



# Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

# 2013

# Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2013

# Sommaire

## Introduction

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

## Partie 1

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

1.1 Les textes de référence.....	6
1.2 Le point d'entrée commun « Assurance Banque Épargne Info Service ».....	8
1.2.1 La plate-forme téléphonique.....	8
1.2.2 Une nouvelle version du site Internet Assurance Banque Épargne Info Service... 9	
1.3 La coordination des priorités de contrôle.....	14
1.3.1 Les contrôles réalisés en 2013 et leurs enseignements.....	14
1.3.2 Les perspectives pour 2014.....	17

## Partie 2

### Les actions spécifiques engagées en 2013..... 18

2.1 La mise en place d'un cadre réglementaire pour les plates-formes de financement participatif ( <i>crowdfunding</i> ).....	18
2.1.1 Une réglementation inadaptée.....	18
2.1.2 L'élaboration d'un nouveau dispositif propre à la finance participative ....	19
2.2 Les conventions producteur/distributeur.....	22
2.2.1 Les problématiques.....	22
2.2.2 Vers une évolution de la doctrine.....	23
2.3 La publicité : veille et contrôle.....	25
2.3.1 La veille.....	25
2.3.2 Le contrôle.....	26

2.4 Les actions concertées sur le plan européen et international.....	29
2.4.1 Le projet de règlement européen PRIPs.....	29
2.4.2 Les lignes directrices ( <i>guidelines</i> ) du Joint Committee sur le traitement des réclamations .....	29
2.4.3 Les travaux de l'OCDE .....	30
2.4.4 Les travaux du Joint Forum intitulés « <i>Point of sale disclosure         in the insurance, banking and securities sectors</i> » .....	30

## Conclusion

Interview croisée de Natalie Lemaire, coordonnateur du pôle commun en 2012-2013, et d'Olivier Fliche, nouveau coordonnateur 2014-2015 .....	31
--	----

## Annexes

Annexe 1.1	Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle .....	33
Annexe 1.2	Principales dispositions législatives et réglementaires .....	50
Annexe 2.1	Le guide du financement participatif ( <i>crowdfunding</i> ) à destination du grand public.....	59
Annexe 2.2	Le guide du financement participatif ( <i>crowdfunding</i> ) à destination des professionnels et des porteurs de projets.....	61
Annexe 3	Textes fondant l'action des deux autorités en matière de veille publicitaire .....	76



## Le mot du président de l'ACPR

Le pôle commun à l'ACPR et à l'AMF créé voilà quatre ans entre maintenant dans une phase de pleine maturité. Les échanges toujours plus nombreux entre les équipes des deux autorités favorisent la réactivité et l'efficacité dans un domaine – la protection des épargnants – particulièrement sensible dans le contexte économique que connaît notre pays.

Outre les missions de contrôle et le suivi des campagnes de publicité, le pôle commun s'est penché en 2013 sur des thématiques importantes au regard des pratiques développées par les professionnels. En matière de contrôle, deux axes principaux ont été retenus : la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil et le traitement des réclamations.

La protection des épargnants est un vaste sujet qui oblige les deux autorités à rester vigilantes et à anticiper sur les thématiques qui pourraient créer, demain, des difficultés entre les consommateurs et les professionnels. Le pôle commun s'est ainsi intéressé au développement du financement participatif et aux conventions entre les producteurs et les distributeurs d'instruments financiers ou de contrats d'assurance vie.

Au niveau européen, outre la poursuite des travaux liés à la proposition de règlement transsectoriel de la Commission européenne sur les produits d'investissement (dite PRIIPs, *Packaged Retail Investment Products*), le pôle commun participe au groupe de travail du « Joint Committee » des autorités européennes (EIOPA, EBA et ESMA<sup>1</sup>) traitant de la protection du consommateur. L'ACPR et l'AMF ont pu ainsi peser sur l'élaboration des lignes directrices sur le traitement des réclamations, avec comme objectif de promouvoir un traitement harmonisé des réclamations quel que soit le type d'établissement avec lequel un consommateur entre en relation.

Du côté de l'OCDE, l'action concertée de l'ACPR et de l'AMF, sous l'égide de la direction générale du Trésor, vise à accompagner les travaux en cours sur trois principes jugés prioritaires : information et transparence, pratiques commerciales responsables et traitement des réclamations.

L'année 2013 a ainsi été riche de travaux et de thématiques nouvelles qui montrent que le dispositif du pôle commun est maintenant un acteur incontournable de la protection des épargnants dans le paysage français de la supervision.

**Christian Noyer**

## Le mot du président de l'AMF



Le pôle commun à l'ACPR et à l'AMF continue de mener à bien sa mission de coordination active entre les deux autorités. 2013 a permis de poursuivre les actions démarrées au cours des années précédentes. Ainsi, la liste des plates-formes proposant d'investir sur le marché des changes sans y être autorisées a été mise à jour à deux reprises. De même, des actions de communication ont été menées en commun comme la réalisation d'une émission, Consomag, ou la participation commune à des manifestations telles que le salon Patrimonia.

Cette année encore, l'ACPR et l'AMF ont travaillé ensemble sur des sujets parfois très innovants comme les plates-formes de financement participatif afin de proposer un dispositif réglementaire adapté à la situation de ces nouveaux acteurs économiques. Ces initiatives réalisées en liaison avec le ministère de l'Économie et des Finances s'inscrivent parfaitement dans le cadre du nouveau plan stratégique de l'AMF et notamment dans son axe visant à rétablir la confiance des épargnants puisqu'il promeut une intermédiation fiable et de qualité. Elles participent également de l'objectif « agir pour le financement de l'économie » en accompagnant le développement de la finance participative.

Le pôle commun a également ouvert deux autres chantiers. Le premier consacré aux conventions producteurs-distributeurs devrait permettre d'externaliser une doctrine commune dans le courant de l'année afin de préciser les attentes des régulateurs concernant les obligations qui incombent aux différents maillons intervenant dans la chaîne de distribution des produits financiers. Le second concerne le contrôle et la veille publicitaire afin de réfléchir aux critères retenus par chaque autorité pour définir le caractère exact, clair et non trompeur des publicités.

À noter également que les contrôles conjoints relatifs aux pratiques commerciales ont évolué et sont désormais menés de façon coordonnée sur une thématique ou plusieurs, déterminées ensemble par les deux autorités soit parce qu'elles concernent l'application de la doctrine commune, soit parce qu'elles abordent des problématiques prospectives jugées intéressantes.

**Gérard Rameix**



## 1.1 Les textes de référence

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et l'Autorité des marchés financiers (AMF) œuvrent, à travers le pôle commun, pour sécuriser davantage les services offerts à la clientèle dans le domaine de la commercialisation des instruments financiers et des contrats d'assurance vie.

Le pôle commun a été institué par l'ordonnance du 21 janvier 2010 (articles L. 612-47 à L. 612-50 du Code monétaire et financier).

Ses missions sont les suivantes :

- coordonner les priorités de contrôle des professionnels en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles et 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 ;

- coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services proposés à la clientèle et la surveillance des campagnes publicitaires relatives aux produits offerts ;
- offrir un point d'entrée commun pour les demandes du public.

Le pôle commun à l'ACPR et à l'AMF est un dispositif de coordination institutionnalisé, qui n'ajoute ni ne retranche aucune compétence ni aucun pouvoir aux deux autorités.



Natalie Lemaire



Olivier Fliche



Christine Saïdani



Christine Decubre



Greggory Marty



Barbara Souverain-Dez



Nathalie Galizot-Corme



Héliène Arveiller



Anne Delannoy



Maryvonne Mary



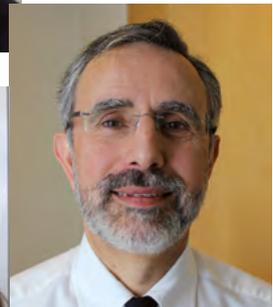
Odile Vallez



Frédérique Chantemargue



Éllise Peron



Charles Banaste

Toute décision demeure prise uniquement par l'ACPR 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 complémentaires des politiques de contrôle développées par chaque autorité. 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. Natalie Lemaire, directrice des relations avec les épargnants de l'AMF, a assumé ce rôle en 2012 et 2013 et

au 1<sup>er</sup> janvier 2014, Olivier Fliche, directeur du contrôle des pratiques commerciales de l'ACPR, lui a succédé pour une période de deux ans.

Au cours de ses réunions mensuelles, le pôle commun aborde les sujets réguliers suivants :

- présentation du tableau de bord des contrôles coordonnés ;
- animation du site Internet, plate-forme téléphonique ;
- veille sur la publicité ;
- travaux internationaux ;
- et autres sujets inscrits à l'ordre du jour en fonction des besoins exprimés par les équipes des deux autorités.



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

### 1.2.1 La plate-forme téléphonique

La plate-forme téléphonique Assurance Banque Épargne Info Service a reçu près de 329 000 appels en 2013, dont plus de 280 000 appels sur des sujets bancaires, environ 37 200 appels relatifs au domaine de l'assurance et 11 500 sur la bourse et les produits financiers.

**Le nombre d'appels total est resté quasiment stable par rapport à 2012 avec une répartition sensiblement équivalente entre les domaines.**

	2012	2013
<b>Total des appels reçus</b>	326 260	328 920
<b>Moyenne mensuelle</b>	27 190	27 410

#### Appels relatifs aux sujets bancaires

Les sujets bancaires ont fait l'objet de 280 160 appels. Les deux tiers des appels concernent les services bancaires et la procédure de surendettement, notamment

les démarches à effectuer pour le dépôt d'un dossier. Le tiers restant des appels concerne l'inscription aux fichiers d'incidents, FICP<sup>2</sup> et FCC<sup>3</sup>.

	2012	2013
<b>Total des appels reçus</b>	274 240	280 160
<b>Moyenne mensuelle</b>	22 850	23 350

2. Le fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) recense les informations sur les incidents de paiement « caractérisés » liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels.

3. Le fichier central des chèques (FCC), géré par la Banque de France et alimenté par les banques, enregistre :  
 - les personnes qui sont interdites de chéquier parce qu'elles ont émis un chèque sans provision et n'ont pas régularisé leur situation ;  
 - les personnes auxquelles les banques ont décidé de retirer la carte bancaire en raison d'un incident lié à son utilisation ;  
 - les personnes interdites d'émettre des chèques par décision du tribunal.

## Appels relatifs aux sujets de l'assurance

En 2013, à l'instar des années précédentes, 37 200 appels ont été reçus s'agissant des préoccupations de souscripteurs, assurés et tiers bénéficiaires de contrats d'assurance. En assurance de dommages, une part importante des appels porte sur l'indemnisation et les modalités d'expertise, essentiellement en assurance automobile

et multirisques habitation. En assurance de personnes, l'assurance complémentaire santé enregistre le nombre le plus élevé d'appels avec des questions relatives à la résiliation et à l'augmentation des cotisations. En assurance vie, les questions les plus fréquentes portent sur la clause bénéficiaire et le rendement du contrat.

	2012	2013
<b>Total des appels reçus</b>	38 460	37 200
<b>Moyenne mensuelle</b>	3 210	3 100

## Appels relatifs à la bourse et aux produits financiers

Les préoccupations relatives à la bourse et aux produits financiers ont motivé 11 500 appels dont 62 % en provenance des particuliers. Leurs questions concernent, pour 40 % des appels, l'agrément et la fiabilité des prestataires finan-

ciers et, le cas échéant, les voies de recours en cas de litige.

Les demandes et réclamations relatives au Forex et aux options binaires représentent 20 % des appels.

	2012	2013
<b>Total des appels reçus</b>	13 550	11 500
<b>Moyenne mensuelle</b>	1 130	960

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

En décembre 2012, l'ACPR, l'AMF et la Banque de France ont lancé une nouvelle version de leur site commun Assurance Banque Épargne Info Service. Il 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 « Assurance », « Banque » et « Placements financiers ».

Ainsi, sur les problématiques des contrats d'assurance (habitation, automobile, vie,

santé, etc.), des comptes bancaires, des moyens de paiement, des crédits et livrets réglementés (livret A, PEL, etc.) et des placements boursiers et produits d'épargne collective (OPCVM, etc.), l'internaute peut accéder à plusieurs rubriques thématiques :

- « Produits », qui donne des conseils pratiques et des informations différenciées selon la nature du produit ;
- « Commercialisation », qui porte notamment sur les droits des clients et les obligations des professionnels ;

# 1 Les missions permanentes du pôle commun

- « Alertes », sur des offres de produits contrevenant aux lois et règlements ;
- « Dossiers » d'actualité mis en avant afin d'attirer l'attention des consommateurs sur des sujets clés ;
- « Foire aux questions » par thème avec des réponses aux questions les plus couramment posées par les particuliers ;
- « Glossaire » comprenant de nombreuses définitions.

En 2013, la publication de plusieurs dossiers a permis de donner des informations concrètes et des renseignements pratiques sur des sujets d'actualité :

- « Le traitement de vos réclamations, parcours en quatre étapes » ;
- en assurance : « Savoir décrypter une publicité pour des assurances vie », « Savoir utiliser les comparateurs d'assurance sur Internet » ou encore « Savoir rédiger la clause bénéficiaire en assurance vie » ;
- en banque : « Savoir décrypter une publicité pour des crédits à la consommation », « Ce qu'il faut savoir de la fraude à la carte bancaire » ou encore « Ouvrir un compte bancaire auprès d'un établissement étranger : prenez connaissance de vos droits avant de vous engager » ;
- en placements financiers : « Ce qu'il faut savoir avant d'investir sur le Forex », « Identifier les frais liés aux placements financiers » ou encore « Les options binaires, ce qu'il faut savoir avant de « trader ».

Ce site est accessible à l'adresse :

[www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr)



## Comment joindre le pôle commun ?

Les consommateurs peuvent joindre les équipes d'Assurance Banque Épargne Info Service soit en adressant un courrier postal, soit en appelant le 0 811 901 801, soit par Internet.

Contact par :

Téléphone	<b>Assurance Banque Épargne Info Service</b> <b>0 811 901 801</b> (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 8 h à 18 h
Courrier postal	<b>Assurance Banque Épargne Info Service</b> - 61, rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09
Internet	<a href="http://www.abe-infoservice.fr">www.abe-infoservice.fr</a>



# Trois questions parmi les plus posées dans le domaine des instruments financiers

## 1. Quels documents mon conseiller financier doit-il me remettre lors de la souscription de parts ou actions d'un fonds d'investissement (FCP ou SICAV) ?

Votre conseiller doit obligatoirement vous remettre un document d'information préalablement à la souscription dans un fonds d'investissement collectif (SICAV, FCP, OPCV, etc.). Il s'agit du document d'information clé pour l'investisseur (DICI). Ce document doit porter la date d'agrément délivré par l'AMF. Si vous ne l'avez pas obtenu, vous devez le réclamer. Ne cochez pas la case indiquant que vous avez reçu la documentation obligatoire si ce n'est pas le cas ! Dans tous les cas, votre signature vous engage. Le DICI est un document de 2 ou 3 pages comprenant une information claire, exacte et non trompeuse sur les principales caractéristiques du produit vous permettant de prendre une décision d'investissement éclairée. Il vous renseigne notamment sur :

- le niveau de risque et de rendement du produit affiché sur une échelle allant de 1 à 7 ;
- l'indicateur de référence (le CAC 40, par exemple) que la société de gestion suit dans la gestion du fonds ;
- les frais réellement prélevés l'année précédente sous forme de tableau (pour les frais courants) et un taux maximal (pour les frais d'entrée et les frais de sortie).

Vous pouvez aussi consulter les différents DICI sur le site Internet de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org), dans la base de données « produits d'épargne agréés GEEO »).

En complément du DICI, il est recommandé de lire d'autres documents, par exemple :

- la note détaillée le cas échéant, ainsi que le règlement ou les statuts de l'OPCVM ou de l'OPCI. Ils contiennent, en principe, des informations plus détaillées ;
- les *reportings* et publications des gérants des sociétés de gestion du produit, etc.

## 2. Où puis-je trouver les cours de bourse de la société X ?

Les cours de bourse des sociétés cotées en France ne sont pas publiés sur le site Internet de l'AMF mais sur le site de l'entreprise de marché concernée, comme Nyse-Euronext. Son site Internet destiné aux particuliers est [www.boursedeparis.fr](http://www.boursedeparis.fr). En saisissant le nom ou le code ISIN de la société dans la zone de recherche située en haut de la page, vous accéderez au cours de bourse décalé d'au moins 15 minutes sur le cours en temps réel, mais aussi au carnet d'ordres du titre. Vous avez la possibilité

d'éditer des historiques et de consulter les communiqués et notices concernant cette société.

Certaines entreprises communiquent également cette information sur leur site.

Pour votre information, les documents visés par l'AMF et certaines déclarations obligatoires des sociétés cotées, comme les prospectus, les notes d'information d'offres publiques, les documents de référence ou les déclarations de franchissements de seuils sont accessibles sur le site Internet de l'AMF dans la base des décisions et informations financières (BDIF).

## 3. Je souhaite proposer la souscription de titres financiers via un site Internet de financement participatif (« crowdfunding »). Faut-il avoir un agrément ?

Si votre projet de plate-forme concerne la souscription de titres financiers d'un émetteur par des investisseurs potentiels, vous êtes soumis à la réglementation financière. En effet, cette activité peut être qualifiée de fourniture de services d'investissement financier, notamment le service de placement non garanti et le conseil en investissement financier. Fournir ces services nécessite d'être agréé en tant que prestataire de services d'investissement (PSI) ou d'être mandaté en tant qu'agent lié à un PSI. À noter cependant que la fourniture du service de conseil en investissement financier est possible pour les personnes relevant du statut de conseiller en investissements financiers. Par ailleurs, l'offre de titres peut relever du régime de l'offre au public de titres financiers et nécessiter l'élaboration d'un prospectus visé par l'AMF. Les contraintes générales sont lourdes et peu adaptées aux plates-formes de *crowdfunding*.

### À noter

Face au développement du financement participatif (*crowdfunding*) et à la diversité des formes qu'il revêt (dons, prêts, souscriptions de titres financiers), l'AMF et l'ACPR ont souhaité clarifier le cadre réglementaire actuel d'exercice de cette activité. Deux guides, l'un à destination du public, l'autre à destination des professionnels et des porteurs de projets ont ainsi été publiés le 14 mai 2013 (annexes 2.1 et 2.2). Les deux autorités, en liaison avec le ministère de l'Économie et des Finances, ont lancé une consultation publique du 30 septembre au 15 novembre 2013 sur le projet du nouveau cadre législatif en faveur du financement participatif. La promulgation des textes devrait intervenir dans le courant de l'année 2014.



## Trois questions parmi les plus posées dans le domaine de l'assurance

### 1. J'ai été mal conseillé(e) au moment de la souscription de mon contrat d'assurance vie, que puis-je faire car le contrat ne correspond pas à ce que je souhaitais souscrire ?

L'organisme d'assurance ou l'intermédiaire doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance vie, vous poser un certain nombre de questions relatives notamment à votre situation familiale, professionnelle et patrimoniale ainsi qu'à vos objectifs. Il doit également s'enquérir de votre expérience et de vos connaissances en matière financière afin de s'assurer que vous êtes en mesure de vous engager en toute connaissance de cause. L'ensemble de ces informations est utilisé par l'organisme d'assurance ou l'intermédiaire pour déterminer précisément vos exigences et besoins, ce qui lui permet de personnaliser ses conseils à votre égard et de vous proposer un contrat d'assurance vie dont les caractéristiques sont adaptées à votre situation.

L'organisme d'assurance ou l'intermédiaire doit également être en mesure de justifier les raisons pour lesquelles le contrat et, le cas échéant, l'allocation d'actifs qu'il vous a proposés, sont adaptés à vos exigences et besoins préalablement identifiés.

Le devoir de conseil a été renforcé depuis 2010 par la réglementation en assurance vie. Celle-ci exige notamment que les différentes phases de l'exécution de ce devoir puissent être tracées par écrit, qu'il s'agisse de la collecte des informations vous concernant ou des raisons qui ont motivé les conseils de l'organisme d'assurance ou de l'intermédiaire au regard du contrat qu'il vous a proposé (articles L. 132-27-1 et L. 520-1 du Code des assurances). Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle, l'ACPR a également précisé aux organismes d'assurance et aux intermédiaires des bonnes pratiques en matière de connaissance de leur client (recommandation 2013-R-01 publiée sur le site de l'ACPR). En cas de litige, c'est à l'organisme d'assurance ou à l'intermédiaire qu'il appartient de prouver qu'il a rempli son devoir de conseil, lequel perdure tout au long de la durée de vie du contrat.

### 2. Je viens d'apprendre que les cotisations de mon contrat complémentaire santé allaient augmenter. Puis-je résilier mon contrat pour ce motif ?

La réponse dépend de la nature de votre contrat et de sa date d'échéance (soit un contrat d'assurance individuel, soit une assurance collective/assurance de groupe). La nature

du contrat doit être précisée au début des conditions générales ou de la notice d'information ou encore du règlement. En présence d'un contrat individuel, votre avis d'échéance doit rappeler la date limite d'exercice de votre droit de dénonciation et, s'il vous a été adressé moins de 15 jours avant cette date limite, vous bénéficiez alors d'un délai de 20 jours à compter de son envoi pour demander la résiliation de votre contrat en application des dispositions de la loi Chatel (articles L. 113-15-1 du Code des assurances et L. 221-10-1 du Code de la mutualité).

En présence d'un contrat collectif à adhésion obligatoire (tel peut notamment être le cas si vous avez adhéré à un contrat souscrit par votre employeur au profit de ses salariés), vous ne pouvez pas mettre un terme à votre adhésion au motif d'une augmentation de vos cotisations.

En présence d'un contrat collectif à adhésion facultative, même si les dispositions de la loi Chatel ne sont pas applicables, vous pouvez quand même dénoncer votre adhésion lorsque l'augmentation des cotisations ne résulte pas exclusivement d'un mécanisme de révision tarifaire prévu par le contrat (généralement dans un paragraphe consacré à la fixation et à l'évolution du montant des cotisations)<sup>4</sup>. Vous disposez également toujours du droit de dénoncer votre adhésion à l'échéance, moyennant le respect d'un préavis (préavis légal de deux mois ou inférieur si celui-ci est prévu au contrat).

### 3. Que faire lorsque l'autre conducteur refuse de remplir le constat amiable lors d'un accident de la circulation ?

Le constat européen d'accident, appelé dans le langage courant « constat amiable », contient des informations précises relatives aux circonstances de l'accident et permet en outre de déterminer la responsabilité des conducteurs impliqués.

Si l'autre conducteur refuse de remplir et de signer le constat amiable, ou s'il prend la fuite après l'accident, il convient, dans la mesure du possible, de relever le numéro d'immatriculation de son véhicule et d'obtenir le témoignage de personnes qui auraient assisté à l'accident. Il faut remplir le constat amiable en signalant la fuite ou le refus de l'autre conducteur de renseigner sa partie du constat dans l'encart « Observations » figurant au recto de ce document.

Enfin, il convient de ne pas oublier d'informer votre assureur et de lui adresser le constat amiable dans les cinq jours qui suivent l'accident. Le contrat d'assurance peut prévoir un délai de déclaration de sinistre plus long.

4. Arrêt du 13 septembre 2012 de la deuxième chambre civile de la Cour de cassation : une augmentation générale des tarifs d'un contrat collectif facultatif couvrant les frais médicaux, chirurgicaux et de santé garanti par un organisme relevant du Code de la mutualité est de nature à modifier les droits et obligations des adhérents, lesquels peuvent alors, dans le délai d'un mois à compter de la réception de l'information relative à l'augmentation des cotisations (cachet de la poste faisant foi), dénoncer leur adhésion et ainsi mettre un terme à leur contrat sur le fondement de l'article L. 221-6 du Code de la mutualité. En l'état du droit, rien ne semble s'opposer à ce que cette jurisprudence permette également à des adhérents à un contrat collectif souscrit auprès d'un organisme relevant du Code des assurances de dénoncer leur adhésion sur le fondement de l'article L. 141-4 du Code des assurances.

# Trois questions parmi les plus posées dans le domaine de la banque



## 1. Quelles sont les modalités de consultation des fichiers FICP et FCC ?

Les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux informations les concernant éventuellement recensées dans les fichiers de la Banque de France, FCC et FICP (articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Elles peuvent se présenter – munies d'une pièce d'identité – aux guichets de la succursale de la Banque de France proche de leur domicile afin d'exercer ce droit ou lui adresser un courrier signé, accompagné de la photocopie recto-verso d'une pièce d'identité.

