ACP Autorité de Contrôle Prudentiel
Banque de France

Autorité des marchés financiers
AMF

Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2012

Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2012

Sommaire

Introduction

Le mot du président de l'ACP 4
Le mot du président de l'AMF 5

Partie 1
Les missions permanentes du pôle commun 6

1.1 Le texte de loi 6
1.2 Le point d'entrée commun « Assurance Banque Épargne Info Service » 8
1.3 La coordination des priorités de contrôle dans le domaine des pratiques commerciales 16

Partie 2
Les actions spécifiques engagées en 2012 20

2.1 Le recueil des informations relatives à la connaissance du client : l'ACP et l'AMF renforcent leur vigilance au niveau de la distribution des produits d'épargne 20
2.2 Les positions et alertes communes 22
2.3 Le colloque académique sur les conséquences de la crise financière sur l'épargne des ménages et la commercialisation des produits financiers... 25

Conclusions

Natalie Lemaire, coordonnateur du pôle commun 28
Fabrice Pesin, secrétaire général adjoint de l'ACP 29

Annexes

Annexe 1 - Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle 32
- Principales dispositions législatives et réglementaires 47

Annexe 2 Recueil des informations relatives à la connaissance du client, du 8 janvier 2013
- Recommandation de l'ACP sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie 2013-R-01 56
- Position AMF n° 2013-02 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client 63

Annexe 3 Position de l'ACP et de l'AMF relative au placement et à la commercialisation d'instruments financiers du 16 juillet 2012 72

Annexe 4 Discours de MM. Christian Noyer et Jean-Pierre Jouyet au colloque académique 78

Le mot du président de l'ACP

Après trois ans d'existence, le pôle commun à l'ACP et à l'AMF s'est imposé comme un dispositif de coordination actif entre les deux autorités. En 2012, le pôle commun a poursuivi ses actions en matière de protection des épargnants. Dans le domaine des contrôles, il a privilégié une approche ciblée, portant notamment sur le devoir de conseil, les plates-formes de distribution et les produits financiers complexes. Par ailleurs, l'harmonisation des doctrines entre les deux autorités est pleinement illustrée par l'action conjointe sur le recueil des informations relatives à la connaissance des clients dans les domaines de l'assurance vie et des instruments financiers. Enfin, l'enrichissement du site Internet Assurance Banque Épargne Info Service (ABE IS) montre toute l'attention accordée à l'amélioration de nos outils d'information auprès du grand public. Toutes ces activités rapprochent les superviseurs des consommateurs et participent au renforcement de la confiance de ces derniers dans l'action publique.

En 2012, les deux autorités ont aussi porté une attention particulière à un texte majeur pour la protection des consommateurs : la proposition de règlement trans-sectoriel sur les produits d'investissement (dite « PRIPs », *Packaged Retail Investment Products*) publiée par la Commission européenne le 3 juillet 2012. L'objectif des instances européennes est de faire converger les textes régulant les produits d'investissement tout en préservant les spécificités de chaque secteur dont ils relèvent. Il apparaît fondamental de promouvoir la comparabilité des informations fournies au client lors de l'achat d'un produit d'investissement quelle que soit sa nature (instrument financier, contrat d'assurance ou compte bancaire structuré) en mettant en lumière, dans un document court, les informations clés, notamment sur les garanties, les frais et coûts, sous la forme de réponses à des questions types. Ces travaux européens font ainsi écho aux travaux menés au sein du pôle commun. Et c'est dans cet esprit que l'ACP et l'AMF participent activement aux négociations en cours, les deux autorités échangeant régulièrement leurs analyses sur l'évolution de ce texte. L'intérêt des épargnants est ainsi défendu de façon cohérente et efficace, au niveau national comme au niveau européen.

Christian Noyer

Le mot du président de l'AMF

Grâce à nos efforts conjoints, le pôle commun à l'AMF et à l'ACP est parvenu, à l'issue de ses trois années d'existence, à améliorer la cohérence du dispositif français de régulation de l'épargne financière. Il a progressivement gagné en efficacité. Des habitudes de travail se sont forgées entre les équipes des deux autorités permettant d'asseoir sa crédibilité auprès des professionnels. Il a surtout démontré son utilité auprès de tous les épargnants.

Plus que jamais, le pôle commun aide à donner corps à notre conviction partagée qu'une régulation forte et homogène est facteur de confiance dans une finance qui doit demeurer au service de l'économie réelle.

Certaines de ses actions sont récurrentes, d'autres répondent à notre souci constant d'améliorer les pratiques de place. Ce fut le cas en 2012 sur le questionnement de la clientèle.

C'est également fort de cette ambition que le pôle commun a décidé de donner une dimension plus conviviale et plus pédagogique au site Internet ABE IS. Ce site doit devenir une référence pour les questions que se posent les consommateurs de produits financiers, bancaires et d'assurance. La réalisation des émissions télévisuelles Consomag diffusées sur les chaînes de télévision publique, à des heures de grande écoute, participe également de cette démarche.

Nos efforts doivent aujourd'hui également favoriser le financement des entreprises en mobilisant une épargne domestique qui demeure conséquente.

Cet objectif constitue l'un des défis majeurs que nous devrons relever dans les années à venir. Les équipes de l'AMF et de l'ACP œuvreront en ce sens pour encourager des solutions innovantes de financement aux entreprises tout en veillant au maintien d'une protection efficiente des épargnants. Nos exigences réglementaires devront sans doute s'adapter tout en ne renonçant pas à l'essentiel de notre mission : protéger les épargnants pour leur donner durablement l'envie d'investir dans l'économie réelle.

Gérard Rameix

1 Les missions permanentes du pôle commun

1.1 Le texte de loi

Dans un souci partagé et permanent de protection de l'épargnant, le pôle commun à l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et à l'Autorité des marchés financiers (AMF) poursuit sa mission en vue d'améliorer la qualité des services offerts à la clientèle dans le domaine de la commercialisation des instruments financiers et des contrats d'assurance vie. Cet objectif se poursuit à travers diverses actions menées conjointement, comme le renforcement des obligations des professionnels en matière de connaissance des clients ou la poursuite des contrôles communs.

Le pôle commun aux deux autorités a été institué par l'ordonnance du 21 janvier 2010 (articles L. 612-47 à L. 612-50 du code monétaire et financier). Les missions attribuées au pôle commun sont :

- de coordonner les priorités de contrôle des professionnels en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles et d'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités, en vue de proposer à leurs secrétaires généraux les conséquences et enseignements à en tirer dans le respect des compétences de chaque autorité ;

- de coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services proposés à la clientèle et la surveillance des campagnes publicitaires relatives aux produits offerts ;

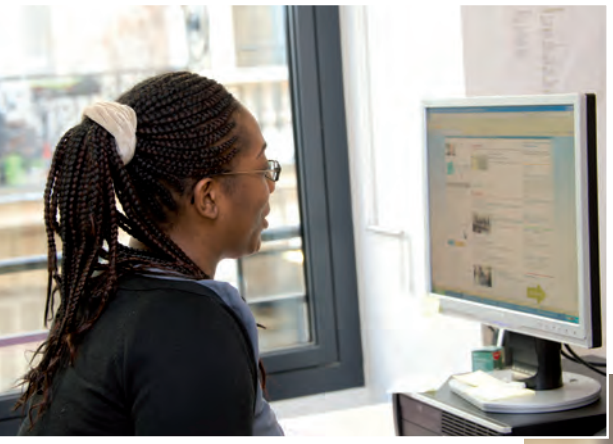
- d'offrir un point d'entrée commun pour les demandes du public.

Le pôle commun à l'ACP et à l'AMF est un dispositif de coordination institutionnalisé, 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, s'agissant notamment des suites des contrôles diligentés et des éventuelles sanctions qui en découleraient. L'objectif est de permettre aux deux autorités de s'informer mutuellement sur les risques de mauvaise commercialisation, de dialoguer sur les meilleurs moyens de les circonscrire, et de lancer des actions communes en appui des politiques de contrôle développées par chaque autorité.

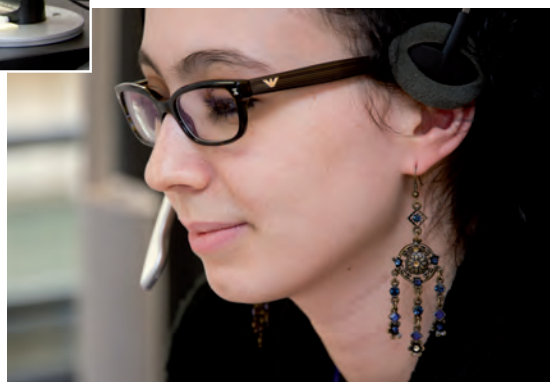
Au 1er janvier 2012, Natalie Lemaire, directrice des relations avec les épargnants de l'AMF, a succédé à Fabrice Pesin, secrétaire général adjoint de l'ACP, comme coordonnateur du pôle commun.

Le pôle commun n'a pas de moyens propres. Il est animé par un coordonnateur qui s'appuie sur les moyens consacrés par chacune des deux autorités à la supervision des relations entre les professionnels assujettis et leurs clients.

Des réunions du pôle commun ont lieu tous les mois. Les participants varient selon les sujets inscrits à l'ordre du jour. Ces échanges mensuels sont l'occasion de définir, mettre en œuvre et suivre le déroulement des missions du pôle commun.



1.2 Le point d'entrée commun « Assurance Banque Épargne Info Service »



1.2.1 La plate-forme téléphonique

En 2012, la plate-forme téléphonique Assurance Banque Épargne Info Service a reçu 326 260 appels, dont 274 250 sur des sujets bancaires, 38 460 relatifs au domaine de l'assurance et 13 550 sur la bourse et les produits financiers.

Le nombre d'appels a baissé de 21 % entre 2011 et 2012, ce qui se traduit par une diminution sensible du nombre d'appels sur les sujets bancaires (-23 %) et sur ceux relatifs au domaine de l'assurance (-14 %) et dans une moindre mesure sur les appels relatifs à la bourse et aux produits financiers (-8 %).

	2011	2012
Total des appels reçus	415 090	326 260
Moyenne mensuelle	34 590	27 190

Appels relatifs aux sujets bancaires

Les sujets bancaires ont fait l'objet de 173 030 appels relatifs aux services bancaires et au surendettement, et de 101 220 appels relatifs aux fichiers d'incidents, soit un total de 274 250 appels. L'année 2011 avait connu un volume exceptionnel d'appels relatifs aux fichiers d'incidents et aux questions portant sur le surendettement qui peut être mis en regard de l'entrée en vigueur de la loi 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation.

	2011	2012
Total des appels reçus	355 340	274 250
Moyenne mensuelle	29 610	22 850

Appels relatifs aux sujets de l'assurance

L'assurance a suscité 38 460 appels en 2012, contre 45 030 en 2011. Les questions sur l'existence d'un fonds de garantie pour les assurances, nombreuses dans le contexte de fortes perturbations économiques et financières de 2011, ont été en net repli en 2012. Pour 2012, on note que les appels concernaient principalement les sujets suivants :

- en assurance (non-vie) : l'expertise, l'indemnisation, la résiliation ;
- en assurance vie : la clause bénéficiaire, le rachat, la recherche des bénéficiaires.

	2011	2012
Total des appels reçus	45 030	38 460
Moyenne mensuelle	3 750	3 210

Appels relatifs à la bourse et aux produits financiers

Enfin, les préoccupations relatives à la bourse et aux produits financiers ont engendré 13 550 appels, soit une légère baisse par rapport à 2011.

	2011	2012
Total des appels reçus	14 720	13 550
Moyenne mensuelle	1 230	1 130

1.2.2 Une nouvelle version du site Internet « Assurance Banque Épargne Info Service »

L'ACP, l'AMF et la Banque de France ont lancé, le 18 décembre 2012, une nouvelle version de leur site commun Assurance Banque Épargne Info Service www.abe-infoservice.fr avec l'objectif de proposer au grand public un outil d'information plus moderne et plus facile d'utilisation sur les questions d'assurance, de banque, de crédit et d'épargne.

Mise en service en 2010, lors de la création du pôle commun, la première version du site se présentait comme un portail de réorientation vers les informations des sites Internet des trois institutions partenaires. En 2012, l'ACP, l'AMF et la Banque de France ont décidé de faire évoluer l'outil afin de l'adapter aux attentes du grand public en le transformant en un véritable site « consumériste ». Ainsi, grâce à la mobilisation des équipes des trois institutions, l'ergonomie a été entièrement revue et les contenus du site ont été adaptés et enrichis pour mieux répondre aux interrogations des particuliers, mais aussi à celles des professionnels indépendants (TPE, travailleurs indépendants, professions libérales). En outre, la refonte complète du site ABE IS permet un meilleur référencement, une visibilité accrue et un accès facilité aux informations sur le web.

Des informations à destination du grand public

Avec une ergonomie nouvelle, plus intuitive, le nouveau site informe et oriente l'internaute en mettant à sa disposition des informations concrètes et des renseignements pratiques sur les démarches et les relations contractuelles dans les domaines suivants :

- les contrats d'assurance (habitation, automobile, vie, santé, etc.) ;
- les comptes bancaires, les moyens de paiement, le crédit et les livrets réglementés (livret A, PEL, etc.) ;
- les placements boursiers et les produits d'épargne collective (OPCVM, etc.), les sociétés cotées en bourse, le fonctionnement des marchés financiers, etc.

Le public peut ainsi trouver dans les différentes rubriques :

- des conseils pratiques et des renseignements sur les différents produits autorisés (assurances, comptes bancaires, produits d'épargne collective, etc.) ;
- de l'information sur les acteurs et services agréés ;
- des alertes contre les pratiques de certains établissements et sociétés ;
- des accès à des formulaires de transmission d'informations que les clients souhaitent porter à la connaissance des institutions compétentes (ACP ou AMF).
  De plus, le site oriente les demandes vers les instances appropriées, notamment les médiateurs.

Une navigation facilitée avec différents points d'entrée et des rubriques nouvelles

Un point d'entrée par secteur « Assurance », « Banque », « Placements financiers » permet à l'internaute d'accéder directement, dès la page d'accueil, aux informations qu'il recherche.
Également, de nouvelles rubriques thématiques ont été créées, telles que :

- l'entrée « produits », qui délivre des conseils pratiques et des informations différenciées selon la nature du produit ;
- le bloc « commercialisation », qui porte notamment sur les droits des clients et les obligations des professionnels ;
- des « alertes » sur des offres de produits contraires aux lois et règlements ;
- des « dossiers » d'actualité mis en avant afin d'attirer l'attention des consommateurs sur des sujets clés ;
- une « FAQ[1] » par thème avec des réponses aux questions les plus couramment posées par les particuliers ;
- un « glossaire » comprenant de nombreuses définitions.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site :
www.abe-infoservice.fr

Une conférence de presse pour informer le public

Fabrice Pesin, secrétaire général adjoint de l'ACP, et Natalie Lemaire, directrice des relations avec les épargnants de l'AMF, ont présenté le nouveau site Internet www.abe-infoservice.fr à la presse, lors d'une conférence organisée le 18 décembre 2012.
Près d'une quinzaine de journalistes de supports très variés (presse économique, généraliste, consommateurs, etc.) ont ainsi pu découvrir les nombreuses fonctionnalités de l'outil afin de mieux relayer l'information auprès du public. Par cette action, l'ACP, l'AMF et la Banque de France ont souhaité faire connaître et identifier le site comme une source d'information privilégiée pour le consommateur.

1. Rubrique de questions réponses dite « *Frequently Asked Questions* »

Les trois questions parmi les plus posées dans le domaine des instruments financiers

1. J'ai été contacté par un broker d'options binaires sur Internet, quelles précautions dois-je prendre avant d'investir ?

Avant de vous engager, vous devez vérifier que l'intermédiaire financier qui vous propose ces investissements est bien agréé par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP). En effet, dans le cas contraire, il n'est pas tenu de respecter les règles de protection des investisseurs, de bonne information ou de traitement des réclamations. Vous ne pourrez pas saisir le médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Pour vérifier si un intermédiaire a reçu un agrément de l'ACP, vous pouvez consulter le registre des agents financiers (www.regafi.fr). Si l'intermédiaire n'y figure pas, nous vous invitons fortement à ne pas répondre à ses sollicitations.
L'AMF met à jour régulièrement les listes des intermédiaires non autorisés proposant la négociation d'options binaires. Ces alertes sont consultables sur le site Internet de l'AMF (www.amf-france.org dans l'espace de l'épargnant « Les mises en garde de l'AMF »). Si l'intermédiaire est agréé par l'ACP, lisez attentivement le contrat qui vous est proposé. N'hésitez pas à demander des explications sur ce que vous ne comprenez pas.
Les informations qui vous sont données doivent être claires et compréhensibles. **Quoi qu'il en soit, si vous ne comprenez pas ce qui vous est proposé, il est préférable de ne pas vous engager.**

2. Je souhaite souscrire à une émission obligataire. Quels sont les frais liés à cette opération ?

Investir en bourse entraîne nécessairement des frais. Vous devez prêter attention aux frais qui peuvent avoir un impact non négligeable sur le rendement de votre investissement. Dans le cas d'une émission obligataire, une lecture attentive des frais indiqués dans le prospectus du programme d'émission s'impose. Vous pouvez trouver tous les prospectus dans la base d'informations sur les sociétés cotées sur le site Internet de l'AMF (www.amf-france.org > Rubrique : Décisions & Informations financières).
Par ailleurs, nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre intermédiaire au sujet des frais de souscription, des droits de garde et des frais de négociation qui pourront vous être appliqués dans le cadre de la souscription des obligations visées dans le prospectus.

3. Je soupçonne l'existence d'une manipulation de cours sur la société cotée « XXX » dont je suis actionnaire.

Si vous souhaitez porter à la connaissance de l'AMF des anomalies de marché présumées, il vous est possible de remplir le formulaire de transmission d'informations, disponible sur le site Internet de l'AMF (www.amf-france.org > L'Espace de l'épargnant > Formulaire de contact) ou par courrier postal (Autorité des marchés financiers – 17 place de la Bourse – 75082 Cedex 02).
Votre message sera directement transmis aux services spécialisés et attentivement étudié. Afin de compléter leur analyse, les services de l'AMF pourront être amenés à vous recontacter pour d'éventuelles informations complémentaires.
La décision d'ouverture d'enquête ou de contrôle est prise par le secrétaire général de l'AMF lorsque l'Autorité dispose d'indices sérieux d'infractions ou de manquements à son dispositif réglementaire. Le rapport d'enquête ou de contrôle peut donner lieu, sur décision du collège de l'AMF, à l'ouverture d'une procédure de sanction.
Les ouvertures et les procédures d'enquête et de contrôle conservent un caractère confidentiel. Ainsi, compte tenu des règles de secret professionnel auxquelles est assujettie l'AMF, vous ne pourrez pas être tenu informé des suites données à votre transmission.

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

1. Que dois-je faire quand mon assureur, informé du décès du souscripteur par l'envoi du certificat de décès, ne me verse pas le capital du contrat d'assurance vie dont je suis bénéficiaire ?

En application de l'article L. 132-23-1 du code des assurances, après le décès de l'assuré (mais également au terme prévu au contrat), l'assureur doit verser le capital dans un délai qui ne peut excéder un mois **« à compter de la réception des pièces nécessaires au paiement ».**

En conséquence, tant que l'assureur n'a pas reçu l'intégralité des pièces nécessaires au traitement du dossier, le délai légal d'un mois ne commence pas à courir. Il peut être utile de demander à l'assureur une liste écrite de ces pièces afin que celles-ci ne soient pas réclamées les unes après les autres.

