



Conformément aux dispositions de l'article L. 621-14-1 du code monétaire et financier, cet accord a été validé par le Collège de l'AMF puis homologué par la Commission des sanctions.

ACCORD DE COMPOSITION ADMINISTRATIVE CONCLU LE 19 JUILLET
AVEC LA SOCIETE CREDIT LYONNAIS

Vu les articles L. 621-14-1 et R.621-37-2 à R. 621-37- 5 du code monétaire et financier

Conclu entre :

Monsieur Benoît de Juvigny, en qualité de Secrétaire Général de l'Autorité des marchés financiers, (ci-après : « AMF ») dont le siège est situé 17, Place de la Bourse - 75002 PARIS.

Et:

La société CREDIT LYONNAIS (ci-après « LCL » ou la « Société »), société anonyme, au capital de 2 037 713 591 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro B 954 509 741 et inscrite sous le numéro d'immatriculation d'intermédiaire en assurance ORIAS 07 001878, dont le siège est situé 20, avenue de Paris 94800 Villejuif, représentée par Monsieur Olivier Nicolas, en sa qualité de Second Dirigeant Effectif, dûment habilité, domicilié en cette qualité au siège.

I/ Il a préalablement été rappelé ce qui suit

1.1 Le 7 février 2018, le Secrétaire Général de l'AMF a décidé de procéder au contrôle du respect par la société LCL de ses obligations professionnelles en particulier sur le service d'investissement de gestion de portefeuille pour compte de tiers (ci-après « gestion sous mandat » ou « gestion de portefeuille »).

Les constats de la mission de contrôle pourraient conduire à caractériser, à l'encontre de LCL, des griefs qui portent sur le prélèvement indu de frais dans le cadre de son activité de gestion de portefeuille (1^{er} grief) et sur des lacunes en matière d'information des clients concernant ces frais (2^{ème} grief). Ces griefs sont la conséquence et l'illustration des insuffisances du dispositif de contrôle et de conformité mis en place par LCL sur l'activité de gestion de portefeuille (3^{ème} grief).

1.2 Le premier grief notifié à LCL est fondé sur le prélèvement indu de frais par LCL dans le cadre de son activité de gestion de portefeuille. En effet, le client de LCL qui souscrit au service de gestion sous mandat choisit, au moment de la signature du mandat de gestion, entre 3 options de tarification possibles : « classique », « partage de performance » et « tout compris ». Le client qui choisit l'option « tout compris » est exonéré de prélèvement de droits d'entrée. En prenant pour périmètre la période 2015 à 2017, et à partir d'une sélection de dossiers clients, les investigations de la mission de contrôle ont mis en évidence l'existence de prélèvements indus de frais de transaction concernant les droits d'entrée sur les portefeuilles de clients ayant opté pour une tarification « tout compris ».

A partir de ce constat, LCL a fourni, sur demande de la mission de contrôle, les éléments d'information sur l'ensemble des clients concernés par ces prélèvements indus pour la période 2015 à 2017. Il en est résulté que, sur la période analysée, 2100 clients ayant opté pour la tarification « tout compris » ont été prélevés par erreur de frais à hauteur de 247 081 euros. Ce faisant, LCL pourrait ne pas avoir respecté les

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles les concernant. Ce droit peut être exercé auprès de la Direction des affaires juridiques.

dispositions de l'article L. 533-1 du CMF et l'article 314-3 du RG-AMF qui lui imposent d'agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent afin de servir au mieux l'intérêt des clients.

1.3 Le deuxième grief notifié à LCL est fondé sur les lacunes de LCL en matière d'information des investisseurs sur les frais applicables à son activité de gestion de portefeuille portant sur les taux de prélèvement pour la perception des droits d'entrée ainsi que sur les frais prélevés au cours du mandat et qui ont un impact sur la performance de la gestion.

Il résulte en effet du rapport de contrôle que LCL ne fournissait pas aux clients de la gestion sous mandat d'information sur les taux de prélèvement des droits d'entrée applicables au moment de la souscription de parts de fonds. Si les montants prélevés par LCL étaient portés à la connaissance des clients après les passages d'ordres par les avis d'opéré, il n'existait pas dans les mandats de gestion d'information préalable sur les taux appliqués par famille de fonds et décidés lors des « Comités Univers » qui ont lieu chaque trimestre et qui entérinent l'entrée du fonds dans l'univers d'investissement de la gestion de portefeuille. LCL pourrait avoir méconnu l'article 314-10 ainsi que l'article 314-42 du RG-AMF - précisé par la Position-recommandation AMF n° 2007-21 - qui lui imposent de fournir de manière complète dans le mandat de gestion conclu avec un client non professionnel l'ensemble des informations sur les coûts et les frais liés, contenant le prix total à payer par le client en rapport avec l'instrument financier ou le service d'investissement, y compris tous les frais, commissions, charges et dépenses connexes, ainsi que toutes les taxes payables par l'intermédiaire du prestataire de services d'investissement.