Aucune information concernant des données personnelles, telle qu'une inscription éventuelle dans un fichier, ne peut être communiquée aux particuliers par téléphone.

## 2. Quelles sont les démarches pour obtenir l'ouverture d'un compte de dépôt en cas de refus d'une banque ?

Les personnes physiques dépourvues de compte de dépôt peuvent demander à bénéficier de la procédure de droit au compte (article L. 312-1 du Code monétaire et financier). Pour cela, elles doivent au préalable obtenir une lettre de refus émanant d'une banque et demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit qui devra lui ouvrir un compte.

Pour demander la mise en œuvre de la procédure du droit au compte, le demandeur doit être muni des documents suivants :

- une lettre de refus d'ouverture de compte à son nom ;
- une pièce officielle d'identité en cours de validité ;
- un justificatif de domicile de moins de trois mois ;
- un formulaire de demande de droit au compte (téléchargeable sur le site Internet de la Banque de France, [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)).

L'établissement bancaire désigné peut limiter l'utilisation de ce compte aux services bancaires de base énumérés à l'article D. 312-5 du Code monétaire et financier ; dans ce cas ces services sont totalement gratuits :

- l'ouverture, la tenue et la fermeture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire (RIB) ;
- la domiciliation de virements bancaires ou postaux ;

- un relevé de compte mensuel ;
- la réalisation des opérations de caisse ;
- l'encaissement de chèques et de virements ;
- les dépôts et retraits d'espèces au guichet de l'établissement teneur de compte ;
- les paiements par prélèvement, par titre interbancaire de paiement (TIP) ou virement ;
- des moyens de consulter à distance le solde du compte ;
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise ;
- deux chèques de banque par mois au maximum.

## 3. Comment déposer un dossier de surendettement ?

Vous pouvez demander le formulaire de déclaration de surendettement auprès de la Banque de France ou le télécharger sur le site Internet de la Banque de France, [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr).

Complétez-le, au besoin avec l'aide d'un travailleur social ou d'une association, et joignez tous les documents demandés. Ces derniers sont indispensables pour étudier votre demande.

Déposez le dossier ou envoyez-le à la commission de surendettement de votre département, qui examinera votre situation et appréciera si vous êtes réellement surendetté. Les informations sur la procédure de surendettement peuvent être obtenues auprès du 0 811 901 801 ou en consultant le site Internet : [www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr).



## 1.3 La coordination des priorités de contrôle

Après un peu plus de trois années d'existence, les contrôles réalisés dans le cadre du pôle commun permettent aux deux autorités d'interagir et de mener des réflexions conjointes. Le but est de faire converger les différentes approches et pratiques du contrôle, lorsque cela s'avère possible, toujours avec un même objectif : veiller au respect des règles de la protection de la clientèle.

Le pôle commun a poursuivi ses travaux en contrôlant des entités ayant des statuts multiples : intermédiaires d'assurance, conseillers en investissements financiers, sociétés de gestion de portefeuille, ou bien encore établissements de crédit, en leur qualité de prestataires de services d'investissement ou d'intermédiaires d'assurance.

Compte tenu du nombre d'intervenants et de la diversité des statuts, une nouvelle organisation a été mise en place à compter de 2013. Des contrôles sont ainsi menés par les équipes de chacune des autorités de manière séparée auprès d'entités relevant de leur propre champ de contrôle mais coordonnés autour d'une thématique commune, en complément des contrôles conjoints menés par une équipe de chaque autorité au sein d'une même entité.

En 2013, 29 contrôles ont permis de vérifier le respect des recommandations/positions des deux autorités sur les sujets du traitement des réclamations, du devoir de conseil en assurance vie, des conventions producteur/distributeur, et de la vente à distance.

### 1.3.1 Les contrôles réalisés en 2013 et leurs enseignements

Les missions de contrôle de l'ACPR et de l'AMF ont cette année encore mis en exergue des défauts de conformité aux obligations relatives au devoir de conseil, en particulier en ce qui concerne le recueil des informations sur le client et la motivation du conseil fourni. Les contrôles effectués ont également montré que les entreprises ne délivraient pas à leur clientèle d'information suffisante sur le traitement des réclamations et n'exploitaient pas celles-ci pour améliorer leurs processus malgré la recommandation de l'ACPR et l'instruction de l'AMF (recommandation de l'ACPR 2011-R-05 du 11 décembre 2011 et instruction de l'AMF n° 2012-07 sur le traitement des réclamations). De même le contenu et la mise en œuvre des conventions entre les producteurs et les distributeurs d'instruments financiers et/ou de contrats d'assurance vie et de capitalisation mériteraient d'être améliorés.

#### ■ Concernant la connaissance du client et le conseil

Les contrôles effectués par les deux autorités soulignent à nouveau l'insuffisance des dispositifs mis en place dans le processus de commercialisation et dans la gestion de la relation client : les outils propres aux entreprises ne permettent pas toujours d'assurer une parfaite traçabilité et une accessibilité aux informations relatives au client recueillies par les conseillers commerciaux. De plus, les raisons qui motivent le conseil fourni concernant un contrat d'assurance déterminé ou un conseil sur instrument financier sont souvent absentes des dossiers examinés.

Une connaissance approfondie du client conditionne la qualité de la relation commerciale et l'équilibre des relations entre le professionnel concerné, organisme d'assurance ou intermédiaire, prestataire de services d'invest-



tissement ou conseiller en investissements financiers, et le client. La motivation du conseil fourni doit être personnalisée et ne saurait reposer sur une formule générique déconnectée des exigences et besoins individuels identifiés. Cette motivation doit permettre d'appréhender les raisons de ce conseil au regard des exigences et des besoins du client mais également des caractéristiques du contrat d'assurance proposé.

Lors des contrôles et des suites de contrôles, l'ACPR ou l'AMF rappelle à ces différents intermédiaires leurs obligations qui doivent être adaptées à la complexité du contrat ou de l'instrument financier.

Les organismes d'assurance et leurs intermédiaires (y compris les établissements de crédit) doivent prendre en compte, dans le cadre de leur organisation, la recommandation 2013-R-01 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie.

La position AMF n° 2013-02 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client formule les obligations des prestataires de services d'investissement et des conseillers en investissements financiers.

Rappelons que ces textes précisent les modalités de recueil et de traçabilité des informations, le contenu des informations demandées et leur exploitation. Ils préconisent également les bonnes pratiques en matière d'exploitation des informations et les moyens et procédures que doivent mettre en place les entités pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle durant tout le processus.

Lors de sa conférence du 13 novembre 2013, sur le contrôle des pratiques commerciales en assurance et en banque, l'ACPR a rappelé que les intermédiaires doivent pleinement jouer leur rôle de conseil et d'information du client, ce qui constitue l'essence de leur mission et justifie leur intervention dans le processus de commercialisation. Le recueil des informations sur le client, par des questions claires, précises et efficaces, doit permettre à l'intermédiaire de remplir cette mission et de déterminer le produit qui sera adapté à la situation du client.

Les intermédiaires d'assurance doivent délivrer un conseil personnalisé au client sur l'opération d'assurance envisagée, en orientant ce dernier au mieux de ses intérêts. Ils doivent motiver le conseil fourni, c'est-à-dire en préciser les raisons au regard des caractéristiques du contrat, des exigences et des besoins du client.

Le devoir de conseil en assurance vie porte sur le choix du contrat d'assurance vie et sur la sélection des supports, mais aussi, par exemple, sur la rédaction de la clause bénéficiaire, laquelle doit être adaptée à la situation du client. Pour les opérations de crédit, les intermédiaires doivent informer le client sur les caractéristiques essentielles de l'opération et attirer son attention sur les conséquences de la souscription du contrat sur sa situation financière et les biens remis en garantie. Lors des contrôles, l'intermédiaire doit pouvoir apporter la preuve qu'il respecte les règles de bonne conduite définies par la réglementation.

La réalité, l'objectivité et la cohérence du processus de commercialisation sont appréciées par les contrôleurs sur la base des outils et procédures en place et de l'analyse des dossiers clients.

Les contrôles par l'AMF de la qualité respective de la connaissance des clients ou de l'exercice du service de conseil en investissement ont été diligentés dans le cadre de contrôles de commercialisation par des prestataires de produits spécifiques (CFD<sup>5</sup>, Forex<sup>6</sup>, EMTN<sup>7</sup> structurés) ou lors du contrôle des conseillers en investissements financiers.

L'AMF constate de manière générale des lacunes en matière de connaissance du client. Les renseignements recueillis sont de nature déclarative et aucune vérification de l'information n'est diligentée. De surcroît, l'AMF note la faible utilisation de ces informations pour motiver les raisons des conseils en investissements rendus.

En complément, l'AMF a observé, dans le cadre d'un contrôle de commercialisation de CFD-FOREX, que certains supports publicitaires utilisés contenaient une information à caractère trompeur et, dans le cas de la commercialisation de produits structurés de type EMTN, une absence de transparence sur les frais prélevés au client. Certains prestataires semblent tentés de s'affranchir des dispositions relatives à l'exercice du conseil en investissement financier.

En d'autres termes, que ce soit la connaissance du client ou l'information transmise sur les instruments financiers, objets des conseils en investissements, certains prestataires ne semblent pas avoir atteint un niveau de qualité leur permettant de délivrer un conseil adapté lors de la commercialisation d'instruments financiers, tel que le prévoient les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

5. Le CFD ou contrat financier avec paiement d'un différentiel est un instrument financier à terme de gré à gré, par lequel l'investisseur acquiert le droit de percevoir l'écart entre le prix du sous-jacent à la date de conclusion du contrat et le prix à la date d'exercice.

6. Le FOREX ou *foreign exchange* est un marché des changes de gré à gré.

7. EMTN ou *Euro Medium Term Notes*.

### ■ Concernant le traitement des réclamations

L'ACPR et l'AMF réalisent des contrôles sur le processus de traitement des réclamations, en s'appuyant notamment sur la recommandation de l'ACPR 2011-R-05 et l'instruction de l'AMF n° 2012-07 sur le traitement des réclamations qui préconisent :

- d'informer la clientèle sur les modalités du traitement des réclamations et de lui permettre d'accéder au système de traitement des réclamations ;
- d'organiser le traitement des réclamations ;
- de mettre en place des actions correctrices à partir des dysfonctionnements identifiés à l'occasion du traitement des réclamations.

Ces contrôles ont révélé que toutes les informations légales concernant les procédures de recours et de réclamation n'étaient pas encore correctement communiquées au client. Par ailleurs, les moyens et les procédures mis en place sont parfois incomplets.

Néanmoins, le mouvement observé de mise en conformité des processus de traitement des réclamations dans les entreprises reste un signe encourageant : les sociétés ont souvent revu ou sont en train de réviser leur dispositif afin de permettre une identification claire des réclamations et une organisation plus efficace de leur traitement ; la phase suivante doit permettre d'améliorer leur exploitation et leur suivi. Ainsi, les entités pourront améliorer leurs modes de commercialisation, détecter et corriger les points qui pourraient être pénalisants pour les clients.

### ■ Concernant les courtiers « grossistes » et les plates-formes de distribution

Les contrôleurs ont poursuivi l'examen des activités des plates-formes de distribution ou courtiers dits « grossistes » en assurance. Ces acteurs interviennent entre les producteurs (sociétés de gestion, personnes morales émettrices de titres, organismes d'assurance) et les distributeurs (conseillers en investissements financiers ou intermédiaires d'assurance), pour la commercialisation d'instruments financiers et de contrats d'assurance vie. De manière accessoire, ces plates-formes de distribution ou courtiers « grossistes » peuvent également avoir une clientèle directe.

L'AMF a mis à profit l'année 2013 pour tirer les enseignements des contrôles diligentés en 2012 sur certaines plates-formes. Elle a en

effet constaté que les pratiques de place font souvent intervenir des plates-formes qui permettent de mettre à la disposition d'un même distributeur des produits de différents producteurs et de faciliter l'accès d'un producteur à de nombreux distributeurs. L'AMF a examiné courant 2013 le rôle que ces acteurs pouvaient jouer dans les relations entre les producteurs et les distributeurs, dans le respect de leurs responsabilités respectives telles qu'elles sont actuellement définies par la loi.

Les contrôles de l'ACPR ont montré que les conventions entre les organismes d'assurance et les intermédiaires n'étaient pas toujours présentes et, lorsqu'elles étaient établies, elles n'avaient pas été modifiées pour tenir compte des obligations issues de l'ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008 en ce qui concerne le processus de validation des publicités et la transmission des informations nécessaires à l'appréciation de l'ensemble des caractéristiques essentielles du contrat d'assurance vie.

Concernant les contrôles spécifiques des courtiers « grossistes », l'ACPR s'est attachée à examiner les moyens mis en œuvre par ces acteurs pour satisfaire aux obligations prises vis-à-vis des organismes d'assurance et pour permettre aux intermédiaires en contact avec la clientèle d'être destinataires des informations sur les contrats. Ainsi, il a été constaté que certains courtiers « grossistes » avaient pris l'initiative d'établir avec leurs partenaires en contact avec le client des conventions comportant des obligations similaires à celles prévues dans les conventions qui les lient aux organismes d'assurance en matière de validation des publicités et de mise à disposition des informations. Cette pratique mérite d'être étendue à l'ensemble des situations faisant intervenir plus d'un intermédiaire dans les chaînes de distribution.

### ■ Concernant l'activité d'intermédiation

La première protection du client est d'être en relation avec des professionnels qui respectent les conditions d'accès et d'exercice d'une profession réglementée, ce qui est le cas des intermédiaires d'assurance depuis 2007 et des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement depuis 2013.

Lors des contrôles d'intermédiaires qui ont eu lieu en 2013, l'ACPR a vérifié la conformité des



professionnels avec les exigences d'honorabilité, de capacité professionnelle, d'assurance de responsabilité civile et de garantie financière. Les contrôles ont révélé des absences d'immatriculation alors que le professionnel exerce une activité d'intermédiation contre rémunération. Les contrôles ont également relevé des insuffisances dans le respect de la réglementation relative à la capacité professionnelle ; certains intermédiaires ont rencontré des difficultés à justifier de la capacité professionnelle de tous leurs salariés au moment de leur embauche ou au moment du contrôle. Il est rappelé que tout salarié présentant, proposant ou aidant à conclure un contrat d'assurance ou une opération de banque doit disposer de la capacité professionnelle adéquate préalablement à toute commercialisation.

Une relation commerciale de bonne qualité suppose de la part du professionnel une totale transparence vis-à-vis de son client. Il a été constaté que certaines entreprises ne communiquaient pas clairement à leurs clients les informations portant sur leur degré d'indépendance par rapport à leurs fournisseurs et sur l'existence éventuelle de liens financiers avec ces derniers.

## 1.3.2 Les perspectives pour 2014

En 2014, l'ACPR et l'AMF coordonneront leurs contrôles autour de thématiques qui, pour les unes, entrent dans le champ de la doctrine commune élaborée par le pôle et, pour les autres, constituent des problématiques prospectives jugées intéressantes.

Pour mémoire, trois recommandations/positions issues de travaux communs ont été publiées par les deux autorités : le traitement des réclamations, la commercialisation d'instruments financiers complexes et de contrats d'assurance vie en unités de compte constituées d'instruments financiers complexes, et le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie ou de la commercialisation d'instruments financiers. Les contrôles permettront à l'ACPR et à l'AMF de continuer à s'assurer que les entités relevant de leur champ de compétence ont bien intégré cette doctrine commune dans leurs modalités de fonctionnement, notamment lors de la commercialisation des produits.

Les deux autorités ont poursuivi leurs réflexions communes initiées en 2013 sur les conventions liant les producteurs aux distributeurs de produits, en cherchant à clarifier les responsabilités de chacune des parties en matière de processus de diffusion des documents publicitaires et de transmission des informations permettant d'apprécier les caractéristiques des instruments financiers de telle sorte que la protection des clients soit assurée.

D'autres problématiques prospectives seront analysées, comme la distribution des produits d'épargne par Internet ou les systèmes de rémunération des vendeurs et leurs effets incitatifs. Une attention particulière sera portée sur le devoir de conseil lors de la commercialisation des produits par le biais de la vente en ligne. Enfin, les liens éventuels entre les systèmes de rémunération mis en place et le conseil fourni aux clients seront également examinés avec soin.

### Focus sur la formation BTS

Au sein des entités du secteur financier, le respect des règles de protection de la clientèle repose essentiellement sur les personnes en charge de la commercialisation des produits et services. Dans les établissements de crédit, ces personnes sont souvent issues d'une formation initiale de type bac + 2, comme les BTS commerciaux ou le BTS banque.

Le BTS banque, créé en 2001, devait faire l'objet d'une rénovation et, pour la première fois, l'AMF et l'ACPR ont été sollicitées par l'Éducation nationale pour participer à ces travaux. Elles ont participé aux réunions de travail avec les enseignants et les professionnels pour la mise en forme du nouveau BTS rebaptisé « BTS banque – conseiller de clientèle (particuliers) ».

Les diplômés exerceront, sur le marché des particuliers, une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier ou un intermédiaire. Le titulaire du BTS devra conjuguer de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales, avec des capacités comportementales et

commerciales, lui permettant de conduire sereinement sa mission dans un contexte professionnel fortement réglementé.

Le diplôme s'organise autour des deux composantes principales de l'activité telle que définie par la profession :

- la gestion de la relation client ;
- le développement et le suivi de l'activité commerciale.

En participant à l'élaboration du programme, les deux autorités ont pu faire valoir leurs préoccupations en matière de pratiques commerciales et de protection de la clientèle. Elles ont ainsi participé à la sensibilisation des futurs conseillers sur ces sujets.

La commission professionnelle consultative « autres activités du secteur tertiaire » s'est prononcée à l'unanimité en faveur du projet du nouveau BTS qui lui a été présenté en fin d'année avec une entrée en vigueur à la rentrée de septembre 2014.

Grâce à l'action conjointe des deux autorités, ce document comporte de nombreuses références à la réglementation, particulièrement dans le domaine de la commercialisation des produits et services.



## 2.1 La mise en place d'un cadre réglementaire pour les plates-formes de financement participatif (*crowdfunding*)

Le *crowdfunding*, ou financement participatif, est un mécanisme qui permet de récolter des fonds, généralement de faible montant, auprès d'un large public en vue de financer un projet créatif, culturel, personnel ou entrepreneurial via un site Internet.

Le développement des plates-formes de financement participatif a pris un réel essor en France au cours des deux dernières années. Les autorités de régulation financière (AMF et ACPR) se sont dès lors interrogées sur la nature des services effectivement rendus par ces nouveaux acteurs de la finance au regard du cadre réglementaire actuel. Constatant l'inadéquation de ce cadre, les deux autorités, en liaison avec le ministère de l'Économie et des Finances, ont envisagé un nouveau dispositif légal pour favoriser le développement des plates-formes de *crowdfunding* tout en assurant la protection des investisseurs.

### 2.1.1 Une réglementation inadaptée

#### 2.1.1.1 État des lieux et contexte

Conscientes du risque juridique encouru par ces plates-formes, les deux autorités ont constitué un groupe de travail commun pour comprendre leur fonctionnement, connaître les services réellement fournis et les analyser au regard de la réglementation actuelle.

Au total, près d'une vingtaine de plates-formes ont été contactées. Cela a permis de constater :

- une forte hétérogénéité des modes opératoires des sites qui mettent en relation des émetteurs et des investisseurs potentiels ;
- l'inadéquation du cadre réglementaire avec l'activité de ces nouveaux acteurs.

#### 2.1.1.2 La réglementation en vigueur

Afin d'exposer le cadre réglementaire dans lequel s'inscrivent les opérations de *crowdfunding* mais aussi d'éclairer le public et les professionnels sur ce nouveau mode de financement, l'ACPR et l'AMF ont publié **deux guides le 14 mai 2013<sup>8</sup>**.

#### ■ Les plates-formes de dons et le service de paiement

Certaines opérations de financement participatif consistent pour une plate-forme Internet à recueillir des fonds sur son compte afin de les reverser aux bénéficiaires à partir du moment où la totalité des dons nécessaires à la réalisation du projet a été réunie.

Cette activité relève de la fourniture de services de paiement. Elle est réservée aux prestataires de services de paiement (PSP) habilités à intervenir en France.

La plate-forme peut également agir au nom et pour le compte d'un PSP agréé en qualité d'agent de services de paiement (Code monétaire et financier, article L. 523-1 et suivants).

## ■ Les plates-formes de prêts et les opérations de banque

D'autres plates-formes de financement participatif mettent en relation des personnes intéressées par le financement de projets et des porteurs de projet sous forme de prêts, à titre onéreux ou gratuit.

La législation française relative aux opérations de crédit réserve l'octroi de prêts à titre onéreux aux établissements de crédit ou aux sociétés de financement. Ainsi l'octroi à titre habituel de crédits rémunérés dans le cadre de ces plates-formes supposerait que les prêteurs aient un agrément d'établissement de crédit ou de société de financement délivré par l'ACPR. En revanche, les prêts consentis à titre gratuit ne nécessitent ni agrément, ni autorisation particulière pour les prêteurs. Toutefois, dans la mesure où les fonds prêtés transitent par une plate-forme, celle-ci doit se conformer aux dispositions relatives aux PSP.

## ■ Les plates-formes de souscription de titres (*crowdfunding*) et les services d'investissement ainsi que l'offre au public

Les plates-formes de *crowdfunding* sont susceptibles de fournir un ou plusieurs services d'investissement, en particulier le service de placement non garanti ou celui de conseil en investissement financier. La fourniture de tels services nécessite d'être agréé en tant que prestataire de services d'investissement (PSI) ou d'être mandaté en tant qu'agent lié à un PSI. Néanmoins, la fourniture du service de conseil en investissement financier est possible pour les personnes relevant du statut de conseiller en investissements financiers (CIF).

Les offres de souscription au capital d'émetteurs proposées par le biais de plates-formes de *crowdfunding* sont dès lors susceptibles de relever du régime de l'offre au public de titres financiers et d'être soumises à l'obligation de publier un prospectus visé par l'AMF.

## 2.1.2 L'élaboration d'un nouveau dispositif propre à la finance participative

L'ACPR et l'AMF, en liaison avec les ministres de l'Économie et des Finances, et du Redressement productif, et le ministre délégué chargé des PME, de l'innovation et de l'économie numérique, ont formulé des propositions d'évolution du cadre juridique applicable aux plates-formes de *crowdfunding*. Elles ont lancé une consultation publique entre le 30 septembre et le 15 novembre 2013. Celle-ci a révélé un vif intérêt pour le sujet alors que ce nouveau mode de financement reste modeste au regard du nombre d'acteurs concernés et des volumes en jeu. Au total, plus d'une soixantaine de réponses ont été adressées aux deux



autorités émanant des associations de professionnels ou de consommateurs, des acteurs du *crowdfunding* mais également de cabinets d'avocats ou de simples particuliers.

Le nouveau dispositif proposé a reçu un accueil globalement favorable. Cependant, certaines propositions ont nécessité des ajustements pour tenir compte des contraintes de la profession, tout en maintenant un niveau élevé de protection des internautes investisseurs.

### 2.1.2.1 Le nouveau dispositif pour les plates-formes de prêts et de dons

#### ■ Une nouvelle exception au monopole bancaire

L'octroi de prêts à titre onéreux relève du monopole bancaire. Pour permettre à des plates-formes de prêts de se développer

dans des conditions de sécurité suffisantes, il est proposé d'ajouter une exception à l'article L. 511-6 du Code monétaire et financier afin d'autoriser des particuliers à consentir des prêts rémunérés à des porteurs de projet. Cette exception serait assortie de plusieurs conditions parmi lesquelles le plafonnement du montant prêté par chaque personne et du montant global de chaque emprunt. Dans l'hypothèse où la plate-forme collecterait les fonds des prêteurs pour les reverser aux bénéficiaires, elle devrait être soumise à la réglementation relative aux services de paiement.

#### ■ La création d'un statut d'intermédiaire en financement participatif

Le statut d'intermédiaire en financement participatif consiste à mettre en relation au moyen d'Internet, des porteurs de projet et des personnes finançant ce projet en vue d'opérations de type crédits, prêts à

#### ■ La mise en œuvre d'un régime prudentiel allégé d'établissement de paiement

La collecte de fonds en faveur d'un tiers constitue un service de paiement. L'article 26 de la directive 2007/64/CE concernant les services de paiement autorise les établissements de paiement dont le volume des paiements ne dépasse pas 3 millions d'euros par mois à bénéficier d'un agrément dérogatoire. Il devrait se matérialiser par des conditions prudentielles allégées (capital minimum réduit, dispense des règles de fonds propres et de contrôle interne, à l'exception de celles relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et à l'externalisation des prestations essentielles). En revanche, ils ne pourront pas bénéficier du passeport européen.

