

Article 4 – Désignation

Le coordonnateur est nommé conjointement par les secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF pour une durée qui, sauf accord particulier précisé dans la décision de nomination, est de deux ans. Il est choisi alternativement parmi les collaborateurs de l'ACP ou de l'AMF.

Section 2 – Correspondant du coordonnateur du pôle commun

Article 5 – Désignation du correspondant

L'Autorité dont n'est pas issu le coordonnateur nomme un correspondant, qui sera l'interlocuteur privilégié du coordonnateur.

Section 3 – Circulation de l'information au sein du pôle commun

Article 6 – Échanges d'informations

En application de l'article L. 612-48-II du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF mettent à disposition du coordonnateur et des personnes travaillant dans le cadre des missions de coordination du pôle commun toutes les informations, y compris individuelles, nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Sans préjudice de la communication directe entre les services des deux autorités, le coordonnateur organise des échanges réguliers avec le correspondant de l'autre autorité.

Le coordonnateur est, par ailleurs, tenu informé des communications directes entre les services des deux autorités, lors des réunions régulières prévues à l'article 7 ou, le cas échéant, au moyen d'une synthèse transmise au coordonnateur ainsi qu'au correspondant de l'autre autorité.

Article 7 – Réunions

Des réunions sont régulièrement organisées entre les services de l'ACP et de l'AMF afin de veiller à la mise en œuvre des missions du pôle commun et d'en assurer un suivi.

Le coordonnateur est appelé par l'ACP et l'AMF à participer à toutes les réunions organisées dans le cadre du pôle commun. Il peut, le cas échéant, lorsqu'il l'estime nécessaire, proposer la tenue de réunions entre les secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF.

Article 8 – Secret professionnel

Les transferts d'informations sont protégés par le secret professionnel auquel les personnes susmentionnées à l'article 6 sont soumises.

Section 4 - Rapport annuel

Article 9 – Elaboration

En application de l'article L. 612-50 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF établissent conjointement, chaque année, un rapport rendant compte de l'activité du pôle commun.

Le projet de rapport annuel est rédigé par les services de chacune des deux autorités, sous la conduite du coordonnateur. Il porte sur l'année civile écoulée.

Il est transmis par le coordonnateur aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF qui, après examen, le soumettent avec son concours aux Collèges des deux autorités.

Article 10 – Publication

Le rapport annuel est publié sur les sites internet de l'ACP, de l'AMF et du pôle commun.

CHAPITRE III – MISSIONS DU POLE COMMUN

Section 1 – Coordination des contrôles des professionnels assujettis

Article 11 - Définition des priorités de contrôle

Le pôle commun est chargé de promouvoir une politique commune de contrôle de la commercialisation. Toutefois, chaque autorité peut procéder aux contrôles qu'elle estime nécessaires dans le cadre de ses compétences propres.

Une fois par an, au moins, les services des deux autorités, à l'initiative du coordonnateur, se concertent pour établir leurs priorités de contrôle en matière de commercialisation des opérations, services et produits mentionnés à l'article 2.

Chaque autorité élabore ensuite un projet de priorités de contrôles. Les deux projets sont adressés au coordonnateur afin qu'il détermine si les deux programmes comportent entre eux des synergies ou des contradictions, auquel cas il peut proposer aux secrétaires généraux des deux autorités de modifier les propositions de priorités de contrôle.

Les propositions de priorités de contrôle sont validées par les deux autorités selon la procédure propre à chacune d'elles.

Article 12 – Contrôles coordonnés

Les contrôles coordonnés sont des contrôles qui peuvent être menés par l'ACP et l'AMF, conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables. Ces contrôles coordonnés sont décidés selon les modalités de l'article 11 et peuvent, notamment, prendre l'une des formes suivantes :

1° L'ACP peut recourir, pour ses contrôles, à l'AMF ; l'AMF peut recourir, pour ses contrôles, à l'ACP. Dans ce cadre, un ou plusieurs collaborateurs d'une autorité peuvent être mis à disposition de l'autre autorité afin de participer à un contrôle mené par celle-ci.

2° L'ACP et l'AMF peuvent recourir, pour leurs contrôles, à une même personne désignée conjointement par chaque autorité ;

3° L'ACP et l'AMF peuvent mener des contrôles de manière concomitante et dans les mêmes délais.

Les rapports et les lettres de suites qui sont, dans le prolongement de ces contrôles coordonnés, respectivement établis par chaque autorité, selon les procédures qui lui sont applicables, sont portés à la connaissance du coordonnateur.

Section 2 – Analyse des résultats et propositions aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF

Article 13 – Analyse des résultats de l'activité de contrôle

Afin de pouvoir en tirer les enseignements à soumettre aux secrétaires généraux, les services compétents de chaque autorité, en lien avec le coordonnateur, sont chargés d'analyser les résultats de l'activité de contrôle de l'ACP et de l'AMF en matière de respect des obligations des professionnels assujettis.

Les services compétents de chaque autorité, en lien avec le coordonnateur, s'appuient notamment sur les enseignements les plus pertinents tirés des rapports et des lettres de suite des contrôles coordonnés.

Le coordonnateur et le correspondant de l'autre autorité sont, par ailleurs, informés, lors des réunions régulières prévues à l'article 7, des conclusions des contrôles les plus pertinents pour le contrôle de la commercialisation des produits financiers effectués par chaque autorité.

Article 14 – Propositions aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF des conséquences à tirer des résultats de l'activité de contrôle

En lien avec le coordonnateur, les services compétents de chaque autorité proposent aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF les conséquences à tirer des contrôles coordonnés, conformément aux compétences respectives de chaque autorité.

Ces propositions portent notamment sur les prochaines priorités de contrôles coordonnés en matière de commercialisation.

Section 3 – Coordination de la veille sur les opérations et services et de la surveillance des campagnes publicitaires

Le pôle commun est chargé de coordonner la veille sur les opérations, services et produits mentionnés à l'article 2 ainsi que la surveillance de la publicité, respectivement assurées par chacune des deux autorités.

Article 15 – Veille

Chacune des deux autorités assure la veille sur les opérations, services et produits qui relèvent de sa compétence pour identifier les facteurs de risque.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur s'assure de la bonne coordination des activités de veille, notamment en matière d'identification des facteurs de risque, en vue de recenser les domaines non couverts par chaque autorité et de prévenir les doublons. Il coordonne à cette fin les modalités de l'échange d'informations entre les deux autorités en organisant des réunions régulières et des remontées d'informations.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur organise également des réunions régulières de coordination et d'échange des résultats obtenus à l'occasion de cette veille, notamment en matière d'identification des facteurs de risque. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux les futures orientations de l'activité de veille.

L'exercice des activités de veille peut donner lieu au développement d'outils communs à l'ACP et à l'AMF. Il revient, le cas échéant, au coordonnateur de veiller à l'organisation de l'étude de faisabilité.

Article 16 – Surveillance des campagnes publicitaires

Chacune des deux autorités assure la surveillance des campagnes publicitaires relatives aux opérations, services et produits qui relèvent de sa compétence.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur s'assure de la bonne coordination des activités de surveillance des campagnes publicitaires en vue de recenser les domaines non couverts par chaque autorité et de prévenir les doublons. Il coordonne à cette fin les modalités de l'échange d'informations entre les deux autorités en organisant des réunions régulières et des remontées d'informations.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur organise des réunions régulières de coordination et d'échange des résultats obtenus par cette activité de surveillance des campagnes publicitaires. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux les futures orientations de cette activité.

La surveillance des campagnes publicitaires peut donner lieu au développement d'outils communs à l'ACP et à l'AMF. Il revient, le cas échéant, au coordonnateur de veiller à l'organisation de l'étude de faisabilité.

Section 4 – Mise en place d'un point d'entrée commun

Le pôle commun met en place un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants-droits et épargnants susceptibles d'être adressées à l'ACP ou à l'AMF.

Article 17 – Caractéristiques du point d'entrée commun

Le point d'entrée commun, dont la dénomination est : « *Assurance Banque Epargne info-Service* », prend la forme d'un accueil téléphonique, d'une partie du site internet du pôle commun, ainsi que d'une adresse postale.

- **Le numéro de téléphone** est porté à la connaissance du public sur le site internet du pôle commun.

- **Le site internet** du pôle commun comporte une adresse arrêtée par l'ACP et l'AMF. Avec l'accord du correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur est habilité à donner des instructions au webmestre du site internet.

- **L'adresse postale** du point d'entrée commun est celle de l'ACP sise 61, rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

Le coordonnateur, en lien avec le correspondant de l'autre autorité, coordonne le fonctionnement concret du point d'entrée commun. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux des améliorations à apporter au point d'entrée commun en fonction du retour d'expérience.

Article 18 – Gestion du point d'entrée commun

L'ACP reçoit les courriers envoyés à l'adresse postale du point d'entrée commun et l'AMF reçoit les courriels dont les auteurs n'ont pas su déterminer sur le site Internet du pôle commun si leur demande relevait de la compétence de l'une ou de l'autre des deux autorités.

Chaque autorité aura la charge d'orienter les demandes ainsi adressées au point d'entrée commun vers l'autorité compétente.

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 19 – Modification

La présente convention peut être modifiée, en tant que de besoin, à la demande de l'ACP ou de l'AMF. Dans ce cas, l'ACP ou l'AMF sollicite l'accord de l'autre autorité trois mois à l'avance.

Article 20 – Entrée en vigueur

La présente convention entre en vigueur le jour de sa signature.

Fait à Paris, le 30 avril 2010.

Pour l'ACP

Le Président

Pour l'AMF

Le Président

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Missions et compétences

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L612-1 du CMF, modifié par l'ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014 et l'ordonnance n°2014-1332 du 6 novembre 2014)</p> <p>I. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, autorité administrative indépendante, 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.</p> <p>L'Autorité contrôle le respect par ces personnes des dispositions européennes qui leur sont directement applicables, des dispositions du code monétaire et financier ainsi que des dispositions réglementaires prévues pour son application, du code des assurances, du livre IX du code de la sécurité sociale, du code de la mutualité, du livre III du code de la consommation, des codes de conduite homologués ainsi que de toute autre disposition législative et réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées.</p> <p>II. Elle est chargée : [...] 3° De veiller au respect par les personnes soumises à son contrôle des règles destinées à assurer la protection de leur clientèle, résultant notamment de toute disposition européenne, législative et réglementaire ou des codes de conduite approuvés à la demande d'une association professionnelle, ainsi que des bonnes pratiques de leur profession qu'elle constate ou recommande, ainsi qu'à l'adéquation des moyens et procédures qu'elles mettent en œuvre à cet effet ; elle veille également à l'adéquation des moyens et procédures que ces personnes mettent en œuvre pour respecter le livre Ier du code de la consommation ; [...]</p> <p>III. Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend en compte les objectifs de stabilité financière dans l'ensemble de l'Espace économique européen et de mise en œuvre convergente des dispositions nationales et de l'Union européenne en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision de l'Union européenne. Elle coopère avec les autorités compétentes des autres États. En particulier, au sein de l'Espace économique européen, elle apporte son concours aux structures de supervision des groupes transfrontaliers.</p> <p>IV.- Pour l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dispose, à l'égard des personnes mentionnées à l'article L.612-2, d'un pouvoir de contrôle, du pouvoir de prendre des mesures de police administrative et d'un pouvoir de sanction. [...]</p> <p>En ce qui concerne les établissements de crédit, les compagnies financières holding et les compagnies financières holding mixtes, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution exerce ses pouvoirs d'autorisation et de surveillance prudentielle prévus par les dispositions du titre Ier du livre V et par le présent livre sans préjudice des compétences confiées à la Banque centrale européenne dans l'exercice des missions de surveillance prudentielle qui lui sont confiées par ce règlement. [...]</p> <p>V.- Le collège de supervision ou, selon les cas, le secrétaire général adopte les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les orientations, instructions, décisions et tout autre acte juridique de la Banque centrale européenne pris dans le cadre du règlement (UE) du Conseil n°1024/2013 du 15 octobre 2013.</p> <p>VI.- Par dérogation aux dispositions de la loi n°68-678 du 26 juillet 1968 relative à la communication de documents et renseignements d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique à des personnes physiques ou morales étrangères, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, dans les conditions et limites fixées par décret en Conseil d'Etat, transmettre à la Commission européenne des informations couvertes par le secret professionnel.</p>	<p>Article L621-1 du CMF</p> <p>L'Autorité des marchés financiers, autorité publique indépendante dotée de la personnalité morale, veille à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers et les actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 donnant lieu à une offre au public ou à une admission aux négociations sur un marché réglementé et dans tous autres placements offerts au public. Elle veille également à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers et d'actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1. Elle apporte son concours à la régulation de ces marchés aux échelons européen et international.</p> <p>Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend en compte les objectifs de stabilité financière dans l'ensemble de l'Union européenne et de l'Espace économique européen et de mise en œuvre convergente des dispositions nationales et de l'Union européenne en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision de l'Union européenne. Elle coopère avec les autorités compétentes des autres États.</p> <p>Elle veille également à ce que les entreprises soumises à son contrôle mettent en œuvre les moyens adaptés pour se conformer aux codes de conduite homologués mentionnés à l'article L. 611-3-1.</p> <p>Article L621-6 du CMF :</p> <p>Pour l'exécution de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend un règlement général qui est publié au Journal officiel de la République française, après homologation par arrêté du ministre chargé de l'économie.</p> <p>L'Autorité des marchés financiers peut, pour l'application de son règlement général et l'exercice de ses autres compétences, prendre des décisions de portée individuelle. Elle peut également publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général.</p> <p>Article L621-7 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014) :</p> <p>Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers détermine notamment :</p> <p>I. Les règles de pratique professionnelle qui s'imposent aux émetteurs lorsqu'ils procèdent à une offre au public ou à une offre ne donnant pas lieu à la publication du document d'information mentionné au premier alinéa du I de l'article L.412-1 et réalisée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'investissement ou d'un conseiller en investissements participatifs au moyen de son site internet ou dont les instruments financiers sont admis aux négociations sur un marché réglementé ainsi que les règles qui doivent être respectées lors d'opérations sur des instruments financiers et des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations</p>		