Au-delà du délai d'un mois, le capital non versé produit de plein droit des intérêts au taux légal majoré de moitié durant deux mois puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au double du taux légal.

À noter : en cas de décès, le contrat doit prévoir les conditions dans lesquelles le capital garanti est revalorisé au plus tard un an après le décès de l'assuré jusqu'à la réception des pièces nécessaires au paiement, en application de l'article L. 132-5 alinéa 3 du code des assurances.

2. Mon assureur santé m'indique que je ne bénéficie pas du droit de résiliation loi Chatel. Pourquoi ?

Une grande partie des contrats d'assurance complémentaire santé est constituée de contrats collectifs. Dans une telle hypothèse, la faculté de résiliation tardive offerte par la loi Chatel en cas de contrats d'une durée annuelle à tacite reconduction est expressément exclue (articles L. 113-15-1 du code des assurances, L. 221-10-1 du code de la mutualité et L. 932-21-1 du code de la sécurité sociale).

On peut vérifier la nature de son contrat en prenant lecture des documents contractuels remis par l'assureur. De même, les modalités de résiliation du contrat sont précisées dans les clauses contractuelles.

Enfin, la faculté de résiliation prévue par la loi Chatel ne concerne que les contrats individuels à tacite reconduction couvrant les personnes physiques en dehors de leurs activités professionnelles.

3. Mon assureur m'oppose une franchise. Qu'est-ce que c'est ?

La franchise est une somme d'argent qui reste à la charge de l'assuré en cas de sinistre. Elle vient donc en déduction du montant alloué par l'assureur pour l'indemnisation du sinistre, si ce montant est supérieur à la franchise. Sinon elle constitue un seuil en dessous duquel l'assureur n'intervient pas.

C'est un mécanisme légal (article L. 121-1 alinéa 2 du code des assurances) appliqué pour les assurances relatives aux biens.

L'assureur ne peut appliquer une franchise que si celle-ci est prévue au contrat.

La somme d'argent qui reste à la charge de l'assuré doit être clairement indiquée, de même que la période de (non-garantie), généralement appelée délai de carence.

Les franchises figurent, en règle générale, dans le tableau des garanties et des franchises remis par l'assureur et/ou dans les conditions particulières.

On peut trouver des montants de franchise différents selon les garanties : vol, bris de glace, catastrophes naturelles, etc.

Attention, même si vous n'êtes pas responsable du sinistre, la franchise peut vous être opposée, à charge pour votre assureur d'intenter un recours contre le responsable du sinistre, dès lors qu'il est identifiable et identifié, pour obtenir le remboursement de la franchise et pour vous la restituer.

Les trois questions parmi les plus posées dans le domaine de la banque

1. Une enseigne de grande distribution me propose une carte, quels points dois-je vérifier ?

Il arrive qu'à l'occasion d'achat de biens ou de services dans des enseignes de la grande distribution, les clients se voient proposer des cartes, afin notamment de pouvoir bénéficier d'avantages commerciaux dans ces enseignes. De telles cartes peuvent être uniquement des cartes de fidélité ou des cartes de paiement, mais ces cartes peuvent aussi être associées à des crédits renouvelables. Il est donc important au moment de la souscription de vérifier précisément, avant de s'engager, quelles fonctionnalités sont associées à la carte en question.
Pour les contrats de crédit destinés à financer l'achat de biens (ou de prestations de services particuliers) commercialisés sur un lieu de vente ou par un moyen de vente à distance, au-delà de 1 000 euros, les clients doivent de plus disposer de la possibilité de conclure un crédit amortissable comme alternative au crédit renouvelable.
Ceci afin de permettre à chaque consommateur de choisir le type de crédit le plus adapté à ses besoins de financement et à sa situation financière.

2. J'ai contracté un crédit à la consommation, est-ce que je peux me rétracter ?

L'emprunteur peut se rétracter sans motifs dans un délai de 14 jours calendaires révolus. Ce délai court à compter du jour de son acceptation de l'offre de contrat de crédit. Pour se rétracter, il doit retourner à l'établissement de crédit le bordereau de rétractation (formulaire détachable) joint à l'offre de crédit, dûment complété, daté et signé. Il est préférable de l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si le prêteur a versé les fonds à l'expiration d'un délai de 7 jours suivant l'acceptation de l'emprunteur, et que ce dernier se rétracte dans les 14 jours suivant son acceptation, les fonds versés devront être remboursés au prêteur. Le remboursement comprendra, outre le capital versé, les intérêts cumulés sur le capital entre la date de versement des fonds et la date de remboursement du capital, sans retard indu et au plus tard 30 jours calendaires révolus après la notification de la rétractation au prêteur ; les intérêts sont calculés sur la base du taux débiteur figurant au contrat.
À noter enfin qu'aucune indemnité n'est due par l'emprunteur au prêteur en cas de rétractation.

3. Quelles précautions dois-je prendre avant de clôturer mon compte bancaire ?

Si vous souhaitez clôturer votre compte, vous devez, outre l'ouverture préalable d'un autre compte qui vous permettra notamment de domicilier tous vos avis de prélèvement automatique, vous assurer que tous les paiements par chèque et par carte émis auparavant ont bien été débités. En cas de doute, vous devrez laisser une provision suffisante sur le compte. Vous devrez enfin rendre l'ensemble des moyens de paiements associés au compte : chèques non utilisés et cartes bancaires
De son côté, la banque peut résilier unilatéralement une convention de compte conclue sans limitation de durée. Elle n'a pas à faire connaître les motifs de sa décision. L'établissement de crédit ne peut cependant résilier une convention de compte de dépôt à durée indéterminée qu'après avoir respecté un préavis d'au moins deux mois. Ce délai doit vous permettre de prendre les dispositions nécessaires pour rechercher un autre dépositaire de fonds (application de l'article L. 312-1-1 du code monétaire et financier).

L'ACP et l'AMF présentent les thématiques de protection de la clientèle dans les succursales de la Banque de France

Les directeurs régionaux de la Banque de France font bénéficier les deux autorités de leurs relations permanentes avec les banques de la place et prennent contact avec les entreprises d'assurance et leurs intermédiaires pour organiser ces rencontres.

1. Dans le but d'informer le plus largement possible les professionnels, l'ACP organise, avec le soutien du réseau des succursales régionales de la Banque de France, des présentations thématiques.

Outre la présentation institutionnelle de la direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACP et du pôle commun, des explications concrètes sur le déroulement des contrôles des pratiques commerciales en banque et en assurance et sur la veille des publicités et des nouveaux produits sont données aux participants.

Par ailleurs, pour l'année 2013, deux focus spécifiques seront ajoutés :

- le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le domaine de la commercialisation des contrats d'assurance vie ;
- la réglementation applicable aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement.

L'expérience des deux années précédentes montre que ces présentations sont toujours bien accueillies en région et permettent aux professionnels locaux de nouer un dialogue direct avec l'ACP. L'apport de la collaboration avec le service Infobanque et Surendettement de la direction des Particuliers de la Banque de France enrichit les échanges en apportant une vision plus large des dispositifs qui concernent les usagers du système bancaire.

Pour renforcer ces actions, le secrétariat général de l'ACP a organisé deux réunions avec les représentants des associations locales de consommateurs visant à faire connaitre au grand public les missions de l'ACP en matière de protection de la clientèle. Ces réunions ont permis de démontrer le grand intérêt des associations de consommateurs quant aux problématiques de protection de la clientèle dans le secteur de la banque et de l'assurance.

Après sept régions visitées en 2012, l'ACP sera présente dans neuf autres villes en 2013 : Rennes, Nantes, Metz, Bordeaux, Limoges, Toulouse, Pau, Nice et Strasbourg.

2. L'AMF a, de son côté, établi un programme de formation sur l'épargne à destination des associations de consommateurs agréées.

En 2012, l'AMF a réalisé, en partenariat avec l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP), neuf sessions de formation dans les succursales régionales de la Banque de France (Limoges, Bordeaux, Caen, Poitiers, Lille, Rennes, Dijon, Lyon, et Rouen).

Ainsi, plusieurs centaines de stagiaires ont pu être formés sur les sujets suivants :

- le suivi par le consommateur de ses comptes et de son budget ;
- les questions qu'il convient de se poser avant d'épargner et d'investir ;
- l'épargne et les placements financiers ;

- les obligations des vendeurs de produits et de services financiers ;
- le règlement des litiges avec son vendeur de produits financiers ;
- les ménages et le crédit.

En 2013, l'AMF organisera cinq sessions de formation en régions (Metz, Ajaccio, Reims, Orléans et Besançon) avec le concours des directeurs régionaux de la Banque de France.
Des réunions avec les banquiers de la place ont lieu parallèlement aux réunions avec les associations de consommateurs.

3. L'ACP et l'AMF prévoient des interventions communes auprès d'acteurs locaux au sein des unités du réseau de la Banque de France.

En 2013, les deux autorités interviendront conjointement à Reims et à Orléans. Ces manifestations seront l'occasion de présenter aux professionnels et aux associations de consommateurs des thèmes tels que le traitement des réclamations, le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le domaine de la commercialisation des instruments financiers et des contrats d'assurance vie, et la doctrine relative à la commercialisation d'instruments financiers complexes auprès de particuliers sous forme de vente directe ou de souscription d'unités de compte dans le cadre d'un contrat d'assurance vie.

La formation des conseillers opérateurs Banque de France de la plate-forme Assurance Banque Épargne Info Service (ABE IS)

L'AMF (Direction des relations avec les épargnants – DREP) et l'ACP (Direction du contrôle des pratiques commerciales – DCPC) ont initié, en lien avec la direction de la formation et du développement des compétences de la Banque de France, des formations à l'attention des collaborateurs de la plate-forme ABE IS dans les six succursales concernées, afin qu'ils aiguillent et renseignent plus aisément les appelants qui les sollicitent dans les domaines de compétence de ces deux autorités.

En 2012, la DREP est intervenue auprès des collaborateurs des plates-formes ABE IS de Toulouse, Lyon et Metz, et la DCPC auprès des collaborateurs de celles de Strasbourg, Lille et Marseille.

Pour 2013, il est prévu de poursuivre cette action : la DREP interviendra sur les succursales formées par la DCPC en 2012 et la DCPC sur celles formées par la DREP pour une meilleure diffusion de l'information sur les deux secteurs d'activité.

Cette formation doit permettre aux opérateurs d'ABE IS de mieux appréhender les questions lors des appels entrants et d'orienter vers l'autorité compétente en tant que de besoin.

1.3 La coordination des priorités de contrôle dans le domaine des pratiques commerciales

Le pôle commun peut réaliser des contrôles coordonnés dès lors que les activités en cause relèvent à la fois de la compétence de l'ACP et de celle de l'AMF. Ainsi, les courtiers d'assurance qui sont conseillers en investissements financiers relèvent typiquement de ce champ.

1.3.1 Les modalités de coordination

La coordination des priorités de contrôle peut être mise en œuvre selon des modalités différentes :

- contrôles conjoints réalisés au sein d'une même société par des contrôleurs de l'ACP et de l'AMF ;
- ou contrôles réalisés de manière autonome auprès de sociétés distinctes, mais portant sur une thématique commune.

Quelles que soient les modalités choisies, la réglementation autorise des échanges entre les deux autorités sur les informations collectées.

Dans le cadre du pôle commun, les contrôles sont programmés annuellement sur la base des priorités de contrôle validées par le collège de chaque autorité. Le choix des entités qui résulte d'échanges entre les deux autorités est effectué selon des critères objectifs tels que des pratiques commerciales identifiées, des réclamations reçues, des thèmes déterminés ou encore des produits proposés.

Le contrôle sur place est toujours coordonné. Il est mené soit conjointement au sein de la même entité ou de manière autonome auprès d'entités distinctes. Lorsqu'il est réalisé conjointement, les contrôleurs de chaque autorité réalisent ensemble la réunion de lancement et les entretiens sur place. Ils sont systématiquement associés aux échanges avec la société.

L'ACP et l'AMF disposant de compétences et de pouvoirs propres (cf. annexe 1), chaque responsable de mission établit un projet de rapport de contrôle. Les projets de rapport contiennent une partie commune aux deux autorités :

- la présentation de la mission de contrôle (date d'obtention des différents documents ayant permis le contrôle, durée du contrôle, composition de l'équipe…) ;
- la présentation de l'entité contrôlée (activité, données juridiques et financières, produits proposés, organisation des ressources humaines…).

À l'issue du contrôle, une réunion de restitution est organisée afin de présenter à la société contrôlée les constatations des contrôleurs de l'ACP et de l'AMF. Cette réunion permet également d'apporter toutes les explications

nécessaires à la bonne compréhension des éléments présentés dans le projet de rapport de contrôle et, le cas échéant, de corriger les erreurs matérielles. Les projets de rapport sont ensuite transmis à la société.

Les observations de la société contrôlée sont traitées par chaque équipe de contrôleurs.

Après cette étape, les deux autorités s'informent mutuellement :

- des suites données à ce contrôle au sein de chaque autorité : envoi d'une lettre de suite, information du collège, éventuelle mise en œuvre d'une mesure de police administrative, ouverture d'une procédure disciplinaire le cas échéant ;
- des dates prévues de passage devant les différentes instances ;
- des éventuelles transmissions d'informations au procureur de la République ;
- des éventuelles transmissions d'informations à Tracfin ;
- des sanctions prises, le cas échéant.

1.3.2 Les contrôles réalisés en 2012 et leurs enseignements

Dans la continuité des travaux engagés en 2011, les contrôles ont porté sur 10 entreprises cumulant les statuts de courtier d'assurance d'une part et de conseiller en investissements financiers (CIF) ou de société de gestion de portefeuille (SGP) ou autre prestataire de services d'investissement (PSI) d'autre part. Ces entités interviennent dans la chaîne de commercialisation d'instruments financiers et de contrats d'assurance vie.

Les missions de contrôle de l'ACP et de l'AMF ont cette année encore mis en évidence des lacunes **dans le recueil des informations auprès du client et dans la formalisation du conseil et des mises en garde.**

Pour les contrats d'assurance vie, les contrôles de l'ACP ont également montré :

- des communications à caractère publicitaire (courriels publicitaires, newsletters et pages publicitaires de sites Internet) sur des instruments financiers complexes proposés comme unités de compte qui ne permettent pas aux souscripteurs d'appréhender correctement les risques associés ;
- l'absence de conventions entre les courtiers grossistes et leurs partenaires ou de clauses dans les conventions qui règlent notamment les modalités en matière de publicité et de mise à disposition d'informations sur le contrat.

S'agissant plus particulièrement de la commercialisation des instruments financiers, les contrôles de l'AMF ont notamment révélé :

- des annonces publicitaires relatives à des titres émis dans le cadre de placements privés qui peuvent constituer des offres au public, dès lors qu'elles contiennent les informations qui semblent suffisantes pour qu'un investisseur puisse être en mesure de décider d'acheter ou de vendre ;
- la mise en place de conventions de partenariat relatives à la distribution de titres

Personnes et entités entrant dans le champ du contrôle de l'ACP ou de l'AMF à fin 2012

Dans les secteurs de la banque, des services d'investissement et des services de paiement :

- 634 établissements de crédit,
- 604 sociétés de gestion de portefeuille,
- 142 entreprises d'investissement autres que les sociétés de gestion de portefeuille,
- 21 établissements de paiement,
- 173 changeurs manuels.

Dans le secteur de l'assurance :

- 318 entreprises d'assurance,
- 630 mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité,
- 49 institutions de prévoyance,
- 16 entreprises exerçant une activité de réassurance.

Comme intermédiaires et conseillers :

- 43 197 intermédiaires d'assurance (agents, courtiers et mandataires),
- 29 510[2] intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement,
- 4 912 conseillers en investissements financiers.

NB : certains statuts sont cumulables par les mêmes personnes morales ou physiques.

2. Chiffres arrêtés à fin 2011 dans l'attente de l'inscription des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement à l'ORIAS, désormais obligatoire.

financiers pouvant mettre l'intermédiaire en situation de conflit d'intérêts et de biaiser le conseil offert à ses clients.

Plates-formes de distribution - courtiers grossistes

Les contrôleurs ont notamment porté leur attention sur les plates-formes de distribution, ou courtiers dits grossistes en assurance, qui s'interposent entre les producteurs (sociétés de gestion de portefeuille, émetteurs, organismes d'assurance) et les distributeurs finaux (conseillers en investissements financiers ou intermédiaires d'assurance) pour la commercialisation d'instruments financiers et des contrats d'assurance vie. Ces plates-formes, courtiers grossistes, proposent aux distributeurs une sélection préétablie d'instruments financiers et/ou de contrats d'assurance vie.

Or, les contrôles réalisés par l'AMF auprès de ces plates-formes ont parfois mis en lumière le contournement des règles relatives au service de placement d'instruments financiers et au dispositif de l'offre au public de titres financiers.

Concernant l'assurance vie, les contrôleurs de l'ACP ont dans certains cas pu constater que le courtier grossiste n'avait pas établi de convention avec l'ensemble de ses partenaires distributeurs. Dans d'autres cas, ces distributeurs disposaient d'une convention mais celle-ci ne précisait pas les modalités en matière de publicité et de mise à disposition des informations nécessaires à l'appréciation des caractéristiques du contrat. De fait, ces intermédiaires ne pouvaient pas disposer de l'ensemble des informations nécessaires à une présentation claire des caractéristiques du contrat et à un conseil adapté.

Produits financiers complexes : conseil et publicité

L'insuffisance relevée en 2011 concernant les dispositifs d'entrée en relation permettant de recueillir les informations auprès du client et l'absence de traçabilité du conseil ainsi que de sa motivation perdurent en 2012. Ces constats concernent aussi bien la commercialisation des instruments financiers complexes détenus directement que la commercialisation des contrats d'assurance vie dont les unités de compte sont composées d'instruments financiers complexes.

Des manquements graves ont également été constatés lors de communications publicitaires portant sur ces instruments financiers complexes.

À la suite des manquements constatés, les autorités ont, selon leurs modalités respectives, adressé une mise en garde à l'intermédiaire – en application de l'article L. 612-30 du code monétaire et financier – pour l'ACP ou une notification de griefs pour l'AMF.

Pour l'ACP, les communications à caractère publicitaire de la société (courriels publicitaires, newsletters et pages publicitaires du site Internet) sur les instruments financiers complexes proposés comme unités de compte ne permettaient pas aux souscripteurs d'appréhender correctement ces unités de compte. Les clients ou prospects de la société étaient donc incités à souscrire des produits dont ils n'étaient pas en mesure d'apprécier la nature et les risques. Or, dans ces domaines, l'ACP a émis spécifiquement des recommandations de bonnes pratiques, notamment la recommandation 2010-R-01 du 15 octobre 2010 portant sur la commercialisation des contrats d'assurance sur la vie en unités de compte constituées d'instruments financiers complexes et la recommandation 2011-R-02 du 23 mars 2011 portant sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance vie en unités de compte composées de titres de créance. L'ACP recommande ainsi que les souscripteurs se soient vus expliquer et aient compris la nature du sous-jacent et les risques éventuels de perte financière associés, et que la publicité, qui a un impact fort sur l'entrée en relation et la décision de souscription, présente de manière équilibrée les avantages et les risques associés au contrat, ainsi que la nature du support d'investissement proposé. Dans le cas précis de cette société, les pratiques observées ont paru en conséquence susceptibles de mettre en danger les intérêts des clients et ont donc fait l'objet d'une mise en garde de l'ACP.