Ensuite, en n'informant pas clairement les investisseurs ayant conclu un mandat de gestion des frais prélevés au cours du mandat alors qu'ils ont un impact sur sa performance, LCL pourrait avoir méconnu le I de l'article L. 533-12 du CMF et les articles 314-10 et 314-42 du RG-AMF qui lui imposent d'adresser aux clients des informations présentant un contenu exact, clair et non trompeur. Cette insuffisance a rendu plus difficile la détection d'anomalies sur des prélèvements indus comme ceux constatés sur les clients en tarification « tout compris ».

1.4 Le troisième grief notifié à LCL est fondé sur les insuffisances du dispositif de contrôle et de conformité mis en place par LCL applicable pour son activité de gestion sous mandat.

Il résulte en effet du rapport de contrôle et de la réglementation applicable au cours de la période 2015 à 2017, qu'en ne mettant pas en place des contrôles indépendants de deuxième niveau sur l'activité de gestion sous mandat, LCL pourrait avoir méconnu les articles 313-1 et 313-2 du RG-AMF qui lui imposent d'établir et de maintenir opérationnelles des politiques, procédures et mesures adéquates exercées de manière indépendante visant à détecter tout risque de non-conformité aux obligations professionnelles.

Ensuite, les équipes du contrôle permanent et celles de la Conformité n'ont effectué aucune vérification sur le taux de rotation des portefeuilles pour la période 2015 à 2017 alors qu'il s'agissait d'un point de contrôle identifié par LCL dans son registre des conflits d'intérêts. De plus, ces mêmes équipes n'ont pas procédé aux vérifications du respect de la politique interne de LCL relative aux taux de droits d'entrée. Ce faisant, LCL pourrait ne pas avoir respecté le 1° du I de l'article 313-2 du RG-AMF qui lui impose de contrôler de manière régulière les procédures et les mesures mises en place en application de l'article 313-1 de ce même règlement. Ces insuffisances ont généré des prélèvements indus de frais qui ont concerné 677 clients pour un montant de 88 442 euros.

Par une lettre du 8 avril 2019, la Société a informé le Président de l'AMF qu'elle acceptait le principe de l'entrée en voie de composition administrative.

2. LCL entend présenter les observations suivantes sur les griefs notifiés

A titre liminaire, LCL entend rappeler que le présent accord de composition administrative ne constitue ni une reconnaissance de culpabilité, ni une sanction.

2.1 Concernant les frais perçus par erreur

En premier lieu, LCL entend souligner le caractère non-intentionnel des erreurs opérationnelles de paramétrage ayant eu pour conséquence la perception par erreur de frais dans le cadre de son activité de gestion de portefeuille. Ces anomalies n'ont affecté que 7 fonds sur les 192 fonds présents à ce jour dans l'univers de la gestion sous mandat de LCL et n'ont concerné que deux catégories de clients spécifiques, plus exactement certains clients ayant opté pour la tarification « tout compris » et certains clients ayant opté pour les tarifications « classique » ou « partage de performance » ayant le statut de salarié de LCL ou du groupe Crédit Agricole SA, qui auraient dû à ce titre bénéficier d'un taux réduit de droits d'entrée, ce qui représente un nombre limité au regard du nombre des mandats.

Dès que ces anomalies ont été détectées en cours de mission de contrôle, LCL a immédiatement, avant même l'envoi du rapport de contrôle du 12 juillet 2018, pris les mesures nécessaires en vue de procéder au remboursement des clients concernés et d'améliorer ses dispositifs de tarification et de contrôle associés.

LCL a ainsi remboursé la quasi-totalité des frais perçus par erreur à hauteur de 303 651 € dès le mois de juin 2018, pour ce qui concerne ses clients disposant toujours de comptes actifs dans ses livres, et à hauteur de 22 576,76 € en juin 2019, pour ce qui concerne ses clients ayant fermé leur compte affecté à la gestion sous mandat mais disposant d'un autre compte actif permettant d'y recréditer les montants indûment perçus. Seuls les frais à hauteur de 12 688,83 € concernant des clients décédés ou ne disposant plus d'aucun compte actif dans les livres de LCL sont encore en attente de remboursement au jour de la signature du présent accord, des investigations complémentaires étant nécessaires.