#### 2.1.2.2 Le nouveau dispositif pour les plates-formes de souscription en titres financiers

Le projet de doctrine commune à l'ACPR et à l'AMF précisant la définition du service de placement non garanti prévoit que les sites Internet qui rapprochent des investisseurs et des émetteurs dont les titres ne sont pas admis aux négociations sur un marché, peuvent être regardés comme ne fournissant pas le service de placement non garanti, dès lors que ces plates-formes de souscription de titres financiers proposent :

- un accès progressif aux détails des offres sur le site Internet pour les investisseurs qui reconnaissent avoir compris et accepté les risques de perte en capital et d'illiquidité ;
- une sélection de plusieurs projets entrepreneuriaux à l'issue de vérifications ;
- la souscription après la réalisation d'un test d'adéquation.

En outre, ces plates-formes ne devront pas rechercher activement de souscripteurs pour une opération spécifique et elles devront être habilitées à fournir le service de conseil en investissement en tant que prestataires de services d'investissement (PSI) ou conseillers en investissements participatifs (CIP).

Si l'ensemble de ces conditions ne sont pas remplies par les plates-formes, leur activité pourrait être requalifiée en service

### Focus sur la future réglementation du financement participatif

Le financement participatif va faire l'objet d'une ordonnance qui précisera les règles qui encadreront le fonctionnement des plates-formes de « *crowdfunding* ».

Outre l'exception au monopole bancaire qui viendra compléter le Code monétaire et financier, le texte précisera notamment :

- la création de deux nouveaux statuts : le conseiller en investissement participatif (CIP) et l'intermédiaire en financement participatif (IFP) ;
- les conditions d'accès et d'exercice liées à ces statuts ;
- les types d'opérations autorisées ;
- les personnes susceptibles d'être porteuses de projet ;
- les plafonds respectifs des porteurs de projets et des prêteurs ;
- des règles de bonne conduite.

Les plafonds et les règles de bonne conduite seront précisés dans un décret publié au JORF.

titre gratuit ou dons. Les textes encadrant ce nouveau statut sont en cours d'élaboration et viendront préciser quelles sont les personnes concernées, les types d'opérations visées et les modalités de fonctionnement des plates-formes de financement participatif.

de placement non garanti soumis à de fortes contraintes réglementaires.

### Le schéma envisagé prévoit donc la coexistence de deux statuts :

- le statut de **prestataire de services d'investissement (PSI)** fournissant le service de conseil en investissement financier qui s'adresse à des plates-formes ayant acquis une certaine maturité. Il leur permet notamment de proposer la souscription de titres complexes et d'exercer leur activité au sein des pays de l'Union européenne. Il impose un niveau de fonds propres de 50 000 euros.
- le nouveau statut exclusif de **conseiller en investissements participatifs (CIP)** qui permet à une plate-forme de démarrer son activité sans exigence de capital réglementaire. En revanche, son caractère exclusif restreint son champ d'action. Par ailleurs, il ne peut proposer que la souscription de titres simples et ne peut pas

exercer son activité en dehors du territoire français.

### Les offres au public de titres financiers réalisées via un site Internet d'accès progressif bénéficieront d'une exemption de prospectus sous certaines conditions :

- un montant total de l'offre calculé sur 12 mois ne pouvant dépasser, pour un même émetteur, un plafond fixé par la loi ;
- l'obligation de fournir des informations simples, claires et équilibrées aux investisseurs sur les spécificités du projet et sur les investissements (tels que les risques et les frais liés à ces investissements).

### La loi n° 2014-1 du 2 janvier 2014 qui vient d'habiliter le gouvernement à simplifier et sécuriser la vie des entreprises

comprend des dispositions pour favoriser le développement du financement participatif dans des conditions sécurisées.

## Consumag



L'Institut national de la consommation (INC) et l'AMF se sont à nouveau mobilisés en 2013 pour aider les épargnants à acquérir les réflexes utiles avant d'investir. Ils ont ainsi réalisé ensemble une nouvelle série de cinq émissions télévisées. L'une d'entre elles, intitulée « Le financement participatif (*crowdfunding*), mode d'emploi » a été réalisée en partenariat avec l'ACPR.

L'AMF et l'ACPR tenaient à présenter ce nouveau mode de financement de projet, qui se développe fortement et sera encadré prochainement par la loi. Les deux autorités ont notamment exposé les formes du *crowdfunding* (dons, prêts ou souscription de titres) et les risques associés.

Les émissions Consumag ont été diffusées en novembre et décembre 2013 sur l'ensemble du réseau de France Télévisions (France 2, France 3, France 4, France 5 et France Ô). Elles sont consultables sur les sites Internet :

- de l'AMF ([www.amf-france.org](http://www.amf-france.org)) ;
- et de l'INC ([www.conso.net](http://www.conso.net)).



## 2.2 Les conventions producteur/distributeur

L'ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008<sup>9</sup> a rendu obligatoire l'établissement de conventions entre les producteurs et les distributeurs d'instruments financiers et/ou de contrats d'assurance vie et de capitalisation. L'objet de ces conventions est de clarifier les relations entre les producteurs et les distributeurs dans l'élaboration de documents publicitaires et dans la transmission des informations nécessaires à l'appréciation de l'ensemble des caractéristiques du produit commercialisé.

Ces conventions sont conclues à l'initiative du distributeur.

Elles prévoient la remise par le producteur des informations nécessaires à l'appréciation de l'ensemble des caractéristiques des produits tant par le distributeur que par sa clientèle. Par ailleurs il revient au producteur de s'assurer de la conformité des documents publicitaires (quel que soit le support) aux informations réglementaires. Aussi les distributeurs sont-ils tenus de soumettre leurs projets publicitaires en amont de leur diffusion aux producteurs qui en valident la conformité réglementaire.

Concernant les instruments financiers, les conventions doivent être établies entre les producteurs et les distributeurs – les prestataires de services d'investissement (PSI) et les conseillers en investissements financiers (CIF) – entretenant une relation directe. Les instruments financiers concernés sont notamment les organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), certains

FIA – par exemple les fonds d'investissement à vocation générale et les Organismes de Placement Collectif Immobilier (OPCI) – et les titres financiers ayant donné lieu à la publication d'un prospectus visés par l'AMF.

### 2.2.1 Les problématiques

**La réflexion du pôle commun a porté principalement sur les deux dispositifs concernés par les conventions producteur/distributeur.**

**Concernant les contrats d'assurance vie**, les intermédiaires doivent établir des conventions avec les organismes d'assurance qui proposent les contrats d'assurance vie individuels comportant des valeurs de rachat, les contrats de capitalisation, ainsi que les contrats d'assurance de groupe sur la vie comportant des valeurs de transfert ou de rachat et les contrats visés à l'article L. 441-1, à l'exclusion des contrats à adhésion obligatoire.

Par ailleurs, les textes prévoient uniquement que la convention doit être conclue entre un intermédiaire et un organisme d'assurance. Lorsque plusieurs intermédiaires interviennent, il n'est pas explicitement prévu que le distributeur final du contrat d'assurance soit signataire de la convention, ni qu'une convention soit conclue entre les deux intermédiaires. Or le marché de l'assurance est caractérisé par une présence active de «

<sup>9</sup> L'article 152 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 (loi de modernisation de l'économie, dite LME) a autorisé le gouvernement à légiférer par voie d'ordonnance afin « d'harmoniser certaines règles applicables à la commercialisation d'instruments financiers avec celles applicables à la commercialisation de produits d'épargne et d'assurance comparables » et, plus particulièrement, de « prévoir la mise en place de conventions régissant les rapports entre les producteurs et les distributeurs ».

courtiers grossistes » qui apportent de nombreux services à des courtiers de taille plus modeste. Cette situation est d'autant plus fréquente que les organismes favorisent leurs relations avec des courtiers ayant un volume d'activité significatif.

S'agissant du dispositif producteur/distributeur applicable **aux instruments financiers**, certains instruments financiers ne sont pas couverts (notamment les OPCVM de droit étranger et les instruments financiers à terme). En outre, à l'instar du dispositif concernant les contrats d'assurance, les textes n'encadrent pas les chaînes de distribution.

## 2.2.2 Vers une évolution de la doctrine

Les contrôles de l'ACPR et de l'AMF ont confirmé l'existence de conventions réglant les relations d'affaires entre producteurs et distributeurs.

Mais des lacunes ont été observées quant à la correcte prise en compte des dispositions législatives et réglementaires qui peuvent intervenir une fois que la convention a été signée.

### ■ Concernant les modalités de soumission et de validation des publicités

En matière de contrats d'assurance vie, aucune des conventions analysées par l'ACPR ne prévoit une quelconque interdiction pour les intermédiaires d'assurance d'effectuer des publicités. Un peu moins de la moitié des conventions analysées prévoit la soumission préalable du projet publicitaire à l'organisme d'assurance.

Concernant les instruments financiers, l'AMF a constaté une différence notable entre les clauses applicables aux prestataires de services d'investissement (PSI) et sociétés de gestion de portefeuille (SGP) et celles applicables aux CIF : dans les documents analysés par l'AMF lors des contrôles conduits sur les CIF, 100 % des conventions exigent une

soumission préalable des documents publicitaires aux producteurs. Pour les conventions analysées lors des contrôles réalisés chez des prestataires de services d'investissement en tant que distributeurs (PSI ou SGP) seules 58 % des conventions prévoient la soumission préalable des documents publicitaires.

Enfin, l'ACPR et l'AMF ont constaté que le délai de vérification et de validation des publicités est peu mentionné ou indiqué de manière imprécise.

### ■ Concernant la mise à disposition des informations nécessaires à l'appréciation de l'ensemble des caractéristiques du contrat ou de l'instrument financier

Moins de la moitié des conventions analysées par l'ACPR et l'AMF prévoient la transmission des informations nécessaires à l'appréciation de l'ensemble des caractéristiques du contrat ou de l'instrument financier. La mise à jour des informations n'est prévue que dans moins d'un tiers des conventions analysées.

À la lumière de ces constats, l'ACPR et l'AMF ont défini une grille commune de contrôle des conventions qui sera mise en oeuvre en 2014 lors des contrôles coordonnés du pôle commun. Elles envisagent également d'élaborer une doctrine commune (recommandation pour l'ACPR et position-recommandation pour l'AMF).

## Focus sur les visites communes en région

L'ACPR 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 organismes d'assurance, les CIF et les intermédiaires pour organiser ces rencontres.

### 1. Dans le but d'informer le plus largement possible les professionnels et les associations de consommateurs, l'ACPR organise, avec le soutien du réseau des succursales de la Banque de France, des présentations en région.

Outre la présentation institutionnelle des missions de l'ACPR et du pôle commun en matière de protection de la clientèle, des explications concrètes sur le déroulement des contrôles des pratiques commerciales et sur la veille des publicités et des nouveaux produits sont données aux participants, en mettant en évidence les sujets d'actualité :

- la réglementation applicable aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement ;
- le recueil des informations relatives à la connaissance du client, démarche qui s'inscrit dans le devoir de conseil en assurance vie.

Les professionnels peuvent ainsi poser des questions pratiques, en particulier sur le contenu des contrôles exercés par l'ACPR.

La Banque de France a été associée à certaines présentations afin d'apporter une vision des dispositifs qui concernent les usagers du système bancaire (droit au compte et surendettement).

Des réunions ont également été organisées avec les représentants des associations locales de consommateurs visant à faire connaître au grand public les missions de l'ACPR en matière de protection de la clientèle. Ces séances 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. En 2013, huit succursales ont été visitées : Bordeaux, Metz, Nantes, Nice, Pau, Rennes, Strasbourg et Toulouse. L'ACPR aura ainsi pu visiter toutes les régions ces trois dernières années.



**2. L'AMF et l'ACPR ont poursuivi et terminé la formation des conseillers opérateurs Banque de France de la plate-forme Assurance Banque Épargne Info Service (ABE IS).** Ces sessions avaient pour objectif d'aider les opérateurs à mieux répondre et aiguiller les particuliers posant des questions relevant de la compétence des deux autorités. En 2013, la direction des relations avec les épargnants est intervenue auprès des collaborateurs des plateformes ABE IS de Strasbourg, Lille, Marseille et Clermont-Ferrand, tandis que l'ACPR s'est rendue à Toulouse, Metz et Lyon. À l'avenir, la formation des nouveaux collaborateurs pourrait se dérouler à Paris via deux sessions (assurance et marchés financiers et boursiers)

**3. En 2013, l'ACPR et l'AMF sont intervenues conjointement à Reims et à Orléans.** Ces manifestations ont permis de présenter aux professionnels et aux associations de consommateurs le rôle de l'ACPR et de l'AMF dans la commercialisation des produits financiers, autour 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.



## 2.3 La publicité : veille et contrôle

La loi confie au pôle commun la mission de coordonner, d'une part, la « veille » sur les opérations de banque ou d'assurance, les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne offerts par des entités soumises au contrôle de l'AMF ou de l'ACPR, et, d'autre part, la « surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits<sup>10</sup> ».

S'agissant de cette surveillance des publicités<sup>11</sup>, chaque autorité assure ses missions sur les opérations, services et produits qui relèvent de sa compétence réglementaire. L'AMF et l'ACPR s'assurent en particulier que toutes les communications et les documents à caractère publicitaire présentent bien un « contenu exact, clair et non trompeur ».

### 2.3.1 La veille

L'ACPR et l'AMF exercent une veille *a posteriori* des communications à caractère publicitaire. Les modalités d'exercice de leurs actions diffèrent toutefois sensiblement.

#### ■ Organisation

La direction des relations avec les épargnants de l'AMF effectue une veille sur les communications publicitaires de produits d'épargne et financiers. Cette veille, plus large que la revue

*ex post* effectuée par la direction de la gestion d'actifs et la direction des émetteurs, vise notamment à relever des publicités contestables ou trompeuses sur des produits financiers qui entrent dans le champ de supervision de l'AMF parce qu'ils sont distribués en France sans qu'ils soient nécessairement agréés par l'AMF (cas des produits commercialisés en libre prestation de service, par exemple).

La veille ainsi réalisée permet :

- de détecter des offres concernant des placements dits « atypiques<sup>12</sup> » dont les communications publicitaires seraient contestables ou trompeuses ;
- de détecter des sociétés qui proposent au marché français des produits ou services sans y être autorisées ;
- d'enrichir et de mettre à jour les alertes<sup>13</sup> de l'AMF.

Cette veille permet également de renforcer la coordination de tous les services de l'AMF qui supervisent les communications publicitaires des produits financiers. Elle alimente en effet un comité interne de la publicité qui réunit, tous les trois à quatre mois, toutes les directions intéressées de l'AMF (la direction des émetteurs, la direction de la gestion d'actifs, la direction des affaires juridiques, la direction des marchés et la direction des enquêtes et

10. Cf. article L. 612-47 du Code monétaire et financier.

11. Ou « documents à caractère promotionnel ».

12. À l'origine du communiqué de presse de l'AMF sur les produits atypiques publié en décembre 2012 sur le site de l'AMF. L'AMF a récemment obtenu une évolution de la législation de telle sorte que les publicités sur les biens mettant en avant la possibilité d'un rendement financier direct ou indirect (manuscrits, diamants, vins, forêts...) puissent donner lieu à un examen *a posteriori* et non exhaustif de la part de l'AMF qui pourrait, le cas échéant, prononcer une injonction (pouvant être rendue publique) si l'information publicitaire diffusée était trop déséquilibrée (loi sur la consommation adoptée en décembre 2013).

13. Cette veille permet d'alimenter les alertes de l'AMF sur le Forex (en coopération avec l'ACPR) et les options binaires qui sont régulièrement publiées sur le site de l'AMF et reprises par les médias. Elle a également conduit l'AMF à demander au jury de déontologie de la publicité de l'ARPP de se prononcer sur le caractère non conforme des publicités d'I-FOREX à la réglementation de l'ARPP. L'AMF a obtenu satisfaction (décision du 21 juin 2012 : [www.jdp-pub.org/I-FOREX-Revision-Internet.html](http://www.jdp-pub.org/I-FOREX-Revision-Internet.html)).

des contrôles sous la présidence du secrétaire général de l'AMF).

Ce comité interne de la publicité émet des propositions de contrôle ou d'enquête auprès du secrétaire général de l'AMF.

Enfin, par une revue systématique des communications publicitaires relevant de leur compétence et par les échanges quotidiens qu'elles entretiennent avec les émetteurs et les prestataires, la direction des émetteurs et la direction de la gestion d'actifs réalisent une forme de veille sur les « nouveautés » et sur les tendances en matière de produits et de format de communications publicitaires réalisées par les professionnels.

L'ACPR, et en son sein la direction du contrôle des pratiques commerciales (DCPC), exerce au quotidien une veille qualitative sur les publicités des secteurs de la banque et de l'assurance. En 2013, cette veille a porté sur plus de 5 000 communications à caractère publicitaire. Elle permet à l'ACPR d'observer les tendances de la communication des professionnels et d'avoir une vision comparative des différents produits proposés sur le marché. Ces observations conduisent l'ACPR à être particulièrement vigilante sur les campagnes organisées par les annonceurs, les innovations commerciales (nouveaux contrats, nouvelles mécaniques promotionnelles) et à adapter son programme de travail de manière réactive et continue. Cette veille quotidienne constitue une phase préparatoire efficace et proactive aux travaux de contrôle proprement dits. Elle s'avère être en outre une source de réflexion pour les éventuels aménagements sur les textes relevant du périmètre de l'ACPR.

#### ■ Les travaux communs

Depuis la création du pôle commun, l'AMF et l'ACPR organisent régulièrement des réunions de coordination et d'échange d'informations sur les campagnes publicitaires relevant de leur champ respectif.

C'est ainsi que les actions de surveillance des deux autorités ont permis de mettre en lumière les manquements graves d'un intermédiaire proposant des produits sur Internet<sup>14</sup>. L'ACPR et l'AMF ont chacune donné suite à ces manquements, selon leurs modalités respectives : l'ACPR a prononcé une mise en garde à l'encontre de l'intermédiaire en 2012

en application de l'article L. 612-30 du Code monétaire et financier ; puis l'AMF a procédé à une notification de griefs, la commission des sanctions de l'AMF a ainsi publié un avertissement à l'encontre du professionnel concerné le 4 décembre 2013, sur le fondement notamment qu'il avait méconnu son obligation d'adresser une information exacte, claire et non trompeuse à ses clients lors de la commercialisation de deux EMTN<sup>15</sup>.

Par ailleurs, les enseignements de la surveillance effectuée par les deux autorités les ont conduites à publier des alertes sur les produits spéculatifs du marché des changes commercialisés par Internet. L'AMF et l'ACPR ont constaté que ces publicités, très présentes sur les sites Internet d'organes de presse « grand public », promeuvent ces produits financiers d'une manière particulièrement trompeuse et parfois très agressive, en minimisant les risques de perte.

Dans ce contexte, l'AMF et l'ACPR ont publié le 6 novembre 2013 la liste des sites Internet et entités proposant en France, sans y être autorisés, des investissements sur le marché des changes. Ce communiqué était la sixième alerte émise par l'AMF et l'ACPR depuis le 7 juillet 2011.

## 2.3.2 Le contrôle

L'ACPR et l'AMF exercent toutes deux une surveillance *a posteriori* des communications à caractère publicitaire. Les modalités d'exercice de leurs actions diffèrent toutefois d'une autorité à l'autre.

En outre, le Code monétaire et financier confie à l'AMF le pouvoir de surveillance *a priori* des communications publicitaires. Son contrôle s'exerce en effet dès la diffusion de la publicité (cf. annexe 3 : fondements législatifs et réglementaires des revues *a priori* conduites par l'AMF).

#### ■ Les revues de l'AMF (*a priori* et *a posteriori*)

##### Organisation des revues *a priori* conduites par l'AMF

Au sein de l'AMF, les revues *a priori* des communications publicitaires sont réalisées par deux directions distinctes : la direction de la gestion d'actifs pour ce qui relève des fonds

14. Les manquements graves ont notamment été appréciés au regard des dispositions de la recommandation sur les produits complexes élaborée dans le cadre du pôle commun en 2010.

15. Les *Euro Medium Term Notes* sont des instruments de dettes émis par des entreprises.

d'investissement (OPCVM/FIA), la direction des émetteurs pour les valeurs mobilières<sup>16</sup>. Ces deux directions effectuent une revue systématique *a priori* des communications publicitaires sur certaines typologies d'OPCVM/FIA et sur les valeurs mobilières offertes au public en France<sup>17</sup>.

Elles veillent surtout à ce que ces documents présentent bien un contenu « *clair, exact et non trompeur* » et soient conformes à la doctrine publiée ; l'information diffusée doit donc être équilibrée, compréhensible et détaillée.

### Bilan de l'activité conduite par l'AMF

En 2013, l'AMF a revu plus de 1 000 communications publicitaires avant leur diffusion :

- la direction des émetteurs a examiné 623 documents promotionnels sur des titres de créance et des produits de bourse ;
- la direction de la gestion d'actifs a analysé près de 320 campagnes publicitaires (pour un total de plus de 400 documents). Les produits fiscaux (capital-investissement), les fonds à formule et les stratégies atypiques restent parmi les plus surveillés.

Les émetteurs de produits financiers utilisent principalement des brochures commerciales et des documents Internet (bannières et sites). Mais les échanges avec les services de l'AMF portent également sur des supports publicitaires du type courriels, presse, radio, vidéo, etc.

Dans la plupart des documents publicitaires revus *a priori*, la communication assure la promotion des caractéristiques générales de l'instrument financier commercialisé. Elle ne cible pas un axe de communication particulier comme les performances passées.

### Les revues *a posteriori* conduites par l'AMF

En complément des revues *a priori* déjà évoquées, la direction de la gestion d'actifs effectue ainsi une revue par sondage *a posteriori* sur les campagnes publicitaires.

Elle conduit également une activité de surveillance en continu, à la fois sur le site Internet des acteurs qu'elle supervise, sur les différents salons qui peuvent se tenir (de type Patrimonia) et sur les sites Internet grand public faisant la promotion des fonds d'investissement.

### ■ Les contrôles de l'ACPR

#### Organisation des contrôles *a posteriori*

L'article L. 612-1 du Code monétaire et financier confie à l'ACPR la mission de s'assurer que les entreprises soumises à son contrôle respectent les dispositions du Code monétaire et financier, du Code des assurances et de ses codes dérivés<sup>18</sup>, ainsi que du Code de la consommation (cf. annexe 3 : textes appliqués par l'ACPR pour contrôler le contenu des communications publicitaires).

Les dispositions sectorielles relatives à la publicité issues de ces codes concernent l'identification des entreprises et la définition du caractère publicitaire du message. Elles encadrent précisément, selon les produits, le contenu des informations qui doivent être communiquées au public.

#### • La détection des manquements et les suites apportées

À l'ACPR, le contrôle sur pièces et sur place des communications publicitaires est effectué par la direction du contrôle des pratiques commerciales (DCPC).

Celle-ci dispose ainsi d'une visibilité sur les principaux supports de communication grand public (presse, affichage, bannière Internet, publipostage et mailing, radio, etc.) utilisés par les entreprises soumises à son contrôle.

Ce dispositif de contrôle récurrent est complété par des études ciblées en fonction des sujets, des acteurs, des supports, voire des périodes précises de communication.

La DCPC agit lorsqu'elle détecte un manquement à la réglementation applicable, ou lorsqu'elle identifie qu'un professionnel ne respecte pas les objectifs posés par les recommandations de l'ACPR.

Elle intervient alors auprès des entreprises<sup>19</sup> dans le cadre d'un échange écrit contradictoire afin de leur faire part de ses observations et leur demander de remédier aux points de non-conformité constatés.

#### • Des interventions à vocation préventive

Les interventions de l'ACPR visent par ailleurs à vérifier que l'entreprise contrôlée a bien déployé les moyens et les procédures internes suffisants pour s'assurer de la conformité de sa publicité. Lorsque la

16. Titres de créance et produits de bourse essentiellement.

17. La revue porte aussi bien sur les produits émis dans le cadre d'un prospectus visé par l'AMF que dans le cadre d'un prospectus visé par une autre autorité de l'Union européenne et qui a notifié à l'AMF un certificat d'approbation tel que défini à l'article 18 de la directive 2003/71/CE du Parlement européen et du Conseil du 4 novembre 2003.