L'entrée en vigueur de la position AMF n° 2010-05 du 15 octobre 2010 relative à la commercialisation des instruments financiers

complexes a eu un impact positif sur la présentation des documents commerciaux portant sur des titres de créance complexes ou des OPCVM structurés examinés par l'AMF et ce quel que soit le support utilisé (brochures, bannières Internet, e-mailing clients, etc.).

Pour rappel, l'élaboration de cette doctrine, dans le cadre d'une approche concertée avec l'ACP, avait pour principal objectif de rappeler la responsabilité du distributeur dans le choix des produits qu'il commercialise et attirait l'attention sur le fait que certains instruments financiers, parce que trop complexes au regard de leur nature (et identifiés comme tels sur la base de critères prédéfinis), présentaient un risque élevé de mauvaise commercialisation dès lors qu'ils étaient vendus au grand public.

En 2012, lors de l'examen pour agrément des OPCVM complexes, **150 documents commerciaux par trimestre** ont été revus. Cette action a permis de déceler principalement une mauvaise présentation des risques et du profil de gain ou de perte du produit, et/ou un nombre excessif de mécanismes compris dans la formule du gain ou de la perte de l'instrument financier rendant incompréhensible le couple rendement-risque du produit. Cette qualification a permis à l'AMF de demander aux émetteurs et aux producteurs :

- soit d'améliorer significativement la présentation du profil de gain ou de perte des produits dans lesdits documents commerciaux (critère 1[3]). Ainsi, les rédactions laissant penser que les produits peuvent allier protection du capital à l'échéance et performance ont été bannies. À titre d'exemple, il a ainsi été décidé pour la famille de produits dits des *Autocalls*[4] de commencer systématiquement les documents commerciaux par la mise en avant du risque de perte en capital, y compris dans la présentation des scénarios de marché en commençant par le plus défavorable ;
- soit de simplifier ces produits en vue de ne pas y inclure plus de trois mécanismes dans la formule de calcul du gain ou de la perte de l'instrument financier (critère 4[5]).

Après plus de deux années d'existence, les contrôles réalisés dans le cadre du pôle commun, de l'ordre d'une dizaine par an, permettent aux équipes des deux autorités de mener des analyses communes et de faire converger leurs pratiques de contrôle, afin de répondre à un objectif commun : veiller au respect des règles de protection du client. Ces contrôles viennent en complément des contrôles réalisés indépendamment par chaque autorité et permettent de porter une attention plus large sur cette activité.

Des actions conjointes découlant notamment des contrôles

Après les positions et recommandations sur la commercialisation de produits complexes[6] et sur le traitement des réclamations[7], l'ACP et l'AMF ont mené une nouvelle action conjointe sur le recueil des informations relatives à la connaissance des clients dans le domaine de la commercialisation des instruments financiers et des contrats d'assurance vie.
Le rapprochement des cultures sur le sujet de la commercialisation a permis de dresser un bilan issu des constats des missions de contrôle des deux autorités. Les services de l'ACP et de l'AMF ont en effet analysé ensemble les questionnaires recueillis auprès des professionnels lors des contrôles, ainsi que les pratiques observées.
Selon le cadre réglementaire, lors de la commercialisation d'un contrat d'assurance vie ou d'un instrument financier, le professionnel doit s'enquérir des exigences et des besoins du client, de sa situation financière, de ses objectifs, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de lui délivrer un conseil adapté. Sur la base de ces contrôles, l'ACP et l'AMF ont décidé de préciser leurs attentes, notamment en capitalisant sur les bonnes pratiques observées.

6. Position de l'AMF n° 2010-05 et recommandation de l'ACP n° 2010-R-01 du 15 octobre 2010.
7. Recommandation de l'ACP n° 2011-R-05, modification du règlement général de l'AMF et instruction de l'AMF relative au traitement des réclamations.

1.3.3 Les perspectives pour 2013

Les priorités de contrôle porteront en 2013 sur les mêmes catégories d'acteurs dans la chaîne de commercialisation, **tout en élargissant le périmètre à la vente à distance.**

Une attention particulière continuera à être portée sur les obligations d'information et le devoir de conseil, mais aussi sur les conventions entre producteurs et distributeurs.

En outre, ces missions seront étendues au contrôle de la mise en œuvre par les entreprises du renforcement récent de l'encadrement des dispositifs de traitement des réclamations et de recueil des informations relatives à la connaissance du client.

3. Mauvaise présentation des risques et du profil de gain/perte du produit.
4. Titres de créance à capital non garanti à l'échéance, indexé à la performance d'un indice, avec mécanisme de remboursement automatique anticipé.
5. Nombre de mécanismes compris dans la formule de calcul du gain ou de la perte de l'instrument financier.

2.1 Le recueil des informations relatives à la connaissance du client : l'ACP et l'AMF renforcent leur vigilance au niveau de la distribution des produits d'épargne

Dans le cadre du pôle commun, l'ACP et l'AMF ont coordonné leur action en matière de recueil des informations relatives à la connaissance du client pour la commercialisation des produits d'épargne. Cette action répond à l'objectif commun d'assurer le respect par les professionnels de leurs obligations à l'égard de leur clientèle, quel que soit le produit ou le canal de distribution.

Afin de répondre à cet objectif prioritaire, les deux autorités ont travaillé sur une problématique essentielle : le recueil des informations relatives à la connaissance des clients dans le domaine des contrats d'assurance vie et des instruments financiers. Ces travaux ont conduit à la publication d'une recommandation de l'ACP pour la commercialisation des contrats d'assurance vie et d'une position de l'AMF pour la commercialisation des instruments financiers. Ces textes seront applicables le **1er octobre 2013.**

2.1.1 Le contexte

Selon le cadre réglementaire, lors de la commercialisation d'un contrat d'assurance vie ou d'un instrument financier, le professionnel – plus précisément le prestataire de services d'investissement, le conseiller en investissements financiers, l'intermédiaire d'assurance ou l'organisme d'assurance – doit s'enquérir des exigences et des besoins du client, de sa situation financière, de ses objectifs, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de lui délivrer un conseil adapté.

La réglementation est désormais bien connue des professionnels mais pose cependant des difficultés dans son application pratique. Le questionnement du client est une étape essentielle d'une bonne commercialisation.

Des contrôles menés par l'ACP et l'AMF ont mis en évidence des bonnes pratiques mais également des lacunes dans l'application de cette réglementation. En effet, les documents communiqués lors du contrôle sur place, mais également certaines pratiques observées sur le marché ainsi que des informations et réclamations reçues par les deux autorités ont révélé des insuffisances, tant sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations recueillies, que sur leur contenu et leur exploitation dans le processus de commercialisation.

L'ACP et l'AMF ont donc décidé de préciser leurs attentes, notamment en capitalisant sur les bonnes pratiques observées lors de leurs contrôles, afin d'améliorer les processus de commercialisation des contrats d'assurance vie et des instruments financiers.

Cette initiative des deux autorités a été menée en étroite collaboration avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), pour garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Les projets de textes ont fait l'objet d'une large consultation, tant auprès des associations professionnelles, que des associations de consommateurs et d'épargnants.

2.1.2 Les objectifs de l'ACP et de l'AMF

Les deux autorités souhaitent **renforcer** les exigences en matière de connaissance du client qu'il s'agisse de la commercialisation de contrats d'assurance vie ou d'instruments financiers. L'objectif est également d'**harmoniser** les méthodes de contrôle et d'analyse des questionnaires d'entrée en relation par l'élaboration d'une grille d'analyse commune. Enfin, il s'agit de **sécuriser** le dispositif de recueil des informations sur le client en s'assurant de sa conformité avec les dispositions de la loi informatique et libertés et en prenant en compte un principe de proportionnalité.

2.1.3 Les exigences de l'ACP et de l'AMF

■ Les modalités de recueil et la traçabilité des informations

Les informations relatives au client doivent être recueillies au moyen de questions claires, précises et compréhensibles. Le client doit être informé sur la finalité du recueil de ces informations et sur ses enjeux. En outre, une procédure d'actualisation des informations recueillies doit être mise en place. La traçabilité de l'information doit pouvoir se vérifier à tout moment grâce à une conservation organisée et une accessibilité optimale. Il a, par exemple, été constaté que les questionnaires étaient parfois incomplets car ils omettaient de demander des informations-clés sur la situation familiale ou patrimoniale du client, nécessaires à la fourniture d'un conseil adapté.

■ Le contenu et l'exploitation des informations

Le degré de connaissance et d'expérience du client en matière financière doit être évalué par des questions distinguant la connaissance théorique et la détention effective de produits d'épargne. En outre, les objectifs et l'horizon d'investissement du client doivent être déterminés avant de définir objectivement le profil du client, au regard du rendement attendu par celui-ci et du niveau de risque qu'il est prêt à supporter.

L'exploitation des informations recueillies doit être efficiente grâce à une bonne gestion des réponses incohérentes et/ou incomplètes. Cela suppose une formation appropriée des personnes en charge de la commercialisation. Enfin, les professionnels doivent se doter de moyens et mettre en place des procédures adaptées afin de s'assurer de la qualité du suivi du recueil des informations relatives à la connaissance du client.

La recommandation 2013-R-01 de l'ACP applicable à la commercialisation des contrats d'assurance vie et **la position de l'AMF n° 2013-02** applicable à la commercialisation des instruments financiers aident les professionnels à mettre en œuvre leurs obligations en matière de connaissance de la clientèle (cf. annexe 2).

Quelques exemples de pratiques non satisfaisantes observées lors des contrôles

1. Les modalités de recueil et traçabilité des informations

- Recours à des questions non adaptées à la cible de clientèle en raison de l'utilisation de termes techniques ou jargonnants ;
- Absence de conservation par le prestataire d'un exemplaire des documents formalisant le recueil des informations ;
- Décalage significatif entre la date de recueil des informations et la date de souscription du contrat d'assurance vie / la date de fourniture d'un service d'investissement ou d'un conseil.

2. Le contenu des informations

- Questionnaires incomplets qui omettent de demander des informations sur la situation familiale ou patrimoniale du client nécessaires à la fourniture d'un conseil adapté ;
- Absence de proposition d'objectif de souscription ou de placement, absence de question sur l'horizon d'investissement ;
- Questions sans lien avec l'assurance, l'investissement envisagé ou les marchés financiers (ex : pratiquez-vous des sports à risques ?) ;
- Question unique constituant une auto-évaluation par le client de son niveau d'expérience financière (ex. « bon » « moyen » « faible »).

3. L'exploitation des informations par les personnes en charge de la commercialisation

- Informations recueillies par les clients non exploitées de manière exhaustive ;
- Technique de scoring inadaptée utilisée pour l'exploitation des questionnaires.

2.2 Les positions et alertes communes

2.2.1 La position commune relative au placement et à la commercialisation d'instruments financiers

Le champ d'application du service de placement a été précisé.

L'ACP et l'AMF ont constaté que le périmètre des services de placement soulevait de nombreuses interrogations de la part des distributeurs et des producteurs de produits financiers.

En effet, trois services d'investissement au sens de l'article L. 321-1 du code monétaire et financier correspondent à ce que l'on appelle communément le « placement ». Il s'agit du « placement non garanti », du « placement garanti » et de la « prise ferme ».

La fourniture des services d'investissement de placement (garanti ou non) et de prise ferme requiert d'être agréé en tant que prestataire de services d'investissement par l'ACP, après que l'AMF a émis ses observations sur le programme d'activité du prestataire. Cet agrément requiert, notamment, de disposer de fonds propres significatifs, y compris lorsqu'il s'agit de placement non garanti (730 000 euros pour le placement non garanti et 1.1 million d'euros pour le placement garanti et la prise ferme).

En l'absence de définition harmonisée de ces services au niveau européen, le droit français en a adopté une définition large. Ainsi l'article D. 321-1 du code monétaire et financier décrit ces services d'investissement comme suit :

- le service d'investissement de placement non garanti : « le fait de rechercher des souscripteurs ou des acquéreurs pour le compte d'un émetteur ou d'un cédant d'instruments financiers sans lui garantir un montant de souscription ou d'acquisition » ;

- le service d'investissement de placement garanti : « le fait de rechercher des souscripteurs ou des acquéreurs pour le compte d'un émetteur ou d'un cédant d'instruments financiers et de lui garantir un montant minimal de souscriptions ou d'achats en s'engageant à souscrire ou acquérir les instruments financiers non placés » ;

- le service d'investissement de prise ferme : « le fait de souscrire ou d'acquérir directement auprès de l'émetteur ou du cédant des instruments financiers, en vue de procéder à leur vente ».

Dans cette optique, les deux autorités ont décidé d'adopter une position commune, publiée le 16 juillet 2012 sous forme de questions-réponses, destinée à clarifier le périmètre des services de placement au regard des activités de commercialisation d'instruments financiers (position AMF n° 2012-08 et position ACP n° 2012-P-02 en annexe 3).

La position précise le périmètre des services d'investissement de placement lorsqu'il y a commercialisation d'instruments financiers.
Elle rappelle que ces services nécessitent la réunion de deux conditions cumulatives :

- l'existence d'un service rendu à un émetteur ou cédant d'instruments financiers ;

- la recherche, directe ou indirecte, de souscripteurs ou d'acquéreurs.

Appliqués à la commercialisation des instruments financiers, ces deux critères ont conduit l'ACP et l'AMF à exclure deux situations du périmètre des services d'investissement de placement (spécialement le service de placement non garanti).

La position exclut du périmètre de ce service la fourniture de certains types de produits dits « d'épargne » distribués auprès des investisseurs, qui ont d'abord pour objet de leur offrir une solution d'épargne. Ces produits sont énumérés dans la position. Il s'agit des titres financiers émis par des OPCVM (organisme de placement collectif en valeurs mobilières), des OPCI (organisme de placement collectif en immobilier), des SCPI (société civile de placement immobilier), des SEF (société d'épargne forestière), des SICAF (société d'investissement à capital fixe) ou des organismes de titrisation ou encore des titres de créance structurés émis par des établissements de crédit ou des entreprises d'investissement dont le siège est situé dans un État membre de l'Union européenne ou dans un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen.
En pareille hypothèse, c'est un service d'investissement rendu à l'investisseur (conseil par exemple) que fournit généralement le distributeur.

En second lieu, la position considère que l'activité du distributeur consistant à rechercher des souscripteurs ou des acquéreurs en lien avec un prestataire agréé pour fournir le service de placement ne requiert pas d'agrément pour ce service dès lors qu'elle ne s'accompagne d'aucun engagement sur un montant de souscriptions ou d'achats (engagement sur des volumes).

Enfin, la position souligne que la commercialisation d'instruments financiers s'accompagne généralement de la fourniture d'un ou plusieurs services à l'investisseur (réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers, conseil en investissement), lesquels imposent le respect de règles de bonne conduite et de règles d'organisation.

2.2.2 Les alertes sur le Forex

À quatre reprises (7 juillet 2011, 20 septembre 2011, 22 mai 2012 et 6 juillet 2012[8]), l'ACP et l'AMF ont publié **un communiqué de presse mettant en garde les particuliers contre des propositions d'investissements sur le marché des changes (Forex[9]).**

Les alertes successives de l'ACP et de l'AMF permettent d'établir et de porter à la connaissance du public une liste régulièrement mise à jour des sites Internet identifiés proposant en France, sans y être autorisés, des investissements sur le marché des changes non régulé. Elles permettent également de rappeler la nécessité, avant de s'engager, de vérifier que l'intermédiaire qui propose ou conseille des investissements figure bien sur la liste des établissements financiers autorisés à exercer en France (le registre des agents financiers, consultable sur Internet : www.regafi.fr).

Sont ajoutés sur la liste, à l'issue d'une procédure contradictoire, les sites Internet et les entités qui ont été identifiés comme proposant irrégulièrement ces produits en France.

Sont retirés de la liste produite par l'ACP et l'AMF les sites Internet et les entités qui se sont mis en conformité avec la loi française, soit en cessant toute activité sur le territoire français, soit parce que les propositions d'investissement qui figurent sur ces sites émanent désormais d'intermédiaires autorisés à fournir des services d'investissement en France.

Cette liste est accessible sur les sites Internet de l'ACP, de l'AMF et d'ABE IS.

Grâce à ces communiqués et à cette liste, les deux autorités souhaitent rappeler aux investisseurs les risques attachés aux produits offerts au grand public qui comportent souvent un effet de levier susceptible de générer des pertes importantes. En effet, ces produits sont destinés à une clientèle avisée, pouvant surveiller ses positions de façon quotidienne, voire plusieurs fois par jour, et ayant les moyens financiers de supporter un tel risque. À titre d'exemple, pour un placement de 100 euros avec un levier de 400, si la valeur perd 10 %, l'investisseur doit 4 000 euros au prestataire, montant auquel s'ajoutent les frais de transaction et de financement le cas échéant. **Il n'y a pas de possibilité de gain important sans prise de risque élevé.**

L'ACP et l'AMF invitent le public à ne pas répondre aux sollicitations d'un intermédiaire qui ne figure pas dans le registre des agents financiers, car celui-ci est en infraction avec la législation applicable et n'est pas tenu de respecter les règles élémentaires de protection des investisseurs, de bonne information ou de traitement des réclamations.

8. www.abe-infoservice.fr/actualites-et-alertes/alertes
9. Le FOREX (ou foreign exchange – FX) est un marché des changes de gré à gré.

2.3 Le colloque académique sur les conséquences de la crise financière sur l'épargne des ménages et la commercialisation des produits financiers

Depuis la crise des « *subprimes* » de l'été 2007, de multiples bouleversements ont affecté aussi bien la sphère financière que l'économie réelle. Face à la montée des incertitudes et au resserrement des taux de rémunération offerts sur les différents produits, les épargnants se sont tournés vers des placements liquides et peu risqués, privilégiant la constitution d'une épargne de précaution et modifiant ainsi la structure de leur patrimoine financier. Or, la couverture de certains de leurs besoins (retraite en particulier) nécessite d'orienter une partie de leur épargne vers des placements à plus long terme. Ceci implique, en termes de pratiques commerciales, de tenir compte de l'objectif et de l'horizon d'investissement des clients ainsi que de leur profil de risque afin d'adapter l'offre de placement à leurs besoins et de limiter les ventes inappropriées.

Dans ce contexte, l'ACP et l'AMF ont consacré le 11 mai 2012 un colloque académique aux conséquences de la crise financière sur l'épargne des ménages et la commercialisation des produits financiers[10].

Le conseil scientifique de l'AMF

Il est composé de 20 personnalités issues du monde académique et financier. Largement ouvert sur l'international, par la présence de chercheurs étrangers de renommée mondiale, le conseil scientifique a une triple vocation :

- améliorer l'information du régulateur sur les réflexions académiques en cours dans le domaine financier ;
- identifier les évolutions susceptibles d'avoir un impact sur les champs d'activité de l'AMF ;
- initier des travaux de recherche en lien avec les préoccupations du régulateur.

Le comité scientifique de l'ACP

Il est composé de 11 personnalités issues du monde académique et financier et il a pour objectif :

- de favoriser les synergies entre la recherche dans le domaine financier et la supervision prudentielle en apportant des éléments analytiques pouvant éclairer les orientations stratégiques de l'autorité en vue de renforcer le processus de développement d'outils de mesure des risques par ses services ;
- d'exercer une veille scientifique en matière financière en vue d'identifier de manière prospective les évolutions susceptibles d'avoir un impact sur l'activité des banques et des assurances et, par voie de conséquence, sur le champ d'activité de l'autorité.