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L612-23 alinéa 2 du CMF : Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution organise les contrôles sur pièces et sur place.</p> <p>L'exercice des contrôles relatifs aux dispositions du code de la consommation diligentés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution s'effectue sans préjudice des compétences reconnues aux agents de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation sur le fondement de l'article L. 141-1 du code de la consommation. [...]</p> <p><u>Article L612-2 du CMF :</u> [...]</p> <p>III. L'Autorité de contrôle prudentiel est chargée de veiller au respect par les personnes mentionnées aux I et II exerçant en France en libre prestation de service ou libre établissement des dispositions qui leur sont applicables, en tenant compte de la surveillance exercée par les autorités compétentes de l'Etat membre où elles ont leur siège social qui sont seules chargées notamment de l'examen de leurs situation financière, conditions d'exploitation, solvabilité et de leur capacité à tenir à tout moment leurs engagements à l'égard de leurs assurés, adhérents, bénéficiaires et entreprises réassurées. [...]</p> <p><u>Article L613-33-1 du CMF :</u> Pour l'application des dispositions de l'article L. 612-2 aux adhérents établis hors de France d'une chambre de compensation établie en France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend en compte la surveillance exercée par les autorités compétentes de chaque Etat concerné et, à cet effet, peut conclure avec elles une convention bilatérale, dans les conditions prévues à l'article L. 632-13.</p> <p>Pour l'exercice de son pouvoir de sanction, la radiation prévue au 7° de l'article L. 612-39 et au premier alinéa de l'article L. 312-5 s'entend comme se traduisant par une interdiction faite à l'établissement de continuer à adhérer à une chambre de compensation établie sur le territoire de la République française.</p> <p><u>Article L612-2 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014)</u></p> <p>I. - Relèvent de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution :</p> <p>B. - Dans le secteur de l'assurance :</p> <p>1° Les entreprises exerçant une activité d'assurance directe mentionnées à l'article L. 310-1 du code des assurances et les entreprises mentionnées au dernier alinéa du même article ;</p> <p>2° Les entreprises exerçant une activité de réassurance dont le siège social est situé en France ;</p> <p>3° Les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et les unions gérant les systèmes fédéraux de</p>	<p>A. - Dans le secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement :</p> <p>1° Les établissements de crédit ;</p> <p>2° Les personnes suivantes :</p> <p>a) Les entreprises d'investissement autres que les sociétés de gestion de portefeuille ;</p> <p>b) Les entreprises de marché ;</p> <p>c) Les adhérents aux chambres de compensation ;</p>	<p>sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation qui se soumet aux dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations.</p> <p>II. Les règles relatives aux offres publiques d'acquisition portant sur des titres financiers admis aux négociations sur un marché réglementé.</p> <p>III. Les règles de bonne conduite et les autres obligations professionnelles que doivent respecter à tout moment les personnes mentionnées au II de l'article L. 621-9.</p> <p>IV. Concernant les prestataires de services d'investissement, les entreprises de marché et les membres des marchés réglementés, les chambres de compensation et leurs adhérents :</p> <p>1° Les conditions d'exercice, par les prestataires de services d'investissement, des services définis à l'article L. 321-2 ;</p> <p>2° Les conditions d'adhésion aux chambres de compensation et d'exercice des activités des adhérents des chambres de compensation mentionnées à l'article L. 440-2 ;</p> <p>3° Les conditions dans lesquelles peut être délivrée ou retirée une carte professionnelle aux personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte des prestataires de services d'investissement, des entreprises de marché, des membres des marchés réglementés, des chambres de compensation et de leurs adhérents ;</p> <p>4° Les règles applicables aux personnes mentionnées à l'article L. 532-18-1 ;</p> <p>5° Les conditions dans lesquelles, en application de l'article L. 440-1, l'Autorité des marchés financiers approuve les règles des chambres de compensation, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4 ;</p> <p>6° Les conditions d'exercice, par les membres d'un marché réglementé, d'activités pour compte propre et pour compte de tiers sur des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1.</p> <p>V. Concernant les activités de gestion pour le compte de tiers et les placements collectifs :</p> <p>1° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité de sociétés de gestion de portefeuille ;</p>	<p>sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation qui se soumet aux dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations.</p> <p>II. Les règles relatives aux offres publiques d'acquisition portant sur des titres financiers admis aux négociations sur un marché réglementé.</p> <p>III. Les règles de bonne conduite et les autres obligations professionnelles que doivent respecter à tout moment les personnes mentionnées au II de l'article L. 621-9.</p> <p>IV. Concernant les prestataires de services d'investissement, les entreprises de marché et les membres des marchés réglementés, les chambres de compensation et leurs adhérents :</p> <p>1° Les conditions d'exercice, par les prestataires de services d'investissement, des services définis à l'article L. 321-2 ;</p> <p>2° Les conditions d'adhésion aux chambres de compensation et d'exercice des activités des adhérents des chambres de compensation mentionnées à l'article L. 440-2 ;</p> <p>3° Les conditions dans lesquelles peut être délivrée ou retirée une carte professionnelle aux personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte des prestataires de services d'investissement, des entreprises de marché, des membres des marchés réglementés, des chambres de compensation et de leurs adhérents ;</p> <p>4° Les règles applicables aux personnes mentionnées à l'article L. 532-18-1 ;</p> <p>5° Les conditions dans lesquelles, en application de l'article L. 440-1, l'Autorité des marchés financiers approuve les règles des chambres de compensation, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4 ;</p> <p>6° Les conditions d'exercice, par les membres d'un marché réglementé, d'activités pour compte propre et pour compte de tiers sur des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1.</p> <p>V. Concernant les activités de gestion pour le compte de tiers et les placements collectifs :</p> <p>1° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité de sociétés de gestion de portefeuille ;</p>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Missions et compétences

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>garantie mentionnés à l'article L. 111-6 du code de la mutualité, ainsi que les unions mutualistes de groupe mentionnées à l'article L. 111-4-2 du même code ;</p> <p>4° Les mutuelles et unions du livre Ier qui procèdent à la gestion des règlements mutualistes et des contrats pour le compte des mutuelles et unions relevant du livre II, pour les seules dispositions du titre VI du livre V du présent code ;</p> <p>5° Les institutions de prévoyance, unions et groupements paritaires de prévoyance régis par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale ;</p> <p>6° Les sociétés de groupe d'assurance et les sociétés de groupe mixte d'assurance mentionnées à l'article L. 322-1-2 du code des assurances ;</p> <p>7° Le fonds de garantie universelle des risques locatifs mentionné à l'article L. 313-20 du code de la construction et de l'habitation ;</p> <p>8° Les véhicules de titrisation mentionnés à l'article L. 310-1-2 du code des assurances.</p>	<p>d) Les personnes habilitées à exercer les activités de conservation ou d'administration d'instruments financiers mentionnées aux 4° et 5° de l'article L. 542-1 ;</p> <p>3° Les établissements de paiement ;</p> <p>4° Les compagnies financières holding et les compagnies financières holding mixtes ;</p> <p>4° bis Les compagnies holding mixtes pour les seules dispositions qui leur sont applicables en vertu de l'article L. 517-10 ;</p> <p>5° Les changeurs manuels ;</p> <p>6° Les organismes mentionnés au 5 de l'article L. 511-6 ;</p> <p>7° Les personnes morales mentionnées à l'article L. 313-21-1.8°</p> <p>8° Les établissements de monnaie électronique ;</p> <p>9° Les sociétés de financement ;</p> <p>10° Les entreprises mères de société de financement ;</p> <p>11° Les entreprises mères mixtes de société de financement pour les seules dispositions qui leur sont applicables en vertu de l'article L. 517-10.</p> <p>Le contrôle de l'Autorité s'exerce sur l'activité de prestation de services d'investissement des personnes mentionnées aux 1° et 2° sous réserve de la compétence de l'Autorité des marchés financiers en matière de contrôle des règles de bonne conduite et autres obligations professionnelles. [...]</p>	<p>2° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité des sociétés de gestion de placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>3° Les conditions d'agrément des placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>4° Les conditions d'exercice de l'activité de dépositaire de placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1.</p> <p>VI. Concernant la conservation et l'administration d'instruments financiers, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers :</p> <p>1° Les conditions d'exercice des activités de conservation ou d'administration d'instruments financiers par les personnes morales qui effectuent des opérations d'offre au public de titres financiers ou d'admission d'instruments financiers aux négociations sur un marché réglementé et les intermédiaires habilités à ce titre dans les conditions fixées à l'article L. 542-1 ;</p> <p>2° Les conditions d'habilitation, par l'Autorité des marchés financiers, des dépositaires centraux ainsi que les conditions dans lesquelles l'Autorité approuve leurs règles de fonctionnement ;</p> <p>3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers et les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers approuve les règles de fonctionnement de ces systèmes, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4.</p> <p>VII. Concernant les marchés réglementés au sens de l'article L. 421-1, les entreprises de marché et les systèmes multilatéraux de négociation :</p> <p>1° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement que doivent respecter les marchés réglementés, ainsi que les règles relatives à l'exécution des transactions sur instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis sur ces marchés ;</p> <p>2° Les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers, en application des articles L. 421-4, L. 421-5 et L. 421-10, propose la reconnaissance, la révision ou le retrait de la qualité de marché réglementé au sens de l'article L. 421-1 ;</p> <p>3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes multilatéraux de négociation ;</p>	<p>2° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité des sociétés de gestion de placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>3° Les conditions d'agrément des placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>4° Les conditions d'exercice de l'activité de dépositaire de placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1.</p> <p>VI. Concernant la conservation et l'administration d'instruments financiers, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers :</p> <p>1° Les conditions d'exercice des activités de conservation ou d'administration d'instruments financiers par les personnes morales qui effectuent des opérations d'offre au public de titres financiers ou d'admission d'instruments financiers aux négociations sur un marché réglementé et les intermédiaires habilités à ce titre dans les conditions fixées à l'article L. 542-1 ;</p> <p>2° Les conditions d'habilitation, par l'Autorité des marchés financiers, des dépositaires centraux ainsi que les conditions dans lesquelles l'Autorité approuve leurs règles de fonctionnement ;</p> <p>3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers et les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers approuve les règles de fonctionnement de ces systèmes, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4.</p> <p>VII. Concernant les marchés réglementés au sens de l'article L. 421-1, les entreprises de marché et les systèmes multilatéraux de négociation :</p> <p>1° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement que doivent respecter les marchés réglementés, ainsi que les règles relatives à l'exécution des transactions sur instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis sur ces marchés ;</p> <p>2° Les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers, en application des articles L. 421-4, L. 421-5 et L. 421-10, propose la reconnaissance, la révision ou le retrait de la qualité de marché réglementé au sens de l'article L. 421-1 ;</p> <p>3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes multilatéraux de négociation ;</p>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
			<p>4° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des entreprises de marché dans les conditions prévues au III de l'article L. 421-11 ;</p> <p>5° Les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers autorise une entreprise de marché à gérer un système multilatéral de négociation, conformément aux dispositions du second alinéa de l'article L. 424-1 ;</p> <p>6° Les règles relatives à l'information de l'Autorité des marchés financiers et du public concernant les ordres, les transactions et les positions sur instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis sur un marché réglementé.</p> <p>VIII. Concernant les personnes, autres que celles mentionnées aux 1° et 7° du II de l'article L. 621-9, qui produisent et diffusent des analyses financières :</p> <p>1° Les conditions d'exercice de l'activité des personnes visées à l'article L. 544-1 ;</p> <p>2° Les règles de bonne conduite s'appliquant aux personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte des personnes qui produisent et diffusent des analyses financières, à titre de profession habituelle, et les dispositions propres à assurer leur indépendance d'appréciation et la prévention des conflits d'intérêts.</p> <p>IX. Les règles relatives aux recommandations d'investissement destinées au public et portant sur tout émetteur dont les instruments financiers sont admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un instrument financier qu'il émet, lorsqu'elles sont produites ou diffusées par toute personne dans le cadre de ses activités professionnelles, ainsi que les règles applicables aux personnes qui réalisent ou diffusent des travaux de recherche ou qui produisent ou diffusent d'autres informations recommandant ou suggérant une stratégie d'investissement concernant des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1, à l'intention de canaux de distribution ou du public.</p> <p>Un décret en Conseil d'État précise les cas dans lesquels une information relative à un instrument financier ou à un actif visé au II de l'article L. 421-1 donnée au public constitue la production ou la diffusion d'une recommandation d'investissement telle que mentionnée à l'alinéa précédent.</p> <p>X.- Les modalités d'exécution, par dépôt ou par diffusion par voie de presse écrite et par voie électronique ou par la mise à disposition gratuite d'imprimés, des obligations de publicité et d'information édictées par le présent code au titre de la transparence des marchés financiers et dans le cadre des opérations d'offre au public de titres financiers ou d'admission d'instruments financiers aux négociations sur un marché réglementé.</p>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Missions et compétences

