



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

ACCORD DE COMPOSITION ADMINISTRATIVE CONCLU AVEC LA SOCIETE CREDIT MUTUEL ARKEA LE 28 MAI 2021

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

Conclu entre :

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

Et :

La société Crédit Mutuel Arkéa (ci-après « CMA » ou la « Société »), société coopérative à forme anonyme, au capital de 1 258 075 010 euros, immatriculée au RCS de Brest sous le numéro 775 577 018 00499, établissement de crédit et prestataire de services d'investissement agréé par l'ACPR sous le numéro 15589, dont le siège est situé 1, rue Louis-Lichou 29480 Le Relecq Kerhuon, représentée par Madame Hélène Bernicot, Directeur Général.

1. IL A PREALABLEMENT ETE RAPPELE CE QUI SUIV

- 1.1. CMA est une société coopérative de crédit à forme anonyme et à capital variable, dont la principale activité est la banque de détail pour les particuliers et les professionnels et qui réunit les caisses de deux fédérations régionales de Crédit Mutuel : Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest¹. Le périmètre de la mission de contrôle a concerné les clients du groupe CMA, sociétaires de l'une des 328 caisses locales (sociétés coopératives de crédit à capital variable)². Le 31 décembre 2018, CMA a déclaré à l'AMF, tous services confondus, 261 620 clients non professionnels, 98 clients professionnels et 116 contreparties éligibles. CMA est agréée pour la quasi-intégralité des services d'investissement³, notamment pour le service de conseil en investissement.
- 1.2. Le 14 janvier 2019, le Secrétaire Général de l'AMF a décidé de procéder au contrôle du respect par la société CMA de ses obligations professionnelles et plus particulièrement sur la fourniture du service de conseil en investissement.

Dans le cadre de son activité de commercialisation d'instruments financiers, CMA entre en relation avec ses clients de détail en agence, au sein des réseaux de caisses locales. L'activité de conseil en investissement ne fait pas l'objet d'une facturation directe et spécifique auprès des clients, CMA étant rémunérée par les producteurs *via* des rétrocessions de commissions.

¹ Au cours de la mission de contrôle et jusqu'au 1er janvier 2020, CMA incluait également les caisses d'une troisième fédération régionale : Crédit Mutuel du Massif Central.

² Chacune de ces caisses locales étant elle-même adhérente à une fédération régionale.

³ Sauf l'exploitation d'un système multilatéral ou organisé de négociation.

En application du règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition ou de limitation du traitement des données personnelles les concernant. Ce droit doit être exercé par courrier à l'adresse suivante : AMF – Délégué à la protection des données – 17 place de la Bourse, 75002 Paris ; et par mail : accessdopers@amf-france.org. Vous pouvez également introduire une réclamation au sujet du traitement de vos données auprès de la CNIL.

S'agissant des FIP et FCPI faisant partie des « valeurs conseillées » par CMA⁴, les constats de la mission de contrôle pourraient conduire à caractériser, à l'encontre de CMA, un grief portant sur l'inadéquation des produits conseillés par rapport au profil des investisseurs⁵, en violation des dispositions issues de la réglementation dite « MIF1 », reprises en substance par la réglementation dite « MIF2 » (applicable depuis le 3 janvier 2018).

En effet, en premier lieu, pour 12 transactions recommandées par CMA (sur les 54 transactions estimées adéquates et recommandées par CMA, au sein de l'échantillon analysé par la mission de contrôle), les réponses des clients au Questionnaire Personne font apparaître à la fois un défaut d'expérience sur la catégorie d'instruments financiers concernée et un défaut d'évaluation de la connaissance du client du fait de l'absence de complétude du questionnaire complémentaire relatif aux instruments financiers complexes.

En deuxième lieu, la mission de contrôle a constaté que pour 8 transactions recommandées par CMA (sur les 54 transactions estimées adéquates et recommandées par CMA, au sein de l'échantillon analysé par la mission de contrôle), l'échéance de l'instrument financier recommandé par CMA est supérieure à l'horizon de placement souhaité par le client.

En troisième lieu, 10 transactions recommandées par CMA (sur les 54 transactions estimées adéquates et recommandées par CMA, au sein de l'échantillon analysé par la mission de contrôle) impliquent l'investissement d'une part de patrimoine financier supérieure à ce que le client avait déclaré souhaiter investir.

Enfin, pour 4 transactions recommandées par CMA en 2017 (sur les 10 transactions de 2017 estimées adéquates et recommandées par CMA, au sein de l'échantillon analysé par la mission de contrôle), le « niveau de risque accepté » mentionné dans le test d'adéquation (« très élevé ») est supérieur à celui qui avait en réalité été renseigné par le client dans son Questionnaire Contrat et repris dans son profil investisseur⁶ (tolérance au risque).