10. L'ensemble des présentations est consultable sur les sites Internet de l'AMF et de l'ACP.

En détail...

En introduction des débats, le Gouverneur de la Banque de France (cf. annexe 4) a souligné « la détermination partagée des deux autorités de mettre les intérêts de la clientèle au centre du dispositif de régulation des différents produits financiers.
Depuis la création de l'ACP, l'ACP et l'AMF ont uni leurs efforts pour renforcer durablement la protection des consommateurs ».
Le premier débat a été l'occasion de rappeler les grandes tendances de l'épargne des ménages depuis le début de la crise. La crise a eu un large impact sur le placement de l'épargne des ménages. Ainsi, en 2007, les ménages français ont diminué leurs placements en actions. Le mouvement de sortie s'est accentué en 2008, lors de la faillite de Lehman Brothers. Les ménages ont réinvesti sur les actions fin 2009 et en sont de nouveau ressortis à l'été 2011. Le mouvement est similaire en assurance vie mais sans sortie nette, ainsi que sur les OPCVM mais sans retour.

Il a cependant été mis en avant que si le changement a concerné des révisions d'anticipation à la baisse des revenus et des prix boursiers, ainsi qu'une perception de l'avenir sur le marché du travail plus pessimiste, aucun changement ne s'est opéré en matière de préférence des épargnants à l'égard du risque : l'épargnant est resté « stoïque » dans la tourmente, pas plus adverse au risque qu'auparavant.
Enfin, l'épargne bancaire avec garantie de dépôts et l'assurance vie en euros avec son « effet cliquet » et des avantages fiscaux à ce jour maintenus peuvent dans ce contexte tirer leur épingle du jeu. Cependant, une remontée des taux d'intérêt aurait une conséquence très importante sur le marché immobilier et sur les contrats en euros. Et cela dans un contexte général où l'épargnant remet en question l'épargne longue au bénéfice d'une gestion court-moyen terme plus flexible.

Lors du second débat, Natalie Lemaire, directrice des relations avec les épargnants de l'AMF, a souligné les deux principales leçons tirées de l'étude du CREDOC[11] qui révèle que les français sont peu à l'aise avec les produits financiers et que leurs connaissances sont objectivement imparfaites en la matière. Elle a rappelé que les français détenaient essentiellement des livrets bancaires et des contrats d'assurance vie en euros. Il s'agit d'une épargne de précaution et de préparation à la retraite. Dans un tel contexte, le conseiller financier, surtout bancaire, apparaît comme l'interlocuteur principal de la majorité des français en qui ils gardent leur confiance.
A enfin été présentée une évaluation des questionnaires MIF en France par André de Palma et Nathalie Picard.

La dernière table ronde, qui a réuni notamment Thierry Francq, secrétaire général de l'AMF en 2012 et Fabrice Pesin, secrétaire général adjoint de l'ACP, a mis en avant le rôle nécessaire du régulateur et du superviseur sans pour autant freiner l'innovation financière.
Les services financiers ne sont pas des services comme les autres, ils se caractérisent notamment par une forte asymétrie d'information entre le consommateur et le vendeur. Cette asymétrie d'information semble s'accroître en raison d'une complexité des produits toujours croissante alimentée par une innovation financière soutenue. Les enjeux associés au développement de pratiques commerciales loyales comme fondement de la confiance ont donc pris un relief particulier du fait de la crise, tant sur le plan systémique qu'au niveau de chacune des entreprises du secteur financier. Aujourd'hui, l'enjeu est de rassurer le consommateur en lui apportant toute l'information nécessaire pour opérer le meilleur choix possible du produit conforme à son profil de risque.

Le président de l'AMF en 2012 (cf. annexe 4), Jean-Pierre Jouyet, a conclu le colloque en rappelant que « la protection de l'épargne est la mission première de l'AMF, et de ce fait la question de la commercialisation des produits financiers est donc un sujet incontournable. Toutefois au-delà des problématiques de régulation, il convient également de s'interroger sur la question de la politique fiscale de l'épargne actuellement en vigueur qui n'est peut-être pas totalement à la hauteur de l'enjeu de financement de notre économie ».

11. Etude CREDOC sur la culture financière des français publiée en novembre 2011, réalisée pour le compte de l'AMF et de l'Institut pour l'Éducation Financière du Public (IEFP).

L'organisation d'un tel colloque provient de l'existence d'une conviction unanimement partagée au sein de l'ACP et de l'AMF : essentielle au bon fonctionnement de l'économie, l'épargne est plus que jamais au cœur des préoccupations de l'ensemble des acteurs des marchés financiers d'autant plus que les acteurs bancaires et assurantiels sont soumis à la pression d'importantes réformes prudentielles qui ont des impacts significatifs sur leur stratégie d'investissement.

Ce colloque, qui a bénéficié de l'expertise de personnalités issues du monde académique, des autorités de régulation et de l'industrie financière, s'est articulé autour de deux débats et d'une table ronde conclusive :

- le premier débat était consacré aux conséquences de la crise financière sur l'allocation des portefeuilles des ménages ;
- le second s'est focalisé sur les enjeux en matière de commercialisation des produits financiers dans un contexte post-crise et de besoins croissants d'épargne à long terme.

Enfin, la table ronde conclusive a abordé le rôle de la régulation dans l'allocation d'épargne des ménages et la commercialisation des produits financiers.

Consomag

En décembre 2012, l'AMF et l'Institut national de la consommation ont mené une campagne d'information, autour d'une série de cinq émissions Consomag, sur les bons réflexes à adopter avant de placer son argent et sur les droits des consommateurs en cas de litiges. L'une de ces émissions, intitulée « Comment réclamer auprès de son établissement financier ? » a été réalisée en partenariat avec l'ACP.

L'ACP et l'AMF ont ainsi rappelé aux consommateurs les voies de recours amiables qui leur sont offertes, à savoir l'interlocuteur habituel, conseiller ou gestionnaire, le service de traitement des réclamations et le médiateur.
L'émission a permis notamment de mettre en valeur tout l'intérêt de la plate-forme « Assurance Banque Epargne Info Service » en cas de questions sur la banque, la bourse, les produits d'épargne et d'assurance.

Les émissions Consomag ont été diffusées sur l'ensemble du réseau de France Télévisions en décembre 2012 et janvier 2013[12].

Elles sont consultables sur les sites Internet :

- d'Assurance Banque Épargne Info Service (www.abe-infoservice.fr) ;
- de l'AMF (www.amf-france.org) ;
- et de l'INC (www.conso.net).

12. France 2, France ô et France 1ère : du 17 au 21 décembre 2012 et du 7 au 11 janvier 2013 ; France 3 : du 10 au 14 décembre 2012 et du 7 au 11 janvier 2013 ; France 4 : les 8, 11, 12, 13 et 15 décembre 2012 et les 8, 9, 10, 12 et 15 janvier 2013 ; France 5 : les 13, 14 (2 diffusions dans la journée), 16 et 17 décembre 2012 et les 5, 8 (2 diffusions dans la journée), 9 et 11 janvier 2013.

Natalie Lemaire,
coordonnateur du pôle commun

Après trois ans d'expérience, le pôle commun à l'ACP et à l'AMF est désormais une organisation rodée et bien ancrée dans le paysage de la régulation des produits financiers.

Grâce à la collaboration étroite des équipes de l'ACP et de celles de l'AMF, différentes actions communes ont été réalisées tandis que de nouveaux chantiers ont pu être menés. Toutes nos initiatives visent à améliorer la protection des épargnants en contribuant à renforcer les règles applicables aux distributeurs de produits financiers.

L'année 2012 s'est avérée riche en chantiers. C'est ainsi que l'AMF et l'ACP ont pu préciser leurs exigences concernant le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le domaine de la commercialisation des instruments financiers et des contrats d'assurance vie. Ces travaux ont conduit à la publication d'une recommandation de l'ACP applicable à la commercialisation des contrats d'assurance vie et d'une position de l'AMF applicable à la commercialisation des instruments financiers dont l'entrée en vigueur doit intervenir le 1er octobre 2013.

Par ailleurs, nous avons réaffirmé notre volonté de communiquer davantage et mieux avec les épargnants. Cela s'est traduit par plusieurs actions dont celle de refondre le site www.abe-infoservice.fr qui devrait permettre de répondre plus efficacement aux attentes des épargnants en matière d'informations et constituer un repère fiable, indépendant des professionnels. Je retiens également la poursuite de nos actions de communication avec la réalisation d'une émission Consomag en collaboration avec l'ACP sur le thème « Comment réclamer auprès de son établissement ? ». Ce Consomag a été largement diffusé sur les chaînes télévisuelles publiques.

Parmi les ambitions du pôle commun pour l'exercice 2013, nous œuvrerons pour une meilleure efficacité, crédibilité et compréhension de nos actions tant pour les professionnels que pour les particuliers, notamment en faisant converger les règles applicables aux différents produits financiers. Le pôle commun va également approfondir les opportunités d'actions conjointes de l'ACP et de l'AMF concernant sa mission de veille et de surveillance des publicités relatives aux produits et services des acteurs qu'elles contrôlent.

Natalie Lemaire

Fabrice Pesin,
secrétaire général adjoint de l'ACP

En octobre 2010, quelques mois après sa mise en place, le pôle commun permettait de coordonner une action d'envergure des deux autorités sur la commercialisation des instruments financiers complexes. Un peu plus de deux années plus tard, l'ACP et l'AMF engageaient à travers le pôle commun une nouvelle démarche déterminante sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le domaine de l'assurance vie et des instruments financiers. Ces deux actions se complètent parfaitement en ce qu'elles cherchent à prévenir le risque de commercialisation inadaptée.

Le questionnement de l'épargnant est en effet une étape essentielle pour une bonne commercialisation. Lors de la commercialisation d'un contrat d'assurance vie ou d'un instrument financier, le professionnel doit s'enquérir des exigences et besoins du client, de sa situation financière, de ses objectifs, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de délivrer un conseil adapté. Après une analyse des pratiques du marché, les deux autorités ont précisé leurs attentes sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations ainsi que sur la nature des informations recueillies et leur exploitation dans le processus de commercialisation.

Le questionnement de l'épargnant doit être adapté à la complexité des produits proposés. Il n'en demeure pas moins que, pour certains produits complexes, un questionnement approfondi ne permet pas à lui seul d'assurer que le client a compris le produit et mesure les risques qu'il prend s'il y souscrit. Dans un environnement de taux très bas et de marchés boursiers incertains, certains organismes et distributeurs peuvent toujours être tentés de commercialiser des produits affichant des perspectives de rendement très élevé. Dans ce cas, celui-ci ne peut être atteint que dans des conditions exceptionnellement favorables, à partir de formules particulièrement complexes et dont les risques sont difficilement compréhensibles par le grand public. Les deux autorités exercent toujours une vigilance accrue sur la distribution de ces produits très peu adaptés au grand public.

À travers le pôle commun, l'ACP et l'AMF capitalisent sur les bonnes pratiques observées lors de leurs contrôles afin d'améliorer les processus de commercialisation des contrats d'assurance vie et des instruments financiers. Les deux autorités n'hésiteront pas à repréciser, si le besoin s'en fait sentir, leurs exigences en matière de distribution des produits d'épargne.

Fabrice Pesin

Conception et réalisation :
Service communication de l'ACP

Crédit photos :
Pascal Assailly, Marc Bertrand, Jean Derennes,
Franck Dunouau, Marthe Lemelle, Luc Pérénom,
Aromant/Shutterstock, Marcin Balcerzak/Shutterstock,
Giuliano Coman/Shutterstock, Nan728/Shutterstock,

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

Annexes

Sommaire

Annexe 1 - Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle 32
- Principales dispositions législatives et règlementaires 47

Annexe 2 Recueil des informations relatives à la connaissance du client du 8 janvier 2013
- Recommandation de l'ACP sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie 2013-R-01 56
- Position AMF n° 2013-02 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client 63

Annexe 3 Position de l'ACP et de l'AMF relative au placement et à la commercialisation d'instruments financiers du 16 juillet 2012 72

Annexe 4 Discours de Messieurs Christian Noyer et Jean-Pierre Jouyet au Colloque académique 78

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)
Article L. 612-1 du CMF (modifié par la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 - art. 16) I.-L'Autorité de contrôle prudentiel, 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. L'Autorité contrôle le respect par ces personnes 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. 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 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. Pour l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel 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. [...] III.-Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel 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 communautaires en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision communautaires. 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. Article L. 612-23 alinéa 2 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : L'exercice des contrôles relatifs aux dispositions du code de la consommation diligentés par l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Article L. 612-2 du CMF (modifié par la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 - art. 16) 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'État 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.			Article L. 621-1 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : 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. 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. 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. Article L. 621-6 du CMF (modifié par la loi n° 2003-706 du 1er août 2003) : 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. 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. Article L. 621-7 du CMF (modifié par la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013) : Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers détermine notamment :

<table>
<tr><th>ASSURANCE</th><th>OPERATIONS BANCAIRES</th><th>SERVICES DE PAIEMENT</th><th>SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)</th></tr>
<tr><td colspan="3">Article L613-33-1 du CMF (modifié par Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) :

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 prend en compte la surveillance exercée par les autorités compétentes de chaque État concerné et, à cet effet, peut conclure avec elles une convention bilatérale, dans les conditions prévues à l'article L. 632-13.

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.

Article L612-2 du CMF (modifié par la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013 - art. 16)

I. - Relèvent de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel :</td><td rowspan="2">I.-Les règles de pratique professionnelle qui s'imposent aux émetteurs lorsqu'ils procèdent à une offre au public 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 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.

II.-Les règles relatives aux offres publiques d'acquisition portant sur des titres financiers admis aux négociations sur un marché réglementé.

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.

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 :

1° Les conditions d'exercice, par les prestataires de services d'investissement, des services définis à l'article L. 321-2 ;

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 ;

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 ;

4° Les règles applicables aux personnes mentionnées à l'article L. 532-18-1 ;

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 ;

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.</td></tr>
<tr><td>B. - Dans le secteur de l'assurance :

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 ;

2° Les entreprises exerçant une activité de réassurance dont le siège social est situé en France ;

3° Les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et les unions gérant les systèmes fédéraux de 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 ;

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 ;</td><td>A. - Dans le secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement :

1° Les établissements de crédit ;

2° Les personnes suivantes :

a) Les entreprises d'investissement autres que les sociétés de gestion de portefeuille ;

b) Les entreprises de marché ;

c) Les adhérents aux chambres de compensation ;

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 ;

3° Les établissements de paiement ;

4° Les compagnies financières et les compagnies financières holding mixtes ;

5° Les changeurs manuels ;

6° Les organismes mentionnés au 5 de l'article L. 511-6 ;

7° Les personnes morales mentionnées à l'article L. 313-21-1 ;

8° Les établissements de monnaie électronique.</td></tr>
</table>

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)
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 ; 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 ; 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 ; 8° Les véhicules de titrisation mentionnés à l'article L. 310-1-2 du code des assurances.	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. […]		V.-Concernant les activités de gestion pour le compte de tiers et les placements collectifs : 1° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité de sociétés de gestion de portefeuille ; 2° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité des sociétés de gestion d'organismes de placements collectifs ; 3° Les conditions d'agrément des organismes de placements collectifs ; 4° Les conditions d'exercice de l'activité de dépositaire d'organismes de placements collectifs. VI.-Concernant la conservation et l'administration d'instruments financiers, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers : 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 ; 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 ; 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. VII.-Concernant les marchés réglementés au sens de l'article L. 421-1, les entreprises de marché et les systèmes multilatéraux de négociation : 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 ;

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
			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 ; 3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes multilatéraux de négociation ; 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 ; 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 ; 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. 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 : 1° Les conditions d'exercice de l'activité des personnes visées à l'article L. 544-1 ; 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. 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. 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.

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)
			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. Article L621-7-1 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : 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.
II. - L'Autorité peut soumettre à son contrôle :			
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 ; 2° Toute personne qui s'entremet, 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. Article L310-12 du code des assurances (modifié par ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel exerce sa mission dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier. Article R310-11 du code des assurances (modifié par le décret n°2010-217 du 3 mars 2010) :	3° Tout intermédiaire en opération de banque et en services de paiement.		

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Les dispositions relatives à l'Autorité de contrôle prudentiel sont applicables dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier.			

Article L631-1 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010 :)

I.-La Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers coopèrent entre elles. Elles se communiquent les renseignements utiles à l'accomplissement de leurs missions respectives. […]

Article R632-1 du CMF (modifié par le décret n°2010-217 du 3 mars 2010) :

L'Autorité de contrôle prudentiel 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 :

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 ;

2° Pour s'assurer du bon fonctionnement des systèmes de négociation ;

3° Pour infliger des sanctions ;

4° Dans le cadre d'un recours gracieux contre leurs décisions ;

5° Dans le cadre d'un recours juridictionnel contre leurs décisions ;

6° Dans le cadre du mécanisme de règlement amiable des différends prévu à l'article L. 621-19.

Article L612-47 du CMF (ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) :

L'Autorité de contrôle prudentiel 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 ou à l'Autorité des marchés financiers.

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)
Article L612-23 alinéa 1du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel organise les contrôles sur pièces et sur place. Article L612-24 alinéas 1,2 et 4 du CMF (Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel détermine la liste, le modèle, la fréquence et les délais de transmission des documents et informations qui doivent lui être remis périodiquement. Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Le secrétaire général de l'Autorité peut convoquer et entendre toute personne soumise à son contrôle ou dont l'audition est nécessaire à l'exercice de sa mission de contrôle. Article L612-29-1 alinéa 5 du CMF (Loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Article L613-33 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel est chargée de contrôler le respect, par les établissements mentionnées 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. Elle veille également au respect des règles de bonne conduite de la profession bancaire. 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 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. 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 prend les mesures nécessaires pour l'empêcher de commencer de nouvelles opérations sur le territoire de la République française et pour assurer la protection des intérêts des déposants.			Article L621-9 du CMF (modifié par la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013) : I.-Afin d'assurer l'exécution de sa mission, l'Autorité des marchés financiers effectue des contrôles et des enquêtes. 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. 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. 214-4, ne peuvent pas être détenus par des organismes de placement collectif en valeurs mobilières. 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 : 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 organismes de placements collectifs et leurs sociétés de gestion ; 7° bis Les sociétés de gestion établies dans un autre Etat 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 ;

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Un décret en Conseil d'État détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Article L. 613-33-2 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : Sous réserve de la surveillance exercée par les autorités compétentes mentionnées au 1° de l'article L. 522-12, l'Autorité de contrôle prudentiel 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. 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. 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 prend les mesures nécessaires pour l'empêcher de commencer de nouvelles opérations sur le territoire de la République française et pour assurer la protection des utilisateurs de services de paiement. Un décret en Conseil d'État détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Article R. 612-22 du CMF (décret n°2010-217 du 3 mars 2010) : 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. 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. Article R. 612-26 du CMF (Décret n° 2011-769 du 28 juin 2011) 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.			8° Les intermédiaires en biens divers ; 9° Les personnes habilitées à procéder au démarchage mentionnées aux articles L. 341-3 et L. 341-4 ; 10° Les conseillers en investissements financiers ; 11° Les personnes, autres que celles mentionnées aux 1° et 7°, produisant et diffusant des analyses financières ; 12° Les dépositaires d'organismes de placement collectif ; 13° Les évaluateurs immobiliers ; 14° Les personnes morales administrant des institutions de retraite professionnelle collectives 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 ; 15° Les agents liés mentionnés à l'article L. 545-1 ; 16° (Abrogé) 17° Les associations professionnelles de conseillers en investissements financiers agréées mentionnées à l'article L. 541-4. 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 marchés financiers est seule compétente, le contrôle s'exerce sous réserve des compétences de l'Autorité de contrôle prudentiel et, pour celles mentionnées aux 3° et 6°, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4. 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. Article 314-30 du RGAMF : 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.