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>II. - L'Autorité peut soumettre à son contrôle :</p> <p>1° Toute personne ayant reçu d'un organisme pratiquant des opérations d'assurance un mandat de souscription ou de gestion ou souscrivant à un contrat d'assurance de groupe, ou exerçant, à quelque titre que ce soit, une activité d'intermédiation en assurance ou en réassurance mentionnée à l'article L. 511-1 du code des assurances ;</p> <p>2° Toute personne qui s'entretient, directement ou indirectement, entre un organisme mentionné au 3° ou au 4° du B et une personne qui souhaite adhérer ou adhère à cet organisme.</p>	<p>3° Tout intermédiaire en opération de banque et en services de paiement.</p> <p>4° Tout intermédiaire en financement participatif</p> <p>Lorsqu'elle a soumis à son contrôle l'une des personnes mentionnées aux 1° à 4° du présent II, la section 2 du chapitre III du présent titre est applicable.</p>	<p>Article L621-7-1 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers peut également fixer des règles relatives à l'information de l'Autorité des marchés financiers et du public concernant les ordres, les transactions et les positions sur des instruments financiers non admis aux négociations sur un marché réglementé.</p>	
<p>Article L310-12 du code des assurances :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution exerce sa mission dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier.</p> <p>Article R310-11 du code des assurances :</p> <p>Les dispositions relatives à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sont applicables dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier.</p>			
<p>Article L631-1 du CMF :</p> <p>I. La Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers coopèrent entre elles. Elles se communiquent les renseignements utiles à l'accomplissement de leurs missions respectives [...]</p>			

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p><u>Article R632-1 du CME :</u></p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers peuvent utiliser pour l'accomplissement de leurs missions, conformément aux dispositions de l'article L. 632-3, les informations couvertes par le secret professionnel qu'ils reçoivent, notamment dans les circonstances suivantes :</p> <p>1° Pour vérifier que les conditions d'accès à l'activité des prestataires de services d'investissement sont remplies et pour faciliter le contrôle, sur une base individuelle ou consolidée, des conditions d'exercice de cette activité, en particulier en ce qui concerne les normes prudentielles de gestion, l'organisation administrative et comptable et les mécanismes de contrôle interne ;</p> <p>2° Pour s'assurer du bon fonctionnement des systèmes de négociation ;</p> <p>3° Pour infliger des sanctions ;</p> <p>4° Dans le cadre d'un recours gracieux contre leurs décisions ;</p> <p>5° Dans le cadre d'un recours juridictionnel contre leurs décisions ;</p> <p>6° Dans le cadre du mécanisme de règlement amiable des différends prévu à l'article L. 621-19.</p> <p><u>Article L612-47 du CME :</u></p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers instituent un pôle commun chargé, sous leur responsabilité :</p> <p>1° De coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ;</p> <p>2° D'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ;</p> <p>3° De coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;</p> <p>4° D'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou à l'Autorité des marchés financiers.</p>			

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Pouvoirs de contrôle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L612-23 alinéa 1 du CMF :</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution organise les contrôles sur pièces et sur place.</p> <p>Article L612-24 alinéas 1, 2, 3, 4 et 6 du CMF, (modifié par l'ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution détermine la liste, le modèle, la fréquence et les délais de transmission des documents et informations qui doivent lui être remis périodiquement.</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, en outre, demander aux personnes soumises à son contrôle tous renseignements, documents, quel qu'en soit le support, et en obtenir la copie, ainsi que tous éclaircissements ou justifications nécessaires à l'exercice de sa mission. Il peut demander à ces personnes la communication des rapports des commissaires aux comptes et, d'une manière générale, de tous documents comptables dont il peut, en tant que de besoin, demander la certification.</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut demander aux filiales des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des sociétés de financement, des compagnies financières holding, des compagnies financières holding mixtes, des compagnies holding mixtes, des entreprises mères de société de financement, des entreprises mères mixtes de société de financement ainsi qu'aux tiers auprès desquels ces personnes ont externalisé des fonctions ou activités opérationnelles tous renseignements, documents, quel qu'en soit le support, et en obtenir la copie ainsi que tous éclaircissements ou justifications nécessaires à l'accomplissement de ses missions.</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut également, pour la surveillance d'un établissement de crédit, d'une société de financement ou d'une entreprise d'investissement qui n'est pas inclus dans le périmètre de consolidation, demander à l'entreprise mère de cet établissement de crédit, société de financement ou entreprise d'investissement de lui communiquer toute information nécessaire dans les conditions prévues à l'alinéa précédent.</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou son représentant peut convoquer et entendre toute personne soumise à son contrôle ou dont l'audit est nécessaire à l'exercice de sa mission de contrôle.</p> <p>Article L612-29-1 alinéa 5 du CMF</p> <p>Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier. Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au ministre et au Comité consultatif du secteur financier. Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte.</p> <p>Article L613-33 du CMF, (modifié par l'ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est chargée de contrôler le respect, par les établissements mentionnés aux articles L. 511-22 et L. 511-23, des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables aux termes de l'article L. 511-24. Elle peut examiner les conditions de leur exploitation et la qualité de leur situation financière en tenant compte de la surveillance exercée par les autorités compétentes mentionnées au 2 de l'article L. 511-21. [...]</p>	<p>Article L621-9 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet et l'ordonnance n°2013-676 du 25 juillet 2013 - article 22 modifié par l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014) :</p> <p>I. Afin d'assurer l'exécution de sa mission, l'Autorité des marchés financiers effectue des contrôles et des enquêtes.</p> <p>Elle veille à la régularité des opérations effectuées sur des instruments financiers lorsqu'ils sont offerts au public et sur des instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation qui se soumet aux dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations. Elle veille également à la régularité des opérations effectuées sur des contrats commerciaux relatifs à des marchandises liés à un ou plusieurs instruments financiers. Ne sont pas soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les marchés d'instruments créés en représentation des opérations de banque qui, en application de l'article L. 214-20, ne peuvent pas être détenus par des OPCVM. Sont soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les instruments financiers négociés sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lesquels une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée.</p> <p>II. L'Autorité des marchés financiers veille également au respect des obligations professionnelles auxquelles sont astreintes, en vertu des dispositions législatives et réglementaires, les entités ou personnes suivantes ainsi que les personnes physiques placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1° Les prestataires de services d'investissement agréés ou exerçant leur activité en libre établissement en France ainsi que les personnes morales placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte ; 2° Les personnes autorisées à exercer l'activité de conservation ou d'administration d'instruments financiers mentionnées à l'article L. 542-1 ; 3° Les dépositaires centraux et les gestionnaires de système de règlement et de livraison d'instruments financiers ; 4° Les membres des marchés réglementés non prestataires de services d'investissement ; 5° Les entreprises de marché ; 6° Les chambres de compensation d'instruments financiers ; 7° Les placements collectifs mentionnés au I de l'article L.214-1, et leurs sociétés de gestion mentionnées à l'article L.543-1; 	<p>Article L621-9 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet et l'ordonnance n°2013-676 du 25 juillet 2013 - article 22 modifié par l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014) :</p> <p>I. Afin d'assurer l'exécution de sa mission, l'Autorité des marchés financiers effectue des contrôles et des enquêtes.</p> <p>Elle veille à la régularité des opérations effectuées sur des instruments financiers lorsqu'ils sont offerts au public et sur des instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation qui se soumet aux dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations. Elle veille également à la régularité des opérations effectuées sur des contrats commerciaux relatifs à des marchandises liés à un ou plusieurs instruments financiers. Ne sont pas soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les marchés d'instruments créés en représentation des opérations de banque qui, en application de l'article L. 214-20, ne peuvent pas être détenus par des OPCVM. Sont soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les instruments financiers négociés sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lesquels une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée.</p> <p>II. L'Autorité des marchés financiers veille également au respect des obligations professionnelles auxquelles sont astreintes, en vertu des dispositions législatives et réglementaires, les entités ou personnes suivantes ainsi que les personnes physiques placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1° Les prestataires de services d'investissement agréés ou exerçant leur activité en libre établissement en France ainsi que les personnes morales placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte ; 2° Les personnes autorisées à exercer l'activité de conservation ou d'administration d'instruments financiers mentionnées à l'article L. 542-1 ; 3° Les dépositaires centraux et les gestionnaires de système de règlement et de livraison d'instruments financiers ; 4° Les membres des marchés réglementés non prestataires de services d'investissement ; 5° Les entreprises de marché ; 6° Les chambres de compensation d'instruments financiers ; 7° Les placements collectifs mentionnés au I de l'article L.214-1, et leurs sociétés de gestion mentionnées à l'article L.543-1; 	<p>Article L621-9 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet et l'ordonnance n°2013-676 du 25 juillet 2013 - article 22 modifié par l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014) :</p> <p>I. Afin d'assurer l'exécution de sa mission, l'Autorité des marchés financiers effectue des contrôles et des enquêtes.</p> <p>Elle veille à la régularité des opérations effectuées sur des instruments financiers lorsqu'ils sont offerts au public et sur des instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation qui se soumet aux dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations. Elle veille également à la régularité des opérations effectuées sur des contrats commerciaux relatifs à des marchandises liés à un ou plusieurs instruments financiers. Ne sont pas soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les marchés d'instruments créés en représentation des opérations de banque qui, en application de l'article L. 214-20, ne peuvent pas être détenus par des OPCVM. Sont soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les instruments financiers négociés sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lesquels une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée.</p> <p>II. L'Autorité des marchés financiers veille également au respect des obligations professionnelles auxquelles sont astreintes, en vertu des dispositions législatives et réglementaires, les entités ou personnes suivantes ainsi que les personnes physiques placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1° Les prestataires de services d'investissement agréés ou exerçant leur activité en libre établissement en France ainsi que les personnes morales placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte ; 2° Les personnes autorisées à exercer l'activité de conservation ou d'administration d'instruments financiers mentionnées à l'article L. 542-1 ; 3° Les dépositaires centraux et les gestionnaires de système de règlement et de livraison d'instruments financiers ; 4° Les membres des marchés réglementés non prestataires de services d'investissement ; 5° Les entreprises de marché ; 6° Les chambres de compensation d'instruments financiers ; 7° Les placements collectifs mentionnés au I de l'article L.214-1, et leurs sociétés de gestion mentionnées à l'article L.543-1;