L'intégralité des clients ainsi remboursés en a été informée au moyen d'une mention expresse portée sur leurs extraits de compte de juin 2018 et de juin 2019.

Afin de se conformer aux engagements prévus aux termes du présent accord, LCL entend en outre faire valoir que, depuis lors, ses procédures ont été revues, visant à fiabiliser la mise à jour du paramétrage de la tarification, afin d'éviter la réitération des anomalies à l'origine de la perception par erreur de frais. D'autre part, LCL a rédigé une procédure opérationnelle de remboursement des clients dans les meilleurs délais dans l'hypothèse où une anomalie similaire à celles qui se sont produites serait à nouveau détectée.

En sus de ces procédures, LCL précise que sont en cours d'élaboration de nouveaux contrôles opérationnels de premier niveau (2.1), dont certains sont déjà effectifs, et de second niveau indépendants (2.2), visant à renforcer le dispositif existant de contrôle des frais et à s'assurer que d'éventuelles erreurs de tarification soient à l'avenir immédiatement identifiées.

2.2 Concernant la qualité de l'information des porteurs

S'agissant, d'une part, de l'information préalable des investisseurs sur les frais applicables à son activité de gestion de portefeuille portant sur les taux de prélèvement pour la perception des droits d'entrée, LCL rappelle que les clients ayant opté pour la tarification « tout compris » sont informés de l'absence de tout droit d'entrée dans les conditions particulières de leurs contrats et, pour les clients en tarification « classique » ou « partage de performance », qu'une information sur le taux maximal figure bien dans les prospectus de chacun des fonds et dans les Documents d'Informations Clés pour l'Investisseur (DICI) desdits fonds.

Dans un souci d'amélioration constante de la qualité de l'information délivrée à ses clients et afin de fournir à ces derniers une information préalable plus précise sur les taux de droits d'entrée appliqués par famille de

fonds, LCL souligne que le Guide des Conditions Tarifaires a été enrichi en ce sens dans sa version d'avril 2019, étant précisé que ce point fait désormais l'objet d'un contrôle de la part de la Direction de la Conformité.

S'agissant, d'autre part, de l'information des investisseurs sur les frais prélevés au cours du mandat et qui ont un impact sur la performance de la gestion, LCL entend souligner que ces informations étaient bien toutes transmises aux clients, que ce soit dans le rapport de gestion trimestriel, mais également sur les avis d'opérations sur valeurs mobilières et les relevés spécifiques aux Taxes sur les Transactions Financières. En outre, le détail des transactions est indiqué dans l'Avis trimestriel d'opérations et le montant des droits de garde repris dans le Relevé Valeurs Mobilières annuel.

Afin d'améliorer la lisibilité de l'ensemble de ces informations existantes, LCL entend préciser qu'elles font désormais l'objet d'une synthèse dans le rapport de gestion adressé trimestriellement aux clients depuis le mois de juin 2019.

2.3 Concernant le dispositif de contrôle de second niveau indépendant

LCL rappelle qu'au moment de la mission de contrôle, son dispositif de contrôle s'appuyait sur une revue des risques de marché, de liquidité de trésorerie mais également des risques opérationnels, associée à l'analyse des pertes opérationnelles et réclamations dans le cadre de l'exercice de cartographie des risques, par la Direction de la Conformité et la Direction des Risques et du Contrôle Permanent.

Afin de se conformer aux engagements prévus à l'occasion du présent accord, LCL entend préciser que depuis le passage de la mission de contrôle et dans le prolongement des travaux opérationnels engagés et en cours de réalisation, ce dispositif va être complété de contrôles de second niveau (2.2) destinés à s'assurer de la robustesse des contrôles de premier niveau (2.1).

Ainsi, ont été mis en place, depuis le passage de la mission, des contrôles portant notamment sur le caractère complet et adapté de l'information des investisseurs sur les frais applicables à son activité de gestion de portefeuille, sur le respect des procédures de catégorisation et connaissance des clients, sur le respect des clauses contractuelles des mandats et sur les taux de rotation des mandats.

Enfin, LCL entend préciser que l'ensemble de ces contrôles seront suivis et exposés lors du Comité Risques - Gestion sous Mandat et lors du Comité de Contrôle Interne Faîtier Epargne et Valeurs Mobilières.