18. Code de la mutualité et Code de la sécurité sociale.

19. Organismes de crédit, d'assurance et/ou intermédiaires.

communication émane d'un intermédiaire, les conventions devant être établies avec l'organisme sont par ailleurs systématiquement demandées. Il s'agit pour l'ACPR de s'assurer que les entreprises y ont bien fixé les modalités de transmission des informations sur les contrats et celles liées à la validation des publicités.

Au-delà de la modification du contenu même de la publicité litigieuse, l'objectif réside dans le renforcement, selon la nature de l'entreprise, du contrôle interne ou des moyens et procédures déployés dans le cadre de son activité publicitaire. L'action de surveillance de l'ACPR comporte donc un caractère préventif pour les campagnes ultérieures, en visant à l'amélioration des processus de validation des publicités.

Lorsque la situation le justifie, les interventions de l'ACPR peuvent se poursuivre par des entretiens avec les entités concernées.

#### • Les missions de contrôle au sein des organismes

Dans les cas les plus graves, les actions de surveillance sont susceptibles de donner lieu à des contrôles sur place. Dans de telles hypothèses, la mission de contrôle vérifie la conformité de l'ensemble de la production publicitaire sur une période donnée ainsi que l'efficacité du dispositif mis en place pour garantir le respect des dispositions applicables.

#### Bilan de l'activité de contrôle a posteriori conduite par l'ACPR

En 2013, l'ACPR a contrôlé 4 193 messages publicitaires qui ont donné lieu à 68 interventions. Plus particulièrement, s'agissant des produits d'épargne, la conformité de 1 023 messages a ainsi été analysée, à savoir :

- 771 en faveur de l'assurance vie ;
  - 252 en faveur des produits d'épargne bancaire.
- En assurance vie, les messages contrôlés se répartissent de la manière suivante<sup>20</sup> :
- 142 concernent des contrats d'assurance dits « obsèques » dont la communication promeut la prise en charge de prestations funéraires<sup>21</sup> ;
  - 48 sont relatifs à des contrats retraite<sup>22</sup> ;
  - 498 concernent des contrats de type « épargne ».

S'agissant de ces derniers, les trois principaux arguments publicitaires observés ont été<sup>23</sup> :

- des opérations commerciales de promotion (frais, primes diverses) dans près de 50 % des cas ;
- les performances passées (30 % des cas) ;
- les promesses de taux et rendements (23 % des cas).

La présentation de ces arguments, pour lesquels des dérives ont pu être constatées, a ainsi fait l'objet d'une vigilance particulière par l'ACPR en 2013. Cette vigilance se poursuivra en 2014, via l'adoption d'une recommandation de bonnes pratiques en matière de publicité en assurance vie.

#### ■ Les travaux communs

Ils concernent l'appréciation du caractère « clair, exact et non trompeur » des documents à caractère publicitaire ou promotionnel.

Outre les travaux communs réalisés sur le thème de la publicité au travers des conventions producteur-distributeur (voir supra), l'ACPR et l'AMF ont constitué en 2013 un groupe de travail relatif au caractère « clair, exact et non trompeur » des documents à caractère promotionnel relevant de leur compétence. Les échanges ont permis de mettre en lumière la convergence de leurs critères d'analyse.

Selon l'ACPR et l'AMF, pour être claire, l'information doit favoriser la compréhension des caractéristiques principales du service financier dans lequel le consommateur investit. Tant par sa forme que par son contenu, le message publicitaire doit principalement permettre au client d'appréhender la nature du service financier et les risques qui sont la contrepartie des avantages promus.

À cet effet, outre l'exactitude des informations, les deux autorités examinent en particulier l'équilibre de la présentation publicitaire, l'indication des sources du message et l'usage des accroches.

Plus généralement, l'ACPR et l'AMF s'assurent que la publicité ne repose pas sur des allégations, des indications et des présentations qui induisent ou sont susceptibles d'induire en erreur le client. Une présentation peut en effet être trompeuse alors même que les informations contenues dans le message sont exactes.

20. Le différentiel avec la ventilation des communications tient dans l'analyse de communications institutionnelles.

21. L'ACPR a précisément émis la recommandation 2011-R-04 de bonnes pratiques en raison de problématiques propres à ces contrats et au discours publicitaire qui les accompagne.

22. De par la nature de leurs messages publicitaires, ces deux dernières catégories de publicités sont éloignées des problématiques des publicités vantant les caractéristiques des unités de compte servant de support aux contrats d'assurance vie :

- pour les communications dites « obsèques », les communications portent le plus souvent sur un montant mensuel de cotisation pouvant donner droit à la prise en charge de prestations funéraires au décès du souscripteur. Les annonces de rendement sont plutôt l'exception ;
- les communications dites « retraite » portent en majorité sur le montant mensuel de cotisation et le montant de la rente versée.

23. Étant précisé qu'une même communication pouvait présenter plusieurs de ces arguments.



## 2.4 Les actions concertées sur le plan européen et international

### 2.4.1 Le projet de règlement européen PRIIPs<sup>24</sup>

La protection des consommateurs peut être sensiblement améliorée par une réglementation transsectorielle couvrant conjointement les secteurs de la banque, de l'assurance et des marchés financiers. Cette préoccupation, au cœur des travaux européens de ces dernières années, a conduit à la publication par la Commission européenne, en juillet 2012, du règlement transsectoriel sur les produits d'investissement dits « PRIIPs ».

L'ACPR et l'AMF participent activement à ces travaux européens sur la base de leur position générale commune.

Il est nécessaire que la protection du consommateur concernant l'information précontractuelle sur ces produits d'investissement soit la plus aboutie possible, et ce, quelle que soit la nature du produit : dépôts structurés, contrats d'assurance vie, régimes de retraite ou instruments financiers. Promouvoir un périmètre ambitieux permet d'assurer une meilleure comparabilité des produits. C'est également l'objectif poursuivi à travers l'élaboration d'un document d'informations clés (KID, *Key Information Document*). Ce document, court et standardisé, vise à présenter de manière claire et synthétique les principales caractéristiques des produits concernés. L'harmonisation de l'information mise à disposition du client, avant la conclusion d'un contrat relatif à ce type de produits d'investissement, limi-

tera la confusion et lui permettra de mieux comprendre les risques et les coûts qui leur sont inhérents.

Ce document doit cependant nécessairement tenir compte des spécificités de chaque secteur et être adapté aux produits concernés.

### 2.4.2 Les lignes directrices (*guidelines*) du Joint Committee sur le traitement des réclamations

Le Joint Committee est l'instance européenne qui regroupe l'Autorité bancaire européenne (EBA), l'Autorité européenne des assurances et des pensions personnelles (EIOPA) et l'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA). Au sein de ce comité, le sous-groupe traitant de la protection du consommateur a débuté, en juillet 2012, ses travaux sur le traitement des réclamations, sous le pilotage de l'EBA et de l'ESMA. Son objectif est d'élaborer des lignes directrices (*guidelines*) s'appliquant tant au domaine bancaire qu'au domaine financier sur la base des lignes directrices publiées par l'EIOPA en juin 2012 (*Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Undertakings*). Il importe en effet pour les consommateurs de bénéficier d'un même traitement de leurs réclamations quel que soit le type d'établissement avec lequel ils entrent en relation. Pour ce faire, et afin d'harmoniser les pratiques des professionnels, le texte européen précise les éléments d'une bonne

24. *Packaged Retail Investment Products.*

organisation du traitement des réclamations et de la fourniture d'information au réclamant. En 2013, l'AMF et l'ACPR ont activement participé à l'élaboration de ces lignes directrices. Les deux autorités ont donc poursuivi leur coopération, à travers le pôle commun, afin d'assurer la bonne coordination de leurs positions respectives au sein des trois autorités européennes de surveillance.

Ces travaux s'inscrivent dans la droite ligne de la recommandation-instruction conjointe ACPR-AMF adoptée en 2011 visant un traitement efficace des réclamations, clé de voûte d'une relation de confiance entre le professionnel et son client.

### 2.4.3 Les travaux de l'OCDE

Lors du sommet du G20 à Cannes en novembre 2011, les pays membres ont approuvé les principes de haut niveau de protection de la clientèle du secteur financier qui étaient proposés par l'OCDE. Ils ont donné mission à l'OCDE de développer des lignes directrices (*guidelines*) si nécessaire. L'ACPR et l'AMF participent à ces travaux, sous la coordination de la direction générale du Trésor.

Lors du sommet de Los Cabos en juin 2012, les pays membres ont approuvé le plan d'action du groupe de travail G20/OCDE d'identifier les dispositifs existant en matière de régulation et de supervision, pouvant aider à la mise en œuvre des principes.

Lors du sommet de Saint-Pétersbourg de novembre 2013, les trois principes jugés prioritaires ont été déclinés : information et transparence, pratiques commerciales responsables, traitement des réclamations.

Les travaux actuels concernent les sept principes restants :

- réglementation et supervision ;
- rôle des superviseurs ;
- traitement équitable du consommateur ;
- protection des actifs du consommateur ;
- protection des données personnelles du consommateur ;
- éducation financière ;
- concurrence.

Ils seront présentés au sommet du G20 de novembre 2014.

### 2.4.4 Les travaux du Joint Forum intitulés « *Point of sale disclosure in the insurance, banking and securities sectors* »

Parallèlement aux discussions au niveau européen sur le règlement PRIIPs, l'AMF et l'ACPR ont également contribué au niveau international aux travaux du « Joint Forum » [groupe de travail conjoint à l'OICV (Organisation internationale des commissions de valeurs), l'IAIS (*International Association of Insurance Supervisors*) et au Comité de Bâle] sur l'information communiquée aux épargnants dans le cadre de la vente de produits d'investissement concurrents des organismes de placement collectif et commercialisés sous forme de contrats d'assurance vie, de dépôts bancaires structurés ou d'instruments financiers.

L'ACPR et l'AMF ont participé activement à ces travaux en soutenant des positions coordonnées qui ont été facilitées par les discussions dans le cadre du pôle commun, ce qui a contribué à promouvoir la réglementation et les dispositions françaises en faveur de la protection des consommateurs. Le rapport du Joint Forum recommande aux législateurs, régulateurs et comités faïtiers de prendre en considération huit grands principes lors de l'élaboration ou de la révision de leur réglementation en la matière. Ces principes visent à permettre aux investisseurs de prendre leur décision d'investissement sur la base d'informations clés similaires quel que soit le produit concerné, dans le cadre de principes communs en termes, notamment, de mise à disposition, de présentation et de clarté des informations.

Ce rapport a fait l'objet d'une consultation au troisième trimestre 2013 et devrait faire l'objet d'une publication définitive en 2014.

## Interview croisée

de Natalie Lemaire,  
coordonnateur  
du pôle commun  
en 2012-2013



et Olivier Fliche,  
nouveau  
coordonnateur  
2014-2015

### Quels sont les faits les plus marquants de l'activité du pôle commun en 2013 ?

**Natalie Lemaire :** Je retiendrai en premier lieu les actions pour élaborer un cadre réglementaire adapté aux plates-formes de financement participatif avec la publication des guides, la consultation publique et surtout les nombreux échanges aussi bien avec les porteurs de projets, les professionnels, les associations que les cabinets ministériels impliqués.

Par ailleurs, la réflexion menée en vue d'améliorer le dispositif des conventions entre producteurs et distributeurs participe également aux missions de protection des épargnants que poursuivent nos deux autorités.

**Olivier Fliche :** Nous avons renforcé l'organisation du pôle commun et cherché à démultiplier son action en privilégiant des contrôles plus nombreux, menés soit par l'AMF, soit par l'ACPR. La diminution du nombre de contrôles réalisés conjointement et simultanément sur les mêmes acteurs par deux équipes de l'ACPR et l'AMF est largement compensée par les gains en efficacité du nouveau dispositif, qui nous permet de couvrir un plus large éventail de professionnels. Le pôle commun joue ainsi pleinement son rôle de coordination et de « démultiplication » de l'action des deux autorités.

### Quels sont les points forts du pôle commun ?

**N. L. :** Si notre mission commune de protection des épargnants et des consommateurs et notre investissement pour y parvenir constituent l'une des forces du pôle commun, nos partages de connaissances et d'expériences font toute la richesse de nos relations. Au cours de ces quatre dernières années, nous avons appris de nos différences et su apporter des solutions communes adaptées aux professionnels dans un souci d'harmonisation, de simplification et de cohérence. Le traitement des réclamations, la connaissance du client ou encore les opérations de change au comptant reportables, mais également les actions communes pour mettre en garde ou attirer l'attention du public en apportent la preuve.

**O. F. :** Une des particularités du pôle commun est d'être en prise directe avec les consommateurs et les épargnants. En effet, le point d'entrée commun composé de la plate-forme téléphonique et du

site Internet Assurance Banque Épargne Info Service permet à nos deux autorités de recueillir des informations particulièrement riches et détaillées. Les chiffres de 2013 montrent bien la place importante de notre dispositif dans les sujets de protection de la clientèle. Ainsi, la plate-forme téléphonique a recueilli plus de 320 000 appels (dont près de 50 000 traités directement par l'ACPR et l'AMF), qui ont trait aux secteurs de l'assurance et des marchés financiers. Le site ABE IS, refondu en décembre 2012, a connu sur la fin de l'année 2013 une forte hausse du nombre de consultations : celles-ci sont passées de près de 4 000 au mois de septembre à plus de 12 000 en moyenne mensuelle au dernier trimestre ! Autre point fort, et je rejoins Natalie dans son analyse, c'est la dynamique qui résulte de la coopération entre nos deux autorités. Notre coordination au sein du pôle commun nous permet une très grande réactivité face à des secteurs en constante évolution, notamment en raison des innovations technologiques numériques.

### Quelles sont vos ambitions pour 2014 ?

**N. L. :** Nous œuvrerons à faire aboutir les chantiers en cours, que ce soit le cadre réglementaire pour les plates-formes de financement participatif, les conventions producteurs-distributeurs ou les actions communes à développer en matière de veille publicitaire. Le pôle commun va également s'intéresser à la problématique de la commercialisation à distance. En marge de ces nouvelles thématiques, il continue de suivre les mesures prises depuis sa création.

**O. F. :** Les contrôles coordonnés, les réflexions engagées sur des thématiques communes et/ou complémentaires vont irriguer le pôle commun avec de nouvelles problématiques qui pourront conduire à l'élaboration de positions communes vis-à-vis du marché. De même à l'international, les deux autorités vont poursuivre leur coopération sur les sujets transversaux traités au sein des autorités de supervision européennes et plus particulièrement du Joint Committee. Notre ambition est ainsi de renforcer la protection des consommateurs et des épargnants de notre pays, en anticipant et en proposant de concert les évolutions réglementaires nécessaires à l'échelle européenne.

Conception et réalisation :  
Service communication de l'ACPR

Crédit photos :  
Peter Allan, Pascal Assailly/Banque de France, Christophe Audebert, Marc Bertrand/ACPR,  
Jean Derennes/Banque de France, Franck Dunouau, Gaya-la nouvelle agence,  
Marthe Lemelle, Julien Paquin, juniart/Shutterstock, Markus Pfaffv/Shutterstock,  
Naypong/Shutterstock, Pressmaster/Shutterstock, StockLite/Shutterstock.

## Sommaire

Annexe 1.1	Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle .....	33
Annexe 1.2	Principales dispositions législatives et réglementaires.....	50
Annexe 2.1	Le guide du financement participatif ( <i>crowdfunding</i> ) à destination du grand public.....	59
Annexe 2.2	Le guide du financement participatif ( <i>crowdfunding</i> ) à destination des professionnels et des porteurs de projets.....	61
Annexe 3	Textes fondant l'action des deux autorités en matière de veille publicitaire .....	76

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L. 612-1 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>I. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, autorité administrative indépendante, veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle.</p> <p>L'Autorité contrôle le respect par ces personnes des dispositions européennes qui leur sont directement applicables, des dispositions du code monétaire et financier ainsi que des dispositions réglementaires prévues pour son application, du code des assurances, du livre IX du code de la sécurité sociale, du code de la mutualité, du livre III du code de la consommation, des codes de conduite homologués ainsi que de toute autre disposition législative et réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées.</p> <p>II. Elle est chargée : [...] 3° De veiller au respect par les personnes soumises à son contrôle des règles destinées à assurer la protection de leur clientèle, résultant notamment de toute disposition européenne, législative et réglementaire ou des codes de conduite approuvés à la demande d'une association professionnelle, ainsi que des bonnes pratiques de leur profession qu'elle constate ou recommande, ainsi qu'à l'adéquation des moyens et procédures qu'elles mettent en œuvre à cet effet ; elle veille également à l'adéquation des moyens et procédures que ces personnes mettent en œuvre pour respecter le livre Ier du code de la consommation ;</p> <p>Pour l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dispose, à l'égard des personnes mentionnées à l'article L. 612-2, d'un pouvoir de contrôle, du pouvoir de prendre des mesures de police administrative et d'un pouvoir de sanction. [...]</p> <p>III. Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend en compte les objectifs de stabilité financière dans l'ensemble de l'Espace économique européen et de mise en œuvre convergente des dispositions nationales et 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.</p> <p>Article L. 612-23 alinéa 2 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 - article 24) : Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution organise les contrôles sur pièces et sur place. L'exercice des contrôles relatifs aux dispositions du code de la consommation diligentés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution s'effectue sans préjudice des compétences reconnues aux agents de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation sur le fondement de l'article L. 141-1 du code de la consommation.</p> <p>Article L. 612-2 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 - article 27) :</p> <p>III. L'Autorité de contrôle prudentiel est chargée de veiller au respect par les personnes mentionnées aux I et II exerçant en France en libre prestation de service ou libre établissement des dispositions qui leur sont applicables, en tenant compte de la surveillance exercée par les autorités compétentes de l'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.</p>	<p>Article L. 621-1 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité des marchés financiers, autorité publique indépendante dotée de la personnalité morale, veille à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers et les actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 dominant 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.</p> <p>1. Elle apporte son concours à la régulation de ces marchés aux échelons européen et international.</p> <p>Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend en compte les objectifs de stabilité financière dans l'ensemble de l'Union européenne et de l'Espace économique européen et de mise en œuvre convergente des dispositions nationales et de l'Union européenne en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision de l'Union européenne. Elle coopère avec les autorités compétentes des autres États.</p> <p>Elle veille également à ce que les entreprises soumises à son contrôle mettent en œuvre les moyens adaptés pour se conformer aux codes de conduite homologués mentionnés à l'article L. 611-3-1.</p> <p>Article L. 621-6 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Pour l'exécution de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend un règlement général qui est publié au Journal officiel de la République française, après homologation par arrêté du ministre chargé de l'économie.</p> <p>L'Autorité des marchés financiers peut, pour l'application de son règlement général et l'exercice de ses autres compétences, prendre des décisions de portée individuelle. Elle peut également publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général.</p> <p>Article L. 621-7 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers détermine notamment :</p>	<p>Article L. 621-1 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité des marchés financiers, autorité publique indépendante dotée de la personnalité morale, veille à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers et les actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 dominant 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.</p> <p>1. Elle apporte son concours à la régulation de ces marchés aux échelons européen et international.</p> <p>Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend en compte les objectifs de stabilité financière dans l'ensemble de l'Union européenne et de l'Espace économique européen et de mise en œuvre convergente des dispositions nationales et de l'Union européenne en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision de l'Union européenne. Elle coopère avec les autorités compétentes des autres États.</p> <p>Elle veille également à ce que les entreprises soumises à son contrôle mettent en œuvre les moyens adaptés pour se conformer aux codes de conduite homologués mentionnés à l'article L. 611-3-1.</p> <p>Article L. 621-6 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Pour l'exécution de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend un règlement général qui est publié au Journal officiel de la République française, après homologation par arrêté du ministre chargé de l'économie.</p> <p>L'Autorité des marchés financiers peut, pour l'application de son règlement général et l'exercice de ses autres compétences, prendre des décisions de portée individuelle. Elle peut également publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général.</p> <p>Article L. 621-7 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers détermine notamment :</p>	<p>Article L. 621-1 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité des marchés financiers, autorité publique indépendante dotée de la personnalité morale, veille à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers et les actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 dominant 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.</p> <p>1. Elle apporte son concours à la régulation de ces marchés aux échelons européen et international.</p> <p>Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend en compte les objectifs de stabilité financière dans l'ensemble de l'Union européenne et de l'Espace économique européen et de mise en œuvre convergente des dispositions nationales et de l'Union européenne en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision de l'Union européenne. Elle coopère avec les autorités compétentes des autres États.</p> <p>Elle veille également à ce que les entreprises soumises à son contrôle mettent en œuvre les moyens adaptés pour se conformer aux codes de conduite homologués mentionnés à l'article L. 611-3-1.</p> <p>Article L. 621-6 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Pour l'exécution de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend un règlement général qui est publié au Journal officiel de la République française, après homologation par arrêté du ministre chargé de l'économie.</p> <p>L'Autorité des marchés financiers peut, pour l'application de son règlement général et l'exercice de ses autres compétences, prendre des décisions de portée individuelle. Elle peut également publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général.</p> <p>Article L. 621-7 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers détermine notamment :</p>

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L. 613-33-1 du CMF (modifié par loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Pour l'application des dispositions de l'article L. 612-2 aux adhérents établis hors de France d'une chambre de compensation établie en France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend en compte la surveillance exercée par les autorités compétentes de chaque État concerné et, à cet effet, peut conclure avec elles une convention bilatérale, dans les conditions prévues à l'article L. 632-13.</p> <p>Pour l'exercice de son pouvoir de sanction, la radiation prévue au 7° de l'article L. 612-39 et au premier alinéa de l'article L. 312-5 s'entend comme se traduisant par une interdiction faite à l'établissement de continuer à adhérer à une chambre de compensation établie sur le territoire de la République française.</p> <p>Article L. 612-2 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 - article 27) :</p>	<p>A. - Dans le secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement :</p> <p>1° Les établissements de crédit ;</p> <p>2° Les personnes suivantes :</p> <p>a) Les entreprises d'investissement autres que les sociétés de gestion de portefeuille ;</p> <p>b) Les entreprises de marché ;</p> <p>c) Les adhérents aux chambres de compensation ;</p> <p>d) Les personnes habilitées à exercer les activités de conservation ou d'administration d'instruments financiers mentionnées aux 4° et 5° de l'article L. 542-1 ;</p> <p>3° Les établissements de paiement ;</p> <p>4° Les compagnies financières et les compagnies financières holding mixtes ;</p> <p>5° Les changeurs manuels ;</p> <p>6° Les organismes mentionnés au 5 de l'article L. 511-6 ;</p> <p>7° Les personnes morales mentionnées à l'article L. 313-21-1.</p> <p>8° Les établissements de monnaie électronique ;</p>	<p>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.</p> <p>II. Les règles relatives aux offres publiques d'acquisition portant sur des titres financiers admis aux négociations sur un marché réglementé.</p> <p>III. Les règles de bonne conduite et les autres obligations professionnelles que doivent respecter à tout moment les personnes mentionnées au II de l'article L. 621-9.</p> <p>IV. Concernant les prestataires de services d'investissement, les entreprises de marché et les membres des marchés réglementés, les chambres de compensation et leurs adhérents :</p> <p>1° Les conditions d'exercice, par les prestataires de services d'investissement, des services définis à l'article L. 321-2 ;</p> <p>2° Les conditions d'adhésion aux chambres de compensation et d'exercice des activités des adhérents des chambres de compensation mentionnées à l'article L. 440-2 ;</p> <p>3° Les conditions dans lesquelles peut être délivrée ou retirée une carte professionnelle aux personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte des prestataires de services d'investissement, des entreprises de marché, des membres des marchés réglementés, des chambres de compensation et de leurs adhérents ;</p> <p>4° Les règles applicables aux personnes mentionnées à l'article L. 532-18-1 ;</p> <p>5° Les conditions dans lesquelles, en application de l'article L. 440-1, l'Autorité des marchés financiers approuve les règles des chambres de compensation, sans préjudice des compétences confiées à la Banque de France par l'article L. 141-4 ;</p> <p>6° Les conditions d'exercice, par les membres d'un marché réglementé, d'activités pour compte propre et pour compte de tiers sur des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1.</p>	