- 1.3. Sur la base des investigations réalisées et consignées dans le rapport de contrôle, le Collège a décidé de notifier un grief à CMA le 25 janvier 2021, en assortissant cette notification d'une proposition d'entrée en composition administrative. En effet, il ressort de ces investigations que CMA pourrait avoir manqué à son obligation de s'assurer que les transactions recommandées à ses clients étaient adaptées. Ce grief se décompose en deux sous-griefs.

Ainsi, en recommandant la souscription d'instruments financiers relevant d'une catégorie sur laquelle les clients concernés apparaissent inexpérimentés, sans s'être assurée de la bonne connaissance de ces produits par les clients, CMA pourrait avoir manqué à son obligation de s'assurer que la transaction recommandée était appropriée, c'est-à-dire qu'elle corresponde à l'expérience et à tout le moins à la connaissance du client, issue, d'une part, des dispositions des articles L. 533-13, I. et L. 533-24-1 du CMF et, d'autre part, des dispositions des articles 314-44, 3° et 314-51 du RGAMF puis des articles 54 § 2 et 55 § 1 du règlement délégué 2017/565 du 25 avril 2016.

En outre, en recommandant la souscription d'instruments financiers (i) pour lesquels l'horizon de placement était supérieur à celui renseigné par le client, (ii) impliquant des investissements représentant une part de patrimoine financier supérieure à l'objectif du client et (iii) comprenant un niveau de risque supérieur à celui déclaré comme accepté par le client, CMA pourrait avoir manqué à son obligation de s'assurer que la transaction recommandée était adaptée, c'est-à-dire qu'elle répondait aux objectifs d'investissement du client, en particulier à la durée pendant laquelle le client souhaitait conserver l'investissement, à la part de patrimoine qu'il souhaitait investir et à sa tolérance au risque, issue, d'une part, des dispositions des articles L. 533-13, I. et L. 533-24-1 du CMF et, d'autre part, des dispositions des articles 314-44, 1° et 314-47 du RGAMF puis de l'article 54 § 2 a) et § 5 du règlement délégué précité.

⁴ Les « Valeurs conseillées » font parties des « Valeurs partenaires » correspondant aux valeurs commercialisées par CMA. La liste des « valeurs conseillées » contient des valeurs du groupe et hors groupe (OPCVM de FFG, de SGP avec lesquelles Arkéa Investment Services a un lien capitalistique ou de SGP externes, fonds de capital investissement et SCPI de SGP externes, EMTN émis par CACIB ou BNP Paribas, émetteurs référencés par CMA et dont l'offre a été structurée par la Direction des Marchés Financiers).

⁵ Dans la phase de commercialisation, sur la base du « Questionnaire Personne » (destiné à recueillir les connaissances et l'expérience du client en matière d'instruments financiers) et du « Questionnaire Contrat » (destiné à recueillir la capacité à subir des pertes, la tolérance aux risques, les objectifs d'investissement, l'horizon de placement du client et la part de patrimoine que ce dernier souhaite investir) remplis par le client, CMA édite une synthèse dénommée « profil investisseur ».

⁶ Dont l'ancienneté est comprise entre 22 et 23 mois.

Les faits constatés par la mission de contrôle remontent aux années 2017 et 2018 et les griefs précités ont en conséquence été notifiés tant sur la base des textes antérieurs que postérieurs à l'entrée en vigueur de la directive 2014/65 UE du 15 mai 2014 sur les marchés d'instruments financiers, le 3 janvier 2018.

Par une lettre datée du 16 février 2021, la société a informé le Président de l'AMF qu'elle acceptait le principe de l'entrée en voie de composition administrative.

2. OBSERVATIONS DE CMA

A titre liminaire, CMA souhaite rappeler qu'elle a accepté de conclure le présent accord de composition administrative dans la mesure où celui-ci ne constitue ni une reconnaissance de culpabilité, ni une sanction.

CMA tient également à souligner, d'une part, que le Collège de l'AMF a notifié un seul grief qui porte sur un nombre faible de transactions en anomalie impliquant le service de conseil en investissement et, d'autre part, la part résiduelle (3%) de l'activité relative aux services d'investissement dans le Produit Net Bancaire de CMA.

En outre, l'ensemble des transactions analysées par la mission de contrôle et visées par la notification de griefs ont été réalisées en 2017 ou en 2018, soit antérieurement ou concomitamment à l'entrée en vigueur, au sein de CMA, des nouvelles procédures internes mettant en œuvre les dispositions issues de la Directive MIF 2.