3. Le Secrétaire Général de l'AMF, d'une part, et LCL, d'autre part, se sont respectivement rapprochés et ont engagé des discussions qui ont abouti au présent accord. Conformément à la loi, l'accord ne prendra effet que s'il est validé par le Collège de l'AMF puis homologué par la Commission des sanctions de l'AMF.

Si tel est le cas, la Commission des sanctions ne pourra pas être saisie des griefs notifiés par la lettre du 14 mars 2019 adressée à LCL, sauf en cas de non-respect par la société des engagements prévus dans le présent accord. Dans cette dernière hypothèse, la notification de griefs serait alors transmise à la Commission des sanctions qui ferait application de l'article L. 621-15 du code monétaire et financier.

II/ Le Secrétaire Général de l'AMF et LCL à l'issue de leurs discussions, sont convenus de ce qui suit

Article 1 : Engagements de LCL

1.1 Paiement au Trésor Public

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification de l'homologation du présent accord par la Commission des sanctions de l'AMF, LCL s'engage à payer au Trésor Public la somme de 600 000 [six cent mille] euros.

1.2 Engagement de remboursement des porteurs

La Société s'engage à transmettre aux services de l'AMF, dans le cadre de l'audit prévu à l'article 1.3 4/ ci-après, toute documentation ou élément nécessaire permettant d'attester du remboursement des 326 227,76 euros déjà effectué selon elle sur les 335 523 euros indûment perçus, et de l'accomplissement de l'ensemble des diligences relatives audit remboursement, et notamment à l'identification et au contact des clients concernés.

La Société s'engage également à effectuer l'ensemble des diligences nécessaires pour parachever le remboursement des 12.688,83 euros¹ restants de frais perçus par erreur concernant des clients décédés ou ne disposant plus d'aucun compte actif dans les livres de LCL.

Dans l'hypothèse où un remboursement n'aurait pu aboutir pour une raison indépendante de la volonté de LCL, cette dernière devra produire les documents permettant de vérifier cette impossibilité et notamment les diligences faites par LCL pour mettre en œuvre l'indemnisation.

L'ensemble de ces éléments seront vérifiés dans le cadre du rapport d'audit prévu à l'article 1.3 4/ ci-après.

1.3 Autres engagements de la Société

La Société s'engage à :

1/ achever l'amélioration des procédures et mesures adéquates lui permettant à l'avenir de pouvoir respecter l'application des différents frais prévus contractuellement avec ses clients. En particulier, la Société s'engage à achever la mise en place des contrôles portant sur la concordance entre les barèmes de frais et les frais effectivement prélevés.

2/ achever le renforcement de ses procédures internes afin d'assurer une surveillance adéquate et un contrôle effectif du caractère complet et adapté de l'information des investisseurs sur les frais applicables à son activité de gestion de portefeuille dont les frais du service de gestion (y compris les droits d'entrée des fonds sous-jacents), les frais éventuels des services connexes (y compris les droits de garde) et les frais éventuels liés aux instruments financiers détenus.

3/ achever le renforcement de son dispositif de contrôle et de conformité applicable à son activité de gestion sous mandat. La Société se dotera d'un dispositif de contrôle de second niveau indépendant des unités opérationnelles qui devra notamment veiller au respect :

- des clauses contractuelles des mandats,
- des procédures internes relatives au prélèvement des frais,
- des obligations d'information des clients,
- des procédures de catégorisation et connaissance des clients,
- de l'adéquation entre le profil des clients et l'orientation de gestion des mandats,
- de la politique de gestion des conflits d'intérêts.

4/ à faire procéder à un audit par son Inspection Générale, dont le rapport devra être adressé à l'AMF dans les 6 (six) mois suivant l'homologation du présent accord. Ce rapport devra rendre compte de la mise en œuvre de l'ensemble des engagements mentionnés ci-dessus (points 1.2 et 1.3).

¹ Le décalage de 3 393,59 euros entre les montants retenus dans la notification de griefs (335 523 € au total) et les montants finalement remboursés par LCL (338 916,59 € au total) tient au fait que les extractions réalisées lors de la mission de contrôle ont appliqué un seuil de droit d'entrée alors que celles réalisées par LCL, postérieurement à la mission, n'en ont appliqué aucun.

Article 2 : Publication du présent accord

Lorsque le présent accord sera homologué, l'AMF le rendra public par une mise en ligne sur son site Internet.

Fait à Paris, en deux exemplaires, le 19 juillet 2019.

Le Secrétaire Général de l'AMF

La société CREDIT LYONNAIS, prise en la personne
de son Second Dirigeant Effectif, dûment habilité

Benoît de JUVIGNY

Olivier NICOLAS