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>5° Les institutions de prévoyance, unions et groupements paritaires de prévoyance régis par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale ;</p> <p>6° Les sociétés de groupe d'assurance et les sociétés de groupe mixte d'assurance mentionnées à l'article L. 322-1-2 du code des assurances ;</p> <p>7° Le fonds de garantie universelle des risques locatifs mentionné à l'article L. 313-20 du code de la construction et de l'habitation ;</p> <p>8° Les véhicules de titrisation mentionnés à l'article L. 310-1-2 du code des assurances.</p>	<p>9° Les sociétés de financement.</p> <p>Le contrôle de l'Autorité s'exerce sur l'activité de prestation de services d'investissement des personnes mentionnées aux 1° et 2° sous réserve de la compétence de l'Autorité des marchés financiers en matière de contrôle des règles de bonne conduite et autres obligations professionnelles. [...]</p>		<p>V. Concernant les activités de gestion pour le compte de tiers et les placements collectifs :</p> <p>1° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité de sociétés de gestion de portefeuille ;</p> <p>2° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité des sociétés de gestion de placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>3° Les conditions d'agrément des placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>4° Les conditions d'exercice de l'activité de dépositaire de placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1.</p> <p>VI. Concernant la conservation et l'administration d'instruments financiers, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers :</p> <p>1° Les conditions d'exercice des activités de conservation ou d'administration d'instruments financiers par les personnes morales qui effectuent des opérations d'offre au public de titres financiers ou d'admission d'instruments financiers aux négociations sur un marché réglementé et les intermédiaires habilités à ce titre dans les conditions fixées à l'article L. 542-1 ;</p> <p>2° Les conditions d'habilitation, par l'Autorité des marchés financiers, des dépositaires centraux ainsi que les conditions dans lesquelles l'Autorité approuve leurs règles de fonctionnement ;</p> <p>3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers et les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers approuve les règles de fonctionnement de ces systèmes, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4.</p> <p>VII. Concernant les marchés réglementés au sens de l'article L. 421-1, les entreprises de marché et les systèmes multilatéraux de négociation :</p> <p>1° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement que doivent respecter les marchés réglementés, ainsi que les règles relatives à l'exécution des transactions sur instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis sur ces marchés ;</p>

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
			<p>2° Les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers, en application des articles L. 421-4, L. 421-5 et L. 421-10, propose la reconnaissance, la révision ou le retrait de la qualité de marché réglementé au sens de l'article L. 421-1 ;</p> <p>3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes multilatéraux de négociation ;</p> <p>4° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des entreprises de marché dans les conditions prévues au III de l'article L. 421-11 ;</p> <p>5° Les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers autorise une entreprise de marché à gérer un système multilatéral de négociation, conformément aux dispositions du second alinéa de l'article L. 424-1 ;</p> <p>6° Les règles relatives à l'information de l'Autorité des marchés financiers et du public concernant les ordres, les transactions et les positions sur instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis sur un marché réglementé.</p> <p>VIII. Concernant les personnes, autres que celles mentionnées aux 1° et 7° du II de l'article L. 621-9, qui produisent et diffusent des analyses financières :</p> <p>1° Les conditions d'exercice de l'activité des personnes visées à l'article L. 544-1 ;</p> <p>2° Les règles de bonne conduite s'appliquant aux personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte des personnes qui produisent et diffusent des analyses financières, à titre de profession habituelle, et les dispositions propres à assurer leur indépendance d'appréciation et la prévention des conflits d'intérêts.</p> <p>IX. Les règles relatives aux recommandations d'investissement destinées au public et portant sur tout émetteur dont les instruments financiers sont admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un instrument financier qu'il émet, lorsqu'elles sont produites ou diffusées par toute personne dans le cadre de ses activités professionnelles, ainsi que les règles applicables aux personnes qui réalisent ou diffusent des travaux de recherche ou qui produisent ou diffusent d'autres informations recommandant ou suggérant une stratégie d'investissement concernant des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1, à l'intention de canaux de distribution ou du public.</p>

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>II. - L'Autorité peut soumettre à son contrôle :</p> <p>1° Toute personne ayant reçu d'un organisme pratiquant des opérations d'assurance un mandat de souscription ou de gestion ou souscrivant à un contrat d'assurance de groupe, ou exerçant, à quelque titre que ce soit, une activité d'intermédiation en assurance ou en réassurance mentionnée à l'article L. 511-1 du code des assurances ;</p> <p>2° Toute personne qui s'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.</p> <p><u>Article L. 310-12 du code des assurances</u> (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 - article 24) : L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution exerce sa mission dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier.</p>			<p>Un décret en Conseil d'État précise les cas dans lesquels une information relative à un instrument financier ou à un actif visé au II de l'article L. 421-1 donnée au public constitue la production ou la diffusion d'une recommandation d'investissement telle que mentionnée à l'alinéa précédent.</p> <p>X.-Les modalités d'exécution, par dépôt ou par diffusion par voie de presse écrite et par voie électronique ou par la mise à disposition gratuite d'imprimés, des obligations de publicité et d'information édictées par le présent code au titre de la transparence des marchés financiers et dans le cadre des opérations d'offre au public de titres financiers ou d'admission d'instruments financiers aux négociations sur un marché réglementé.</p> <p><u>Article L. 621-7-1 du CMF</u> (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers peut également fixer des règles relatives à l'information de l'Autorité des marchés financiers et du public concernant les ordres, les transactions et les positions sur des instruments financiers non admis aux négociations sur un marché réglementé.</p>
<p>3° Tout intermédiaire en opération de banque et en services de paiement.</p> <p>Lorsqu'elle a soumis à son contrôle l'une des personnes mentionnées aux 1° à 3° du présent II, la section 2 du chapitre III du présent titre est applicable.</p>			

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article R. 310-11 du code des assurances (modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 – article 24) :</p> <p>Les dispositions relatives à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sont applicables dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier.</p>	<p>Article L. 631-1 du CMF (modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 :</p>		
	<p>I. La Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers coopèrent entre elles. Elles se communiquent les renseignements utiles à l'accomplissement de leurs missions respectives. [...]</p> <p>Article R. 632-1 du CMF (modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers peuvent utiliser pour l'accomplissement de leurs missions, conformément aux dispositions de l'article L. 632-3, les informations couvertes par le secret professionnel qu'ils reçoivent, notamment dans les circonstances suivantes :</p> <p>1° Pour vérifier que les conditions d'accès à l'activité des prestataires de services d'investissement sont remplies et pour faciliter le contrôle, sur une base individuelle ou consolidée, des conditions d'exercice de cette activité, en particulier en ce qui concerne les normes prudentielles de gestion, l'organisation administrative et comptable et les mécanismes de contrôle interne ;</p> <p>2° Pour s'assurer du bon fonctionnement des systèmes de négociation ;</p> <p>3° Pour infliger des sanctions ;</p> <p>4° Dans le cadre d'un recours gracieux contre leurs décisions ;</p> <p>5° Dans le cadre d'un recours juridictionnel contre leurs décisions ;</p> <p>6° Dans le cadre du mécanisme de règlement amiable des différends prévu à l'article L. 621-19.</p> <p>Article L. 612-47 du CMF (ordonnance n° 2010-76 du 21 janvier 2010 ; loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers instituent un pôle commun chargé, sous leur responsabilité :</p> <p>1° De coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ;</p> <p>2° D'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ;</p>		

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>3° De coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;</p>			
<p>4° D'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou à l'Autorité des marchés financiers.</p>			

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L. 612-23 alinéa 1 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution organise les contrôles sur pièces et sur place. [...]</p> <p>Article L. 612-24 alinéas 1, 2 et 4 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution détermine la liste, le modèle, la fréquence et les délais de transmission des documents et informations qui doivent lui être remis périodiquement.</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, en outre, demander aux personnes soumises à son contrôle tous renseignements, documents, quel qu'en soit le support, et en obtenir la copie, ainsi que tous éclaircissements ou justifications nécessaires à l'exercice de sa mission. Il peut demander à ces personnes la communication des rapports des commissaires aux comptes et, d'une manière générale, de tous documents comptables dont il peut, en tant que de besoin, demander la certification.</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou son représentant peut convoquer et entendre toute personne soumise à son contrôle ou dont l'audition est nécessaire à l'exercice de sa mission de contrôle.</p> <p>Article L. 612-29-1 alinéa 5 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013)</p> <p>Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier. Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au ministre et au Comité consultatif du secteur financier. Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte.</p> <p>Article L. 613-33 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est chargée de contrôler le respect, par les établissements mentionnés aux articles L. 511-22 et L. 511-23, des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables aux termes de l'article L. 511-24. Elle peut examiner les conditions de leur exploitation et la qualité de leur situation financière en tenant compte de la surveillance exercée par les autorités compétentes mentionnées au 2 de l'article L. 511-21.</p> <p>Elle veille également au respect des règles de bonne conduite de la profession bancaire.</p> <p>Elle exerce sur ces établissements les pouvoirs de contrôle et de sanction définis aux sections 5 à 7 du chapitre II. La radiation prévue au 7° de l'article L. 612-39 et au premier alinéa de l'article L. 312-5 s'entend comme se traduisant par une interdiction faite à l'établissement de continuer à fournir des services bancaires sur le territoire de la République française.</p>	<p>Article L. 621-9 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 - article 22) :</p> <p>I. Afin d'assurer l'exécution de sa mission, l'Autorité des marchés financiers effectue des contrôles et des enquêtes.</p> <p>Elle veille à la régularité des opérations effectuées sur des instruments financiers lorsqu'ils sont offerts au public et sur des instruments financiers et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation qui se soumet aux dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations. Elle veille également à la régularité des opérations effectuées sur des contrats commerciaux relatifs à des marchandises liées à un ou plusieurs instruments financiers. Ne sont pas soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les marchés d'instruments créés en représentation des opérations de banque qui, en application de l'article L. 214-20, ne peuvent pas être détenus par des OPCVM. Sont soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les instruments financiers négociés sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lesquels une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée.</p> <p>II. L'Autorité des marchés financiers veille également au respect des obligations professionnelles auxquelles sont astreintes, en vertu des dispositions législatives et réglementaires, les entités ou personnes suivantes ainsi que les personnes physiques placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte :</p> <p>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 ;</p> <p>2° Les personnes autorisées à exercer l'activité de conservation ou d'administration d'instruments financiers mentionnées à l'article L. 542-1 ;</p> <p>3° Les dépositaires centraux et les gestionnaires de système de règlement et de livraison d'instruments financiers ;</p> <p>4° Les membres des marchés réglementés non prestataires de services d'investissement ;</p> <p>5° Les entreprises de marché ;</p> <p>6° Les chambres de compensation d'instruments financiers ;</p>		

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Lorsqu'un établissement mentionné aux articles L. 511-22 et L. 511-23 fait l'objet d'un retrait d'agrément ou d'une mesure de liquidation ou, s'agissant d'un établissement financier, lorsqu'il ne remplit plus les conditions requises au sens de l'article L. 511-23, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend les mesures nécessaires pour empêcher de commencer de nouvelles opérations sur le territoire de la République française et pour assurer la protection des intérêts des déposants.</p> <p>Un décret en Conseil d'État détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dans l'exercice des responsabilités et des pouvoirs qui lui sont conférés par les alinéas précédents. Il détermine en particulier les modalités de l'information des autorités compétentes mentionnées à l'article L. 511-21.</p> <p><u>Article L. 613-33-2 du CMF</u> (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Sous réserve de la surveillance exercée par les autorités compétentes mentionnées au 1° de l'article L. 522-12, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est chargée de contrôler le respect, par les personnes mentionnées au II de l'article L. 522-13 des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. Elle peut examiner les conditions d'exercice de leur activité de prestation de services de paiement et l'adéquation de leur situation financière à cette activité.</p> <p>Elle exerce sur ces établissements les pouvoirs de contrôle et de sanction définis aux sections 5 à 7 du chapitre II. La radiation prévue au 7° de l'article L. 612-39 s'entend comme une interdiction faite à l'établissement de paiement de fournir des services de paiement sur le territoire de la République française.</p> <p>Lorsqu'un établissement mentionné au II de l'article L. 522-13 fait l'objet d'un retrait d'agrément ou d'une mesure de liquidation, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend les mesures nécessaires pour empêcher de commencer de nouvelles opérations sur le territoire de la République française et pour assurer la protection des utilisateurs de services de paiement.</p> <p>Un décret en Conseil d'État détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dans l'exercice des responsabilités et des pouvoirs qui lui sont conférés par les alinéas précédents. Il détermine en particulier les modalités de l'information des autorités compétentes mentionnées au 1° de l'article L. 522-12.</p> <p><u>Article R. 612-22 du CMF</u> (décret n°2010-217 du 3 mars 2010) :</p> <p>Les contrôleurs appelés à exercer une mission de contrôle permanent sont accrédités auprès des personnes soumises à leur contrôle. Ils peuvent à toute époque de l'année vérifier sur pièces et sur place toutes les opérations de ces personnes.</p> <p>Le secrétaire général peut en outre diligenter des missions de contrôle sur place par lettre de mission précisant l'objet de la mission de contrôle et désignant le ou les contrôleurs qui en sont chargés. Cette lettre est présentée à la personne contrôlée en réponse à toute demande. [...]</p>	<p>7° Les organismes de placements collectifs et leurs sociétés de gestion ;</p> <p>7° bis Les sociétés de gestion établies dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ayant une succursale ou fournissant des services en France, qui gèrent un ou plusieurs organismes de placement collectif en valeurs mobilières de droit français agréés conformément à la directive 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 ;</p> <p>7° ter Les sociétés de gestion établies dans un autre État membre de l'Union européenne ou les gestionnaires établis dans un pays tiers ayant une succursale ou fournissant des services en France, qui gèrent un ou plusieurs FIA au sens de la directive 2011/61/UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011 ;</p> <p>8° Les intermédiaires en biens divers ;</p> <p>9° Les personnes habilitées à procéder au démarchage mentionnées aux articles L. 341-3 et L. 341-4 ;</p> <p>10° Les conseillers en investissements financiers ;</p> <p>11° Les personnes, autres que celles mentionnées aux 1° et 7°, produisant et diffusant des analyses financières ;</p> <p>12° Les dépositaires d'organismes de placement collectif mentionnés au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>13° Les experts externes en évaluation mentionnés à l'article L. 214-24-15 ;</p> <p>14° Les personnes morales administrant des institutions de retraite professionnelle collective mentionnées au I de l'article 8 de l'ordonnance n° 2006-344 du 23 mars 2006 ou des plans d'épargne pour la retraite collectifs mentionnés aux articles L. 3334-1 à L. 3334-9 et L. 3334-11 à L. 3334-16 du code du travail ;</p> <p>15° Les agents liés mentionnés à l'article L. 545-1 ;</p> <p>16° (Abrogé)</p> <p>17° Les associations professionnelles de conseillers en investissements financiers agréées mentionnées à l'article L. 541-4.</p>		

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article R. 612-26 du CME (Décret n° 2011-769 du 28 juin 2011)</p> <p>Les personnes en charge des contrôles peuvent se faire communiquer, vérifier sur pièces et sur place tous les livres, registres, contrats, bordereaux, procès-verbaux, pièces comptables ou documents relatifs à la situation de la personne contrôlée et à toutes les opérations qu'elle pratique. Elles peuvent en obtenir copie, éventuellement sous forme électronique. Elles peuvent effectuer toutes vérifications de caisse et de portefeuille. Elles peuvent procéder à leurs vérifications en ayant accès aux outils et aux données informatiques utilisés par la personne contrôlée.</p> <p>Les personnes contrôlées doivent mettre à la disposition des personnes en charge des contrôles dans les services du siège ou, à la demande des personnes en charge des contrôles, dans les agences tous les documents nécessaires aux opérations mentionnées à l'alinéa précédent, ainsi que le personnel qualifié pour leur fournir les renseignements qu'ils jugent nécessaires.</p> <p>Les procès-verbaux mentionnés au deuxième alinéa de l'article L. 612-27 énoncent la nature, la date et le lieu des constatations opérées. Ils sont signés par la personne en charge du contrôle et par la personne contrôlée. En cas de refus de celle-ci, mention en est faite au procès-verbal.</p>		<p>L'Autorité des marchés financiers veille au respect par ces mêmes entités ou personnes, ainsi que par les personnes physiques placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte, des dispositions des règlements européens applicables.</p> <p>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 de résolution et, pour celles mentionnées aux 3° et 6°, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4.</p> <p>L'Autorité des marchés financiers est également chargée d'assurer le respect, par les prestataires de services d'investissement mentionnés à l'article L. 532-18-1, des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables, dans les conditions prévues aux articles L. 532-18-2, L. 532-19 et L. 532-21-1.</p> <p><b>Article 314-30 du RGAME :</b> L'AMF peut exiger des prestataires de services d'investissement qu'ils lui communiquent, préalablement à leur publication, distribution, remise ou diffusion, les communications à caractère promotionnel relatives aux services d'investissement qu'ils fournissent et aux instruments financiers qu'ils proposent.</p> <p>Elle peut en faire modifier la présentation ou la teneur afin d'assurer que ces informations soient correctes, claires et non trompeuses.</p> <p><b>Article 212-28 du RGAME :</b></p> <p>Les communications à caractère promotionnel se rapportant à une (Arrêté du 2 avril 2009) « offre au public ou à une admission aux négociations sur un marché réglementé », quels que soient leur forme et leur mode de diffusion, sont communiquées à l'AMF préalablement à leur diffusion.</p> <p>Les communications mentionnées au premier alinéa doivent :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1° Annoncer qu'un prospectus a été ou sera publié et indiquer où les investisseurs peuvent ou pourront se le procurer ;</li> <li>2° Être clairement reconnaissables en tant que telles ;</li> <li>3° Ne pas comporter des indications fausses ou de nature à induire en erreur ;</li> <li>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 ;</li> </ol>	

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
			<p>5° Comporter une mention attirant l'attention du public sur la rubrique «facteurs de risques» du prospectus ;</p> <p>6° Le cas échéant, comporter, à la demande de l'AMF, un avertissement sur certaines caractéristiques exceptionnelles présentées par l'émetteur, les garants éventuels ou les (Arrêté du 2 avril 2009) «titres» financiers qui font l'objet de l'(Arrêté du 2 avril 2009) «offre au public ou l'admission aux négociations sur un marché réglementé ».</p> <p><u>Article 223-1 du RGAME :</u></p> <p>L'information donnée au public par l'émetteur doit être exacte, précise et sincère.</p>

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

ASSURANCE	OPÉRATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L. 612-25 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>En cas de méconnaissance d'une obligation de déclaration ou de transmission d'états, de documents, de données ou d'audition demandés par le secrétaire général ou une des formations de l'Autorité, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut prononcer une injonction assortie d'une astreinte dont elle fixe le montant et la date d'effet. [...]</p> <p>Article L. 612-30 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Lorsqu'elle constate qu'une personne soumise à son contrôle a des pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, assurés, adhérents ou bénéficiaires, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, après avoir mis ses dirigeants en mesure de présenter leurs explications, la mettre en garde à l'encontre de la poursuite de ces pratiques en tant qu'elles portent atteinte aux règles de bonne pratique de la profession concernée.</p> <p>Article L. 612-31 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut mettre en demeure toute personne soumise à son contrôle de prendre, dans un délai déterminé, toutes mesures destinées à sa mise en conformité avec les obligations au respect desquelles l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution a pour mission de veiller.</p> <p>Article L. 612-32 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut exiger de toute personne soumise à son contrôle qu'elle soumette à son approbation un programme de rétablissement comprenant toutes les mesures appropriées pour restaurer ou renforcer sa situation financière, améliorer ses méthodes de gestion ou assurer l'adéquation de son organisation à ses activités ou à ses objectifs de développement.</p> <p>Article L. 310-13 du code des assurances (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut exiger la modification ou décider le retrait de tout document contraire aux dispositions législatives et réglementaires, à l'exception des documents à caractère contractuel ou publicitaire pour les entreprises mentionnées au 1° du III de l'article L. 310-1-1. Dans ce cas, elle statue dans les conditions prévues à l'article L. 612-35 du code monétaire et financier.</p> <p>Elle vérifie que les publications auxquelles sont astreintes les entreprises mentionnées à l'article L. 310-1 et au 1° du III de l'article L. 310-1-1 et les sociétés de groupe d'assurance sont régulièrement effectuées. Elle peut ordonner aux entreprises concernées de procéder à des publications rectificatives dans le cas où des inexactitudes ou des omissions auraient été relevées.</p>	<p>Article L. 612-25 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>En cas de méconnaissance d'une obligation de déclaration ou de transmission d'états, de documents, de données ou d'audition demandés par le secrétaire général ou une des formations de l'Autorité, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut prononcer une injonction assortie d'une astreinte dont elle fixe le montant et la date d'effet. [...]</p> <p>Article L. 612-30 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Lorsqu'elle constate qu'une personne soumise à son contrôle a des pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, assurés, adhérents ou bénéficiaires, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, après avoir mis ses dirigeants en mesure de présenter leurs explications, la mettre en garde à l'encontre de la poursuite de ces pratiques en tant qu'elles portent atteinte aux règles de bonne pratique de la profession concernée.</p> <p>Article L. 612-31 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut mettre en demeure toute personne soumise à son contrôle de prendre, dans un délai déterminé, toutes mesures destinées à sa mise en conformité avec les obligations au respect desquelles l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution a pour mission de veiller.</p> <p>Article L. 612-32 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut exiger de toute personne soumise à son contrôle qu'elle soumette à son approbation un programme de rétablissement comprenant toutes les mesures appropriées pour restaurer ou renforcer sa situation financière, améliorer ses méthodes de gestion ou assurer l'adéquation de son organisation à ses activités ou à ses objectifs de développement.</p> <p>Article L. 310-13 du code des assurances (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut exiger la modification ou décider le retrait de tout document contraire aux dispositions législatives et réglementaires, à l'exception des documents à caractère contractuel ou publicitaire pour les entreprises mentionnées au 1° du III de l'article L. 310-1-1. Dans ce cas, elle statue dans les conditions prévues à l'article L. 612-35 du code monétaire et financier.</p> <p>Elle vérifie que les publications auxquelles sont astreintes les entreprises mentionnées à l'article L. 310-1 et au 1° du III de l'article L. 310-1-1 et les sociétés de groupe d'assurance sont régulièrement effectuées. Elle peut ordonner aux entreprises concernées de procéder à des publications rectificatives dans le cas où des inexactitudes ou des omissions auraient été relevées.</p>	<p>Article L. 621-14 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>I. - Le collègue peut, après avoir mis la personne concernée en mesure de présenter ses explications, ordonner qu'il soit mis fin, en France et à l'étranger, aux manquements aux obligations résultant des règlements européens, des dispositions législatives ou réglementaires ou des règles professionnelles visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations, ou à tout autre manquement de nature à porter atteinte à la protection des investisseurs ou au bon fonctionnement du marché. Ces décisions peuvent être rendues publiques.</p> <p>Le collègue dispose des mêmes pouvoirs que ceux mentionnés à l'alinéa précédent à l'encontre des manquements aux obligations résultant des règlements européens, des dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs et le marché contre les opérations d'initiés, les manipulations de cours ou la diffusion de fausses informations, commis sur le territoire français et concernant des instruments financiers ou des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé d'un autre État membre de la Communauté européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou pour lesquels une demande d'admission aux négociations sur un tel marché a été présentée.</p> <p>II. - Le président de l'Autorité des marchés financiers peut demander en justice qu'il soit ordonné à la personne qui est responsable de la pratique relevée de se conformer aux règlements européens, aux dispositions législatives ou réglementaires, de mettre fin à l'irrégularité ou d'en supprimer les effets.</p> <p>La demande est portée devant le président du tribunal de grande instance de Paris qui statue en la forme des référés et dont la décision est exécutoire par provision. Il peut prendre, même d'office, toute mesure conservatoire et prononcer pour l'exécution de son ordonnance une astreinte versée au Trésor public.</p> <p>En cas de poursuites pénales, l'astreinte, si elle a été prononcée, n'est liquidée qu'après que la décision sur l'action publique est devenue définitive.</p>	