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)
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. 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.			Elle peut en faire modifier la présentation ou la teneur afin d'assurer que ces informations soient correctes, claires et non trompeuses. Article 212-28 du RGAMF : 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. Les communications mentionnées au premier alinéa doivent : 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 ». Article 223-1 du RGAMF : L'information donnée au public par l'émetteur doit être exacte, précise et sincère.

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

<table>
<tr><th>ASSURANCE</th><th>OPERATIONS BANCAIRES</th><th>SERVICES DE PAIEMENT</th><th>SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)</th></tr>
<tr><td colspan="3">Article L. 612-25 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) :

En cas de méconnaissance d'une obligation de déclaration ou de transmission d'états, de documents ou de données demandés par le secrétaire général ou une des formations de l'Autorité, l'Autorité de contrôle prudentiel peut prononcer une injonction assortie d'une astreinte dont elle fixe le montant et la date d'effet.

Article L. 612-30 du CMF (Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) :

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 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.

Article L. 612-31 du CMF (Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) :

L'Autorité de contrôle prudentiel 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 a pour mission de veiller.

Article L. 612-32 du CMF (Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) :

L'Autorité de contrôle prudentiel 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.</td><td rowspan="2">Article L. 621-14 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) :

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 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.

Le collège dispose des mêmes pouvoirs que ceux mentionnés à l'alinéa précédent à l'encontre des manquements aux obligations résultant des dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs et le marché contre les opérations d'initié, 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.

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 dispositions législatives ou réglementaires, de mettre fin à l'irrégularité ou d'en supprimer les effets.

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.

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.</td></tr>
<tr><td>Article L. 310-13 du code des assurances (modifié par l'ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) :

L'Autorité de contrôle prudentiel 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.

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.</td><td></td></tr>
</table>

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)
Article L612-29-1 alinéa 2du CMF (Loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : 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. Article L612-29-1 alinéas 1, 3 et 4 du CMF (Loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : 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 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. 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. 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.			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. Article 314-2 du RGAMF : 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'OPCVM, l'AMF s'assure de la compatibilité de ses dispositions avec celles du présent règlement. L'association professionnelle peut demander à l'AMF d'approuver tout ou partie de ce code en qualité de règles professionnelles. 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.

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)
Article L612-39 du CMF (modifié par la loi n°2013-100 du 28 janvier 2013) : 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 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, n'a pas tenu compte d'une mise en garde, n'a pas déféré 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 : 1° L'avertissement ; 2° Le blâme ; 3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations et toutes autres limitations dans l'exercice de l'activité ; 4° La suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants 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 ; 5° La démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants 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 ; 6° Le retrait partiel d'agrément ; 7° Le retrait total d'agrément ou la radiation de la liste des personnes agréées, avec ou sans nomination d'un liquidateur. Les sanctions mentionnées aux 3° et 4° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans. 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. 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.			Article L621-15 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : II.-La commission des sanctions peut, après une procédure contradictoire, prononcer une sanction à l'encontre des personnes suivantes : 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 lois, règlements et règles professionnelles approuvées par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions de l'article L. 612-39 ; 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 lois, règlements et règles professionnelles approuvées par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions de l'article L. 612-39 ; 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 ou s'est livrée à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou à tout autre manquement mentionné au premier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent : -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'initiés, 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 ; d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livrée ou a tenté de se livrer à une opération d'initié ou s'est livrée à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou à tout autre manquement mentionné au dernier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent : -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 ;

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)
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. 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. 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. Article L612-40 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : S'il apparaît qu'une compagnie financière ou une compagnie financière holding mixte a enfreint les dispositions 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. 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. 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. 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. 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. Article L612-41 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) :			-un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; 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. III.-Les sanctions applicables sont : 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 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 ; 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 et d 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 ; 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 et d 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. 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. 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.

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
I. — Si une personne mentionnée au 4° du B du I ou au II de l'article L. 612-2 a enfreint une disposition du code des assurances ou du code monétaire et financier qui lui est applicable, 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 : 1° L'avertissement ; 2° Le blâme ; 3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations d'intermédiation et toutes autres limitations dans l'exercice de cette activité ; 4° La suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ; 5° La démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ; 6° La radiation du registre mentionné à l'article L. 512-1 du code des assurances ; 7° L'interdiction de pratiquer l'activité d'intermédiation. Les sanctions mentionnées aux 3°, 4° et 7° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans. 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. 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. 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. 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. 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 : 1° L'avertissement ;			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. 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. IV bis.-Les séances de la commission des sanctions sont publiques. 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 ou lorsque la protection des secrets d'affaires ou de tout autre secret protégé par la loi l'exige. 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.

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)
2° Le blâme ; 3° La radiation de la liste mentionnée à l'article L. 612-21. 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. La commission des sanctions peut interdire aux dirigeants de droit ou de fait des changeurs manuels d'exercer, 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. 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. 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.			

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	Article L. 111-2 code de la consommation : obligation générale précontractuelle d'information Article 1147 du code civil : responsabilité contractuelle Articles 1382 et 1383 du code civil : responsabilité délictuelle Articles L. 120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales, règlementées et illicites Article L. 122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées Article L. 122-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse Articles L. 121-1 et L. 121-8, 9 et 11 code de la consommation : interdiction des pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative Article L. 112-9 code des assurances : délai de renonciation de 14 jours dans le cas d'un démarchage à domicile 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	
	Information promotionnelle	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 Article A. 344-8 code des assurances : mention dans le rapport annuel détaillé certifié des nouveaux contrats commercialisés	
		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'ACP (dénomination, adresse professionnelle, mention "entreprise soumise au contrôle de l'État"…)	
		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 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	
	Information pré-contractuelle	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…) Article L. 221-4 code de la mutualité : remise préalable d'un bulletin d'adhésion, des statuts et règlements, ou fiche d'information Article L. 932-3 code de la sécurité sociale : remise du règlement et de la proposition de bulletin d'adhésion Article L. 520-1 code des assurances : obligation précontractuelle d'information des intermédiaires sur leur identité, statut 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 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'OPCVM (A. 132-6 CA), mention sur la renonciation (A. 132-4-2 CA) Article L. 932-15 Code de la sécurité sociale : droit à la renonciation et informations spécifiques sur les opérations comportant une valeur de rachat.	
		Articles L. 112-2-1 code des assurances, L. 221-18 code de la mutualité, L. 932-15-1 code de la sécurité sociale : obligation d'information pour la vente à distance au profit des consommateurs Article L. 112-9 code des assurances : délais de rétractation 14 jours en non-vie en cas de démarchage	

Annexe 1

		Assurance vie	Assurance non vie
Entrée en relation avec le client	Devoir de conseil	Assurance vie et non vie : 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. 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. 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. 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. Article L. 520-1 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.	

		Assurance vie	Assurance non vie
Exécution du contrat	Dispositions générales	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	
	Informations sur les actes et modifications du contrat	Article L. 112-3 code des assurances : modification au contrat primitif à constater par avenant Article R. 113-4 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 L. 141-4 code des assurances : pour les contrats groupe, information de l'adhérent de la modification, 3 mois minimum avant son entrée en vigueur Article L. 132-5-3 code des assurances : information dans les contrats groupe par le souscripteur des modalités d'adoption des avenants modificatifs Article L. 221-5 code de la mutualité : notification aux membres des modifications de règlement décidées en Assemblée générale Articles L. 221-5 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 L. 932-6 et L932-18 code de la sécurité sociale : informations des participants en cas de modifications apportées à leurs droits et obligations	
		Articles L. 132-22 et A. 132-7 code des assurances, Article L. 223-21 code de la mutualité, Article L. 932-23 code de la sécurité sociale : obligation d'information annuelle de la situation du contrat Article R. 131-1 code des assurances : information en cas de disparition d'UC ; article A. 132-4-3 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 L. 132-5-3 codes assurances : communication annuelle du relevé d'information dans les contrats de groupe sur la vie	Articles L. 113-15 -1 code des assurances, L. 221-10-1 code de la mutualité, L. 932-21-1 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
		Article L. 132-8 code des assurances : obligation de rechercher les bénéficiaires en cas de décès ; article L. 132-9-2 obligation de répondre à la demande de recherche du potentiel bénéficiaire (AGIRA).	Article L. 127-2-3 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)
	Conseil en cours de vie du contrat (adaptation au profil du client)		
	Prévention des conflits d'intérêts		

Principales dispositions législatives et réglementaires

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	
Entrée en relation avec le client	Disposition générale	Article L. 111-2 code de la consommation : obligation générale précontractuelle d'information Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle Article L. 120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales Article L. 122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées Article L. 122-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse Articles L. 121-1 et L. 121-8, 9 et 11 code de la consommation : pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative			
	Information promotionnelle		Article L. 311-4 code de la consommation : publicité indiquant de manière claire, précise et lisible différentes informations en matière de crédit à la consommation (taux débiteur, nature fixe ou variable du taux, montant et durée du crédit, TEG applicable…), ces informations étant assorties d'un exemple représentatif Article L. 311-5 code de la consommation : interdiction de mentions dans la publicité en matière de crédit consommation suggérant que le crédit améliore la situation de l'emprunteur 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 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		
	Information précontractuelle		Article L. 311-6 code de la consommation : obligation pour le prêteur et l'intermédiaire de crédit de délivrance des informations nécessaires à la comparaison des offres de crédit à la consommation (fiche d'informations) Article L. 321-4 code de la consommation : obligation pour l'intermédiaire de crédit d'indiquer la nature des frais qui lui sont dus		Article L. 312-1 CMF : droit au compte Article L. 312-1-1 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) Article L. 314-8 CMF : communication sur les informations et des conditions sur les services de paiement de manière claire et compréhensible Article L. 314-11 CMF : obligation d'information dans le cadre des prestations de paiement isolées ne relevant pas d'une convention de dépôt ou d'un contrat cadre des services de paiement

		Épargne/ Placement (hors épargne financière visée par MIF)	Crédit / Emprunt		Service de paiement
			Consommateurs	Professionnels non avertis	
Entrée en relation avec le client	Devoir de conseil		Article L311-8 code de la consommation : obligation pour le prêteur ou l'intermédiaire de crédit de fourniture d'explications afin de déterminer si le crédit à la consommation est adapté aux besoins et à la situation financière du client Article L311-9 code de la consommation : obligation d'évaluation de la solvabilité du client au crédit à la consommation notamment en consultant le FICP Article L311-10 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 préteur		

Principales dispositions législatives et réglementaires

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	
Exécution de bonne foi	Disposition générale	Article 1134 du code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi et leur modification intervient par consentement mutuel			
	Exécution de bonne foi-Informations en cours d'exécution sur les actions ou sur les modifications		Article L. 311-16 code de la consommation : information de l'emprunteur, 3 mois avant la reconduction annuelle de son contrat de crédit renouvelable, des modifications apportées aux caractéristiques de ce dernier 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 sur le capital restant dû Article L. 311-26 code de la consommation : informations figurant dans le relevé de compte mensuel du crédit renouvelable Article L. 311-44 code de la consommation : obligation d'information régulière pour les autorisations de découvert sous forme d'un relevé de compte		Article L. 312-1 CMF : droit au compte Article L. 312-1-1 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) 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) Article L. 314-14 CMF : obligation d'information postérieurement à l'exécution de l'opération de paiement
	Conseil en cours de vie du contrat (adaptation du profil du client)				
	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	Article L. 111-2 code de la consommation : obligation générale précontractuelle d'information Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle Articles L. 120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales Article L. 122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées Article L. 122-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse Articles L. 121-1 et L. 121-8, 9 et 11 code de la consommation : pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative 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
	Information réglementaire	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 par le RGAMF. A noter, qu'aucune obligation, portant la délivrance du prospectus aux clients préalablement à la souscription, pour les IF n'est imposée contrairement aux OPCVM dont le document d'information clé pour l'investisseur est remis préalablement (411-128 RGAMF) à la souscription.
	Information promotionnelle	Article L. 533-12 I CMF : les communications à caractère promotionnel présentent un contenu exact, clair et non trompeur et sont clairement identifiables en tant que telles Articles 314-10 à 314-17 et 212-28 RGAMF : contenu Articles 314-29 à 314-31et 212-28 RGAMF : conditions que doivent remplir les communications à caractère promotionnel
		Application pour la distribution d'OPCVM ou de compartiments d'OPCVM : les communications à caractère promotionnel doivent mentionner l'existence d'un prospectus simplifié 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 alinéa 3RGAMF). Pour certains types d'OPCVM, toute sollicitation en vue de la souscription ou de l'acquisition des parts de l'OPCVM doit s'accompagner d'un avertissement rappelant que la souscription ou l'acquisition, la cession ou le transfert des parts de cet OPCVM est réservée à certains investisseurs (articles 412-47, 412-58, 412-79, 412-99 et 412-113 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 promotionnels 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 promotionnels se rapportant à une « offre au public » ou à « une admission aux négociations sur un marché réglementé » soient communiquées à l'AMF préalablement à leurs diffusions indépendamment de leurs formes et leurs modes de diffusion.

Annexe 1

		Domaine financier
Entrée en relation avec le client	Information pré-contractuelle	Article L533-12 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. 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. 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 (art. L533-18 III al. 2 du CMF). Article L341-12 CMF : obligation précontractuelle d'information du démarcheur sur son statut et l'environnement contractuel Article 325-3 RGAMF : obligation précontractuelle d'information du CIF sur son statut Article 325-4 RGAMF : obligation d'information sur le champ d'intervention du CIF Article 325-5 RGAMF : caractère exact clair et non trompeur des informations communiquées par le CIF dont les informations promotionnelles Article 325-6 RGAMF : transparence de la rémunération des CIF
	Devoir de conseil	Articles L533-13 I CMF et 314-43 à 314-47 RGAMF : obligations supplémentaires à respecter en cas de fourniture du service de conseil en investissement Article L533-13 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, conseil en investissement, placement) Dérogation à l'obligation de réaliser le test du caractère approprié (article L533-13 III CMF) lorsque : le service 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 L533-10 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)
Exécution du contrat	Dispositions générales	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
	Exécution de bonne foi-Informations en cours d'exécution sur les actions ou sur les modifications	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). 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). 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 alinéa 2 RGAMF). Information périodique : envoi de documents d'information périodiques des OPCVM (article 411-121 et suivants et 412-2 RGAMF et article 38 Instruction 2005-01) Obligations communes des PSI qui fournissent un service de RTO et/ou d'exécution d'ordres (articles 314-65 à 314-68 RGAMF) Obligation de meilleur résultat des PSI qui fournissent seulement le service de RTO : articles 314-75 II, IV, V, VI RGAMF Obligation de meilleure exécution (articles L533-18 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 Obligation de transparence en matière de rémunération (article 314-76 RGAMF) Obligation de rendre compte au client (article L533-15 CMF) notamment sur les coûts des transactions et les services fournis 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)
	Conseil en cours de vie du contrat	
	Prévention des conflits d'intérêts	La définition des conflits d'intérêts concernant les PSI figure à l'article L533-10 3° du CMF. 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.

Règles d'organisation des prestataires de services d'investissement

Règles d'organisation	Dispositif de conformité	Article L. 533-10 1° CMF : mise en place de règles et procédures garantissant le respect des dispositions 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 des 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 L. 533-10 2° CMF et 313-10 RGAMF : mise en place de procédures destinées à prévenir la réalisation de transactions personnelles interdites Article 313-11 2° : 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 L. 533-10 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 encaisses Article 313-14 à 16 RGAMF : diligences dans la sélection des délégataires Article 313-17 RGAMF : utilisation des titres de clients autorisée seulement avec le consentement exprès du client
	Conflits d'intérêts	Articles L. 533-10 3° CMF et 313-1 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 par le PSI ou par l'AMF
	Enregistrement et conservation des données	Articles L. 533-8 et L. 533-10 5. CMF et règlement CE n° 1287/2006 : enregistrements relatifs à toute transaction et tout service permettant d'apporter la preuve du respect par le PSI de ses obligations professionnelles Articles 313-48 à 53 RGAMF : enregistrement des conversations téléphoniques des négociateurs, durée de conservation de 5 ans pour les enregistrements des articles L. 533-8 CMF et L. 533-10 5° CMF.
	Fiche de renseignements annuels	Article 313-53-1 RGAMF : envoi à l'AMF de la fiche de renseignements annuels par les SGP et les PSI exerçant le service de gestion de portefeuille pour le compte de tiers
Règles d'organisation règles propres aux SGP	Conditions d'agrément	Articles L. 532-9 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 examen des statuts 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 L. 533-2 CMF et 313-54 à 59-1 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 313-60 RGAMF : identification, gestion et mesure des risques ; fonction de contrôle des risques indépendante 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 L. 533-10 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 le PSI 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 délégataire

Annexe 2 Recueil des informations relatives à la connaissance du client, du 8 janvier 2013

Recommandation de l'ACP sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie 2013-R-01

1. Contexte

Pour la commercialisation d'un contrat d'assurance vie, l'organisme d'assurance, en absence d'intermédiation, ou l'intermédiaire d'assurance doit s'enquérir des exigences et des besoins du souscripteur, de sa situation financière, de ses objectifs de souscription, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de délivrer un conseil adapté au client et à la complexité du contrat.

Dans la pratique, les professionnels ont souvent recours à des questionnaires grâce auxquels ils collectent les informations nécessaires pour apprécier le caractère adapté du conseil fourni au client[1].

Ainsi, les organismes d'assurance en absence d'intermédiation et les intermédiaires d'assurance doivent délivrer un conseil adapté, en orientant le client au mieux de ses intérêts, non seulement sur le choix du contrat d'assurance vie, mais également, pour les contrats multisupports, sur la sélection des unités de compte.

L'analyse des documents et des pratiques observées sur le marché ainsi que les informations et réclamations reçues en matière de recueil des informations ont conduit l'ACP et l'AMF à préciser leurs attentes en matière de recueil des informations relatives à la connaissance des clients. Celles-ci se traduisent par une recommandation de l'ACP destinée aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance, et par une position de l'AMF destinée aux prestataires de service d'investissement et aux conseillers en investissements financiers.

Cette démarche de l'ACP et de l'AMF a été menée en étroite collaboration avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

2. Rappel du cadre réglementaire

Selon l'article L. 132-27-1 du Code des assurances[2], lorsque la commercialisation d'un contrat d'assurance vie[3] est réalisée sans intermédiaire, l'organisme d'assurance doit s'enquérir des connaissances et de l'expérience du souscripteur en matière financière et disposer d'informations notamment sur sa situation financière et ses objectifs de souscription, afin d'être en mesure de préciser ses exigences et besoins ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé.

[1] À distinguer du dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme que les entités visées à l'article L. 561-2 du Code monétaire et financier doivent mettre en place.