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution veille également au respect des règles de bonne conduite de la profession bancaire.</p> <p>Elle exerce sur ces établissements les pouvoirs de contrôle et de sanction définis aux sections 5 à 7 du chapitre II. La radiation prévue au 7° de l'article L. 612-39, au 5° du I de l'article L. 612-40 et au premier alinéa de l'article L. 312-5 s'entend comme se traduisant par une interdiction faite à l'établissement de continuer à fournir des services bancaires sur le territoire de la République française.</p> <p>Lorsqu'un établissement mentionné aux articles L. 511-22 et L. 511-23 fait l'objet d'un retrait d'agrément ou d'une mesure de liquidation ou, s'agissant d'un établissement financier, lorsqu'il ne remplit plus les conditions requises au sens de l'article L. 511-23, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend les mesures nécessaires pour empêcher de commencer de nouvelles opérations sur le territoire de la République française et pour assurer la protection des intérêts des déposants.</p> <p>Un décret en Conseil d'État détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dans l'exercice des responsabilités et des pouvoirs qui lui sont conférés par les alinéas précédents. Il détermine en particulier les modalités de l'information des autorités compétentes mentionnées à l'article L. 511-21 et de saisine de l'Autorité bancaire européenne.</p> <p><u>Article L613-33-2 du CMF :</u></p> <p>Sous réserve de la surveillance exercée par les autorités compétentes mentionnées au 1° de l'article L. 522-12, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est chargée de contrôler le respect, par les personnes mentionnées au II de l'article L. 522-13 des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. Elle peut examiner les conditions d'exercice de leur activité de prestation de services de paiement et l'adéquation de leur situation financière à cette activité.</p> <p>Elle exerce sur ces établissements les pouvoirs de contrôle et de sanction définis aux sections 5 à 7 du chapitre II. La radiation prévue au 7° de l'article L. 612-39 s'entend comme une interdiction faite à l'établissement de paiement de fournir des services de paiement sur le territoire de la République française.</p> <p>Lorsqu'un établissement mentionné au II de l'article L. 522-13 fait l'objet d'un retrait d'agrément ou d'une mesure de liquidation, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend les mesures nécessaires pour empêcher de commencer de nouvelles opérations sur le territoire de la République française et pour assurer la protection des utilisateurs de services de paiement.</p> <p>Un décret en Conseil d'État détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dans l'exercice des responsabilités et des pouvoirs qui lui sont conférés par les alinéas précédents. Il détermine en particulier les modalités de l'information des autorités compétentes mentionnées au 1° de l'article L. 522-12.</p> <p><u>Article L. 613-33-4 du CMF</u> (créé par l'ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut réaliser des contrôles sur place des succursales d'entreprises d'investissement autres que des sociétés de gestion de portefeuille, mentionnées à l'article L. 532-18-1 dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État.</p>			<p>7° bis Les sociétés de gestion établies dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ayant une succursale ou fournissant des services en France, qui gèrent un ou plusieurs organismes de placement collectif en valeurs mobilières de droit français agréés conformément à la directive 2009/65/ CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 ;</p> <p>7° ter Les sociétés de gestion établies dans un autre État membre de l'Union européenne ou les gestionnaires établis dans un pays tiers ayant une succursale ou fournissant des services en France, qui gèrent un ou plusieurs FIA au sens de la directive 2011/61/ UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011 ;</p> <p>8° Les intermédiaires en biens divers mentionnés au I de l'article L.550-1 ;</p> <p>9° Les personnes habilitées à procéder au démarchage mentionnées aux articles L. 341-3 et L. 341-4 ;</p> <p>10° Les conseillers en investissements financiers ;</p> <p>10° bis Les conseillers en investissements participatifs ;</p> <p>11° Les personnes, autres que celles mentionnées aux 1° et 7°, produisant et diffusant des analyses financières ;</p> <p>12° Les dépositaires d'organismes de placement collectif mentionnés au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>13° Les experts externes en évaluation mentionnés à l'article L. 214-24-15 ;</p> <p>14° Les personnes morales administrant des institutions de retraite professionnelle collective mentionnées au I de l'article 8 de l'ordonnance n° 2006-344 du 23 mars 2006 ou des plans d'épargne pour la retraite collectifs mentionnés aux articles L. 3334-1 à L. 3334-9 et L. 3334-11 à L. 3334-16 du code du travail ;</p> <p>15° Les agents liés mentionnés à l'article L. 545-1 ;</p> <p>16° (Abrogé)</p> <p>17° Les associations professionnelles de conseillers en investissements financiers agréées mentionnées à l'article L. 541-4 et L.547-4.</p> <p>L'Autorité des marchés financiers veille au respect par ces mêmes entités ou personnes, ainsi que par les personnes physiques placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte, des dispositions des règlements européens applicables. Pour les personnes ou entités autres que celles fournissant des services mentionnés au 4 de l'article L. 321-1 ou que les personnes ou entités mentionnées aux 7°, 7° bis, 8°, 10° et 11° du présent II ci-dessus, pour lesquelles l'Autorité des</p>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Pouvoirs de contrôle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p><u>Article R612-22 du CMF</u> :</p> <p>Les contrôleurs appelés à exercer une mission de contrôle permanent sont accrédités auprès des personnes soumises à leur contrôle. Ils peuvent à toute époque de l'année vérifier sur pièces et sur place toutes les opérations de ces personnes.</p> <p>Le secrétaire général peut en outre diligenter des missions de contrôle sur place par lettre de mission précisant l'objet de la mission de contrôle et désignant le ou les contrôleurs qui en sont chargés. Cette lettre est présentée à la personne contrôlée en réponse à toute demande.</p> <p><u>Article R612-26 du CMF</u></p> <p>Les personnes en charge des contrôles peuvent se faire communiquer, vérifier sur pièces et sur place tous les livres, registres, contrats, bordereaux, procès-verbaux, pièces comptables ou documents relatifs à la situation de la personne contrôlée et à toutes les opérations qu'elle pratique. Elles peuvent en obtenir copie, éventuellement sous forme électronique. Elles peuvent effectuer toutes vérifications de caisse et de portefeuille. Elles peuvent procéder à leurs vérifications en ayant accès aux outils et aux données informatiques utilisés par la personne contrôlée.</p> <p>Les personnes contrôlées doivent mettre à la disposition des personnes en charge des contrôles dans les services du siège ou, à la demande des personnes en charge des contrôles, dans les agences tous les documents nécessaires aux opérations mentionnées à l'alinéa précédent, ainsi que le personnel qualifié pour leur fournir les renseignements qu'ils jugent nécessaires.</p> <p>Les procès-verbaux mentionnés au deuxième alinéa de l'article L. 612-27 énoncent la nature, la date et le lieu des constatations opérées. Ils sont signés par la personne en charge du contrôle et par la personne contrôlée. En cas de refus de celle-ci, mention en est faite au procès-verbal.</p>			<p>marchés financiers est seule compétente, le contrôle s'exerce sous réserve des compétences de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et, pour celles mentionnées aux 3° et 6°, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4.</p> <p>L'Autorité des marchés financiers est également chargée d'assurer le respect, par les prestataires de services d'investissement mentionnés à l'article L. 532-18-1, des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables, dans les conditions prévues aux articles L. 532-18-2, L. 532-19 et L. 532-21-1.</p> <p><u>Article 314-30 du RGAMF</u> : L'AMF peut exiger des prestataires de services d'investissement qu'ils lui communiquent, préalablement à leur publication, distribution, remise ou diffusion, les communications à caractère promotionnel relatives aux services d'investissement qu'ils fournissent et aux instruments financiers qu'ils proposent.</p> <p>Elle peut en faire modifier la présentation ou la teneur afin d'assurer que ces informations soient correctes, claires et non trompeuses.</p> <p><u>Article 212-28 du RGAMF</u> :</p> <p>Les communications à caractère promotionnel se rapportant à une (Arrêté du 2 avril 2009) « offre au public ou à une admission aux négociations sur un marché réglementé », quels que soient leur forme et leur mode de diffusion, sont communiquées à l'AMF préalablement à leur diffusion.</p> <p>Les communications mentionnées au premier alinéa doivent :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1° Annoncer qu'un prospectus a été ou sera publié et indiquer où les investisseurs peuvent ou pourront se le procurer ; 2° Être clairement reconnaissables en tant que telles ; 3° Ne pas comporter des indications fausses ou de nature à induire en erreur ; 4° Comporter des informations cohérentes avec celles contenues dans le prospectus, si celui-ci a déjà été publié, ou avec les informations devant y figurer si celui-ci est publié ultérieurement ; 5° Comporter une mention attirant l'attention du public sur la rubrique « facteurs de risques » du prospectus ; 6° Le cas échéant, comporter, à la demande de l'AMF, un avertissement sur certaines caractéristiques exceptionnelles présentées par l'émetteur, les garants éventuels ou les (Arrêté du 2 avril 2009) « titres » financiers qui font l'objet de l'(Arrêté du 2 avril 2009) « offre au public ou l'admission aux négociations sur un marché réglementé ». <p><u>Article 223-1 du RGAMF</u> :</p> <p>L'information donnée au public par l'émetteur doit être exacte, précise et sincère.</p>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Pouvoir d'injonction (mesures de police administrative)