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

ASSURANCE	OPÉRATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L. 612-29-1 alinéa 2 du CME (modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>L'Autorité peut constater l'existence de bonnes pratiques professionnelles ou formuler des recommandations définissant des règles de bonne pratique professionnelle en matière de commercialisation et de protection de la clientèle.</p> <p>Article L. 612-29-1 alinéas 1, 3 et 4 du CME (modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>Lorsqu'en matière de commercialisation et de protection de la clientèle une association professionnelle, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou pouvant être soumise à son contrôle, élabore un code de conduite destiné à préciser les règles applicables à ses adhérents, l'Autorité vérifie sa compatibilité avec les dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. L'association peut demander à l'Autorité d'approuver tout ou partie des codes de bonne conduite qu'elle a élaborés en matière de commercialisation et de protection de la clientèle. La publication de l'approbation par l'Autorité de ces codes les rend applicables à tous les adhérents de cette association dans les conditions fixées par les codes ou la décision d'approbation.</p> <p>L'Autorité peut demander à une ou plusieurs associations professionnelles, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de sa compétence ou pouvant être soumises à son contrôle, de lui faire des propositions dans ces matières.</p> <p>L'Autorité publie un recueil de l'ensemble des codes de conduite, règles professionnelles et autres bonnes pratiques constatées ou recommandées dont elle assure le respect.</p>			<p>Article L. 621-6 alinéa 2 du CME : L'Autorité des marchés financiers peut [...] publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général.</p> <p>Article 314-2 du RGAMF :</p> <p>Lorsqu'une association professionnelle élabore un code de bonne conduite destiné à s'appliquer aux prestations de services d'investissement ou à la gestion d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A, l'AMF s'assure de la compatibilité de ses dispositions avec celles du présent règlement.</p> <p>L'association professionnelle peut demander à l'AMF d'approuver tout ou partie de ce code en qualité de règles professionnelles.</p> <p>Quand, après avis de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, l'AMF estime opportun d'appliquer à l'ensemble des prestataires de services d'investissement tout ou partie des dispositions du code en cause, elle fait connaître cette décision en la publiant sur son site.</p>

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

### Pouvoir de sanctions

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

ASSURANCE	OPÉRATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'État fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte.</p> <p>La commission des sanctions peut également prononcer les sanctions mentionnées au présent article s'il n'a pas été déféré aux injonctions prévues aux articles L. 511-41-3, L. 522-15-1 et L. 526-29 et aux exigences complémentaires prévues au second alinéa de l'article L. 334-1 du code des assurances, au premier alinéa de l'article L. 510-1-1 du code de la mutualité ou au premier alinéa de l'article L. 931-18 du code de la sécurité sociale.</p> <p>La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p> <p>Article L. 612-40 du CMF (modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>S'il apparaît qu'une compagnie financière ou une compagnie financière holding mixte a enfreint les dispositions européennes, législatives et réglementaires afférentes à son activité, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre, en fonction de la gravité du manquement, un avertissement, un blâme, la suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire, ou la démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire.</p> <p>Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application à des dirigeants d'une suspension ou d'une démission d'office, la formation de l'Autorité qui a décidé de l'engagement de la procédure l'indique expressément dans la notification de griefs, en précisant les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause, et la commission des sanctions veille au respect à leur égard du caractère contradictoire de la procédure.</p> <p>La commission des sanctions peut prononcer soit à la place, soit en sus de ces sanctions, une sanction pécuniaire au plus égale à cent millions d'euros.</p> <p>La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'État fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte.</p> <p>La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p>	<p>d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livrée ou a tenté de se livrer à une opération d'initié, à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou s'est livrée à tout autre manquement mentionné au dernier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-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 ;</li> <li>-un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ;</li> <li>-un contrat commercial relatif à des marchandises et lié à un ou plusieurs instruments mentionnés aux alinéas précédents, dans les conditions déterminées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ;</li> <li>-un instrument financier négocié sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lequel une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée ;</li> <li>-un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ;</li> </ul> <p>e) Toute personne qui, sur le territoire français ou étranger, s'est livrée ou a tenté de se livrer à la diffusion d'une fausse information lors d'une opération d'offre au public de titres financiers.</p> <p>f) Toute personne qui, dans le cadre d'une enquête effectuée en application du I de l'article L. 621-9, sur demande des enquêteurs et sous réserve de la préservation d'un secret légalement protégé et opposable à l'Autorité des marchés financiers, refuse de donner accès à un document, quel qu'en soit le support, et d'en fournir une copie, refuse de communiquer des informations ou de répondre à une convocation, ou refuse de donner accès à des locaux professionnels ;</p> <p>g) Toute autre personne au titre de manquements aux obligations résultant des règlements européens entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers.</p>		

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

### Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPÉRATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L. 612-41 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) :</p> <p>I. – Si une personne mentionnée au 4° du B du I ou au II de l'article L. 612-2 a enfreint une disposition européenne, législative ou réglementaire au respect de laquelle l'autorité a pour mission de veiller ou un code de conduite homologué applicable à sa profession, n'a pas tenu compte d'une mise en garde ou n'a pas déféré à une mise en demeure, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre ou, le cas échéant, à l'encontre de ses dirigeants, associés ou tiers ayant le pouvoir de gérer ou d'administrer, l'une ou plusieurs des sanctions disciplinaires suivantes, en fonction de la gravité du manquement :</p> <p>1° L'avertissement ;</p> <p>2° Le blâme ;</p> <p>3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations d'intermédiation et toutes autres limitations dans l'exercice de cette activité ;</p> <p>4° La suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ;</p> <p>5° La démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ;</p> <p>6° La radiation du registre mentionné à l'article L. 512-1 du code des assurances ;</p> <p>7° L'interdiction de pratiquer l'activité d'intermédiation.</p> <p>Les sanctions mentionnées aux 3°, 4° et 7° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans.</p> <p>Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application de sanctions à des dirigeants, la formation de l'Autorité qui a décidé de l'engagement de la procédure l'indique expressément dans la notification de griefs, en précisant les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause, et la commission des sanctions veille au respect à leur égard du caractère contradictoire de la procédure.</p> <p>La commission des sanctions peut prononcer, soit à la place, soit en sus de ces sanctions, une sanction pécuniaire au plus égale à cent millions d'euros.</p> <p>La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'État fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte.</p> <p>La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p>	<p>III. Les sanctions applicables sont :</p> <p>a) Pour les personnes mentionnées aux 1° à 8°, 11°, 12°, 15° à 17° du II de l'article L. 621-9, l'avertissement, le blâme, l'interdiction à titre temporaire ou définitif de l'exercice de tout ou partie des services fournis, la radiation du registre mentionné à l'article L. 546-1 ; la commission des sanctions peut prononcer soit à la place, soit en sus de ces sanctions une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 100 millions d'euros ou au décuple du montant des profits éventuellement réalisés ; les sommes sont versées au fonds de garantie auquel est affiliée la personne sanctionnée ou, à défaut, au Trésor public ;</p> <p>b) Pour les personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte de l'une des personnes mentionnées aux 1° à 8°, 11°, 12°, 15° à 17° du II de l'article L. 621-9, l'avertissement, le blâme, le retrait temporaire ou définitif de la carte professionnelle, l'interdiction à titre temporaire ou définitif de l'exercice de tout ou partie des activités ; la commission des sanctions peut prononcer soit à la place, soit en sus de ces sanctions une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 15 millions d'euros ou au décuple du montant des profits éventuellement réalisés en cas de pratiques mentionnées aux c à g du II ou à 300 000 euros ou au quintuple des profits éventuellement réalisés dans les autres cas ; les sommes sont versées au fonds de garantie auquel est affiliée la personne morale sous l'autorité ou pour le compte de qui agit la personne sanctionnée ou, à défaut, au Trésor public ;</p> <p>c) Pour les personnes autres que l'une des personnes mentionnées au II de l'article L. 621-9, auteurs des faits mentionnés aux c à g du II, une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 100 millions d'euros ou au décuple du montant des profits éventuellement réalisés ; les sommes sont versées au Trésor public.</p> <p>Le montant de la sanction doit être fixé en fonction de la gravité des manquements commis et en relation avec les avantages ou les profits éventuellement tirés de ces manquements.</p> <p>Le fonds de garantie mentionné aux a et b peut, dans des conditions fixées par son règlement intérieur et dans la limite de 300 000 euros par an, affecter à des actions éducatives dans le domaine financier une partie du produit des sanctions pécuniaires prononcées par la commission des sanctions qu'il perçoit.</p> <p>III bis. Dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État, la récusation d'un membre de la commission des sanctions est prononcée à la demande de la personne mise en cause s'il existe une raison sérieuse de mettre en doute l'impartialité de ce membre.</p>		

ASSURANCE	OPÉRATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>II. – Si un changeur manuel a enfreint une disposition du présent code qui lui est applicable, la commission des sanctions peut prononcer l'une des sanctions disciplinaires suivantes, en fonction de la gravité du manquement :</p> <p>1° L'avertissement ;</p> <p>2° Le blâme ;</p> <p>3° La radiation de la liste mentionnée à l'article L. 612-21.</p> <p>Elle peut prononcer, soit à la place, soit en sus de ces sanctions, une sanction pécuniaire fixée en fonction de la gravité du manquement et qui ne peut excéder un million d'euros.</p> <p>La commission des sanctions peut interdire aux dirigeants de droit ou de fait des changeurs manuels d'exercer, directement ou indirectement, la profession de changeur manuel pour une durée de dix ans au plus. Lorsque le changeur manuel est une personne morale, la commission des sanctions peut décider que ses dirigeants de droit ou de fait seront tenus solidairement au paiement de la sanction pécuniaire prononcée. Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application de sanctions à des dirigeants, la formation de l'Autorité qui a décidé de l'engagement de la procédure l'indique expressément dans la notification de griefs, en précisant les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause, et la commission des sanctions veille au respect à leur égard du caractère contradictoire de la procédure.</p> <p>La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'Etat fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte.</p> <p>La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p>	<p>IV. La commission des sanctions statue par décision motivée, hors la présence du rapporteur. Aucune sanction ne peut être prononcée sans que la personne concernée ou son représentant ait été entendu ou, à défaut, dûment appelé.</p> <p>IV bis. Les séances de la commission des sanctions sont publiques.</p> <p>Toutefois, d'office ou sur la demande d'une personne mise en cause, le président de la formation saisie de l'affaire peut interdire au public l'accès de la salle pendant tout ou partie de l'audience dans l'intérêt de l'ordre public, de la sécurité nationale ou lorsque la protection des secrets d'affaires ou de tout autre secret protégé par la loi l'exige.</p> <p>V. La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées. Toutefois, lorsque la publication risque de perturber gravement les marchés financiers ou de causer un préjudice disproportionné aux parties en cause, la décision de la commission peut prévoir qu'elle ne sera pas publiée.</p>		

# Annexe 1.2

## Principales dispositions législatives et réglementaires

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

		Assurance vie	Assurance non vie
Entrée en relation avec le client	Dispositions générales	<p>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,            modifié par Ordonnance n°2013-544 du 27 juin 2013 - art 6            Article L. 122-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse            Articles L. 121-1 et L121-8 et 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</p>	
	Information promotionnelle	<p>Article L. 310-8 code des assurances : possibilité pour le ministre chargé de l'économie d'avoir communication des documents à caractère contractuel ou publicitaire ayant pour objet une opération d'assurance ou de capitalisation, d'en exiger la modification ou d'en décider le retrait après avis du CCSF            Article A344-8 code des assurances : mention dans le rapport annuel détaillé certifié des nouveaux contrats commercialisés</p> <p>Articles R. 520-3, R. 310-5, R. 322-45, R. 322-98 code des assurances : mentions obligatoires que doivent contenir les publicités émanant des intermédiaires et organismes soumis au contrôle de l'ACPR (dénomination, adresse professionnelle, mention "entreprise régie par le code des assurances", aucune allusion au contrôle de l'État,..)</p> <p>Articles L. 132-27 code des assurances et L. 223-25-2 code de la mutualité : caractère exact, clair et non trompeur des informations communiquées, y compris pour les informations à caractère publicitaire dans le cadre d'un contrat d'assurance vie ou de capitalisation            Article L. 132-28 code des assurances : les intermédiaires distribuant des contrats d'assurance vie établissent des conventions avec les entreprises d'assurance prévoyant les modalités d'élaboration et de contrôle des documents à caractère publicitaire afférant aux contrats distribués et la mise à disposition des informations nécessaires à l'appréciation des caractéristiques de ces contrats</p>	
	Information pré-contractuelle	<p>Article L. 112-2 code des assurances : obligation précontractuelle d'information de l'assureur sur le contrat (fiche d'information sur le prix et les garanties ainsi que projet de contrat et ses pièces annexes ou notice sur les garanties et exclusions, les modalités d'examen des réclamations, et le cas échéant, d'une instance chargée de cela...)            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 A132-8 CA, communication des valeurs de rachat (A. 132-4-1 CA), mention sur le risque (A. 132-5 CA), caractéristiques principales de l'organisme de placement collectif (A. 132-6 CA), mention sur la renonciation (A. 132-4-2 CA)            Article L. 932-15 Code de la sécurité sociale, modifié par Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013-art 24 : droit à la renonciation et informations spécifiques sur les opérations comportant une valeur de rachat.</p> <p>Articles L. 112-2-1 code des assurances, L. 221-18 code de la mutualité, L. 932-15-1 code de la sécurité sociale, modifiés par Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013-article 24 (V): 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</p>	

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

# Annexe 1.2

## 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
<b>Exécution du contrat</b>	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 alinéa 5 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 L. 221-6 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 L. 932-18 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, modifié par décret n°2013-687 du 25 juillet 2013, article 23 : 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**

	Crédit / Emprunt		Service de paiement
	Épargne/ Placement (hors épargne financière visée par MIF)	Consommateurs	
Disposition générale		<p>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</p> <p>Article L. 120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales</p> <p>Article L. 122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées, modifié par Ordonnance n°2013-544 du 27 juin 2013-art 6</p> <p>Article L. 122-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse</p> <p>Articles L. 121-1 et L. 121-8 et 9 et 11 code de la consommation : pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative</p>	
Information promotionnelle		<p>Article L. 311-4 code de la consommation, modifié par loi n°2013-672 du 26 juillet 2013-art 60 (V) : 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</p> <p>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</p> <p>Article L. 321-3 code de la consommation : mention obligatoire et apparente dans la publicité diffusée par et pour le compte d'un intermédiaire de crédit de l'étendue des pouvoirs de l'intermédiaire, et notamment s'il travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs ou en qualité de courtier indépendant</p>	
Information précontractuelle		<p>Article L. 311-6 code de la consommation, modifié par loi n°2013-672 du 26 juillet-art 60 (V) : 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)</p> <p>Article L. 321-4 code de la consommation : obligation pour l'intermédiaire de crédit d'indiquer la nature des frais qui lui sont dus</p>	<p>Article L. 312-1 CMF : droit au compte, modifié par loi n°2013-672 du 26 juillet 2013-art 24 (V) et article 64</p> <p>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)</p> <p>Article L. 314-8 CMF : communication sur les informations et des conditions sur les services de paiement de manière claire et compréhensible</p> <p>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</p>

**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	
	<p>Article L. 311-8 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</p> <p>Article L. 311-9 code de la consommation : obligation d'évaluation de la solvabilité du client au crédit à la consommation notamment en consultant le FICP</p> <p>Article L. 311-10 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 prêteur</p>		
<b>Entrée en relation avec le client</b>	Devoir de conseil		

	Service de paiement		
	Épargne/ Placement (hors épargne financière visée par MIF)	Crédit / Emprunt	Professionnels non avertis
	Consommateurs		
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	<p>Article L. 311-16 code de la consommation : reconduction annuelle de son contrat de crédit renouvelable, des modifications apportées aux caractéristiques de ce dernier</p> <p>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</p> <p>Article L. 311-25-1 code de la consommation : obligation d'information une fois par an sur le capital restant dû</p> <p>Article L. 311-26 code de la consommation : informations figurant dans le relevé de compte mensuel du crédit renouvelable</p>	<p>Article L. 312-1 I CMF : obligation pour l'établissement de crédit ou l'établissement de paiement d'informer le client sur les conditions générales et tarifaires de la convention de dépôt (information sur un support écrit et durable) ou des services de paiement dans le cadre d'un contrat de prestation de service de paiement. Obligation de fournir une information précontractuelle détaillée avant de conclure une convention de compte ou un contrat cadre de services de paiement (articles L. 312-1-1 et L. 314-13 CMF)</p> <p>Article L. 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)</p> <p>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</p> <p>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)</p>	<p>Article L. 312-1 CMF : droit au compte</p> <p>Article L. 312-1-1 I CMF : obligation pour l'établissement de crédit ou l'établissement de paiement d'informer le client sur les conditions générales et tarifaires de la convention de dépôt (information sur un support écrit et durable) ou des services de paiement dans le cadre d'un contrat de prestation de service de paiement. Obligation de fournir une information précontractuelle détaillée avant de conclure une convention de compte ou un contrat cadre de services de paiement (articles L. 312-1-1 et L. 314-13 CMF)</p> <p>Article L. 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)</p> <p>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</p> <p>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)</p>
Conseil en cours de vie du contrat (adaptation du profil du client)			
Prévention des conflits d'intérêts			

**Principales dispositions législatives et réglementaires**  
**Tableau 3 : Cartographie des dispositifs du secteur financier**  
**dans le domaine de la protection de la clientèle**

Domaine financier		
<b>Entrée en relation avec le client</b>	Dispositions générales	<p>Article L. 111-2 code de la consommation : obligation générale précontractuelle d'information</p> <p>Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle</p> <p>Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle</p> <p>Articles L. 120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales</p> <p>Article L. 122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées</p> <p>Article L. 122-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse</p> <p>Articles L. 121-1 et L. 121-8 et 9 et 11 code de la consommation : pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative</p> <p>Article L. 533-11 CMF et article 314-3 RGAMF : tout au long de la relation entre le PSI et son client, et dès la prise de contact, le PSI doit agir de manière honnête, loyale et professionnelle, servant au mieux les intérêts de ses clients</p>
	Information réglementaire	<p>Préalablement à la réalisation de toute offre au public ou de toute admission aux négociations sur un marché réglementé de titres financiers, les personnes et entités mentionnées à l'article 211-1 RGAMF établissent un projet de prospectus et le soumettent au visa préalable de l'AMF ou de l'Autorité de contrôle compétente d'un autre État membre. Toutefois certains cas de dispense sont prévus par le RGAMF. À 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.</p>
	Information promotionnelle	<p>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</p> <p>Articles 314-10 à 314-17 et 212-28 RGAMF : contenu</p> <p>Articles 314-29 à 314-31 et 212-28 RGAMF : conditions que doivent remplir les communications à caractère promotionnel</p> <p>Application pour la distribution d'OPCVM ou de compartiments d'OPCVM : les communications à caractère promotionnel doivent mentionner l'existence d'un prospectus 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 alinéas 3 et 4 RGAMF). 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 promotionnel doivent remplir les conditions énoncées aux articles 212-28 et suivants du RGAMF. Les communications à caractère promotionnel ne doivent pas comporter d'indications fausses ou de nature à induire en erreur. La disponibilité du prospectus doit être précisée ainsi qu'un avertissement attirant l'attention des investisseurs sur la rubrique facteur de risques du prospectus. L'AMF peut également demander l'ajout d'un avertissement sur certaines caractéristiques exceptionnelles présentées. Contenu des communications à caractère promotionnel si les titres sont proposés dans le cadre d'une offre publique d'acquisition (article 231-36 RGAMF). Toutes les communications à caractère 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.</p>
	Information précontractuelle	<p>Article L. 533-12 II CMF : les informations communiquées aux clients doivent leur permettre raisonnablement de comprendre la nature du service d'investissement et du type spécifique d'IF proposé ainsi que les risques y afférent afin que les clients soient en mesure de prendre les décisions d'investissement en connaissance de cause.</p> <p>Article 314-4 II RGAMF : le PSI informe ses clients de leur catégorisation en qualité de client non professionnel, de client professionnel ou de contrepartie éligible. Il informe ses clients sur un support durable de leur droit à demander une catégorisation différente et des conséquences qui en résulteraient quant à leur degré de protection.</p> <p>Articles 314-18 et suivants RGAMF : contenu de l'information sur l'instrument financier- Le PSI fournit des informations appropriées à ses clients sur la politique d'exécution des ordres. Il obtient le consentement préalable de ses clients sur cette politique d'exécution et le cas échéant les prévient si la politique d'exécution des ordres prévoit que les ordres peuvent être exécutés en dehors d'un marché réglementé (article L533-18 III al. 2 du CMF).</p> <p>Article L. 341-12 CMF : obligation précontractuelle d'information du démarcheur sur son statut et l'environnement contractuel</p> <p>Article 325-3 RGAMF : obligation précontractuelle d'information du CIF sur son statut</p> <p>Article 325-4 RGAMF : obligation d'information sur le champ d'intervention du CIF</p> <p>Article 325-5 RGAMF : caractère exact clair et non trompeur des informations communiquées par le CIF dont les informations promotionnelles</p> <p>Article 325-6 RGAMF : transparence de la rémunération des CIF</p>

**Domaine financier**

<b>Entrée en relation avec le client</b>	Devoir de conseil	<p>Articles L. 533-13 I CMF et 314-43 à 314-47 RGAMF : obligations supplémentaires à respecter en cas de fourniture du service de conseil en investissement</p> <p>Article L. 533-13 II CMF et articles 314-49 et 314-50 RGAMF : obligations supplémentaires à respecter en cas de fourniture d'autres services d'investissement (RTO, exécution d'ordres pour compte de tiers, conseil en investissement, placement)</p> <p>Dérogation à l'obligation de réaliser le test du caractère approprié (article L. 533-13 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 L. 533-10 3° CMF).</p> <p>Lorsque ces conditions sont réunies, les PSI peuvent fournir le service de RTO et le service d'exécution d'ordres sans appliquer le test du caractère approprié (articles 314-55 à 314-57 RGAMF)</p>
	Dispositions générales	<p>Article 1134 code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi</p> <p>Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle</p> <p>Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle</p>
<b>Exécution du contrat</b>	Exécution de bonne foi- Informations en cours d'exécution sur les actions ou sur les modifications	<p>Information du client en cas de modification substantielle des informations fournies sur le prestataire, les services et les IF (articles 314-32 et suivants RGAMF) et des informations sur les frais qui ont été transmises au client lorsque leur modification a une incidence sur le service fourni au client (article 314-24 RGAMF).</p> <p>Difficulté d'exécution des ordres : le PSI qui fournit un service de RTO ou d'exécution d'ordre informe les clients non professionnels de toute difficulté sérieuse susceptible d'influer sur la bonne transmission ou exécution des ordres dès qu'il se rend compte de cette difficulté (article 314-66 I 3° RGAMF).</p> <p>Ordre groupé : chaque client dont l'ordre est groupé est informé que le groupement peut avoir pour lui un effet préjudiciable par rapport à l'exécution d'un ordre particulier (article 314-67 I 2° RGAMF). En cas de modification importante des dispositifs du PSI en matière d'exécution des ordres ou de la politique d'exécution de celui-ci : signalement aux clients (article 314-73 RGAMF).</p> <p>Information périodique : envoi de documents d'information périodiques des OPCVM (article 411-121 et suivants et 412-2 RGAMF et article 38 Instruction 2005-01)</p> <p>Obligations communes des PSI qui fournissent un service de RTO et/ou d'exécution d'ordres (articles 314-65 à 314-68 RGAMF)</p> <p>Obligation de meilleur résultat des PSI qui fournissent seulement le service de RTO : articles 314-75 II, IV, V, VI RGAMF</p> <p>Obligation de meilleure exécution (articles L. 533-18 CMF et 314-69 à 314-75-1 RGAMF) : mise en œuvre par les PSI de toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat pour leurs clients</p> <p>Obligation de transparence en matière de rémunération (article 314-76 RGAMF)</p> <p>Obligation de rendre compte au client (article L. 533-15 CMF) notamment sur les coûts des transactions et les services fournis</p> <p>Obligation de compte rendu du PSI de l'exécution de l'ordre vis à vis du client, que celui-ci fournisse un service de RTO ou d'exécution d'ordres (articles 314-86 à 314-90 RGAMF)</p>
	Conseil en cours de vie du contrat	
	Prévention des conflits d'intérêts	<p>La définition des conflits d'intérêts concernant les PSI figure à l'article L. 533-10 3° du CMF.</p> <p>Les articles 313-18 à 313-28 du RGAMF décrivent les mesures devant être prises par les PSI pour détecter et gérer les risques de conflits d'intérêt.</p>

## Principales dispositions législatives et réglementaires Règles d'organisation des prestataires de services d'investissement

Règles d'organisation	Dispositif de conformité	<p>Article L. 533-10 1° CMF : mise en place de règles et procédures garantissant le respect des dispositions applicables</p> <p>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</p> <p>Article 313-2 RGAMF : fonction de conformité efficace et indépendante comprenant une fonction d'assistance et une fonction de contrôle</p> <p>Article 313-3 1° RGAMF : autorité, ressources et expertise nécessaires, accès aux informations de la fonction de conformité</p>
	Responsabilités des instances dirigeantes	<p>Article 313-6 RGAMF : la responsabilité de s'assurer que le PSI exerce ses activités dans le respect de ses obligations professionnelles incombe aux dirigeants du PSI</p> <p>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.</p>
	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	<p>Articles L. 533-10 2° CMF et 313-10 RGAMF : mise en place de procédures destinées à prévenir la réalisation de transactions personnelles interdites</p> <p>Article 313-11 2° RGAMF : information du PSI sans délai de toutes les transactions personnelles réalisées par les collaborateurs intervenant dans des activités sensibles</p>
	Protection des avoirs des clients	<p>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</p> <p>Article 313-13 RGAMF : tenue de registres et de comptes, ségrégation des avoirs pour compte propre et compte de tiers, rapprochement des encaisses</p> <p>Article 313-14 à 16 RGAMF : diligences dans la sélection des délégataires</p> <p>Article 313-17 RGAMF : utilisation des titres de clients autorisée seulement avec le consentement exprès du client</p>
	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	<p>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</p> <p>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 L533-10 5° CMF.</p>
Fiche de renseignements annuels	Article 313-53-1 RGAMF : envoi à l'AMF de la fiche de renseignements annuels par les SGP et les P.S.I exerçant le service de gestion de portefeuille pour le compte de tiers	
Règles d'organisation règles propres aux SGP	Conditions d'agrément	<p>Articles L. 532-9 CMF et 311-1 RGAMF : dépôt d'un dossier d'agrément</p> <p>Article 311-3 : information de l'AMF à chaque modification des éléments caractéristiques figurant dans le dossier d'agrément initial</p> <p>Article 312-2 RGAMF : siège social en France, toute forme sociale si examen des statuts et contrôle légal des comptes</p> <p>Article 312-3 et 312-4 RGAMF : fonds propres minimaux et placements prudents</p> <p>Article 312-6 RGAMF : deux dirigeants</p>
	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	<p>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</p> <p>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</p>

Le nombre de plates-formes de *crowdfunding* proposant de mettre en relation, d'une part, des porteurs de projets en recherche de financement et, d'autre part, le public, est en plein essor en France. Ces initiatives qui offrent de nouvelles formes de financement, peuvent adopter différents schémas et proposer des services à géométrie variable.