[2] Cf. articles L. 132-27-1, R. 132-5-1-1 du Code des assurances et articles L. 223-25-3, R. 223-6 du Code de la mutualité. Pour les intermédiaires : article L. 520-1 III du Code des assurances

[3] Plus précisément, les contrats d'assurance vie individuels comportant des valeurs de rachat, les contrats mentionnés à l'article L. 132-5-3 ou à l'article L. 441-1 du Code des assurances et les contrats de capitalisation.

ACP Autorité de Contrôle Prudentiel
Banque de France

Ces précisions sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance. Si le souscripteur ne fournit pas ces informations, il doit être mis en garde préalablement à la souscription du contrat d'assurance vie.

L'article R. 132-5-1-1 du Code des assurances[4] ajoute que les précisions et, le cas échéant, la mise en garde sont communiquées au souscripteur par écrit, avec clarté et exactitude, sur support papier ou tout autre support durable à sa disposition et auquel il aura facilement accès.

Selon l'article L. 520-1 III du Code des assurances, les intermédiaires d'assurance sont soumis au respect de ces mêmes dispositions lorsqu'ils commercialisent un contrat d'assurance vie.

L'article A. 132-8 du Code des assurances[5] précise que l'encadré placé en tête de la proposition d'assurance, de projet de contrat ou de notice doit prévoir la mention suivante : « La durée du contrat recommandée dépend notamment de la situation patrimoniale du souscripteur [ou de l'adhérent], de son attitude vis-à-vis du risque, du régime fiscal en vigueur et des caractéristiques du contrat choisi. Le souscripteur [ou l'adhérent] est invité à demander conseil auprès de son assureur ».

Par ailleurs, s'agissant du domaine de compétences de la CNIL, les professionnels procédant à la commercialisation de contrats d'assurance vie sont tenus de respecter le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du traitement afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Les personnes concernées par la collecte doivent être informées de manière claire et pédagogique :
– de l'identité du responsable de traitement ;

– de la finalité du traitement, en écartant les formulations trop génériques ;

– du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et les conséquences d'un défaut de réponse ;

– des destinataires de ces informations ;

– de leurs droits d'accès, d'opposition, de rectification ;

– le cas échéant, de l'existence d'un transfert de données hors Union européenne en respectant à cette occasion les règles relatives au transfert.

3.Champ d'application de la recommandation

La présente recommandation s'applique aux entreprises d'assurance régies par le Code des assurances, aux mutuelles ou unions régies par le livre II du Code de la mutualité, aux institutions de prévoyance régies par le Code de la sécurité sociale (ci-après, les « organismes d'assurance ») et aux intermédiaires d'assurance, y compris lorsque ces organismes d'assurance ou intermédiaires d'assurance interviennent en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

[4] Cf. article R. 223-6 du Code de la mutualité.
[5] Cf. article A. 223-6 du Code de la mutualité.

La recommandation porte sur la commercialisation des contrats d'assurance vie comportant des valeurs de rachat et des contrats de capitalisation, ci-après, « les contrats d'assurance vie », aussi bien avec présence physique des parties que par vente à distance.

La recommandation s'applique aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance en tenant compte de la complexité du contrat d'assurance proposé.

4.Recommandation

Afin de fournir un conseil adapté au client, l'ACP recommande, conformément aux dispositions des articles L. 612-1, II 3°, et L. 612-29-1, alinéa 2, du Code monétaire et financier, aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance :

4.1 Sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations

4.1.1 D'informer le client que le recueil des informations est effectué dans son intérêt et a pour finalité la délivrance d'un conseil adapté.

4.1.2 De recueillir les informations du client au moyen de questions claires, précises et compréhensibles. La mise en place d'un arbre de décision approprié, par exemple sous la forme d'un questionnement logique, peut permettre un questionnement proportionné.

4.1.3 En vue d'améliorer la qualité des informations recueillies :

– d'attirer l'attention du client sur le fait que la fourniture d'une information complète et sincère est une condition indispensable à la délivrance d'un conseil adapté ;

– d'accompagner le client durant le processus d'évaluation et en lui fournissant les renseignements lui permettant de comprendre les questions et leur finalité ;

– d'inviter le client à apporter les modifications nécessaires lorsque les informations fournies présentent entre elles des incohérences manifestes.

4.1.4 De mettre en place une procédure interne sur les modalités d'actualisation des informations recueillies (périodicité, nature des modifications de la situation du client susceptibles de modifier le profil, etc.).

4.1.5 D'actualiser, en tant que de besoin, les informations recueillies antérieurement afin que le conseil fourni soit adapté au profil du client :

– au moment de la souscription du contrat d'assurance vie ;

– à l'occasion d'un nouveau versement, d'un rachat partiel ou d'un arbitrage entre supports, lorsque ces opérations sont susceptibles d'entraîner une modification significative du contrat d'assurance vie.

4.1.6 De s'assurer de la traçabilité des informations recueillies en :

ACP Autorité de Contrôle Prudentiel
Banque de France

– vérifiant que le document de recueil des informations a bien été remis au client ou tenu à sa disposition, par exemple en cas de vente à distance ;

– veillant à la conservation des informations recueillies et à leur accessibilité, pendant toute la relation avec le client et au-delà, conformément aux règles attachées à la prescription.

4.2 Sur le contenu des informations

4.2.1 De recueillir des informations, lorsqu'elles sont pertinentes, sur la situation familiale, patrimoniale et professionnelle du client. La pertinence des informations recueillies s'analyse au regard des contrats souscrits.

Ces informations pourraient comprendre :

– en ce qui concerne la situation familiale, des informations sur :

- l'identité du client, la résidence fiscale, le régime matrimonial des époux, l'identité et le nombre des personnes à charge (par exemple, enfant, majeur protégé), leur âge,
- le cas échéant, le conjoint/partenaire de PACS (par exemple, identité, âge) ;

– en ce qui concerne la situation patrimoniale, des informations sur :

- les revenus du client (par exemple, nature, montant et fréquence) et, le cas échéant, du conjoint/partenaire de PACS,
- les dépenses courantes actuelles et éventuellement futures du client ainsi que les facteurs susceptibles de les influencer,
- la capacité d'épargne,
- la composition, la liquidité et la disponibilité du patrimoine, et la valeur indicative des éléments du patrimoine (par exemple, résidence principale, résidence secondaire, produits d'épargne et d'investissement),
- les charges financières (par exemple, remboursement d'emprunt immobilier),
- la quote-part du patrimoine que le client envisage d'investir ;

– en ce qui concerne la situation professionnelle, des informations sur :

- la situation professionnelle du client et du conjoint/partenaire de PACS,
- le cas échéant, la date prévisionnelle de départ à la retraite.

4.2.2 De s'enquérir des connaissances et de l'expérience du client en matière financière au moyen de questions :

– ne recourant pas exclusivement à l'auto-évaluation par le client ;

– distinguant la connaissance théorique et la détention de produits d'épargne et d'investissement ;

– reposant notamment sur :

- l'information de la détention présente ou passée de produits d'épargne et d'investissement, leur mode de gestion (par exemple, gestion directe, gestion sous mandat, gestion conseillée),

- l'existence de gains réalisés ou de pertes déjà subies sur les différents produits d'épargne et d'investissement, et la réaction du client à ces gains ou à ces pertes.

4.2.3 De déterminer les objectifs de souscription et l'horizon d'investissement du client en:

– proposant une liste d'objectifs de souscription (par exemple, préparation de la retraite, transmission d'un capital au moment du décès, constitution d'une épargne de précaution, investissement à long, moyen ou court terme), en les explicitant et en offrant la possibilité de les hiérarchiser ;

– interrogeant le client sur la durée envisagée de l'investissement.

4.2.4 De déterminer objectivement le profil du client au regard du rendement attendu par le client et du niveau de risque qu'il est prêt à supporter en :
– attirant son attention sur le fait qu'un rendement élevé est susceptible d'entraîner un risque important en s'appuyant, le cas échéant, sur plusieurs scénarios d'évolution de l'épargne (rendement, possibilité de quantifier ce que le client est prêt à perdre ou à gagner, probabilité de survenance, etc.) ;

– définissant de manière compréhensible et précise les différents profils et, le cas échéant, les termes techniques et/ou complexes ;

– se fondant principalement sur des questions en lien avec l'investissement.

4.3 Sur l'exploitation des informations

4.3.1 D'identifier et gérer les réponses manifestement incohérentes entre elles et/ou incomplètes apportées par le client en :
– mettant en place des mécanismes d'alerte à l'occasion du recueil des informations ;

– attirant, le cas échéant, l'attention du client sur cette situation (par exemple, informations sur sa situation financière, ses objectifs de souscription et ses connaissances, et son expérience en matière financière).

ACP Autorité de Contrôle Prudentiel
Banque de France

4.3.2 D'exploiter l'ensemble des informations recueillies nécessaires pour déterminer le profil du client et lui fournir un conseil adapté.

4.3.3 De s'assurer que les personnes en charge de la commercialisation disposent des connaissances suffisantes pour exploiter les outils et/ou documents de recueil des informations.

4.4 Sur les moyens et procédures mis en place

4.4.1 De mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client.

4.4.2 Pour les entités tenues de se doter d'un dispositif de contrôle interne :

– de prendre en considération dans le dispositif de contrôle interne les modalités de recueil, la gestion et l'exploitation des informations fournies par le client ainsi que le fonctionnement de l'outil utilisé ;

– d'être en mesure de justifier auprès de l'ACP des moyens et procédures mis en place pour le recueil des informations relatives à la connaissance du client.

La présente recommandation s'applique à compter du 1er octobre 2013.

Annexe 2 Recueil des informations relatives à la connaissance du client, du 8 janvier 2013

Position AMF n°2013-02 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client

Annexe 2

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

Textes de référence : articles 314-44, 314-46, 314-47, 314-51 à 314-53 et 325-7 du règlement général de l'AMF

1. Contexte
2. Rappel du cadre réglementaire
2.1. Dispositions générales
2.2. Dispositions relatives aux modalités de recueil de l'information
2.3. Dispositions relatives au contenu des informations à recueillir par les prestataires de services d'investissement
2.4. Dispositions relatives à l'exploitation des informations
2.5. Dispositions relatives à la loi informatique et libertés
3. Champ d'application de la position
4. Positions
4.1. Sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations
4.2. Sur le contenu des informations
4.3. Sur l'exploitation des informations
4.4. Sur les moyens et procédures mis en place

1. Contexte

Dans la pratique, les professionnels ont souvent recours à des questionnaires grâce auxquels ils collectent les informations nécessaires pour apprécier le caractère adapté ou approprié du service d'investissement fourni au client.

L'analyse des pratiques observées sur le marché et les réclamations reçues ont amené l'ACP et l'AMF à préciser leurs attentes en matière de recueil des informations relatives à la connaissance des clients.
La conclusion des travaux s'est traduite par une position de l'AMF destinée aux prestataires de service d'investissement et aux conseillers en investissements financiers ci-après désignés les « Prestataires », et par une recommandation de l'ACP destinée aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance. Cette démarche a été menée en étroite collaboration avec la Commission Nationale Informatique et Libertés, afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée ci-après désignée « loi informatique et libertés ».

2. Rappel du cadre règlementaire

2.1. Dispositions générales

Les obligations des Prestataires relatives à la connaissance des clients et les informations collectées varient en fonction du service d'investissement fourni, du conseil en

investissements financiers[1] formulé ci après désigné « Conseil » et le cas échéant de la catégorisation desdits clients.

2.1.1. Pour les services de conseil en investissement et de gestion de portefeuille[2] ainsi que les activités de Conseil[3]

a) Dispositions communes applicables aux prestataires de services d'investissement et aux conseillers en investissements financiers

Les prestataires s'enquièrent auprès de leur client, de leur connaissance et de leur expérience en matière d'investissement ainsi que de leur situation financière et de leurs objectifs d'investissement.

b) Dispositions particulières applicables aux prestataires de services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement s'assurent[4] que :

- Le service répond aux objectifs d'investissement des clients ;
- Les clients sont financièrement en mesure de faire face à tout risque lié à la transaction recommandée ou au service de gestion de portefeuille fourni et compatible avec leurs objectifs d'investissement ;
- Les clients possèdent l'expérience et les connaissances nécessaires pour comprendre les risques inhérents à la transaction recommandée ou au service de gestion de portefeuille fourni.

Lorsque le service de conseil en investissement est fourni à des clients professionnels tels que définis à l'article L.533-16 du code monétaire et financier, les prestataires de services d'investissement peuvent présumer que ces clients sont financièrement en mesure de faire face à tout risque lié à l'investissement envisagé[5].

2.1.2. Pour les autres services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement collectent auprès de leurs clients des informations sur leurs connaissances et leur expérience en matière d'investissement[6] afin de s'assurer que les clients possèdent un niveau d'expérience et de connaissance suffisant pour appréhender les risques inhérents au service fourni ou au produit proposé.

2.1.3. Pour tous les services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement sont fondés à présumer qu'en ce qui concerne les instruments, les transactions et les services pour lesquels le client est catégorisé comme professionnel, il possède l'expérience et les connaissances

[1] S'agissant des conseillers en investissements financiers, la présente position s'applique lorsqu'ils fournissent une activité de conseil mentionnée au I de l'article L. 541-1 du code monétaire et financier qui comprend le conseil en investissement, le conseil portant sur la fourniture de services d'investissement et le conseil portant sur la réalisation d'opérations sur biens divers.

[2] Cf. article L. 533-13 I du code monétaire et financier.

[3] Cf. article L. 541-8-1 4° du code monétaire et financier.

[4] Cf. article 314-44 du règlement général de l'AMF.

[5] Cf. article 314-45 du règlement général de l'AMF.

[6] Cf. article L. 533-13 II du code monétaire et financier.

nécessaires pour comprendre les risques inhérents à ces instruments, transactions et services[7].

2.1.4. Dispositions spécifiques au service d'exécution simple des ordres[8]

Pour les services de réception transmission d'ordres et d'exécution d'ordres pour le compte de tiers, les prestataires de services d'investissement peuvent fournir ce service sans recueillir les informations mentionnées au 2.1.2 lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- le service porte sur des instruments financiers non complexes ;
- le service est fourni à l'initiative du client, notamment du client potentiel ;
- le prestataire de services d'investissement a préalablement informé le client de ce qu'il n'est pas tenu d'évaluer le caractère approprié du service ou de l'instrument financier ;
- le prestataire services d'investissement a pris toutes les mesures raisonnables pour empêcher les conflits d'intérêts de porter atteinte aux intérêts des clients.

2.2. Dispositions relatives aux modalités de recueil de l'information

2.2.1. Sur la collecte et l'actualisation des informations par les prestataires de services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement recueillent toutes les informations nécessaires pour connaitre leurs clients afin de leur fournir un service d'investissement adapté ou approprié[9].

2.2.2. Sur la traçabilité des diligences menées par les prestataires de services d'investissement et les conseillers en investissements financiers.

Les prestataires de services d'investissement conservent un enregistrement de tout service qu'ils fournissent et de toute transaction qu'ils effectuent permettant à l'Autorité des marchés financiers de contrôler le respect des obligations qui leur sont applicables et en particulier de toutes leurs obligations à l'égard des clients notamment des clients potentiels[10].

Les conseillers en investissements financiers formalisent dans un rapport écrit le conseil donné au client en justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent[11].

2.3. Dispositions relatives au contenu des informations à recueillir par les prestataires de services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement sont habilités à se fonder sur les informations fournies par les clients, à moins qu'ils ne sachent, ou ne soient en situation de savoir, que celles-ci sont manifestement périmées, erronées ou incomplètes[12].

[7] Cf. article 314-54 du règlement général de l'AMF.

[8] Cf. articles L. 533-13 III du code monétaire et financier et 314-55 à 314-57 du règlement général de l'AMF.

[9] Cf. article L. 533-13 du code monétaire et financier.

[10] Cf. article L. 533-10 (5) du code monétaire et financier.

[11] Cf. article 325-7 du règlement général de l'AMF.

[12] Cf. article 314-53 du règlement général de l'AMF.

2.3.1. Pour les services de gestion de portefeuille ou de conseil en investissement

Les prestataires de services d'investissement collectent des informations, dans la mesure où elles sont pertinentes, d'une part sur la situation financière du client portant sur la source et l'importance de ses revenus réguliers, ses actifs, y compris liquides, investissements et biens immobiliers, ainsi que ses engagements financiers réguliers[13] et d'autre part sur les objectifs d'investissement du client portant sur la durée pendant laquelle le client souhaite conserver son investissement, ses préférences en matière de risque, son profil de risque, ainsi que le but de son investissement[14].

2.3.2. Pour tous les services d'investissement[15]

Pour évaluer le niveau d'expérience et de connaissance requis pour appréhender les risques inhérents à l'instrument financier ou au service d'investissement proposé ou demandé, les prestataires de services d'investissement, lorsqu'ils s'adressent à des clients non professionnels, recueillent les informations suivantes relatives :

- aux types de services, transactions et instruments financiers qui sont familiers au client ;
- à la nature, au volume et à la fréquence des transactions sur instruments financiers réalisées par le client, ainsi que la période durant laquelle ces transactions ont eu lieu;
- au niveau de connaissance et à la profession ou, si elle est pertinente, l'expérience professionnelle du client.

2.4. Dispositions relatives à l'exploitation des informations

Pour les services de gestion de portefeuille ou de conseil en investissement et les activités de Conseil[16], les Prestataires s'abstiennent de fournir le service ou les activités lorsque le client ne communique pas les informations requises par la règlementation[17].

Pour les autres services d'investissement, lorsque que le client ne fournit pas les informations requises ou lorsque le prestataire de services d'investissement estime sur la base des informations fournies que le service d'investissement ou le produit proposé ou demandé par le client ne sont pas adaptés, il le met en garde sur le caractère non adapté du service ou de l'instrument financier.

2.5. Dispositions relatives à la loi informatique et libertés

Il est rappelé que les Prestataires sont tenus de respecter le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du traitement afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces principes – qui relèvent du domaine de compétences de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) – s'analysent au regard de la nature des produits souscrits, des opérations effectuées et

[13] Cf. article 314-46 du règlement général de l'AMF.
[14] Cf. article 314-47 du règlement général de l'AMF.
[15] Cf. article 314-51 du règlement général de l'AMF.
[16] Cf. article L.541-1 I du code monétaire et financier.
[17] Cf. articles L. 533-13 I et L. 541-8-1 4° du code monétaire et financier.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

des caractéristiques du client. Les personnes concernées par la collecte doivent être informées de manière claire et pédagogique :

- de l'identité du responsable de traitement ;
- de la finalité du traitement, en écartant les formulations trop génériques ;
- du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et des conséquences d'un défaut de réponse ;
- des destinataires de ces informations ;
- de leurs droits d'accès, d'opposition, de rectification ;
- le cas échéant, de l'existence d'un transfert de données hors Union européenne en respectant à cette occasion les règles relatives au transfert.

3. Champ d'application de la position

La présente position s'applique aux conseillers en investissements financiers lorsqu'ils formulent des Conseils mentionnés au 4° du I de l'article L. 541-8-1 du code monétaire et financier et aux prestataires de services d'investissement[18] lorsqu'ils fournissent à des clients non professionnels des services de conseil en investissement, de gestion de portefeuille, de réception transmission d'ordres et d'exécution d'ordres pour le compte de tiers[19]. Elle peut néanmoins s'appliquer, lorsque cela est pertinent, à des clients professionnels[20].

La position s'applique à la fourniture de services d'investissement aussi bien avec présence physique des parties que par vente à distance.