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L612-25 du CMF :</p> <p>En cas de méconnaissance d'une obligation de notification, de déclaration ou de transmission d'états, de documents, de données ou d'audition demandés par le secrétaire général ou une des formations de l'Autorité, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut prononcer une injonction assortie d'une astreinte dont elle fixe le montant et la date d'effet. [...]</p> <p>Article L612-30 du CMF :</p> <p>Lorsqu'elle constate qu'une personne soumise à son contrôle a des pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, assurés, adhérents ou bénéficiaires, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, après avoir mis ses dirigeants en mesure de présenter leurs explications, la mettre en garde à l'encontre de la poursuite de ces pratiques en tant qu'elles portent atteinte aux règles de bonne pratique de la profession concernée.</p> <p>Article L612-31 du CMF :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut mettre en demeure toute personne soumise à son contrôle de prendre, dans un délai déterminé, toutes mesures destinées à sa mise en conformité avec les obligations au respect desquelles l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution a pour mission de veiller.</p> <p>Article L612-32 du CMF :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut exiger de toute personne soumise à son contrôle qu'elle soumette à son approbation un programme de rétablissement comprenant toutes les mesures appropriées pour restaurer ou renforcer sa situation financière, améliorer ses méthodes de gestion ou assurer l'adéquation de son organisation à ses activités ou à ses objectifs de développement.</p>			<p>Article L621-14 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>I. - Le collège peut, après avoir mis la personne concernée en mesure de présenter ses explications, ordonner qu'il soit mis fin, en France et à l'étranger, aux manquements aux obligations résultant des règlements européens, des dispositions législatives ou réglementaires ou des règles professionnelles visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations, ou à tout autre manquement de nature à porter atteinte à la protection des investisseurs ou au bon fonctionnement du marché. Ces décisions peuvent être rendues publiques.</p> <p>Le collège dispose des mêmes pouvoirs que ceux mentionnés à l'alinéa précédent à l'encontre des manquements aux obligations résultant des règlements européens, des dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs et le marché contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours ou la diffusion de fausses informations, commis sur le territoire français et concernant des instruments financiers ou des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé d'un autre État membre de la Communauté européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou pour lesquels une demande d'admission aux négociations sur un tel marché a été présentée.</p> <p>II. - Le président de l'Autorité des marchés financiers peut demander en justice qu'il soit ordonné à la personne qui est responsable de la pratique relevée de se conformer aux règlements européens, aux dispositions législatives ou réglementaires, de mettre fin à l'irrégularité ou d'en supprimer les effets.</p> <p>La demande est portée devant le président du tribunal de grande instance de Paris qui statue en la forme des référés et dont la décision est exécutoire par provision. Il peut prendre, même d'office, toute mesure conservatoire et prononcer pour l'exécution de son ordonnance une astreinte versée au Trésor public.</p> <p>En cas de poursuites pénales, l'astreinte, si elle a été prononcée, n'est liquidée qu'après que la décision sur l'action publique est devenue définitive.</p>
<p>Article L310-13 du code des assurances :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut exiger la modification ou décider le retrait de tout document contraire aux dispositions législatives et réglementaires, à l'exception des documents à caractère contractuel ou publicitaire pour les entreprises mentionnées au 1° du III de l'article L. 310-1-1. Dans ce cas, elle statue dans les conditions prévues à l'article L. 612-35 du code monétaire et financier.</p> <p>Elle vérifie que les publications auxquelles sont astreintes les entreprises mentionnées à l'article L. 310-1 et au 1° du III de l'article L. 310-1-1 et les sociétés de groupe d'assurance sont régulièrement effectuées. Elle peut ordonner aux entreprises concernées de procéder à des publications rectificatives dans le cas où des inexactitudes ou des omissions auraient été relevées.</p>			

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Pouvoir de recommandation - Approbation des codes de conduite

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article <u>L612-29-1</u> alinéa 2 du CMF :</p> <p>L'Autorité peut constater l'existence de bonnes pratiques professionnelles ou formuler des recommandations définissant des règles de bonne pratique professionnelle en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.</p> <p>Article <u>L612-29-1</u> alinéas 1, 3 et 4 du CMF :</p> <p>Lorsqu'en matière de commercialisation et de protection de la clientèle une association professionnelle, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou pouvant être soumise à son contrôle, élabore un code de conduite destiné à préciser les règles applicables à ses adhérents, l'Autorité vérifie sa compatibilité avec les dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. L'association peut demander à l'Autorité d'approuver tout ou partie des codes de bonne conduite qu'elle a élaborés en matière de commercialisation et de protection de la clientèle. La publication de l'approbation par l'Autorité de ces codes les rend applicables à tous les adhérents de cette association dans les conditions fixées par les codes ou la décision d'approbation.</p> <p>L'Autorité peut demander à une ou plusieurs associations professionnelles, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de sa compétence ou pouvant être soumises à son contrôle, de lui faire des propositions dans ces matières.</p> <p>L'Autorité publie un recueil de l'ensemble des codes de conduite, règles professionnelles et autres bonnes pratiques constatées ou recommandées dont elle assure le respect.</p>			<p>Article L621-6 alinéa 2 du CMF : L'Autorité des marchés financiers peut [...] publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général.</p> <p>Article <u>314-2</u> du <u>RGAME</u> :</p> <p>Lorsqu'une association professionnelle élabore un code de bonne conduite destiné à s'appliquer aux prestations de services d'investissement ou à la gestion d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A, l'AMF s'assure de la compatibilité de ses dispositions avec celles du présent règlement.</p> <p>L'association professionnelle peut demander à l'AMF d'approuver tout ou partie de ce code en qualité de règles professionnelles.</p> <p>Quand, après avis de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, l'AMF estime opportun d'appliquer à l'ensemble des prestataires de services d'investissement tout ou partie des dispositions du code en cause, elle fait connaître cette décision en la publiant sur son site.</p>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle

Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L612-39 du CME :</p> <p>Si l'une des personnes mentionnées au I de l'article L. 612-2, à l'exception de celles mentionnées aux 4° et 5° du A et au 4° du B, a enfreint une disposition européenne, législative ou réglementaire au respect de laquelle l'Autorité a pour mission de veiller ou des codes de conduite homologués applicables à sa profession, n'a pas remis à l'Autorité le programme de rétablissement demandé ou le programme de formation mentionné au V de l'article L. 612-23-1, n'a pas tenu compte d'une mise en garde, n'a pas déferé à une mise en demeure ou n'a pas respecté les conditions particulières posées ou les engagements pris à l'occasion d'une demande d'agrément, d'autorisation ou de dérogation prévue par les dispositions législatives ou réglementaires applicables, la commission des sanctions peut prononcer l'une ou plusieurs des sanctions disciplinaires suivantes, en fonction de la gravité du manquement :</p> <p>1° L'avertissement ;</p> <p>2° Le blâme ;</p> <p>3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations et toutes autres limitations dans l'exercice de l'activité ;</p> <p>4° La suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants ou de toute autre personne mentionnée à l'article L. 612-23-1 ou, dans le cas d'un établissement de paiement ou d'un établissement de monnaie électronique exerçant des activités hybrides, des personnes déclarées responsables, respectivement, de la gestion des activités de services de paiement ou des activités d'émission et de gestion de monnaie électronique, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire ;</p> <p>5° La démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants ou de toute autre personne mentionnée à l'article L. 612-23-1 ou, dans le cas d'un établissement de paiement ou d'un établissement de monnaie électronique exerçant des activités hybrides, des personnes déclarées responsables, respectivement, de la gestion des activités de services de paiement ou des activités d'émission et de gestion de monnaie électronique, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire ;</p> <p>6° Le retrait partiel d'agrément ;</p> <p>7° Le retrait total d'agrément ou la radiation de la liste des personnes agréées, avec ou sans nomination d'un liquidateur.</p> <p>Les sanctions mentionnées aux 3° et 4° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans.</p> <p>Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application de sanctions à des dirigeants, la formation de l'Autorité qui a décidé de l'engagement de la procédure indique expressément, dans la notification de griefs, que les sanctions mentionnées aux 4° et 5° sont susceptibles d'être prononcées à l'encontre des dirigeants qu'elle désigne, en précisant les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause, et la commission des sanctions veille au respect à leur égard du caractère contradictoire de la procédure.</p> <p>La commission des sanctions peut prononcer, soit à la place, soit en sus de ces sanctions, une sanction pécuniaire au plus égale à cent millions d'euros.</p> <p>La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'Etat fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte.</p>	<p>Article L621-15 du CME (modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013, modifié par l'ordonnance n° 2014-158 du 20 février 2014) :</p> <p>II. La commission des sanctions peut, après une procédure contradictoire, prononcer une sanction à l'encontre des personnes suivantes :</p> <p>a) Les personnes mentionnées aux 1° à 8° et 11° à 17° du II de l'article L. 621-9, au titre de tout manquement à leurs obligations professionnelles définies par les règlements européens, les lois, règlements et règles professionnelles approuvées par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L.612-40 ;</p> <p>b) Les personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte de l'une des personnes mentionnées aux 1° à 8° et 11° à 17° du II de l'article L. 621-9 au titre de tout manquement à leurs obligations professionnelles définies par les règlements européens, les lois, règlements et règles professionnelles approuvées par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L.612-40 ;</p> <p>c) Toute personne qui, sur le territoire français ou à l'étranger, s'est livrée ou a tenté de se livrer à une opération d'initié, à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou s'est livrée à tout autre manquement mentionné au premier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un instrument financier ou un actif mentionné au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation qui se soumet aux dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initié, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations, ou pour lequel une demande d'admission aux négociations sur de tels marchés a été présentée, dans les conditions déterminées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - un contrat commercial relatif à des marchandises et lié à un ou plusieurs instruments mentionnés aux alinéas précédents, dans les conditions déterminées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ; - un instrument financier négocié sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lequel une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; 		

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>La commission des sanctions peut également prononcer les sanctions mentionnées au présent article s'il n'a pas été déféré aux injonctions prévues aux articles L. 511-41-3, L. 522-15-1 et L. 526-29 et aux exigences complémentaires prévues au second alinéa de l'article L. 334-1 du code des assurances, au premier alinéa de l'article L. 510-1-1 du code de la mutualité ou au premier alinéa de l'article L. 931-18 du code de la sécurité sociale.</p> <p>La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p> <p><u>Article L612-40 du CMF</u> :</p> <p>S'il apparaît qu'une compagnie financière ou une compagnie financière holding mixte a enfreint les dispositions européennes, législatives et réglementaires afférentes à son activité, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre, en fonction de la gravité du manquement, un avertissement, un blâme, la suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire, ou la démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire.</p> <p>Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application à des dirigeants d'une suspension ou d'une démission d'office, la formation de l'Autorité qui a décidé de l'engagement de la procédure l'indique expressément dans la notification de griefs, en précisant les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause, et la commission des sanctions veille au respect à leur égard du caractère contradictoire de la procédure.</p> <p>La commission des sanctions peut prononcer soit à la place, soit en sus de ces sanctions, une sanction pécuniaire au plus égale à cent millions d'euros.</p> <p>La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'Etat fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte.</p> <p>La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p> <p><u>Article L612-41 du CMF</u> :</p> <p>I. — Si une personne mentionnée au 4° du B du I ou au II de l'article L. 612-2 a enfreint une disposition européenne, législative ou réglementaire au respect de laquelle l'autorité a pour mission de veiller ou un code de conduite homologué applicable à sa profession, n'a pas tenu compte d'une mise en garde ou n'a pas déféré à une mise en demeure, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre ou, le cas échéant, à l'encontre de ses dirigeants, associés ou tiers ayant le pouvoir de gérer ou d'administrer, l'une ou plusieurs des sanctions disciplinaires suivantes, en fonction de la gravité du manquement :</p> <p>1° L'avertissement ;</p>	<p>d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livrée ou a tenté de se livrer à une opération d'initié, à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou s'est livrée à tout autre manquement mentionné au dernier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un instrument financier ou un actif mentionné au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé d'un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou pour lequel une demande d'admission aux négociations sur un tel marché a été présentée ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - un contrat commercial relatif à des marchandises et lié à un ou plusieurs instruments mentionnés aux alinéas précédents, dans les conditions déterminées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ; - un instrument financier négocié sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lequel une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; <p>e) Toute personne qui, sur le territoire français ou étranger, s'est livrée ou a tenté de se livrer à la diffusion d'une fausse information lors d'une opération d'offre au public de titres financiers.</p> <p>f) Toute personne qui, dans le cadre d'une enquête effectuée en application du I de l'article L. 621-9, sur demande des enquêteurs et sous réserve de la préservation d'un secret légalement protégé et opposable à l'Autorité des marchés financiers, refuse de donner accès à un document, quel qu'en soit le support, et d'en fournir une copie, refuse de communiquer des informations ou de répondre à une convocation, ou refuse de donner accès à des locaux professionnels ;</p> <p>g) Toute autre personne au titre de manquements aux obligations résultant des règlements européens entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers.</p> <p>III. Les sanctions applicables sont :</p> <p>a) Pour les personnes mentionnées aux 1° à 8°, 11°, 12°, 15° à 17° du II de l'article L. 621-9, l'avertissement, le blâme, l'interdiction à titre temporaire ou définitif de l'exercice de tout ou partie des services fournis, la radiation du registre mentionné</p>	<p>d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livrée ou a tenté de se livrer à une opération d'initié, à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou s'est livrée à tout autre manquement mentionné au dernier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un instrument financier ou un actif mentionné au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé d'un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou pour lequel une demande d'admission aux négociations sur un tel marché a été présentée ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - un contrat commercial relatif à des marchandises et lié à un ou plusieurs instruments mentionnés aux alinéas précédents, dans les conditions déterminées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ; - un instrument financier négocié sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lequel une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; <p>e) Toute personne qui, sur le territoire français ou étranger, s'est livrée ou a tenté de se livrer à la diffusion d'une fausse information lors d'une opération d'offre au public de titres financiers.</p> <p>f) Toute personne qui, dans le cadre d'une enquête effectuée en application du I de l'article L. 621-9, sur demande des enquêteurs et sous réserve de la préservation d'un secret légalement protégé et opposable à l'Autorité des marchés financiers, refuse de donner accès à un document, quel qu'en soit le support, et d'en fournir une copie, refuse de communiquer des informations ou de répondre à une convocation, ou refuse de donner accès à des locaux professionnels ;</p> <p>g) Toute autre personne au titre de manquements aux obligations résultant des règlements européens entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers.</p> <p>III. Les sanctions applicables sont :</p> <p>a) Pour les personnes mentionnées aux 1° à 8°, 11°, 12°, 15° à 17° du II de l'article L. 621-9, l'avertissement, le blâme, l'interdiction à titre temporaire ou définitif de l'exercice de tout ou partie des services fournis, la radiation du registre mentionné</p>	