Avant de s'engager, le particulier désirant participer financièrement à un projet doit bien comprendre ce qui lui est proposé, ce qu'il est en droit d'attendre et les risques associés à sa participation au projet proposé.

## Définition

Le *crowdfunding* (de «*crowd*» la foule et «*funding*» financement) n'a pas de définition juridique. C'est un mécanisme qui permet de récolter des fonds - généralement des petits montants - auprès d'un large public, en vue de financer un projet créatif (musique, édition, film, etc.) ou entrepreneurial. Il fonctionne le plus souvent via internet. Les opérations de *crowdfunding* peuvent être des soutiens d'initiative de proximité ou des projets défendant certaines valeurs. Elles diffèrent des méthodes de financement traditionnelles et intègrent souvent une forte dimension affective.

## Les différentes formes du *crowdfunding*

- Il peut prendre la forme de prêts à titre gratuit ou rémunéré (*peer to peer lending*).
- Il peut également permettre la souscription de titres (actions ou obligations), l'investisseur acquérant des titres de capital ou de créance émis par l'entreprise ainsi soutenue (*crowdinvesting*).
- Il peut enfin revêtir la forme d'un don ou d'une contribution pouvant donner lieu à des contreparties en nature (CD, places de spectacles...) ou en numéraire (participation aux bénéfices éventuels retirés du projet financé...).

## Les règles applicables

Selon les modalités de financement retenues, la plate-forme de *crowdfunding* ou le porteur de projet peut être soumis au respect de la réglementation bancaire et financière concernant en particulier la fourniture de services d'investissement, l'offre au public de titres financiers, la réalisation d'opérations de banque, les services de paiement ou encore le démarchage bancaire ou financier.

## Les risques encourus

Le *crowdfunding* présente des risques spécifiques. Ces risques sont notamment :

- un risque de perte de tout ou partie du capital investi ou des fonds prêtés, notamment en cas de difficulté de l'entreprise émettrice ou emprunteuse ;
- s'agissant de titres non cotés, des difficultés pour connaître la valeur de cession des titres ainsi qu'une absence de liquidité de ces titres générant des difficultés pour les céder (alors même qu'une durée de détention aurait été recommandée lors de la souscription) ;

# Annexe 2.1

- l'absence de dépôt des fonds auprès d'un établissement contrôlé et le risque de détournement des paiements effectués par le biais de la plate-forme ;
- l'absence de garantie quant à l'affectation des fonds collectées au regard du projet initial.

En outre, lorsque la plate-forme ne relève pas d'un statut réglementé<sup>25</sup>, rien ne garantit qu'une information claire, exacte et non trompeuse soit délivrée au public et, pour les particuliers désirant participer au projet proposé, que celui-ci soit adapté à leurs objectifs, à leur expérience financière et au niveau de risque qu'ils sont prêts à accepter<sup>26</sup>.

**L'attention est donc appelée sur la nécessité pour les particuliers** désirant participer financièrement à un projet de se renseigner, avant de s'engager, sur la nature de l'opération proposée ainsi que sur les obligations pesant sur la plate-forme de *crowdfunding* et sur le porteur de projet. En particulier, il semble opportun :

- selon la nature des services fournis par le site internet, de vérifier que l'organisme concerné figure bien sur la liste des prestataires autorisés à exercer en France :
  - le registre des agents financiers (REGAFI) qui recense les entreprises, françaises ou étrangères, ayant obtenu un agrément ou une autorisation pour exercer des activités financières en France (<https://www.regafi.fr>) ;
  - le registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance (<https://www.orias.fr>) ;
- en fonction du type d'investissement qui est proposé, de vérifier auprès de la plate-forme qu'un prospectus a été établi, ou qu'un cas d'exemption s'applique, et d'en prendre connaissance ;
- de se renseigner sur les modalités de rachat ou de sortie de l'investissement.

\*  
\* \*

Vous avez des questions, des interrogations ? Vous pouvez vous renseigner sur notre site internet suivant :

Assurance-Banque-Épargne Info Service : <http://www.abe-infoservice.fr> ou appeler au 0811 901 801 du lundi au vendredi de 8h à 18h.

AMF : <http://www.amf-france.org> ou appeler au 01 53 45 62 00 du lundi au vendredi de 9h à 17h.

ACPR : <http://www.acp.banque-france.fr>.

<sup>25</sup> Prestataire de services d'investissement (PSI) – établissement de crédit ou entreprise d'investissement - conseiller en investissements financiers (CIF), établissement de paiement ou intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP)

<sup>26</sup> Pas de test d'adéquation (*suitability test*), ni même de test du caractère approprié (*appropriateness test*).



## Guide du financement participatif (*crowdfunding*) à destination des professionnels et des porteurs de projet

***Selon les modalités de financement retenues, un opérateur de crowdfunding peut être soumis au respect de la réglementation bancaire et financière et, à ce titre, devoir respecter des exigences en termes de capital, d'agrément ou d'immatriculation. En outre, des règles d'organisation et de bonne conduite peuvent s'imposer. C'est la nature des activités exercées qui va déterminer les exigences applicables.***

Le *crowdfunding* ou «financement par la foule» est un nouveau mode de financement de projets par le public. Ce mécanisme permet de récolter des fonds – généralement de petits montants – auprès d'un large public en vue de financer un projet artistique (musique, édition, film, etc.) ou entrepreneurial. Il fonctionne le plus souvent via internet. Les opérations de *crowdfunding* peuvent être des soutiens d'initiatives de proximité ou des projets défendant certaines valeurs. Elles diffèrent des méthodes de financement traditionnelles et intègrent souvent une forte dimension affective.

A l'occasion d'échanges menés avec différents intervenants du *crowdfunding*, l'ACPR et l'AMF ont pu constater la diversité des modèles de financement et des services offerts. Aussi, pour permettre aux acteurs de mieux appréhender la réglementation qui les concerne, l'ACPR et l'AMF ont décidé de rappeler les textes relatifs à chaque pan d'activité. Il est rappelé que la réglementation française s'applique aux opérations de *crowdfunding* réalisées sur le territoire français.

Le *crowdfunding* relève potentiellement de plusieurs activités réglementées, comme la fourniture de services d'investissement ou l'offre au public de titres financiers, la réalisation d'opérations de banque et la fourniture de services de paiement. Certains de ces domaines relèvent d'une compétence exclusive de l'une ou l'autre des autorités de régulation ACPR ou AMF, d'autres, d'une compétence conjointe.

On distingue communément 3 types de plates-formes :

- Les plates-formes de *crowdfunding* permettant de récolter des dons ou des contributions pouvant donner lieu à des contreparties diverses ;
- Les plates-formes de *crowdfunding* permettant le financement de projet via des prêts ;
- Les plates-formes de *crowdfunding* permettant le financement d'un projet entrepreneurial via la souscription de titres.

## **Les plates-formes de *crowdfunding* permettant de récolter des dons ou des contributions pouvant donner lieu à des contreparties diverses<sup>27</sup>**

Ces plates-formes de *crowdfunding* permettent la mise en relation de porteurs de projets déterminés et de donateurs ou contributeurs. Les contributions peuvent être assorties d'une rétribution, non pécuniaire ou pécuniaire. La rétribution pécuniaire est généralement conditionnelle reposant sur la réussite du projet supporté (par exemple, pour un film, sur le nombre d'entrées réalisées).

### **I. La fourniture de services de paiement**

Certaines opérations de *crowdfunding* consistent pour une plate-forme internet à recueillir les fonds sur un compte ad hoc ouvert à son nom auprès d'un teneur de compte. En principe, ils ne sont libérés au profit des bénéficiaires qu'à compter du moment où la totalité des dons ou contributions nécessaires à la réalisation du projet ont été réunis.

Cette activité s'assimile à celle d'un intermédiaire financier qui réalise des encaissements pour le compte de tiers. Elle s'analyse comme la fourniture de services de paiement suivants :

- l'acquisition d'ordres de paiement, service de paiement prévu au 5° du II de l'article L. 314-1 du code monétaire et financier ;
- l'exécution d'opérations de virement associée à la gestion d'un compte de paiement, service de paiement prévu au c du 3° du II du même article.

### **II. Les prestataires agréés pour fournir des services de paiement**

⇒ *Le statut de prestataire de services de paiement : si la plate-forme fournit elle-même les services de paiement*

La fourniture de services de paiement à titre de profession habituelle est réservée aux prestataires de services de paiement habilités à intervenir en France. Cette habilitation suppose la délivrance par l'Autorité de contrôle prudentiel d'un agrément d'établissement de paiement en application de l'article L. 522-6 ou la réalisation des formalités du passeport européen prévues aux articles L. 522-12 et suivants du même code.

Outre les peines complémentaires, l'article L. 572-5 du code monétaire et financier prévoit qu'est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 d'amende, le fait de fournir des services de paiement à titre de profession habituelle sans y avoir été habilité.

⇒ *Le statut d'agent : si la plate-forme agit pour le compte d'un partenaire prestataire de services de paiement agréé*

L'activité d'encaissement de fonds pour le compte de tiers peut être confiée, dans le cadre d'un partenariat, à un prestataire de services de paiement (PSP) agréé ; la plate-forme de *crowdfunding* agira au nom et pour le compte du PSP en qualité

<sup>27</sup> Domaine de compétence propre à l'ACPR.

---

d'agent de services de paiement, conformément aux articles L. 523-1 et suivants du code monétaire et financier.

⇒ *La dérogation «éventail limité de biens ou services» : une exemption d'agrément possible sous conditions*

L'article L. 521-3 du code monétaire et financier prévoit une exemption d'agrément dans le cas d'une entreprise, qui fournit des services de paiement fondés sur des moyens de paiement qui ne sont acceptés, pour l'acquisition de biens ou de services, que dans les locaux de cette entreprise ou, dans le cadre d'un accord commercial avec elle, dans un réseau limité de personnes acceptant ces moyens de paiement ou pour un éventail limité de biens ou de services. Cette exemption nécessite une déclaration à l'ACPR qui dispose d'un droit d'opposition.

Certaines plates-formes de *crowdfunding* permettent de verser des contributions en contrepartie d'une rétribution en nature se matérialisant par l'acquisition de biens ou de services.

À condition que la contrepartie soit clairement définie, suffisamment certaine et que sa valeur soit en rapport avec la somme versée, le contributeur pourrait être considéré comme ayant procédé à une acquisition d'un bien ou d'un service. Sous réserve qu'un site de *crowdfunding* soit spécialisé dans une offre thématique suffisamment précise, une déclaration d'exemption sur le fondement de l'éventail limité de biens ou services pourrait être adressée aux services de l'ACP.

# Annexe 2.2

<b>DONS ou CONTRIBUTIONS POUVANT DONNER LIEU À DES CONTREPARTIES DIVERSES</b>				
<b>Services de paiement</b>	<b>Statut<sup>28</sup> Agrément / Immatriculation</b>	<b>Capital minimum</b>	<b>Règles d'organisation</b>	<b>Règles de bonne conduite</b>
Pas d'encaissement de fonds pour compte de tiers	Activité non régulée			
Encaissements de fonds pour compte de tiers  ou Encaissements de fonds pour compte de tiers + Prêts non rémunérés	<b>Établissement de paiement</b>  Agrément délivré par l'ACPR	125 000 €	Article L. 522-6, II CMF  Arrêté du 29 octobre 2009 sur la réglementation prudentielle des établissements de paiement	-
	<b>Agent d'un prestataire de service de paiement</b>  Enregistrement auprès de l'ACPR	-	Responsabilité de l'établissement mandant (Article L. 523-1 à L. 523-6 CMF)	-
	<b>Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP)</b>  Immatriculation sur le registre unique tenu par l'ORIAS	-	Obligation de détention d'une garantie financière pour les fonds confiés par les tiers (Article L. 519-4 CMF)	Article L. 519-4-1 et suivants du CMF

<sup>28</sup>C'est au regard des activités pratiquées et des partenariats noués que doit être choisi au sein du tableau la ligne correspondant au statut à adopter. Il faut alors prendre en considération les exigences en termes de capital minimum, de règles d'organisation et de règles de bonne conduite spécifiques à chaque statut.

## Les plates-formes de *crowdfunding* permettant le financement de projet via des prêts<sup>29</sup>

### I. Les opérations de banque

**Les opérations de banque comprennent notamment les opérations de crédit et la réception de fonds du public.**

#### A. Les opérations de crédit

Les plates-formes de *crowdfunding* permettent la mise en relation entre d'une part des personnes physiques ou morales intéressées par le financement de projets et d'autre part des porteurs de projet. Ces financements peuvent notamment être réalisés sous forme de prêts.

Or l'activité de prêt est précisément définie et encadrée par le code monétaire et financier à l'article L. 313-1 : *«Constitue une opération de crédit tout acte par lequel une personne agissant à titre onéreux met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne ou prend dans l'intérêt de celle-ci, un engagement par signature tel qu'un aval, un cautionnement ou une garantie»*.

Une opération de crédit au sens de la réglementation bancaire comprend donc deux critères cumulatifs :

- un caractère onéreux : via un taux d'intérêt, un forfait ou encore une participation aux résultats ;
- un caractère habituel : la jurisprudence retient ce caractère dès lors que deux ou plusieurs personnes sont financées.

Pour pratiquer des opérations de crédit, il faut obtenir l'agrément d'établissement de crédit délivré par l'ACP, qui exige notamment un capital minimum important.

Par contre, les prêts consentis à titre gratuit ne relèvent pas du monopole bancaire et ne nécessitent pas d'agrément ou d'autorisation spéciale pour être pratiqués ; à cet égard, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, les prêts qui offrent une perspective d'avantages en nature de faible valeur destinés à promouvoir le projet ou son initiateur, par exemple sous forme de CD, DVD, places de concert, invitations au lancement d'un produit, paraissent pouvoir être assimilés à des prêts à titre gratuit.

Puisque les opérations de banque<sup>30</sup> relèvent du monopole bancaire<sup>31</sup>, il est interdit à toute personne autre qu'un établissement de crédit d'octroyer des prêts à titre onéreux. Toute personne qui méconnaîtrait cette règle encourrait une peine de trois ans d'emprisonnement et de 375.000 euros d'amende<sup>32</sup>. Le cas échéant, une plate-forme de *crowdfunding* pourrait donc être poursuivie au titre de la complicité de l'exercice illégal de la profession de banquier.

<sup>29</sup> Domaine de compétence propre à l'ACP.

<sup>30</sup> Article L. 311-1 du code monétaire et financier (CMF).

<sup>31</sup> Article L. 511-5 CMF.

<sup>32</sup> Article L. 571-3 CMF.

## B. La réception de fonds du public

Aux termes de l'article L. 312-2 du code monétaire et financier, «*sont considérés comme fonds reçus du public les fonds qu'une personne recueille d'un tiers, notamment sous forme de dépôts, avec le droit d'en disposer pour son compte, mais à charge pour elle de les restituer*».

Il convient de souligner que, dans la mesure où les fonds reçus par une plate-forme sont affectés à un usage précisément déterminé, ils n'entrent pas dans la définition de la réception de fonds du public et donc dans le champ des opérations de banque. En revanche, si des fonds ainsi affectés transitent par une plate-forme, celle-ci doit se conformer aux dispositions rappelées ci-dessus relatives aux prestataires de services de paiement.

## II. Les dérogations au monopole bancaire

Outre l'octroi de prêts à titre gratuit, y compris lorsqu'ils s'accompagnent d'avantages en nature, tels que des cadeaux de faible valeur, évoqués au I ci-dessus, l'obligation de disposer du statut d'établissement de crédit pour accorder des crédits ne s'applique pas aux sociétés satisfaisant à certaines conditions.

Parmi les exceptions au monopole bancaire prévues par le code monétaire et financier, les plus susceptibles de correspondre à la situation des plates-formes de *crowdfunding* sont les suivantes :

- l'exception en faveur des organismes sans but lucratif qui, dans le cadre de leur mission et pour des motifs d'ordre social, accordent, sur leurs ressources propres, des prêts à conditions préférentielles à certains de leurs ressortissants (article L. 511-6, 1) ;
- l'exception en faveur des associations sans but lucratif et aux fondations reconnues d'utilité publique accordant sur ressources propres et sur ressources empruntées des prêts pour la création, le développement et la reprise d'entreprises dont l'effectif salarié ne dépasse pas un seuil fixé par décret ou pour la réalisation de projets d'insertion par des personnes physiques (article L. 511-6, 5). Il convient de souligner que ces organismes doivent être agréés par l'ACPR dès lors qu'ils recourent à des ressources empruntées. Il existe actuellement deux associations de microcrédit agréées : l'Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE) et Créa-Sol.

## III. Les activités d'intermédiation bancaire

Une société ne disposant pas d'un agrément en qualité d'établissement de crédit peut exercer, dans le cadre des régimes de l'intermédiation et du démarchage, une activité en relation avec le *crowdfunding*, sous cette réserve essentielle que les crédits doivent être accordés non par elle-même, mais par l'établissement de crédit pour le compte duquel elle exerce son activité.

---

#### A. L'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement

L'article L. 519-1 du code monétaire et financier définit cette activité comme consistant à présenter, proposer ou aider à la conclusion des opérations de banque ou de services de paiement, ou à effectuer tous travaux et conseils préparatoires à leur réalisation. Elle est régie, en particulier, par les articles L. 519-1 à L. 519-6. Aux termes de l'article L. 519-2 du code monétaire et financier, elle ne peut s'exercer qu'entre deux personnes, dont l'une au moins est un établissement de crédit ou un établissement de paiement, qui délivre à l'intermédiaire (IOBSP) un mandat en vertu duquel ce dernier pourra agir. Cependant, par dérogation et dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État, l'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement peut agir en vertu d'un mandat délivré par un autre intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement ou par le client. Les IOBSP sont immatriculés sur un registre (article L. 519-3-1 du code monétaire et financier) et doivent disposer d'une garantie financière s'ils se voient confier des fonds (article L. 519-4). Les infractions à l'article L. 519-1 et à la première phrase de l'article L. 519-2 sont punies de deux ans de prison et 30 000 euros d'amende ; les infractions à l'article L. 519-4, d'un an de prison et 15 000 euros d'amende.

À titre d'exemple, une plate-forme internet de *crowdfunding* exerce en qualité d'IOBSP si elle dirige des clients vers une banque, auprès de laquelle ils effectuent des dépôts ayant vocation à être utilisés pour octroyer des crédits. Le choix des emprunteurs reste du ressort exclusif de la banque, même si elle prend en compte les souhaits des déposants à cet égard. La plate-forme n'a donc aucun rôle en matière de réception ou de gestion des dépôts, non plus qu'aucun pouvoir de décision en matière d'octroi des crédits.

#### B. Le démarchage bancaire

L'article L. 341-1 du code monétaire et financier définit le démarchage bancaire, essentiellement constitué par une prise de contact non sollicitée avec une personne physique ou morale afin d'obtenir de sa part, en particulier, la réalisation d'une activité bancaire ou financière réglementée. Seules peuvent recourir au démarchage bancaire des personnes habilitées<sup>33</sup>, notamment les établissements de crédit ou les IOBSP<sup>34</sup>. L'exercice d'une activité de démarchage en infraction aux articles L. 341-3 et L. 341-4 du code monétaire et financier est sanctionné par les peines qui s'appliquent à l'escroquerie, soit cinq ans d'emprisonnement et 375 000 euros d'amende.

---

<sup>33</sup>Article L. 341-3 CMF.

<sup>34</sup>Article L. 341-4 du CMF.

# Annexe 2.2

Financement de projets via des prêts non rémunérés				
Opérations traitées	Statut <sup>35</sup> Agrément / Immatriculation	Capital minimum	Règles d'organisation	Règles de bonne conduite
Pas d'encaissement de fonds pour compte de tiers et prêts non rémunérés	Non régulé			
Encaissements de fonds pour compte de tiers + Prêts non rémunérés	Établissement de paiement Agrément délivré par l'ACPR	125 000 €	Article L. 522-6, II CMF  Arrêté du 29 octobre 2009 sur la réglementation prudentielle des établissements de paiement	-
	Agent d'un prestataire de service de paiement Enregistrement auprès de l'ACPR	-	Responsabilité de l'établissement mandant (Articles L. 523-1 à L. 523-6 CMF)	-
	Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) Immatriculation sur le registre unique tenu par l'ORIAS	-	Obligation de détention d'une garantie financière pour les fonds confiés par les tiers (Article L. 519-4 CMF)	Articles L. 519-4-1 et suivants du CMF

<sup>35</sup>C'est au regard des activités pratiquées et des partenariats noués que doit être choisi au sein du tableau la ligne correspondant au statut à adopter. Il faut alors prendre en considération les exigences en termes de capital minimum, de règles d'organisation et de règles de bonne conduite spécifiques à chaque statut.

Financement de projets via des prêts rémunérés				
Opérations traitées	Statut <sup>9</sup> Agrément / Immatriculation	Capital minimum	Règles d'organisation	Règles de bonne conduite
Encaissements de fonds pour compte de tiers + Prêts rémunérés	<b>Établissement de crédit</b> Agrément par l'ACPR	Entre 1 et 5.5 Millions €	Code monétaire et financier + arrêtés ministériels	
	<b>Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP)</b> Immatriculation sur le registre unique tenu par l'ORIAS	-	Obligation de détention d'une garantie financière pour les fonds confiés par les tiers (Article L. 519-4 CMF)	Articles L. 519-4-1 et suivants du CMF

**Les plates-formes de *crowdfunding* permettant le financement d'un projet entrepreneurial via la souscription de titres<sup>36</sup>**

### I. La fourniture de services d'investissement

Les plates-formes de *crowdfunding*, en tant qu'intermédiaires entre le porteur de projet en recherche de financement et l'investisseur sont susceptibles de fournir un ou plusieurs services d'investissement<sup>37</sup> portant sur des instruments financiers. À ce titre, elles doivent être agréées en tant que prestataire de services d'investissement (PSI) ou être mandatées en tant qu'agent lié par un PSI. La fourniture de conseils en investissements financiers est également possible de la part de personnes bénéficiant du statut de conseiller en investissements financiers (CIF).