4. Positions

Les Prestataires appliquent ces positions en tenant compte de la nature de leur activité, des services d'investissement ou des activités de Conseil qu'ils fournissent et de la clientèle à laquelle ils s'adressent ou sont susceptibles de s'adresser[21].

Afin de fournir un service adapté ou approprié à leurs clients[22], les Prestataires conformément aux dispositions des articles L. 533-13 et L. 541-8-1 du code monétaire et financier, sont tenus :

4.1. Sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations

4.1.1. D'informer le client que le recueil des informations est effectué dans son intérêt et a pour finalité la délivrance d'un service d'investissement ou d'un Conseil adapté ou approprié.

[18] Cf. article 314-1du règlement général de l'AMF.

[19] La position ne s'applique pas dans le cas d'exécution simple des ordres dans les conditions de l'article L. 533-13 III du code monétaire et financier.

[20] Il est rappelé que même lorsqu'il fournit un service de conseil en investissement ou de gestion de portefeuille a un client professionnel, le prestataire de services d'investissement doit s'assurer que la transaction qu'il envisage de recommander ou le service de gestion de portefeuille qu'il entend fournir répond aux objectifs d'investissement du client.

[21] Pour les services de gestion de portefeuille et de conseil en investissement fournis par un prestataire de services d'investissement, il est rappelé que la Position de l'AMF n° 2012-13 qui intègre les orientations de l'ESMA sur les exigences de la directive MIF en matière d'adéquation des services et produits financiers proposés aux clients (ESMA/2012/387) précise les éléments à prendre en compte pour appliquer le principe de proportionnalité.

[22] Ce terme recouvre, dans la position, aussi bien les clients existants que potentiels (prospects).

4.1.2. De recueillir les informations du client au moyen de questions claires, précises et compréhensibles. La mise en place d'un arbre de décision approprié, par exemple sous la forme d'un questionnement logique, peut permettre un questionnement proportionné.

4.1.3. En vue d'améliorer la qualité des informations recueillies :

- D'attirer l'attention du client sur le fait que la fourniture d'une information complète et sincère est une condition indispensable à la fourniture d'un Conseil ou d'un service d'investissement de qualité ;
- D'accompagner le client durant le processus d'évaluation et en lui fournissant les renseignements lui permettant de comprendre les questions et leur finalité ;
- D'inviter le client à apporter les modifications nécessaires lorsque les informations fournies présentent entre elles des incohérences manifestes ou sont incomplètes.

4.1.4. De s'assurer que le Conseil ou le service d'investissement est adapté ou approprié au profil du client en actualisant, en tant que de besoin, les informations recueillies :

- Au moment de la fourniture du service d'investissement ou du Conseil;
- Lorsque le Prestataire entretient une relation régulière avec le client en :
    - attirant l'attention du client sur le fait qu'une modification de sa situation peut avoir une incidence sur le service d'investissement ou le Conseil fourni et doit donc être signalée au Prestataire ;
    - mettant en place des procédures permettant de déterminer les informations qui doivent faire périodiquement l'objet d'une actualisation. La périodicité d'actualisation des informations recueillies peut-être variable et dépendre par exemple, du profil de risque des clients.

4.1.5. De s'assurer de la traçabilité des informations recueillies en :

- Vérifiant que le document de recueil des informations a bien été remis au client ou tenu à sa disposition par exemple en cas de vente à distance ;
- Veillant à la conservation des informations recueillies et à leur accessibilité dans les conditions mentionnées à l'article 313-49 du règlement général.

4.2. Sur le contenu des informations[23]

4.2.1. De recueillir des informations lorsqu'elles sont pertinentes sur la situation familiale, patrimoniale et professionnelle du client. La pertinence des informations à recueillir s'analyse au regard du service à fournir et des caractéristiques du client.

Ces informations pourraient comprendre :

- En ce qui concerne la situation familiale, des informations sur :
    - l'identité du client, la résidence fiscale, le régime matrimonial des époux, l'identité et le nombre des personnes à charge (ex. enfant, majeur protégé), leur âge ;
    - le cas échéant, le conjoint/partenaire de PACS (ex. identité, âge).

- En ce qui concerne la situation patrimoniale, des informations sur :

[23] Il est rappelé que l'exploitation des informations par les Prestataires doit respecter l'ensemble des principes fixés par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

- les revenus du client (ex. nature, montant et fréquence) et, le cas échéant du conjoint/partenaire de PACS;
- les dépenses courantes actuelles et éventuellement futures du client ainsi que les facteurs susceptibles de les influencer;
- la capacité d'épargne;
- la composition, la liquidité et la disponibilité du patrimoine, et la valeur indicative des éléments du patrimoine (ex. résidence principale, résidence secondaire, produits d'épargne et d'investissement) ;
- les charges financières (ex. remboursement d'emprunt immobilier) ;
- la quote-part du patrimoine que le client envisage d'investir.

- En ce qui concerne la situation professionnelle, des informations sur :
  - la situation professionnelle du client et du conjoint/partenaire de PACS;
  - le cas échéant, la date prévisionnelle de départ à la retraite.

4.2.2. De s'enquérir des connaissances et de l'expérience du client en matière financière au moyen de questions :

- Ne recourant pas indûment à l'auto-évaluation par le client ;
- Distinguant la connaissance théorique et la détention de produits d'épargne et d'investissement ;
- Reposant notamment sur :
  - l'information de la détention présente ou passée de produits d'épargne et d'investissement, leur mode de gestion (ex. gestion directe, gestion sous mandat, gestion conseillée);
  - l'existence de gains réalisés ou de pertes déjà subies sur les différents produits d'épargne et d'investissement, et la réaction du client à ces gains ou à ces pertes.

4.2.3. De déterminer les objectifs et l'horizon d'investissement du client en :

- Proposant une liste d'objectifs d'investissement (ex. préparation de la retraite, transmission d'un capital au moment du décès, constitution d'une épargne de précaution, investissement à long, moyen ou court terme), en les explicitant et en offrant la possibilité de les hiérarchiser ;
- Interrogeant le client sur la durée envisagée de l'investissement ;

4.2.4. De déterminer objectivement le profil du client au regard du rendement attendu par le client et du niveau de risque qu'il est prêt à supporter en :

- Attirant son attention sur le fait qu'un rendement élevé est susceptible d'entraîner un risque important en s'appuyant, le cas échéant sur plusieurs scénarios d'évolution de l'épargne (rendement, possibilité de quantifier ce que le client est prêt à perdre ou à gagner, probabilité de survenance, etc.) ;
- Définissant de manière compréhensible et précise les différents profils et, le cas échéant, les termes techniques et/ou complexes ;
- Se fondant principalement sur des questions en lien avec l'investissement.

4.3. Sur l'exploitation des informations

4.3.1. D'identifier et gérer les réponses manifestement incohérentes entre elles et/ou incomplètes apportées par le client à l'occasion du recueil initial des informations et lors de leur mise à jour en :

- Mettant en place des mécanismes d'alerte à l'occasion du recueil des informations ;
- Attirant, le cas échéant, l'attention du client sur cette situation (ex. informations sur sa situation financière, ses objectifs d'investissement et ses connaissances et son expérience en matière financière).

4.3.2. D'exploiter l'ensemble des informations recueillies nécessaires pour déterminer le profil du client et notamment, lorsque cela est pertinent, le risque qu'il est prêt à supporter.

4.3.3. De s'assurer que les personnes en charge d'accompagner les clients lors de la fourniture d'un service d'investissement ou d'un Conseil:

- Disposent des connaissances suffisantes pour exploiter les outils et / ou documents de recueil des informations ;
- Evitent lorsqu'elles ne sont pas en mesure de fournir un service de conseil en investissement d'orienter le client vers le service d'investissement de réception transmission d'ordre ou d'exécution d'ordre pour le compte de tiers. Lorsqu'un prestataire de services d'investissement fournit néanmoins le service d'investissement de réception transmission d'ordres ou d'exécution d'ordres, il doit être en mesure de démontrer aux autorités de contrôle d'une part les raisons en expliquant notamment pourquoi le service de conseil n'a pas été fourni suite aux diligences effectuées et d'autre part que le service de réception transmission d'ordres ou d'exécution d'ordres a été fourni à la demande du client.

4.4. Sur les moyens et procédures mis en place

4.4.1. De mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client

4.4.2. Pour les entités tenues de se doter d'un dispositif de contrôle interne :

- De prendre en considération dans le dispositif de contrôle interne les modalités de recueil, la gestion et l'exploitation des informations fournies par le client ainsi que le fonctionnement de l'outil utilisé ;
- D'être en mesure de justifier auprès de l'AMF des moyens et procédures mis en place pour le recueil des informations relatives à la connaissance du client.

Annexe 3

Position de l'ACP et de l'AMF relative au placement et à la commercialisation d'instruments financiers du 16 juillet 2012

Paris, le 16 juillet 2012

Position relative au placement et à la commercialisation d'instruments financiers

L'Autorité des marchés financiers et l'Autorité de contrôle prudentiel ont constaté que le périmètre des services de placement soulevait de nombreuses interrogations de la part des distributeurs et des producteurs de produits financiers. Dans cette optique, les deux autorités ont décidé d'adopter une position commune, sous forme de questions-réponses, destinée à clarifier le périmètre des services de placement au regard des activités de commercialisation d'instruments financiers.

Cette position :

- précise le périmètre des services d'investissement de placement lorsqu'il y a commercialisation d'instruments financiers. Ces services se caractérisent par deux conditions cumulatives : l'existence d'un service rendu à un émetteur ou cédant d'instruments financiers (et non à un investisseur) et la recherche, directe ou indirecte, de souscripteurs ou d'acquéreurs ;

- considère qu'il n'y a pas fourniture du service de placement non garanti en présence de certains types de produits énumérés dans la position[1], qui ont d'abord pour objet d'offrir une solution d'épargne aux investisseurs ;

- rappelle que l'activité de recherche de souscripteurs ou d'acquéreurs en lien avec un prestataire agréé pour fournir le service de placement ne requiert pas d'agrément pour ce service dès lors qu'elle ne s'accompagne d'aucun engagement sur un montant de souscriptions ou d'achats ;

- souligne que la commercialisation d'instruments financiers s'accompagne généralement de la fourniture d'un ou plusieurs services à l'investisseur (réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers/conseil en investissement), lesquels imposent le respect de règles de bonne conduite et de règles d'organisation.

Ci-dessous, le lien vers la position commune de l'AMF et de l'ACP dont le texte est identique mais dont la numérotation est différente :
Position de l'AMF n° 2012-08
Position de l'ACP n° 2012-P-02

[1] Il s'agit des titres financiers émis par des OPCVM, des OPCI, des SCPI, des SEF, des SICAF ou des organismes de titrisation ou encore des titres de créance structurés émis par des établissements de crédit ou des entreprises d'investissement dont le siège est situé dans un État membre de l'Union européenne ou dans un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen.

Annexe 3

Position AMF n° 2012-08 et Position ACP n°2012-P-02 du 16 juillet 2012

Position relative au placement et à la commercialisation d'instruments financiers

Texte de référence : article D. 321-1 du code monétaire et financier

Le présent document a pour objet de clarifier le périmètre des services de placement au regard des activités de commercialisation d'instruments financiers. Il n'a pas pour objet de traiter les questions liées à l'exercice éventuel d'un service de placement rendu, à l'occasion d'opérations à visées entrepreneuriales de cessions, de rapprochements et de reprises d'entreprises, par leur conseil habituel.

Il précise ainsi dans quelle mesure, des personnes qui recherchent des souscripteurs ou acquéreurs d'instruments financiers, en liaison ou non avec un prestataire de services d'investissement fournissant un service de placement, fournissent eux-mêmes un service de placement à un émetteur ou un cédant d'instruments financiers.

Cette clarification est importante pour les distributeurs dont l'activité les amène à commercialiser des instruments financiers : prestataires de services d'investissement (y compris, le cas échéant, leurs agents liés), sociétés de gestion et conseillers en investissements financiers.

1. Qu'est ce que le service de « placement » ?

En droit financier, trois services d'investissement au sens de l'article L. 321-1 du code monétaire et financier correspondent à ce que l'on appelle communément le « placement ». Il s'agit du « placement non garanti », du « placement garanti » et de la « prise ferme ».

- Le service d'investissement de placement non garanti est défini comme « le fait de rechercher des souscripteurs ou des acquéreurs pour le compte d'un émetteur ou d'un cédant d'instruments financiers sans lui garantir un montant de souscription ou d'acquisition ».

- Le service d'investissement de placement garanti est défini comme « le fait de rechercher des souscripteurs ou des acquéreurs pour le compte d'un émetteur ou d'un cédant d'instruments financiers et de lui garantir un montant minimal de souscriptions ou d'achats en s'engageant à souscrire ou acquérir les instruments financiers non placés ».

- Le service d'investissement de prise ferme est défini comme « le fait de souscrire ou d'acquérir directement auprès de l'émetteur ou du cédant des instruments financiers, en vue de procéder a leur vente ».

Chacun de ces trois services d'investissement se reconnait ainsi par la présence de deux conditions cumulatives : l'une est l'existence d'un service rendu à un émetteur ou cédant d'instruments financiers ; l'autre est la recherche, qu'elle soit directe ou indirecte, de souscripteurs ou d'acquéreurs. Cette seconde condition est la résultante de la première dans la mesure où la recherche de souscripteurs ou d'acquéreurs n'est effectuée que pour les besoins du service rendu à l'émetteur ou au cédant. Le service ainsi rendu à l'émetteur ou

au cédant est donc central et préalable pour caractériser la fourniture de l'un des trois services d'investissement de placement.

En tout état de cause, si l'une ou l'autre de ces deux conditions fait défaut, il n'y a pas de service de placement (garanti ou non), ni de service de prise ferme.

2. Qui peut fournir les services d'investissement de « placement » ?

Pour pouvoir fournir le service de placement (garanti ou non) ou celui de prise ferme, les prestataires doivent être agréés à cet effet en tant que prestataires de services d'investissement[2]. Le statut d'agent lié permet également de participer à la fourniture d'un service de placement (garanti ou non) dans le cadre d'un mandat donné par un prestataire de services d'investissement dans les conditions fixées par les articles L. 545-1 et suivants du code monétaire et financier. Quant aux conseillers en investissements financiers, leur habilitation[3] ne leur permet en aucun cas de fournir un service de placement (garanti ou non) ou de prise ferme.

3. La commercialisation de produits d'épargne (organismes de placements collectifs ou titres de créance structurés) peut-elle s'analyser comme emportant fourniture d'un service de « placement »[4] ?

Les produits d'épargne – les titres financiers émis par des OPCVM, des OPCI, des SCPI, des SEF, des SICAF ou des organismes de titrisation ou encore les titres de créance structurés émis par des établissements de crédit ou des entreprises d'investissement dont le siège est situé dans un État membre de l'Union européenne ou dans un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen (par exemple, TCN ou obligations structurées) – sont des produits qui ont d'abord pour objet d'offrir une solution d'épargne aux investisseurs.

En conséquence, lorsqu'un prestataire de services d'investissement ou un conseiller en investissements financiers distribue ces produits d'épargne (sans garantir un montant minimal de souscriptions ou d'achats ou sans souscrire directement auprès de l'émetteur lesdits instruments financiers), ce distributeur ne fournit pas le service de placement non garanti à l'émetteur. En revanche, ce distributeur fournit généralement un ou plusieurs services d'investissement à l'investisseur, par exemple celui de conseil en investissement ou de réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers. En effet, dans ce cas, l'une des deux conditions cumulatives caractérisant le service de placement (la recherche de souscripteurs ou d'acquéreurs) est présente mais la condition centrale et préalable d'un service qui serait rendu à l'émetteur n'est pas remplie.

Il convient néanmoins de considérer que, lorsque la commercialisation de tels produits amène le distributeur à s'engager, directement ou indirectement vis-à-vis de l'émetteur ou d'un cédant sur un montant minimal de souscription ou d'achat, par exemple lorsque ce

[2] En France, cet agrément est délivré par l'Autorité de contrôle prudentiel.

[3] Le statut de conseiller en investissements financiers est régi par les articles L. 541-1 et suivants et D. 541-1 et suivants du code monétaire et financier, ainsi que 325-1 et suivants du règlement général de l'AMF.

[4] Cette question ne se pose en réalité que pour le service de placement non garanti, car si le prestataire garantit un montant minimal de souscriptions ou d'achats en s'engageant à souscrire ou acquérir les instruments financiers non placés, il y a placement garanti. Semblablement, si le prestataire souscrit ou acquiert directement auprès de l'émetteur les instruments financiers en vue de procéder à leur revente, il y a prise ferme.

distributeur s'engage à souscrire ou acquérir les instruments financiers non souscrits ou achetés par des investisseurs, le prestataire fournit, en réalité, le service de placement (garanti ou non garanti).

Enfin et en tout état de cause, tout mécanisme de rémunération incitative (par exemple celui assorti d'un effet de seuil en termes de montant souscrit ou acquis par les investisseurs) devra être examiné à la lumière des dispositions relatives aux avantages et rémunérations (articles 314-76 et 325-6 du règlement général de l'AMF) ainsi que celles relatives aux conflits d'intérêts (articles L. 533-10 du code monétaire et financier et 325-8 du règlement général de l'AMF) et à l'obligation d'agir au mieux de l'intérêt des clients (articles L. 533-11 et L. 541-8-1 du code monétaire et financier et 314-3 du règlement général de l'AMF).

4. L'activité consistant à rechercher des souscripteurs ou des acquéreurs en lien avec un prestataire agréé pour fournir le ou les services de placement et fournissant ce service à un émetteur ou à un cédant d'instruments financiers requiert-elle également l'agrément au titre du service de placement ?

Un prestataire de services d'investissement fournissant les services de placement (garanti ou non) ou de prise ferme à un tiers[5], peut demander à d'autres distributeurs (prestataires de services d'investissement ou des conseillers en investissements financiers) autorisés à fournir le service de réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers ou celui de conseil en investissement, de rechercher dans leur clientèle des investisseurs potentiels pour les instruments financiers objets de l'émission ou de la cession.

Pour qualifier l'activité ainsi exercée par ces distributeurs, il faut, ainsi qu'il a été dit, rechercher si les deux conditions cumulatives qui déterminent la fourniture d'un des services de placement sont ou non présentes.

Or, de fait, ces distributeurs peuvent être amenés à démarcher des clients, fournir un conseil en investissement ou transmettre des ordres de souscription[6] au prestataire de services d'investissement en charge du placement dans le cadre de la convention conclue avec lui.

N'agissant pas ici pour le compte de l'émetteur ou du cédant d'instruments financiers, à la différence du prestataire de services d'investissement agréé pour les services de prise ferme ou de placement (garanti ou non), ces distributeurs n'ont pas à être agréés pour fournir les services d'investissement de placement.

Il en va différemment, ainsi qu'il a été dit à la question 3, lorsque la commercialisation des instruments financiers amène les prestataires de services d'investissement ou les conseillers en investissements financiers à s'engager, directement ou indirectement, vis-à-vis de l'émetteur ou du cédant sur un montant minimal de souscription ou d'achat. En pareille occurrence, il convient de considérer que ces prestataires fournissent, en réalité, les services d'investissement de placement (garanti ou non garanti).

[5] Lorsque l'émetteur commercialise directement ses propres titres, il n'est pas réputé se fournir à lui-même un service de placement non garanti.