Par ailleurs, CMA relève que la mission de contrôle porte sur le respect de certaines obligations professionnelles qui appellent les observations suivantes :

- CMA rappelle que chaque client est tenu de compléter d'une part, pour l'ouverture d'un compte d'instruments financiers, un Questionnaire Personne ainsi que, d'autre part, un Questionnaire Contrat, ces deux documents devant permettre à CMA d'obtenir les informations nécessaires pour fournir à ses clients le service de conseil en investissement financier ;
- Prenant note des remarques de l'AMF et de l'évolution de la réglementation applicable et de la doctrine de l'AMF en la matière, CMA poursuit le travail de revue de ces questionnaires afin de veiller à ce que ces derniers collectent l'ensemble des informations permettant notamment d'évaluer (i) la connaissance du client en matière financière, (ii) l'expérience du client quant à la nature et à la fréquence des opérations réalisées (et notamment celles relatives à la catégorie d'instrument financier concernée par le service fourni par CMA), (iii) la situation financière du client ainsi que (iv) ses objectifs en matière d'investissement.

Enfin, CMA tient à souligner qu'elle avait engagé les mesures permettant de répondre à l'unique grief notifié avant même la réception de la notification de griefs, notamment à travers la mise en œuvre d'un plan d'action, incluant notamment le renforcement des actions de formation de ses conseillers de clientèle en matière de conseil en investissement et d'adéquation des instruments financiers proposés à ses clients.

Ainsi, CMA a renforcé la formation de ses conseillers grâce à (i) deux outils d'e-learning relatifs au conseil en investissement, (ii) à la remise de notes explicatives et fiches d'information traitant notamment du profil investisseur, des univers des valeurs et du conseil en investissement, (iii) à la participation à des classes virtuelles d'utilisation des outils et (iv) à la réalisation de quizz.

De même, CMA a d'ores et déjà intégré la situation financière dans le Questionnaire Personne et corrigé l'anomalie relative à la production des questionnaires spécifiques associés à la commercialisation des instruments financiers complexes.

3. LE SECRETAIRE GENERAL DE L'AMF ET CREDIT MUTUEL ARKEA SE SONT RAPPROCHES ET ONT ENGAGES DES DISCUSSIONS QUI ONT ABOUTIT AU PRESENT ACCORD

Le secrétaire général de l'AMF et Crédit Mutuel Arkéa a l'issue de leurs discussions, sont convenus de ce qui suit :

3.1 ENGAGEMENTS DE CREDIT MUTUEL ARKEA

- Dans un délai de quinze jours à compter de la notification de l'homologation du présent accord par la Commission des sanctions de l'AMF, CMA s'engage à payer au Trésor Public la somme de 150 000 (cent cinquante mille) euros.
- CMA s'engage à se mettre en conformité avec les exigences réglementaires relatives à l'adéquation des conseils prodigués à ses clients.
 - En particulier, CMA s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des diligences et procédures utiles afin de s'assurer que les instruments financiers recommandés par les conseillers à leurs clients soient en adéquation avec leur profil, en particulier avec leur expérience, leurs connaissances, ainsi que leurs objectifs d'investissement et leur situation financière.
 - À cette fin, CMA prévoit de compléter les travaux d'ores et déjà engagés notamment par la prise en compte du nombre de transactions réalisées au cours des trois dernières années dans la détermination de l'expérience client ainsi que par l'alignement des horizons de placement entre le Questionnaire Contrat et les marchés cibles des instruments financiers.
 - CMA s'engage également à poursuivre la revue de ses procédures internes et questionnaires à remplir par les clients relatifs au recueil d'informations et à la réalisation du test d'adéquation de sorte à ce qu'ils soient conformes à la réglementation en vigueur.
 - Enfin, au-delà des actions de formation réalisées, CMA s'engage à maintenir un niveau suffisant de formation de ses « Conseillers clientèle » en matière de conseil en investissement et d'adéquation des instruments financiers proposés à ses clients.
- La société s'engage à justifier par écrit auprès de l'AMF, dans un délai de 6 (six) mois à compter de l'homologation du présent accord, les éléments utiles à la vérification précise de la mise en œuvre des engagements de remédiation souscrits. CMA transmettra notamment aux services de l'AMF, en sus des nouveaux documents remplis ou remis au client dans le cadre du conseil prodigué (questionnaire, rapport d'adéquation, ...) et du descriptif des nouvelles procédures, une note explicative détaillant la mise en œuvre pratique de ses nouvelles diligences et procédures. Cette note précisera notamment les modalités de paramétrage des algorithmes sur lesquels sont basés les questionnaires qui déterminent le « scoring » et le profil du client.

3.2 PUBLICATION DU PRESENT ACCORD

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

Fait à Paris, en deux exemplaires, le 28 mai 2021

Le Secrétaire Général de l'AMF

Benoît de JUVIGNY

La société CREDIT MUTUEL ARKEA,
prise en la personne de son Directeur général,

Madame Hélène BERNICOT