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>2° Le blâme ;</p> <p>3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations d'intermédiation et toutes autres limitations dans l'exercice de cette activité ;</p> <p>4° La suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ;</p> <p>5° La démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ;</p> <p>6° La radiation du registre mentionné à l'article L. 512-1 du code des assurances ;</p> <p>7° L'interdiction de pratiquer l'activité d'intermédiation.</p> <p>Les sanctions mentionnées aux 3°, 4° et 7° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans.</p> <p>Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application de sanctions à des dirigeants, la formation de l'Autorité qui a décidé de l'engagement de la procédure l'indique expressément dans la notification de griefs, en précisant les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause, et la commission des sanctions veille au respect à leur égard du caractère contradictoire de la procédure.</p> <p>La commission des sanctions peut prononcer, soit à la place, soit en sus de ces sanctions, une sanction pécuniaire au plus égale à cent millions d'euros.</p> <p>La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'État fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte.</p> <p>La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p> <p>II. — Si un changeur manuel a enfreint une disposition du présent code qui lui est applicable, la commission des sanctions peut prononcer l'une des sanctions disciplinaires suivantes, en fonction de la gravité du manquement :</p> <p>1° L'avertissement ;</p> <p>2° Le blâme ;</p> <p>3° La radiation de la liste mentionnée à l'article L. 612-21.</p> <p>Elle peut prononcer, soit à la place, soit en sus de ces sanctions, une sanction pécuniaire fixée en fonction de la gravité du manquement et qui ne peut excéder un million d'euros.</p> <p>La commission des sanctions peut interdire aux dirigeants de droit ou de fait des changeurs manuels d'exercer,</p>			<p>à l'article L. 546-1 ; la commission des sanctions peut prononcer soit à la place, soit en sus de ces sanctions une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 100 millions d'euros ou au décuple du montant des profits éventuellement réalisés ; les sommes sont versées au fonds de garantie auquel est affiliée la personne sanctionnée ou, à défaut, au Trésor public ;</p> <p>b) Pour les personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte de l'une des personnes mentionnées aux 1° à 8°, 11°, 12°, 15° à 17° du II de l'article L. 621-9, l'avertissement, le blâme, le retrait temporaire ou définitif de la carte professionnelle, l'interdiction à titre temporaire ou définitif de l'exercice de tout ou partie des activités ; la commission des sanctions peut prononcer soit à la place, soit en sus de ces sanctions une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 15 millions d'euros ou au décuple du montant des profits éventuellement réalisés en cas de pratiques mentionnées aux c à g du II ou à 300 000 euros ou au quintuple des profits éventuellement réalisés dans les autres cas ; les sommes sont versées au fonds de garantie auquel est affiliée la personne morale sous l'autorité ou pour le compte de qui agit la personne sanctionnée ou, à défaut, au Trésor public ;</p> <p>c) Pour les personnes autres que l'une des personnes mentionnées au II de l'article L. 621-9, auteurs des faits mentionnés aux c à g du II, une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 100 millions d'euros ou au décuple du montant des profits éventuellement réalisés ; les sommes sont versées au Trésor public.</p> <p>Le montant de la sanction doit être fixé en fonction de la gravité des manquements commis et en relation avec les avantages ou les profits éventuellement tirés de ces manquements.</p> <p>Le fonds de garantie mentionné aux a et b peut, dans des conditions fixées par son règlement intérieur et dans la limite de 300 000 euros par an, affecter à des actions éducatives dans le domaine financier une partie du produit des sanctions pécuniaires prononcées par la commission des sanctions qu'il perçoit.</p> <p>III bis. Dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État, la récusation d'un membre de la commission des sanctions est prononcée à la demande de la personne mise en cause s'il existe une raison sérieuse de mettre en doute l'impartialité de ce membre.</p> <p>IV. La commission des sanctions statue par décision motivée, hors la présence du rapporteur. Aucune sanction ne peut être prononcée sans que la personne concernée ou son représentant ait été entendu ou, à défaut, dûment appelé.</p> <p>IV bis. Les séances de la commission des sanctions sont publiques.</p> <p>Toutefois, d'office ou sur la demande d'une personne mise en cause, le président de la formation saisie de l'affaire peut interdire au public l'accès de la salle pendant tout ou partie de l'audience dans l'intérêt de l'ordre public, de la sécurité nationale</p>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>directement ou indirectement, la profession de changeur manuel pour une durée de dix ans au plus. Lorsque le changeur manuel est une personne morale, la commission des sanctions peut décider que ses dirigeants de droit ou de fait seront tenus solidairement au paiement de la sanction pécuniaire prononcée. Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application de sanctions à des dirigeants, la formation de l'Autorité qui a décidé de l'engagement de la procédure l'indique expressément dans la notification de griefs, en précisant les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause, et la commission des sanctions veille au respect à leur égard du caractère contradictoire de la procédure.</p> <p>La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'État fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte.</p> <p>La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p>	<p>ou lorsque la protection des secrets d'affaires ou de tout autre secret protégé par la loi l'exige.</p> <p>V. La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p>		

Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires

Tableau 1 : Cartographie des dispositifs de protection de la clientèle dans le domaine de l'assurance

		Assurance vie	Assurance non vie
Entrée en relation avec le client	Dispositions générales	<p>Articles L.111-1 et L.111-2 code de la consommation (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : obligation générale précontractuelle d'information</p> <p>Article 1147 du code civil : responsabilité contractuelle</p> <p>Articles 1382 et 1383 du code civil : responsabilité délictuelle</p> <p>Articles L.120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales, réglementées et illicites</p> <p>Article L.122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées,</p> <p>Article L.122-8 code de la consommation (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : interdiction de l'abus de faiblesse</p> <p>Articles L.121-1, L.121-11, L.121-8 et L.121-9 (les deux derniers articles ont été modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : interdiction des pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative</p> <p>Article L.112-9 code des assurances : délai de renonciation de 14 jours dans le cas d'un démarchage à domicile</p> <p>Article L.310-9-1 code des assurances : les codes de conduite en matière de commercialisation de contrats d'assurance individuels comportant des valeurs de rachat, de contrats de capitalisation et de certains contrats d'assurance vie, élaborés par un ou plusieurs organismes professionnels représentatifs, peuvent être homologués par arrêté du ministre chargé de l'économie, sur demande de ces organismes et après avis du CCLRF</p>	
	Information promotionnelle	<p>Article L.310-8 code des assurances : possibilité pour le ministre chargé de l'économie d'avoir communication des documents à caractère contractuel ou publicitaire ayant pour objet une opération d'assurance ou de capitalisation, d'en exiger la modification ou d'en décider le retrait après avis du CCSF</p> <p>Article A.344-8 code des assurances : mention dans le rapport annuel détaillé certifié des nouveaux contrats commercialisés</p>	
		<p>Articles R.520-3, R.310-5, R.322-45, R.322-98 code des assurances : mentions obligatoires que doivent contenir les publicités émanant des intermédiaires et organismes soumis au contrôle de l'ACPR (dénomination, adresse professionnelle, mention "entreprise régie par le code des assurances", aucune allusion au contrôle de l'État...)</p>	<p>Articles L.132-27 code des assurances et L.223-25-2 code de la mutualité : caractère exact, clair et non trompeur des informations communiquées, y compris pour les informations à caractère publicitaire dans le cadre d'un contrat d'assurance vie ou de capitalisation</p> <p>Article L.132-28 code des assurances : les intermédiaires distribuant des contrats d'assurance vie établissent des conventions avec les entreprises d'assurance prévoyant les modalités d'élaboration et de contrôle des documents à caractère publicitaire afférant aux contrats distribués et la mise à disposition des informations nécessaires à l'appréciation des caractéristiques de ces contrats</p>
Information précontractuelle	<p>Article L.112-2 code des assurances : obligation précontractuelle d'information de l'assureur sur le contrat (fiche d'information sur le prix et les garanties ainsi que projet de contrat et ses pièces annexes ou notice sur les garanties et exclusions, les modalités d'examen des réclamations, et le cas échéant d'une instance chargée de cela...)</p> <p>Article L.221-4 code de la mutualité : remise préalable d'un bulletin d'adhésion, des statuts et règlements, ou fiche d'information pour les opérations individuelles prévues au II de l'article L. 221-2 ; remise de la proposition de bulletin d'adhésion ou de contrat pour les opérations collectives mentionnées au III de l'article L. 221-2.</p> <p>Article L.932-3 code de la sécurité sociale : remise du règlement et de la proposition de bulletin d'adhésion ou la proposition du contrat ainsi que leurs annexes respectives</p> <p>Article L.520-1 code des assurances : obligation précontractuelle d'information des intermédiaires sur leur identité, statut, etc.</p> <p>Article R.511-3 II code des assurances : obligation de communication au client professionnel qui le demande du niveau de rémunération perçu par le courtier en provenance de l'entreprise d'assurance dont il propose le produit</p>		
	<p>Article L.132-5-1 à 3 code des assurances / Article L.223-8 code de la mutualité : remise d'une note d'information sur les dispositions essentielles du contrat (A.132-4 CA) et conditions d'exercice de la renonciation, ou d'une proposition d'assurance/projet de contrat si comporte l'encadré prévu à A.132-8 CA, communication des valeurs de rachat (A.132-4-1 CA), mention sur le risque (A.132-5 CA), caractéristiques principales de l'organisme de placement collectif (A.132-6 CA), mention sur la renonciation (A.132-4-2 CA)</p> <p>Article L.932-15 Code de la sécurité sociale : droit à la renonciation et informations spécifiques sur les opérations comportant une valeur de rachat.</p>	<p>Article L. 112-9 code des assurances : l'assuré démarché dispose d'un délai de renonciation de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat</p>	
	<p>Articles L.112-2-1 code des assurances, L.221-18 code de la mutualité, L.932-15-1 code de la sécurité sociale, modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 : obligation d'information pour la vente à distance au profit des consommateurs</p> <p>Assurance vie et non vie :</p> <p>article L. 520-1 code des assurances (devoir de conseil de l'intermédiaire) : Préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur éventuel, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance proposé.</p>		

Tableau 1 : Cartographie des dispositifs de protection de la clientèle dans le domaine de l'assurance

		Assurance vie	Assurance non vie
Entrée en relation avec le client	Devoir de conseil	<p>Articles L.132-27 code des assurances et L.223-25-2 code de la mutualité : caractère exact, clair et non trompeur des informations communiquées, y compris pour les informations à caractère publicitaire dans le cadre d'un contrat d'assurance vie ou de capitalisation.</p> <p>Articles L.132-27-1 code des assurances, L.223-25-3 code de la mutualité, L.932-23 code de la sécurité sociale : Avant la conclusion d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L.132-5-3 à l'article L.441-1, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation précise les exigences et les besoins exprimés par le souscripteur ou l'adhérent ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur ou l'adhérent concernant sa situation financière et ses objectifs de souscription, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance ou de capitalisation proposé. Pour l'application du premier alinéa, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation s'enquiert auprès du souscripteur ou de l'adhérent de ses connaissances et de son expérience en matière financière.</p> <p>Lorsque le souscripteur ou l'adhérent ne donne pas les informations mentionnées aux premier et deuxième alinéas, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation le met en garde préalablement à la conclusion du contrat.</p> <p>Article L.520-1 III. code des assurances (devoir de conseil de l'intermédiaire d'assurance) : Avant la conclusion d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L.132-5-3 ou à l'article L.441-1, l'intermédiaire est soumis au respect des dispositions de l'article L.132-27-1, qui se substituent au 2° du II du présent article.</p>	

Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires

		Assurance vie	Assurance non vie
Exécution du contrat	Dispositions générales	<p>Article 1134 code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle</p>	
	Informations sur les actes et modifications du contrat	<p>Article L112-3 alinéa 5 code des assurances : modification au contrat primitif à constater par avenant Article R113-4 code des assurances : à chaque échéance de prime l'assureur doit aviser l'assuré de la date d'échéance et du montant de la somme dont il est redevable Article L141-4 code des assurances : pour les contrats groupe, information de l'adhérent de la modification, 3 mois minimum avant son entrée en vigueur Article L221-5 code de la mutualité : notification aux membres des modifications de règlement décidées en Assemblée générale Articles L221-5 II et L221-6 code de la mutualité : la modification d'un contrat collectif de gré à gré fait l'objet d'un avenant signé. Notice remise aux participants Articles L932-6 et L932-18 code de la sécurité sociale : Informations des participants en cas de modifications apportées à leurs droits et obligations</p>	
		<p>Articles L132-22 (modifié par l'ordonnance n°2014-696 du 24 juin 2014), et A132-7 code des assurances, Article L223-21 code de la mutualité, Article L932-23 Code de la sécurité sociale : obligation d'information annuelle de la situation du contrat Article R131-1 code des assurances (modifié par le décret n°2014-1011 du 5 septembre 2014); avenant au contrat en cas de disparition d'UC ; article A132-4-3 code des assurances (remise document d'information clé pour l'investisseur ou note détaillée AMF) : arbitrage avec des supports non choisis initialement et pour lequel les caractéristiques n'avaient pas été fournies Article L132-5-3 codes assurances : communication annuelle du relevé d'information dans les contrats de groupe sur la vie</p>	<p>Articles L113-15 -1 code des assurances (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014), L221-10-1 code de la mutualité, L932-21-1 code de la sécurité sociale : droit à dénonciation pour les contrats d'assurance non-vie sous tacite reconduction- indication de ce droit à dénonciation sur chaque échéance annuelle</p>
		<p>Article L132-8 code des assurances : obligation de rechercher les bénéficiaires en cas de décès ; article L132-9-2 code des assurances : obligation de répondre à la demande de recherche du potentiel bénéficiaire (AGIRA).</p>	<p>Article L127-2-3 code des assurances : en assurance de protection juridique, l'assuré doit être informé qu'il peut être assisté d'un avocat chaque fois que la partie adverse dispose de l'assistance d'un avocat. En cas de conflit d'intérêt ou de désaccord, obligation pour l'assureur de proposer un avocat et/ou une procédure d'arbitrage (L. 127-5 du même code) Article L.113-15-2 (créé par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code des assurances : Pour l'assurance automobile, la MRH et les assurances affinitaires, les assurés peuvent résilier leur contrat d'assurance à tout moment après un an de contrat effectif.</p>
	Conseil en cours de vie du contrat (adaptation au profil du client)		
Prévention des conflits d'intérêts			

Tableau 2 : Cartographie des dispositifs bancaires dans le domaine de la protection de la clientèle

Épargne/ Placement (hors épargne financière visée par MIF)	Crédit / Emprunt	Service de paiement
	Consommateurs	Professionnels non avertis
Disposition générale	<p>Articles L. 111-1 et L.111-2 code de la consommation (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : obligation générale précontractuelle d'information</p> <p>Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle</p> <p>Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle</p> <p>Article L.120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales</p> <p>Article L.122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées</p> <p>Article L.122-8 code de la consommation (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : interdiction de l'abus de faiblesse</p> <p>Articles L.121-1, L.121-8 et L.121-9 (les deux derniers articles ont été modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative</p>	
Information promotionnelle	<p>Article L.311-4 code de la consommation : en matière de crédit à la consommation, toute publicité indiquant un taux d'intérêt ou des informations chiffrées liées au coût du crédit (taux débiteur, nature fixe ou variable du taux, montant et durée du crédit, TEG applicable...) mentionne de manière claire, précise et lisible différentes informations, à l'aide d'un exemple représentatif</p> <p>Article L.311-5 code de la consommation (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : interdiction de mentions dans la publicité en matière de crédit à la consommation suggérant que le crédit améliore la situation de l'emprunteur, exigences relatives à la taille de certaines informations, mentions obligatoires en cas de comparaison du montant des échéances de crédits antérieurs à celui d'une échéance résultant d'une opération de regroupement de crédits, mention obligatoire « un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager » etc.</p> <p>Article L.321-3 code de la consommation : mention obligatoire et apparente dans la publicité diffusée par et pour le compte d'un intermédiaire de crédit de l'étendue des pouvoirs de l'intermédiaire, et notamment s'il travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs ou en qualité de courtier indépendant</p>	
Information précontractuelle	<p>Article L.311-6 code de la consommation : obligation pour le prêteur et l'intermédiaire de crédit de délivrer les informations nécessaires à la comparaison des offres de crédit à la consommation (fiche d'informations)</p> <p>Article L.321-4 code de la consommation : obligation pour l'intermédiaire de crédit d'indiquer la nature des frais qui lui sont dus</p>	<p>Article L.312-1 I CMF : droit au compte</p> <p>Article L.312-1 I CMF : obligation pour l'établissement de crédit ou l'établissement de paiement d'informer le client sur les conditions générales et tarifaires de la convention de dépôt (information sur un support écrit et durable) ou des services de paiement dans le cadre d'un contrat de prestation de service de paiement. Obligation de fournir une information précontractuelle détaillée avant de conclure une convention de compte ou un contrat cadre de services de paiement (articles L.312-1-1 et L.314-13 CMF)</p> <p>Article L.314-8 CMF : communication des informations et des conditions relatives aux services de paiement de manière claire et compréhensible</p> <p>Article L.314-11 CMF : obligation de mise à disposition des informations relatives aux opérations de paiement isolées ne relevant pas d'une convention de dépôt ou d'un contrat cadre des services de paiement</p>
Entrée en relation avec le client		

Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires

Entrée en relation avec le client	Épargne/ Placement (hors épargne financière visée par MIF)		Crédit / Emprunt		Service de paiement
	Devoir de conseil	Consommateurs	Professionnels non avertis		
	Article L.311-8 code de la consommation : obligation pour le prêteur ou l'intermédiaire de crédit de fournir des explications afin de déterminer si le crédit à la consommation est adapté aux besoins et à la situation financière du client Article L.311-9 code de la consommation : obligations d'évaluation de la solvabilité du client au crédit à la consommation et de consultation du FICP Article L.311-10 (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : pour les crédits accordés à distance ou sur le lieu de vente, fiche de dialogue portant des informations sur le budget de l'emprunteur, à remplir par ce dernier et par le prêteur. Cette fiche est conservée par le prêteur pendant toute la durée du prêt.				
	Disposition générale	Article 1134 du code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi. Leur modification intervient par consentement mutuel.			
Exécution de bonne foi	Exécution de bonne foi- Informations en cours d'exécution sur les actions ou modifications	Article L.311-16 (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : information de l'emprunteur des conditions de reconduction annuelle du contrat de crédit renouvelable 3 mois avant son échéance, conditions de suspension du droit d'utilisation du crédit renouvelable Article L.311-17 et L.311-17-1 (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : conditions spécifiques au crédit renouvelable assorti de l'usage d'une carte de paiement. Article L.311-21 code de la consommation : obligation d'information avant l'entrée en vigueur de la modification du taux débiteur applicable à un crédit à la consommation Article L.311-25-1 code de la consommation : obligation d'information une fois par an du capital restant dû Article L.311-26 code de la consommation : informations figurant dans le relevé de compte mensuel du crédit renouvelable			Article L.312-1 CMF : droit au compte Obligation de fournir une information précontractuelle détaillée avant de conclure une convention de compte ou un contrat cadre de services de paiement (articles L.312-1-1 et L.314-13 CMF) Article L.312-1-1 II CMF : obligation pour l'établissement de crédit d'informer le client sur les modifications de la convention de dépôt (information sur un support écrit et durable) Article L.312-1-1 V CMF : à la demande du client, obligation d'informer sur le délai d'exécution maximal du service de paiement et des frais à payer Article L.312-1-1 IV CMF : droit du client à demander à tout moment les termes de sa convention de compte de dépôt (applicable aux contrats cadres de services de paiements délivrés par les EP)
	Conseil en cours de vie du contrat (adaptation du profil du client)	Article L.311-44 code de la consommation : obligation d'information régulière, pour les autorisations de découvert remboursable dans un délai supérieur à un mois, au moyen d'un relevé de compte			Article L.314-14 CMF : obligation d'information postérieurement à l'exécution de l'opération de paiement
	Prévention des conflits d'intérêts				

Tableau 3 : Cartographie des dispositifs du secteur financier dans le domaine de la protection de la clientèle

Domaine financier		
Entrée en relation avec le client	Dispositions générales	<p>Article L.111-2 code de la consommation : obligation générale précontractuelle d'information</p> <p>Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle</p> <p>Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle</p> <p>Articles L.120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales</p> <p>Article L.122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées</p> <p>Article L.122-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse</p> <p>Articles L.121-1 et L.121-8 et 9 et 11 code de la consommation : pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative</p> <p>Article L.533-11 CMF et article 314-3 RGAMF : tout au long de la relation entre le PSI et son client, et dès la prise de contact, le PSI doit agir de manière honnête, loyale et professionnelle, servant au mieux les intérêts de ses clients</p>
	Information réglementaire	<p>Préalablement à la réalisation de toute offre au public ou de toute admission aux négociations sur un marché réglementé de titres financiers, les personnes et entités mentionnées à l'article 211-1 RGAMF établissent un projet de prospectus et le soumettent au visa préalable de l'AMF ou de l'Autorité de contrôle compétente d'un autre État membre. Toutefois certains cas de dispense sont prévus à l'article L.411-2 du code monétaire et financier et aux articles 211-2 et 211-3 du RGAMF. À noter, qu'aucune obligation, concernant la remise du prospectus aux clients préalablement à la souscription de titres financiers, n'est imposée contrairement aux OPCVM dont le document d'information clé pour l'investisseur est remis préalablement (411-128 RGAMF) à la souscription.</p>
	Information promotionnelle	<p>Article L.533-12 I du CMF : les communications à caractère promotionnel présentent un contenu exact, clair et non trompeur et sont clairement identifiables en tant que telles</p> <p>Articles 314-10 à 314-17 et 212-28 RGAMF : contenu</p> <p>Articles 314-29 à 314-31 et 212-28 RGAMF : conditions que doivent remplir les communications à caractère promotionnel</p> <p>Application pour la distribution d'OPCVM ou de compartiments d'OPCVM : les communications à caractère promotionnel doivent mentionner l'existence d'un prospectus ou des documents d'information ou des FIA et le lieu où il est tenu à disposition de l'investisseur ainsi que le document d'information clé pour l'investisseur (article 411-126 alinéas 3 et 4 et article 421-25 RGAMF). Pour certains types de FIA, toute sollicitation en vue de la souscription ou de l'acquisition des parts de FIA doit s'accompagner d'un avertissement rappelant que la souscription ou l'acquisition, la cession ou le transfert des parts de ce FIA est réservée à certains investisseurs (articles 423-4, 423-30, 423-49 RGAMF). Application pour la distribution d'IF ayant fait l'objet d'une offre au public ou d'une admission aux négociations sur un marché réglementé : les communications à caractère promotionnel doivent remplir les conditions énoncées aux articles 212-28 et suivants du RGAMF. Les communications à caractère promotionnel ne doivent pas comporter d'indications fausses ou de nature à induire en erreur. La disponibilité du prospectus doit être précisée ainsi qu'un avertissement attirant l'attention des investisseurs sur la rubrique facteur de risques du prospectus. L'AMF peut également demander l'ajout d'un avertissement sur certaines caractéristiques exceptionnelles présentées. Contenu des communications à caractère promotionnel si les titres sont proposés dans le cadre d'une offre publique d'acquisition (article 231-36 RGAMF). Toutes les communications à caractère promotionnelles se rapportant à une « offre publique » soient communiquées à l'AMF préalablement à leur diffusion indépendamment de leur forme et leur mode de diffusion.</p>
	Information précontractuelle	<p>Article L.533-12 II CMF : les informations communiquées aux clients doivent leur permettre raisonnablement de comprendre la nature du service d'investissement et du type spécifique d'IF proposé ainsi que les risques y afférent afin que les clients soient en mesure de prendre les décisions d'investissement en connaissance de cause.</p> <p>Article 314-4 II RGAMF : le PSI informe ses clients de leur catégorisation en qualité de client non professionnel, de client professionnel ou de contrepartie éligible. Il informe ses clients sur un support durable de leur droit à demander une catégorisation différente et des conséquences qui en résulteraient quant à leur degré de protection.</p> <p>Articles 314-18 et suivants RGAMF : contenu de l'information sur l'instrument financier- Le PSI fournit des informations appropriées à ses clients sur la politique d'exécution des ordres. Il obtient le consentement préalable de ses clients sur cette politique d'exécution et le cas échéant les prévient si la politique d'exécution des ordres prévoit que les ordres peuvent être exécutés en dehors d'un marché réglementé (article L.533-18 III al. 2 du CMF).</p> <p>Article L.341-12 CMF : obligation précontractuelle d'information du démarcheur sur son statut et l'environnement contractuel</p> <p>Article 325-3 RGAMF : obligation précontractuelle d'information du CIF sur son statut</p> <p>Article 325-4 RGAMF : obligation d'information sur le champ d'intervention du CIF</p> <p>Article 325-5 RGAMF : caractère exact clair et non trompeur des informations communiquées par le CIF dont les informations promotionnelles</p> <p>Article 325-6 RGAMF : transparence de la rémunération des CIF</p>

Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires

Domaine financier		
Entrée en relation avec le client	Devoir de conseil	<p>Articles L.533-13 I CMF et 314-43 à 314-47 RGAMF : obligations supplémentaires à respecter en cas de fourniture des services de conseil en investissement et de gestion de portefeuille</p> <p>Article L.533-13 II CMF et articles 314-49 et 314-50 RGAMF : obligations supplémentaires à respecter en cas de fourniture d'autres services d'investissement (RTO, exécution d'ordres pour compte de tiers, placement)</p> <p>Dérogation à l'obligation de réaliser le test du caractère approprié (article L.533-13 III CMF) lorsque : le service de réception et transmission d'ordres ou celui d'exécution d'ordres porte sur des IF non complexes (article 314-57 RGAMF), le service est demandé par le client (article 314-56 RGAMF), le prestataire a préalablement informé le client de ce qu'il n'est pas tenu d'évaluer le caractère approprié du service ou de l'IF (article 314-55 RGAMF), le prestataire a pris toutes les mesures raisonnables pour prévenir les conflits d'intérêts (article L.533-10 3° CMF). Lorsque ces conditions sont réunies, les PSI peuvent fournir le service de RTO et le service d'exécution d'ordres sans appliquer le test du caractère approprié (articles 314-55 à 314-57 RGAMF)</p>
Exécution du contrat	Dispositions générales	<p>Article 1134 code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi</p> <p>Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle</p> <p>Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle</p>
	Exécution de bonne foi- Informations en cours d'exécution sur les actions ou sur les modifications	<p>Information du client en cas de modification substantielle des informations fournies sur le prestataire, les services et les IF (articles 314-32 et suivants RGAMF) et des informations sur les frais qui ont été transmises au client lorsque leur modification a une incidence sur le service fourni au client (article 314-24 RGAMF).</p> <p>Difficulté d'exécution des ordres : le PSI qui fournit un service de RTO ou d'exécution d'ordre informe les clients non professionnels de toute difficulté sérieuse susceptible d'influer sur la bonne transmission ou exécution des ordres dès qu'il se rend compte de cette difficulté (article 314-66 I 3° RGAMF).</p> <p>Ordre groupé : chaque client dont l'ordre est groupé est informé que le groupement peut avoir pour lui un effet préjudiciable par rapport à l'exécution d'un ordre particulier (article 314-67 I 2° RGAMF). En cas de modification importante des dispositifs du PSI en matière d'exécution des ordres ou de la politique d'exécution de celui-ci : signalement aux clients (article 314-73 RGAMF).</p> <p>Information périodique : établissement de documents d'information périodiques des OPCVM et des fonds d'investissement à vocation générale (article 411-121 et suivants et 422-79 RGAMF)</p> <p>Obligations communes des PSI qui fournissent un service ou d'exécution d'ordres (articles 314-65 à 314-68 RGAMF)</p> <p>Obligation de meilleur résultat des PSI qui fournissent le service de RTO ou qui gèrent des portefeuilles ou des OPCVM : articles 314-75 II, IV, V, VI RGAMF</p> <p>Obligation de meilleure exécution (articles L.533-18 CMF et 314-69 à 314-75-1 RGAMF) : mise en œuvre par les PSI de toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat pour leurs clients</p> <p>Obligation de transparence en matière de rémunération (article 314-76 RGAMF)</p> <p>Obligation de rendre compte au client (article L.533-15 CMF) notamment sur les coûts des transactions et les services fournis</p> <p>Obligation de compte rendu du PSI de l'exécution de l'ordre vis à vis du client, que celui-ci fournisse un service de RTO ou d'exécution d'ordres (articles 314-86 à 314-90 RGAMF)</p>
	Conseil en cours de vie du contrat	
	Prévention des conflits d'intérêts	<p>La définition des conflits d'intérêts concernant les PSI figure à l'article L.533-10 3° du CMF.</p> <p>Les articles 313-18 à 313-28 du RGAMF décrivent les mesures devant être prises par les PSI pour détecter et gérer les risques de conflits d'intérêt.</p>

Règles d'organisation des prestataires de services d'investissement

Règles d'organisation	Dispositif de conformité	Article L533-10 1° CMF : mise en place de règles et procédures garantissant le respect des dispositions qui leur sont applicables Article 313-1 RGAMF : politiques, procédures et mesures adéquates visant à détecter tout risque de non-conformité aux obligations professionnelles et à en minimiser les risques, en tenant compte de la nature, de l'importance, de la complexité et de la diversité des services d'investissement qu'il fournit et des activités qu'il exerce Article 313-2 RGAMF : fonction de conformité efficace et indépendante comprenant une fonction d'assistance et une fonction de contrôle Article 313-3 1° RGAMF : autorité, ressources et expertise nécessaires, accès aux informations de la fonction de conformité
	Responsabilités des instances dirigeantes	Article 313-6 RGAMF : la responsabilité de s'assurer que le PSI exerce ses activités dans le respect de ses obligations professionnelles incombe aux dirigeants du PSI Article 313-7 alinéa 1 RGAMF : les dirigeants reçoivent fréquemment, au moins annuellement, des rapports sur la conformité, le contrôle des risques et le contrôle périodique.
	Vérification des connaissances des collaborateurs	Article 313-7-1 RGAMF : vérification des qualifications et de l'expertise appropriée, d'un niveau de connaissances suffisant des vendeurs, gérants, responsables de la compensation d'instruments financiers, responsables du post-marché, négociateurs d'instruments financiers, compensateurs d'instruments financiers, responsables de la conformité pour les services d'investissement, analystes financiers, responsables de la conformité et du contrôle interne
	Traitement des réclamations	Article 313-8 RGAMF : mise en place d'une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels, existants ou potentiels, et enregistrement des réclamations et des mesures prises en vue de leur traitement
	Transactions personnelles	Articles L533-10 2° CMF et 313-10 RGAMF : mise en place de procédures destinées à prévenir la réalisation de transactions personnelles interdites Article 313-11 2° RG AMF : information du PSI sans délai de toutes les transactions personnelles réalisées par les collaborateurs intervenant dans des activités sensibles
	Protection des avoirs des clients	Article L533-10 6° CMF : sauvegarde des droits des clients sur les instruments financiers leur appartenant et empêchement de leur utilisation pour compte propre, sauf consentement exprès des clients Article 313-13 RGAMF : tenue de registres et de comptes, ségrégation des avoirs pour compte propre et compte de tiers, rapprochement des comptes Article 313-14 à 16 RGAMF : diligences dans la sélection des délégués à la conservation des instruments financiers Article 313-17 RGAMF : utilisation des titres de clients pour procéder à des cessions temporaires de titres autorisée seulement avec le consentement exprès du client
	Conflits d'intérêts	Articles L533-10 3° CMF et 313-18 à 28 RGAMF : Voir tableau précédent
	Cartes professionnelles	Article 313-29 à 47 RGAMF : l'exercice de certaines fonctions requiert la délivrance d'une carte professionnelle délivrée par le PSI ou par l'AMF
	Enregistrement et conservation des données	Articles L 533-8 et L 533-10 5. CMF: enregistrements relatifs à toute transaction et tout service permettant d'apporter la preuve du respect par le PSI de ses obligations professionnelles Articles 313-51 à 53 RGAMF : enregistrement des conversations téléphoniques des négociateurs, durée de conservation maximale de 5 ans pour ces enregistrements
	Fiche de renseignements annuels	Article 313-53-1 RGAMF : envoi à l'AMF de la fiche de renseignements annuels par les SGP et les P.S.I exerçant le service de gestion de portefeuille pour le compte de tiers
Règles d'organisation règles propres aux SGP	Conditions d'agrément	Articles L532-9 CMF et 311-1 RGAMF : dépôt d'un dossier d'agrément Article 311-3 : information de l'AMF à chaque modification des éléments caractéristiques figurant dans le dossier d'agrément initial Article 312-2 RGAMF : siège social en France, toute forme sociale si conformité des statuts avec les lois applicables et contrôle légal des comptes Article 312-3 et 312-4 RGAMF : fonds propres minimaux et placements prudents Article 312-6 RGAMF : deux dirigeants
	Contrôle interne	Articles L533-2 CMF et 313-54 à 60 RGAMF : moyens financiers, matériels et humains adaptés et suffisants, organisation claire, séparation des fonctions, sécurité des systèmes d'informations, plan de continuité d'activité, procédures comptables
	Gestion des risques	Article 313-53-4 RGAMF : identification, gestion et mesure des risques ; fonction de contrôle des risques indépendante sauf dérogation lorsque approprié et proportionné à la nature l'importance, à la complexité et, à la diversité des activités que la SGP exerce
	Contrôle périodique	Article 313-62 RGAMF : fonction de contrôle périodique indépendante lorsque approprié et proportionné eu égard à la nature, à l'importance, à la complexité et à la diversité des activités que la SGP exerce
	Externalisation/ délégation	Article L533-10 4° CMF : mesures raisonnables en utilisant des ressources et des procédures appropriées et proportionnées pour garantir la continuité et la régularité de la fourniture des services d'investissement, notamment lorsque la SGP confie à des tiers des fonctions opérationnelles importantes Articles 313-72 à 77 RGAMF : lorsqu'une SGP confie à un tiers une fonction essentielle ou importante, elle demeure responsable des activités déléguées et contrôle son délégué

Conception et réalisation :
Service communication de l'ACPR

Crédit photos :
Peter Allan, Aurélia Blanc, Marc Bertrand et Valérie Cornet/ACPR, Franck Dunouau, Gaya-la nouvelle agence,
Marthe Lemelle, Julien Paquin, cla78/Shutterstock, Kurhan/Shutterstock, Markus Pfaff/Shutterstock,
Sergign/Shutterstock, Venimo/Shutterstock, Violetkaipa/Shutterstock, Yurchello108/Shutterstock.



Téléphone : 0 811 901 801
www.abe-infoservice.fr
ISSN 2117-1440