#### A. Les services d'investissement susceptibles d'être fournis

⇒ *Le placement non garanti*

Le code monétaire et financier définit ce service au 7 de son article D. 321-1 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»<sup>38</sup>.

<sup>36</sup>Domaine de compétence commun à l'ACPR et à l'AMF à l'exception de l'offre au public de titres financiers qui relève de la compétence exclusive de l'AMF.

<sup>37</sup>Les services d'investissement sont définis aux articles L. 321-1 et D. 321-1 du code monétaire et financier.

<sup>38</sup>Le placement non garanti n'est pas défini dans la directive 2004/39/CE (MIF).

Il s'agit d'un service rendu à l'émetteur consistant à rechercher pour son compte des souscripteurs ou des acquéreurs. Ce service d'investissement se reconnaît 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<sup>39</sup>.

⇒ *La réception-transmission d'ordres pour le compte de tiers (RTO)*

Aux termes du 1 de l'article D.321-1 du code monétaire et financier, «*constitue le service de réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers le fait de recevoir et de transmettre à un PSI ou à une entité relevant d'un État non membre de la Communauté européenne et non partie à l'accord sur l'Espace économique européen et ayant un statut équivalent, pour le compte d'un tiers, des ordres portant sur des instruments financiers*»<sup>40</sup>.

À titre d'exemple, une plate-forme qui recevrait des ordres de souscription de la part des internautes afin qu'elle les transmette à un PSI chargé de leur centralisation, entrerait dans le champ de cette définition.

⇒ *L'exécution d'ordres pour le compte de tiers*

Le 2 de l'article D. 321-1 du code monétaire et financier définit le service d'exécution d'ordres pour compte de tiers comme : «*le fait de conclure des accords d'achat ou de vente portant sur un ou plusieurs instruments financiers, pour le compte d'un tiers*». Dès lors, une plate-forme de *crowdfunding* concluant de tels accords pour le compte de l'investisseur fournirait ce service.

Il convient de rappeler que lorsque l'un des services de RTO ou d'exécution d'ordres pour le compte de tiers est rendu, les dispositifs de protection de l'investisseur découlant de la directive 2004/39/CE concernant les marchés d'instruments financiers (MIF), notamment l'obligation pour l'intermédiaire d'évaluer le caractère approprié de l'investissement ou du service<sup>41</sup>, sont applicables.

⇒ *L'exploitation d'un système multilatéral de négociation*

Constitue un système multilatéral de négociation<sup>42</sup> (SMN), «*un système qui, sans avoir la qualité de marché réglementé, assure la rencontre, en son sein et selon des règles non discrétionnaires, de multiples intérêts acheteurs et vendeurs exprimés par des tiers sur des instruments financiers, de manière à conclure des transactions sur ces instruments.*»

Le système multilatéral de négociation organise la conclusion de transactions.

<sup>39</sup>L'AMF et l'ACPR ont publié, le 16 juillet 2012, une position commune relative au placement et à la commercialisation d'instruments financiers précisant qu'il n'y a pas fourniture du service de placement non garanti en présence de certains produits dont l'objet est d'abord d'offrir une solution d'épargne aux investisseurs (parts ou actions d'OPC ou de 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 partie à l'accord sur l'Espace économique européen).

<sup>40</sup>A l'instar du service de placement non garanti, le service de réception-transmission d'ordres pour compte de tiers n'est pas défini dans la directive MIF.

<sup>41</sup>Articles 314-49 et suivants du règlement général de l'AMF.

<sup>42</sup>Article L. 424-1 du code monétaire et financier.

---

Les SMN sont tenus de respecter certaines obligations en matière de transparence avant et après la négociation des titres<sup>43</sup>. Ils doivent également organiser le dénouement efficace des transactions.

Par exemple, une plate-forme qui se contenterait de mettre à disposition un «carnet d'annonces» permettant uniquement aux investisseurs de faire savoir qu'ils veulent céder les titres préalablement acquis par son intermédiaire n'exploite pas un SMN.

⇒ *Le conseil en investissement*

La plate-forme de *crowdfunding* peut se présenter au public comme fournissant un service de conseil en investissement. Le 5 de l'article D. 321-1 du code monétaire et financier définit ce service comme «*le fait de fournir des recommandations personnalisées à un tiers, soit à sa demande, soit à la demande de l'entreprise qui fournit le conseil, concernant une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers*».

À titre d'exemple, une plate-forme qui fournirait des opinions ou jugements de valeur sur un projet entrepreneurial présenté comme adapté à l'investisseur, sous une forme explicite ou implicite, du type «*ce serait le meilleur choix pour vous*» tomberait dans le champ du conseil en investissement.

Il est rappelé que la fourniture du service de conseil en investissement engendre l'application de règles protectrices pour l'investisseur, notamment le test d'adéquation obligeant le prestataire de services d'investissement à ne conseiller un investissement qu'après s'être assuré qu'il correspondait effectivement aux besoins, objectifs, connaissances ou expérience et situation financière du client.

**B. Les prestataires habilités à fournir des services d'investissement**

Si elle fournit à titre de profession habituelle un service d'investissement, la plate-forme de *crowdfunding* doit être agréée en qualité de PSI ou être habilitée en tant qu'agent lié ou conseiller en investissements financiers (ces deux derniers statuts ne permettant de proposer que certains services d'investissement).

⇒ *Le statut de prestataire de service d'investissement*

En application des articles L. 531-1 et L. 531-10 du code monétaire et financier, la fourniture à titre de profession habituelle de services d'investissement mentionnés à l'article L. 321-1 est réservée aux prestataires de services d'investissement (établissements de crédit et entreprises d'investissement) habilités à intervenir en France. Cette habilitation résulte soit de l'obtention d'un agrément d'entreprise d'investissement (ou d'établissement de crédit prestataire de services d'investissement) délivré par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), soit de la réalisation des formalités du passeport européen pour une entreprise d'investissement (ou un établissement de crédit) agréé dans un autre État partie à l'accord sur l'Espace économique européen.

L'obtention de l'agrément d'entreprise d'investissement est notamment subordonnée à la constitution d'un capital minimum (article 3ter du règlement du CRBF n° 96-15), fixé à :

---

<sup>43</sup> Articles L. 424-7 et L. 424-8 du code monétaire et financier et articles 522-4 et 522-5 du règlement général de l'AMF.

- 125 000 euros (ou 50 000 euros lorsque le prestataire ne détient pas de fonds appartenant à la clientèle) pour les services de RTO, d'exécution d'ordres pour le compte de tiers et de conseil en investissement,
- 730 000 euros pour les services de placement non garanti et d'exploitation d'un SMN.

L'ACPR vérifie par ailleurs à l'aide du dossier-type de demande d'agrément que les conditions fixées à l'article L. 532-2 sont remplies.

L'article L. 573-1 du code précité prévoit qu'est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende le fait, pour toute personne physique, de fournir des services d'investissement à des tiers à titre de profession habituelle sans y avoir été autorisée dans les conditions prévues à l'article L. 532-1 ou sans figurer au nombre des personnes mentionnées à l'article L. 531-2.

⇒ *Le statut d'agent lié*

Par ailleurs, le statut d'agent lié, défini à l'article L. 545-1 du même code, permet de fournir les services de RTO, de conseil en investissement et de placement non garanti dans les conditions des articles L. 545-1 et suivants, mais l'agent lié doit agir en vertu d'un mandat exclusif d'un prestataire de services d'investissement.

⇒ *Le statut de conseiller en investissements financiers*

Enfin il est rappelé que le service de conseil en investissement peut également être fourni par des CIF. Aux termes de l'article L. 541-1 du code monétaire et financier :

*«Les conseillers en investissements financiers sont les personnes exerçant à titre de profession habituelle les activités suivantes :*

*«1° Le conseil en investissement mentionné au 5 de l'article L. 321-1 ;*

*«2° (Abrogé)*

*«3° Le conseil portant sur la fourniture de services d'investissement mentionnés à l'article L. 321-1 ;*

*«4° Le conseil portant sur la réalisation d'opérations sur biens divers définis à l'article L. 550-1.»*

Le CIF peut également fournir le service de réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers portant sur des parts ou actions d'organismes de placement collectif (OPC) ayant fait l'objet d'une prestation de conseil. Il ne peut rendre aucun autre service d'investissement, tel que le service de placement non garanti ou la réception-transmission d'ordres ne portant pas sur les OPC conseillés.

## **II. L'offre au public de titres financiers**

Le *crowdfunding*, en tant qu'il permet de collecter des fonds auprès d'un large public, est susceptible de tomber dans le champ de l'offre au public de titres financiers et d'être soumis à la réglementation s'y rapportant. Celle-ci concerne les titres émis par des sociétés par actions<sup>44</sup>.

### **A. L'offre au public**

L'article L. 411-1 du code monétaire et financier définit l'offre au public de titres financiers comme étant «*constituée par l'une des opérations suivantes* :

- *une communication adressée sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit à des personnes et présentant une information suffisante sur les conditions de l'offre et les titres à offrir, de manière à mettre un investisseur en mesure de décider d'acheter ou de souscrire ces titres financiers ;*
- *un placement de titres financiers par des intermédiaires financiers.»*

Dès lors que l'une des opérations est caractérisée- ce qui suppose notamment la commercialisation de produits entrant dans la définition des titres financiers - les opérations de *crowdfunding* sont susceptibles de tomber dans le champ de l'offre au public de titres financiers et de se voir appliquer la réglementation qui en découle, notamment, la publication d'un prospectus soumis au visa préalable de l'AMF<sup>45</sup>.

Le *crowdfunding* est caractérisé par des opérations de levée de fonds de faibles montants auprès d'un large public. Dans certains cas, il peut bénéficier des exemptions<sup>46</sup> à l'obligation de rédiger un prospectus :

- le montant total de l'offre, calculé sur une période de 12 mois, est inférieur à 100 000 euros<sup>47</sup> ;
- le montant total de l'offre, calculé sur une période de 12 mois, est compris entre 100 000 euros et 5 000 000 euros et représente moins de 50 % du capital de l'émetteur<sup>48</sup> ;
- l'offre consiste en un placement privé. Il en est ainsi lorsque :
  - o l'offre s'adresse exclusivement à des investisseurs qualifiés<sup>49</sup> agissant pour compte propre
  - o ou l'offre ne concerne qu'un cercle restreint d'investisseurs<sup>50</sup>, en d'autres termes, le nombre de personnes en France à qui l'offre s'adresse –autres que des investisseurs qualifiés- doit être de 150 maximum.

<sup>44</sup>Notons que s'agissant des SAS, elles ne peuvent procéder qu'à certaines offres bénéficiant des exemptions listées à l'article L. 411-2 du code monétaire et financier (article L. 227-2 du code de commerce)

<sup>45</sup>Article 212-1 du règlement général de l'AMF

<sup>46</sup>Article L. 411-2 du code monétaire et financier

<sup>47</sup>Article L.411-2 I 1 du code monétaire et financier et article 211-2 1° du règlement général de l'AMF.

<sup>48</sup>Article L.411-2 I 1 du code monétaire et financier et article 211-2 2° du règlement général de l'AMF.

<sup>49</sup>L'article L.411-2 II 2° définit les investisseurs qualifiés comme les personnes ou entités disposant des compétences et des moyens nécessaires pour appréhender les risques inhérents aux opérations sur instruments financiers (leur liste est fixée par décret).

- S'agissant de sites internet destinés au public, la dérogation applicable au placement privé sera inopérante à moins de justifier que seules 150 personnes maximum ont eu accès à l'offre au sens de l'article L. 411-1 du code monétaire et financier.

À titre d'exemple, un émetteur au capital de 200 000 euros et qui proposerait la souscription de nouvelles actions pour un montant total de 140 000 euros ne bénéficierait pas de l'exemption et devrait rédiger un prospectus conforme au règlement général de l'AMF et obtenir un visa avant la commercialisation des actions. Le fait de bénéficier d'une exemption au titre de l'offre au public n'emporte pas une dérogation au titre des autres activités citées dans ce communiqué.

## B. Le démarchage financier

L'offre au public de titres financiers peut s'accompagner d'une activité de démarchage<sup>51</sup>. En effet, seuls les titres financiers ayant fait l'objet d'un prospectus visé par l'AMF peuvent être commercialisés par voie de démarchage.

Le démarchage financier se caractérise *« par toute prise de contact non sollicitée, par quelque moyen que ce soit, avec une personne physique ou une personne morale déterminée, en vue d'obtenir, de sa part, un accord sur :*

*1° La réalisation par une des personnes mentionnées au 1° de l'article L. 341-3<sup>52</sup> d'une opération sur un des instruments financiers (...)».*

Cette activité de démarchage suppose une sollicitation c'est-à-dire une démarche proactive vers une personne dans l'objectif d'obtenir son accord pour lui faire souscrire des titres financiers.

Des règles de bonne conduite s'appliquent au démarcheur, notamment, obligation de s'enquérir de la situation financière de la personne démarchée, de son expérience et de ses objectifs en matière de placement ou de financement, de l'informer de manière claire et compréhensible.

Certains produits ne peuvent pas faire l'objet de démarchage, notamment ceux dont le risque maximum n'est pas connu au moment de la souscription ainsi que les titres qui ne sont pas admis aux négociations sur un marché réglementé - ou un marché étranger reconnu - à l'exception des titres offerts au public après établissement d'un prospectus visé par l'AMF<sup>53</sup>.

---

<sup>50</sup> Article D.411-4 du code monétaire et financier.

<sup>51</sup> Article L. 341-1 et suivants du code monétaire et financier.

<sup>52</sup> Établissement de crédit, entreprise d'investissement et entreprise d'assurance.

<sup>53</sup> Notons que le régime du démarchage financier ne s'applique pas aux investisseurs qualifiés.

FINANCEMENT D'UN PROJET ENTREPRENEURIAL VIA LA SOUSCRIPTION DE TITRES					
Encaissement de fonds	Services d'investissement	Statut <sup>54</sup> Agrément / Immatriculation	Capital minimum	Règles d'organisation	Règles de bonne conduite
Pas d'encaissement de fonds pour compte de tiers	<b>Placement non garanti Exploitation d'un SMN</b>	<b>Prestataire de services d'investissement</b> (Articles L. 531-1 et à L. 533-24 CMF)  Agrément délivré par l'ACP (Article L. 532-1 CMF). S'agissant du conseil en investissement : approbation préalable du programme d'activité par l'AMF	730 000€	Articles L. 533-10 à L.533-10-1 du CMF	Articles L.533-11 à L.533-22-1 du CMF
	<b>RTO Exécution d'ordres Conseil en investissement</b>		50 000€	Article 313-1 à 313-77 du RG AMF	Articles 314-1 à 314-105 du RG AMF  <b>+ Arrêtés ministériels</b>
	<b>Placement non garanti RTO Conseil en investissement</b>	<b>Agent lié</b> (Articles L. 545-1 à L. 545-7 du CMF) Immatriculation sur le registre unique des intermédiaires de l'ORIAS	-	Articles L. 545-2 et s. du CMF	Contrôle par le PSI (art L. 545-2 CMF)
	<b>Conseil en investissement</b>	<b>CIF</b> (Article L. 541-1 et s. du CMF)  Immatriculation sur le registre unique des intermédiaires de l'ORIAS	-	Articles L. 541-2 à L. 541-8 (conditions d'accès et d'exercice)	Articles L. 541-8-1 et L. 541-9 CMF
Encaissements de fonds pour compte de tiers	<b>Placement non garanti Exploitation d'un SMN</b>	<b>Prestataire de services d'investissement</b> (Articles L. 531-1 et à L. 533-24 CMF)	730 000 €	Articles L. 533-10 à L.533-10-1 du CMF	Articles L.533-11 à L.533-22-1 du CMF
	<b>RTO Exécution d'ordres Conseil en investissement</b>	Agrément délivré par l'ACP (article L. 532-1 CMF)	125 000 €	Articles 313-1 à 313-77 du RG AMF	Articles 314-1 à 314-105 du RG AMF  <b>+ Arrêtés ministériels</b>

<sup>54</sup>C'est au regard des activités pratiquées et des partenariats noués que doit être choisi au sein du tableau la ligne correspondant au statut à adopter. Il faut alors prendre en considération les exigences en termes de capital minimum, de règles d'organisation et de règles de bonne conduite spécifiques à chaque statut.

### Les fondements législatifs et réglementaires des revues *a priori* conduites par l'AMF

Concernant les valeurs mobilières<sup>55</sup> et les OPCVM/FIA (Fonds d'Investissement Alternatifs) qu'elle contrôle *a priori*, l'AMF s'appuie sur plusieurs dispositions législatives, réglementaires et de doctrine très précises :

(i) La directive dite «Prospectus»<sup>56</sup> précise ainsi le cadre d'intervention de l'AMF sur les valeurs mobilières en particulier en son article 15 qui précise également que les communications à caractère promotionnel sont clairement reconnaissables en tant que telles. Les informations qu'elles contiennent ne peuvent pas être erronées, ou prêter à confusion. Elles doivent aussi être compatibles avec les informations contenues dans le prospectus, si celui-ci a déjà été publié, ou avec les informations devant y figurer, si celui-ci est publié ultérieurement.

L'article 21.3 de cette directive précise également que «*chaque autorité compétente dispose de toutes les prérogatives nécessaires pour remplir ses fonctions. Une autorité compétente qui a reçu une demande d'approbation d'un prospectus est au moins habilitée [...] à interdire ou à suspendre les communications à caractère promotionnel pendant dix jours ouvrables consécutifs au plus, chaque fois qu'elle a des motifs raisonnables de soupçonner qu'il y a eu violation des dispositions de la présente directive*» ;

(ii) L'article L. 533-12 du code monétaire et financier dispose également que «*toutes les informations, y compris les communications à caractère promotionnel, adressées par un prestataire de services d'investissement à des clients, notamment des clients potentiels, présentent un contenu exact, clair et non trompeur. Les communications à caractère promotionnel sont clairement identifiables en tant que telles*»<sup>57</sup> ;

(iii) Les articles 212-28 et 212-29 du Règlement Général AMF (RG AMF), transposant la directive Prospectus,

a. précisent que les contrôles des communications publicitaires par l'AMF sont réalisées *a priori*<sup>58</sup> ;

b. donnent la capacité à l'AMF de demander des modifications sur les communications publicitaires ainsi soumises avant leurs diffusions<sup>59</sup> ;

<sup>55</sup>Principalement, les titres de créance.

<sup>56</sup>Directive 2003/71/CE du Parlement Européen et du Conseil du 4 novembre 2003 concernant le prospectus à publier en cas d'offre au public de valeurs mobilières ou en vue de l'admission de valeurs mobilières à la négociation, et modifiant la directive 2001/34/CE

<sup>57</sup>L'article L533-12 prévoit également que «*Les prestataires de services d'investissement communiquent à leurs clients, notamment leurs clients potentiels, les informations leur permettant raisonnablement de comprendre la nature du service d'investissement et du type spécifique d'instrument financier proposé ainsi que les risques y afférents, afin que les clients soient en mesure de prendre leurs décisions d'investissement en connaissance de cause*».

<sup>58</sup>L'article 212-28 du RG AMF précise : *Les communications à caractère promotionnel se rapportant à une '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.*

<sup>59</sup>Article 212 – 28 RG AMF «*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*»

c. requièrent que les informations communiquées soient cohérentes avec l'information contenue dans le prospectus<sup>60</sup>.

(iv) Les articles 314-10 à 314-17 du RG AMF transposant la directive MIF précisent notamment

a. le nécessaire caractère équilibré de l'information communiquée<sup>61</sup>,

b. la manière de présenter les performances passées<sup>62</sup>, les simulations de performances futures<sup>63</sup>, et la fiscalité<sup>64</sup>.

La directive MIF fournit le cadre de l'intervention de l'AMF sur les publicités sur les fonds d'investissements.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, l'AMF a conduit un travail d'identification des pratiques en matière de rédaction des communications publicitaires relatives aux instruments financiers.

Dans ce cadre, l'AMF a conduit un travail d'élaboration et d'externalisation de la doctrine, en publiant plusieurs «Positions» et «Recommandations» :

(i) la position-recommandation AMF n°2009-15 intitulée «*guide relatif à la commercialisation des emprunts obligataires auprès des clients non professionnels*» qui est davantage relatif aux titres de créances «vanilles»,

(ii) la Position AMF n°2010-05 relative à la commercialisation des instruments financiers complexes ;

(iii) la Position-recommandation AMF n°2011-24 intitulée « *guide pour la rédaction des documents commerciaux et la commercialisation des OPC* » ;

(iv) la Position AMF n° 2013-12 relative à la nécessité d'offrir une garantie (de formule et/ou de capital selon les cas) pour les OPCVM et FIA structurés, les OPCVM et FIA « garantis », et les titres de créance structurés émis par des véhicules d'émission dédiés et commercialisés auprès du grand public ;

(v) la Position AMF n°2013-13 nommée « *guide pour la rédaction des documents commerciaux dans le cadre de la commercialisation des titres de créance structurés* »

---

<sup>60</sup>Article 212-29 : Toute information se rapportant à une (Arrêté du 2 avril 2009) offre au public ou à une admission aux négociations sur un marché réglementé, diffusée oralement ou par écrit, est cohérente avec les informations fournies dans le prospectus.

<sup>61</sup>L'article 314-11 RG AMF dispose que l'information «est exacte et s'abstient en particulier de mettre l'accent sur les avantages potentiels d'un service d'investissement ou d'un instrument financier sans indiquer aussi, correctement et de façon très apparente, les risques éventuels correspondants. Elle est suffisante et présentée d'une manière qui soit compréhensible par un investisseur moyen de la catégorie à laquelle elle s'adresse ou à laquelle il est probable qu'elle parvienne. Elle ne travestit, ni ne minimise, ni n'occulte certains éléments, déclarations ou avertissements importants»

<sup>62</sup>Articles 314-13 et 314-14 RG AMF

<sup>63</sup>Article 314-15 RG AMF

<sup>64</sup>Article 314-16 RG AMF

## **Textes appliqués par l'ACPR pour contrôler le contenu des communications publicitaires**

### **Les dispositions légales**

S'agissant des produits d'épargne, l'ACPR fonde plus spécifiquement son action sur :

- l'article L. 132-27 du code des assurances<sup>65</sup>, lequel prévoit que « *toutes les informations, y compris les communications à caractère publicitaire, relatives à un contrat d'assurance sur la vie ou à un contrat de capitalisation présentent un contenu exact, clair et non trompeur* » ;
- les dispositions du livre I du code de la consommation sur les pratiques commerciales déloyales (notamment les articles L. 121-1 et L. 121-1-1).

### ➤ **Les dispositions infra-réglementaires**

Depuis sa création, en application des articles L. 612-1 et L. 612-29-1 du code monétaire et financier, l'ACPR a émis 5 recommandations de bonnes pratiques et une position en matière de publicité, parmi lesquelles :

- En assurance vie :
  - La recommandation 2010-R-01, publiée conjointement avec l'AMF, sur la commercialisation des contrats d'assurance sur la vie en unités de compte constitués d'instruments financiers complexes ;
  - La recommandation 2011-R-02 sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance vie en unités de compte composées de titres obligataires et autres titres de créance ;
  - La recommandation 2011-R-04 sur la commercialisation des contrats d'assurance vie liés au financement en prévision d'obsèques ;
  - La position 2010-P-01 concernant les ventes avec primes en assurance sur la vie permet également à l'ACPR d'intervenir sur la publicité liée à la commercialisation de contrats d'assurance vie donnant droit à des primes financières qui entraînent un dépassement des taux minima garantis par les assureurs.
- En matière d'épargne bancaire : la recommandation 2012-R-02 du 12 octobre 2012 sur la commercialisation des comptes à terme.

---

<sup>65</sup>Article L. 223-25-2 du code de la mutualité : *toutes les informations, y compris les communications à caractère promotionnel, relatives à une opération sur la vie ou à une opération de capitalisation présentent un contenu exact, clair et non trompeur. Les communications à caractère promotionnel sont clairement identifiées comme telles.*  
L'article L. 932-23 du code de la sécurité sociale renvoie aux dispositions du code des assurances.