[6] Conformément à l'article 325-13 du règlement général de l'AMF, un conseiller en investissements financiers peut accepter de recevoir, aux fins de transmission, un ordre portant uniquement sur une ou plusieurs parts ou actions d'organisme de placement collectif (OPCVM, OPCI, organismes de titrisation, SCPI, SEF et SICAF) qu'un client auquel il a fourni une prestation de conseil se propose de souscrire ou de vendre.

En tout état de cause, ces distributeurs sont tenus de respecter, dans le cadre de la fourniture de services d'investissement aux investisseurs, les dispositions applicables auxdits services, notamment celles sur les rémunérations énoncées à l'article 314-76 ou à l'article 325-6 du règlement général de l'AMF.

5. Les services d'investissement de placement peuvent-il conduire à la fourniture d'autres services d'investissement ?

Lorsqu'un service d'investissement de placement (garanti ou non) ou de prise ferme est fourni à un émetteur ou à un cédant d'instruments financiers, d'autres services d'investissement sont généralement fournis corrélativement à l'investisseur[7]. Ces services d'investissement – par exemple le service de conseil en investissement ou celui de réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers – peuvent être fournis par le prestataire en charge du placement (garanti ou non) ou de la prise ferme. Ils peuvent également être fournis par un autre distributeur (prestataire de services d'investissement ou conseiller en investissements financiers) dans le respect des règles qui lui sont applicables.

Bien évidemment, le prestataire de services d'investissement chargé de fournir le service de placement (garanti ou non) ou le service de prise ferme d'instruments financiers pour le compte d'un émetteur ou d'un cédant doit, lorsqu'il fournit ces autres services d'investissement à des clients investisseurs, se soumettre aux dispositions applicables à la fourniture de chacun de ces derniers services d'investissement, et tout spécialement celles relatives aux conflits d'intérêts (articles L. 533-10 du code monétaire et financier et 325-8 du règlement général de l'AMF) et à l'obligation d'agir au mieux de l'intérêt des clients (articles L. 533-11 et L.541-8-1 du code monétaire et financier et 314-3 du règlement général de l'AMF).

[7] Voir § IX, Inducements under MiFID Recommendations, Ref: CESR/07-228b.

Annexe 4

Discours de MM. Christian Noyer et Jean-Pierre Jouyet au colloque académique

Introduction de Christian Noyer, Gouverneur de la Banque de France,
Et Président de l'Autorité de contrôle prudentiel

Monsieur le Président,
Mesdames, Messieurs,

Je vous souhaite la bienvenue à ce colloque qu'organisent aujourd'hui l'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers.

Avant de dire quelques mots sur la problématique qui nous réunit ce matin, je voudrais vous dire combien nous sommes, Jean-Pierre JOUYET et moi-même, attachés à la collaboration fructueuse entre les deux autorités que nous présidons.

Depuis la création de l'ACP, il y a deux ans, l'ACP et l'AMF ont uni leurs efforts pour renforcer durablement la protection des consommateurs.

Un pôle commun a été institué. Outre la plate-forme d'information Assurance Banque Épargne Info Service, qui est de mieux en mieux connue du grand public, de multiples actions en matière de protection de la clientèle ont également été menées. Ainsi, en 2010, la publication simultanée d'une recommandation de l'ACP et d'une position de l'AMF a permis d'encadrer la commercialisation des produits complexes, quel que soit le vecteur de distribution. Face aux dérives parfois constatées, ces deux textes ont rappelé la nécessaire intelligibilité des contrats proposés à des particuliers.

En 2011, les contrôles conjoints se sont multipliés. 12 contrôles conjoints ont été effectués dans des entités distribuant des contrats d'assurance-vie et des produits financiers ; les actions communes ont également porté sur les opérateurs proposant des transactions avec effet de levier sur le marché des changes (Forex) et sur le traitement des réclamations dans l'ensemble du secteur financier. En 2012, les contrôles communs seront poursuivis sur les différents acteurs intervenant dans la chaîne de distribution des contrats d'assurance, notamment auprès de sociétés de gestion de portefeuille, d'établissements bancaires et de plates-formes de distribution.

Ce travail conjoint démontre, s'il en était besoin, la détermination partagée des deux autorités à mettre les intérêts de la clientèle au centre du dispositif de régulation des différents produits financiers.

Certains sujets imposent aux régulateurs de croiser leurs regards. C'est le cas de l'épargne des ménages. Si les marchés financiers sont un des débouchés naturels de cette épargne, les particuliers n'y accèdent, sauf exception, qu'à travers les services offerts par les établissements financiers et organismes d'assurance.

La crise que nous traversons depuis plus de 4 ans a eu un impact profond sur l'économie de notre pays et du monde, affectant tant les marchés financiers, les banques et les assureurs, que les comportements d'épargne des ménages. Pour comprendre les changements que la crise a induits et pour agir dans les meilleures conditions, il est nécessaire que l'ACP et l'AMF agissent de concert et soient à l'écoute des points de vue des experts et des praticiens.

Annexe 4

Tel est l'objectif du colloque académique de ce matin impliquant les comités scientifiques de l'ACP et de l'AMF, qui jouent un rôle important de conseil dans chacune de nos institutions avec de clairs sujets d'intérêt commun. Il est organisé autour de thèmes de réflexion concrets dont je souhaiterais maintenant vous dire quelques mots.

I. Tout d'abord, dans un contexte difficile, les ménages français ont fait évoluer leurs choix en matière de placements : quelles conséquences peut-on en tirer ?

Déjà élevé avant la crise, le taux d'épargne des ménages français s'est encore accru, atteignant des valeurs proches de celles du début des années 1980.

Cette hausse du taux d'épargne semble s'inscrire dans une démarche de précaution.
L'année 2011 a été aussi marquée par une réallocation entre les différents placements financiers. Face aux importants retraits sur les OPCVM et à la baisse de la collecte nette de l'assurance-vie –mouvement qui s'est toutefois atténué depuis le début de l'année 2012–, les produits bancaires ont enregistré une progression sensible. Les épargnants ont ainsi privilégié des produits bancaires plus liquides et moins risqués, tels que les livrets, au détriment des investissements de long terme, pourtant nécessaires pour couvrir certains besoins des ménages et de l'économie.

Ces mouvements peuvent s'expliquer par plusieurs facteurs: aversion au risque, préférence pour la liquidité, resserrement des écarts de taux de rémunération, incertitude sur le régime fiscal, «réintermédiation» de l'épargne en vue des nouvelles règles prudentielles (Bâle 3 et Solvabilité 2). Je soulignerais l'importance de la complémentarité des approches qui vous seront présentées dans cette première session. Si l'épargne soulève des enjeux macroéconomiques bien connus, ce sont les décisions individuelles des ménages et de leurs fournisseurs de services financiers qui « *in fine* » en expliquent les fondamentaux.

II. Ensuite, quels enjeux les mouvements de l'épargne des ménages posent-ils en matière de commercialisation des produits financiers ?

Les règles de commercialisation des produits financiers jouent un rôle fondamental dans les économies modernes car elles sont l'une des clés de la confiance de l'épargnant, en particulier lorsque celui-ci doit investir dans des produits de long terme.

Le devoir de conseil est ainsi le maillon essentiel entre la satisfaction des ménages et l'efficacité économique de leur investissement, dans un environnement économique très complexe. En témoignent les nombreuses questions sur l'assurance-vie posées aux juristes spécialisés sur la plate-forme de l'ACP.

La commercialisation des produits financiers pose en outre des questions de protection de la clientèle. Le fournisseur de services financiers doit tenir compte du profil de ses clients, de leur âge, de leur patrimoine, de leur horizon de placement et de leur aversion ou non pour le risque, et adapter son offre de placements, afin que l'investissement conseillé leur apporte ce qu'ils attendent et ce dont ils ont besoin. Garantir une bonne information de l'épargnant est donc indispensable.

Au-delà, alors que les épargnants semblent aujourd'hui privilégier les produits liquides, comment répondre aussi à leurs besoins de financement à plus long terme et aux besoins de financement des autres acteurs économiques ? Doit-on en tenir compte dans les modalités de commercialisation des produits financiers ? Tel sera le thème de la deuxième session.

III. Enfin, quel rôle pour les régulateurs ?

Les régulateurs suivent avec une grande attention les évolutions de l'allocation de l'épargne des ménages et les conditions de commercialisation des produits financiers.

Les évolutions des placements financiers des ménages peuvent avoir des répercussions sur la solidité des institutions financières. En effet, des mouvements trop brusques d'une forme d'épargne vers une autre seraient par nature déstabilisateurs pour le système financier et donc pour l'ensemble de l'économie. Il en va de même pour les offres commerciales mal calibrées qui peuvent avoir des conséquences négatives sur la rentabilité des établissements, en particulier lorsque la rémunération des produits est sensiblement déconnectée des taux de marché.

Quant à la commercialisation des produits, elle est, je le répète, un instrument clé de la confiance de l'épargnant, notamment pour les placements de long terme dont nous connaissons l'importance économique. L'ACP et l'AMF veilleront à ce que ces placements de long terme soient préservés et, en ce sens, le développement de pratiques de vente agressives et abusives auprès du public, n'est pas acceptable.

Plus généralement, nous veillerons à ce que les établissements de crédit et les organismes d'assurance fassent preuve de prudence dans leur recherche de ressources clientèle et de rigueur dans le respect des règles protectrices de la clientèle.

Ce sera le thème de la table ronde de la troisième session qui conclura le colloque.

Je vous remercie de votre attention et cède donc la parole à Antoine Frachot qui va jouer le rôle de modérateur pour la première session.

Annexe 4

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

Intervention de clôture
Jean-Pierre Jouyet, Président de l'Autorité des marchés financiers

Mesdames et Messieurs les Présidents,
Mesdames et Messieurs les Professeurs,
Messieurs les membres du Collège,
Monsieur le Secrétaire Général,
Mesdames et Messieurs les Secrétaires Généraux Adjoint de l'AMF et de l'ACP
Mesdames et Messieurs,

Depuis que la crise financière a éclaté en 2007, l'épargne est revenue au cœur des préoccupations de l'ensemble des acteurs des marchés financiers :

- Des épargnants bien sûr, qui ont souffert de la forte chute des valorisations sur les marchés financiers, et ont également été échaudés par la mise au jour de fraudes massives, dont la plus importante a naturellement été l'affaire Madoff ;
- Mais aussi des distributeurs de produits financiers ensuite, confrontés aux réformes réglementaires liées à la mise en place de la Directive MIF dans un contexte de baisse des taux et de la rémunération des principaux produits financiers.

Mais surtout, elle est devenue un enjeu essentiel pour les grands acteurs du monde économique. Je pense en particulier aux acteurs bancaires et assurantiels, qui sont soumis à la pression des réformes prudentielles et regardent avec beaucoup d'appétit l'épargne des ménages, mais aussi aux entreprises et aux Etats qui ont de gros besoins de financement.

Il nous faut donc, pour traiter de la problématique de l'épargne, prendre en compte les préoccupations et attentes de ces trois catégories d'interlocuteurs.

1 - Premier interlocuteur, au cœur de la mission de l'Autorité des marchés financiers, l'épargnant souhaite être mieux informé, mieux accompagné, mieux protégé.

1.1 - Mieux informé d'abord.

Depuis 2009, l'AMF a développé ses relations avec les épargnants, via la mise en place d'une plate-forme de renseignement des épargnants. Elle a récemment lancé son observatoire de l'épargne, et poursuivi sa publication de guides pédagogiques pour mieux informer les épargnants. D'ici la fin de l'année, elle mettra à leur disposition une section spécifique de son site internet, qui se veut résolument pédagogique. Elle informe régulièrement les épargnants des risques particuliers détectés dans les offres commerciales à destination des particuliers, comme par exemple les risques liés aux produits à effet de levier sur le change.

En parallèle, des réformes importantes ont amélioré l'information reçue par l'investisseur, comme la mise en place du document d'informations-clefs récapitulant les principales caractéristiques des OPCVM. Ce principe doit d'ailleurs être étendu aux autres supports d'investissement dans le cadre des travaux de la Commission européenne sur les produits d'investissement de détail. La lisibilité des frais des fonds de capital risque a également été renforcée.

1.2 – L'épargnant souhaite aussi être mieux accompagné. Grâce aux relations et partenariats noués par l'AMF avec les associations de défense des consommateurs, l'action de l'AMF à destination des épargnants dispose de relais beaucoup plus nombreux.
L'AMF a également renforcé la visibilité et l'indépendance de son Médiateur – ou plutôt de sa Médiatrice – qui m'est désormais directement rattachée. A ce propos, je note que le

paysage de la Médiation en matière de services financiers est actuellement passablement encombré, les dispositifs de médiation bancaires et assurantiels se juxtaposant au dispositif de médiation de l'AMF, ce qui n'est pas sans poser problème aux épargnants, qui ont parfois tendance à se tromper de guichet compte tenu de cette complexité. Une réflexion sur une simplification du paysage de la médiation en matière financière ne serait à mon sens pas inutile.

1.3 – Enfin, l'épargnant souhaite être mieux protégé.

Mieux protégé contre la fraude ou les préjudices : c'est tout le sens de la proposition de clarification et de renforcement de la responsabilité du dépositaire que nous attendons avec impatience à l'occasion du projet de modification de la Directive OPCVM (UCITS V). C'est également tout le sens des propositions formulées par l'AMF en matière de réparation des préjudices subis par les épargnants, y compris celles concernant les conditions et limites d'une éventuelle introduction des actions de groupe.

L'épargnant doit également être mieux protégé contre les excès de l'innovation financière : l'AMF a ainsi publié fin 2010 une position, en étroite coordination avec l'Autorité de Contrôle Prudentiel, visant à mettre fin à la commercialisation des produits excessivement complexes au point que l'investisseur n'est plus à même d'en apprécier le couple rendement/risque.

2 – En complément des efforts réalisés à destination des épargnants, l'AMF doit également s'intéresser et s'adresser aux distributeurs de produits financiers.

Au cours de l'année à venir, l'AMF poursuivra son travail de publication de doctrine et d'interprétation des règles inspirées de la Directive MIF qui régissent aujourd'hui la distribution de produits financiers en France. Toutes les composantes du service de conseil seront concernées : la formation des vendeurs, les messages commerciaux et documents promotionnels, la traçabilité du conseil, mais aussi les dispositifs de rémunération et d'incitation des vendeurs et les conflits d'intérêt qui peuvent en découler. Il nous faudra aussi, de façon plus prospective dans le cadre des négociations sur la révision de la Directive MIF, nous interroger sur la pertinence de certains dispositifs de rétrocession de commission de gestion tels qu'ils existent aujourd'hui.

Mais attention : nous devrons aussi en parallèle veiller à ce que les exigences réglementaires n'aient pas d'effet contreproductif et soient appliquées avec finesse et intelligence. Je pense en particulier aux tendances, repérées par l'AMF à l'occasion des visites mystères, à commercialiser principalement des produits faiblement risqués pour limiter les probabilités de contentieux, indépendamment des besoins réels des clients et de leur appétit de risque. Si de telles évolutions étaient constatées, cela signifierait que nous avons échoué dans notre mission de régulation. D'une part, car les épargnants ne bénéficieraient pas des rendements auxquels ils auraient pu prétendre ; et d'autre part, car notre économie toute entière ne bénéficierait pas des ressources de long terme nécessaires à sa croissance.

Ces efforts seront naturellement conduits en parfaite coordination entre l'AMF et l'ACP, tant il est évident que les règles applicables à l'un ou l'autre des produits financiers ou des canaux de distribution doivent être rigoureusement identiques. Depuis plus de deux ans maintenant, le pôle commun entre l'AMF et l'ACP permet aux deux autorités de coordonner leur action dans leurs domaines de compétence respectifs, et nous continuerons pour notre part de nous appuyer sur ce pôle commun pour donner corps aux idées que je viens d'évoquer et assurer la cohérence du dispositif français de régulation de l'épargne.

Annexe 4

AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

3 – J'en viens maintenant au dernier point de mon intervention, à savoir le rôle de l'épargne pour les grands acteurs économiques.

En ce qui concerne les banques et assurances, le renforcement des exigences prudentielles, en particulier s'agissant de leur volet liquidité, crée une incitation à la réintermédiation de l'épargne dans les bilans bancaires. Il nous faudra sur ce point particulier veiller à ce que ces incitations ne viennent pas pervertir la qualité du conseil fourni aux épargnants, qui doivent pouvoir accéder à l'ensemble des classes de produits existantes.

Mais plus généralement, l'épargne des ménages est l'objet de nombreuses convoitises, tant elle est essentielle au fonctionnement de notre économie. Conséquence logique, elle fait l'objet de toutes les attentions du législateur, en particulier sous l'angle fiscal.
Malheureusement, la politique de l'épargne actuelle n'est pas totalement à la hauteur de l'enjeu de financement de notre économie, et ceci pour deux raisons principales.

La première raison est que certaines incitations fiscales sont particulièrement lourdes et influencent de façon exagérée l'allocation d'actifs des ménages. Elles aveuglent les épargnants plus qu'elles ne les orientent, l'avantage fiscal devenant l'alpha et l'omega de la commercialisation des produits financiers. Ni les perspectives de rendement, ni les risques surtout, ni l'objet du financement ne sont de ce fait suffisamment pris en compte au moment du choix de l'investissement. L'avantage fiscal est également souvent fortement rogné par des frais excessifs qui modèrent l'intérêt réel du produit pour l'épargnant. Enfin, ces incitations fiscales excessives peuvent conduire à une allocation inadéquate de l'épargne.

La deuxième raison est que le dispositif actuel d'incitations fiscales est extrêmement morcelé et manque parfois de cohérence. Jusqu'à très récemment, les incitations fiscales bénéficiaient à la fois aux investissements immobiliers locatifs, au capital risque, aux PME, à l'assurance-vie et donc à un investissement indirectement prépondérant en titres de dette d'Etat, aux livrets défiscalisés, aux actions détenues sur un PEA, à l'épargne salariale etc. A force de vouloir traiter chaque cas particulier et avantager tel ou tel pan d'activité, de façon à chaque fois légitime, on se retrouve malheureusement avec un dispositif complexe et peu lisible, dont la contribution réelle au soutien à la croissance et à l'investissement de long terme est difficilement mesurable. A l'évidence, il nous faut donc travailler à la mise en cohérence de notre politique fiscale de l'épargne, afin qu'elle serve de soutien à la croissance de notre pays et au rendement servi aux épargnants. Paris Europlace a dans son livre blanc publié à l'occasion de la campagne présidentielle posé ce débat dans des termes très intéressants.

* * *

Pour conclure, je souhaiterais remercier l'ensemble des intervenants de ce jour pour leur contribution à nos travaux. Le régulateur français a toujours eu à cœur d'appuyer ses prises de position sur une réflexion en profondeur, technique et trans-partisane des enjeux. Le conseil scientifique de l'AMF et ce colloque annuel en sont la preuve. J'espère qu'ils permettront encore pendant de longues années d'alimenter, par leur créativité, les réflexions du régulateur et des pouvoirs publics et les politiques de régulation qui en découlent.
Je vous remercie de votre attention.

Conception et réalisation :
Service communication de l'ACP

Crédit photos :
Pascal Assailly, Marc Bertrand, Jean Derennes,
Franck Dunouau, Marthe Lemelle, Luc Pérénom,
Aromant/Shutterstock, Marcin Balcerzak/Shutterstock,
Giuliano Coman/Shutterstock, Nan728/Shutterstock,