



*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 CACEIS BANK LE 7 JANVIER 2025**

Vu les articles L. 621-14-1 et R. 621-37-2 à R. 621-37-5 du code monétaire et financier (ci-après « CMF »),

Conclu entre :

Monsieur Sébastien Raspiller, en qualité de secrétaire général de l'Autorité des marchés financiers (AMF), dont le siège est situé 17, Place de la Bourse, 75002 PARIS.

Et :

CACEIS Bank, société anonyme, au capital de 1.280.677.691,03 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 692 024 722, dont le siège social est situé 89 rue Gabriel Péri 92120 Montrouge, représentée par Monsieur Jean-Pierre Michalowski, directeur général.

### **1. IL A PREALABLEMENT ETE RAPPELE CE QUI SUIT**

#### **1.1. La personne partie à l'accord**

Société à conseil d'administration constituée le 5 juin 1969, CACEIS Bank SA (ci-après « CACEIS Bank » ou la « Société ») est un établissement de crédit depuis sa création, habilité à exercer plusieurs services d'investissement depuis 1994 et autorisé à exercer la fonction de dépositaire d'organismes de placement collectif. CACEIS Bank est détenue à 100% par une compagnie financière de droit français spécialisée dans la fourniture de services financiers aux institutionnels, à savoir CACEIS SA, filiale des groupes Crédit Agricole et Santander.

En sa qualité de prestataire de services d'investissement, CACEIS Bank est notamment amenée à fournir, au titre de ses activités principales, l'un des services connexes mentionnés à l'article L. 321-2 du CMF, à savoir l'activité de teneur de compte-conservation d'instruments financiers pour le compte de tiers (ci-après « TCC ») depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005.

En sa qualité de TCC, CACEIS Bank traite, lors des assemblées générales (ci-après « AG »), les instructions de vote de ses clients actionnaires au porteur, c'est-à-dire des actionnaires d'une société cotée qui étaient inscrits dans les comptes tenus par CACEIS Bank mais qui ne sont pas connus de cet émetteur (ci-après les « Clients »). Son activité de TCC implique concrètement après réception de l'instruction de vote de ses Clients (i) de vérifier le nombre de droits de vote de la société cotée que son Client peut exercer, (ii) de transmettre l'instruction de vote

En application du règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le droit d'accès et le cas échéant, de rectification, d'effacement, d'opposition ou de limitation du traitement des données personnelles des personnes physiques les concernant, peut être exercé par courrier à l'adresse suivante : AMF - Délégué à la protection des données - 17 place de la Bourse, 75002 Paris ; et via le formulaire « données personnelles » accessible sur le site internet de l'AMF. Vous pouvez également introduire une réclamation au sujet du traitement de vos données auprès de la CNIL.

à l'établissement centralisateur avant la date butoir fixée par ce dernier (qui se distingue de la date d'enregistrement) et (iii) d'informer l'établissement centralisateur de tout mouvement affectant les titres de son client jusqu'à la date d'enregistrement fixée pour pouvoir participer à l'AG (soit deux jours avant la date de l'AG), sur la base des positions inscrites en compte à la date d'enregistrement à zéro heure Paris (ci-après la « position éligible »).

## 1.2. La procédure

Le 5 octobre 2022, en application de l'article L. 621-9 du CMF, le secrétaire général de l'AMF a ouvert une procédure de contrôle portant sur le respect, par CACEIS Bank, de ses obligations professionnelles.

Au regard du rapport établi par la Direction des enquêtes et des contrôles de l'AMF en date du 3 mars 2023 et connaissance prise des observations en réponse formulées par CACEIS Bank le 16 mai 2023, la commission spécialisée du Collège de l'AMF a, par lettre du 1<sup>er</sup> août 2024, notifié cinq griefs à la Société portant sur des manquements qu'elle aurait commis en sa qualité de TCC à l'occasion de son activité de traitement des instructions de vote en AG au cours de la période comprise entre les 1<sup>er</sup> janvier et 31 décembre 2022 (ci-après la « Période Notifiée »). Cette notification de griefs était, conformément aux articles L. 621-14-1 et R. 621-37-2 du CMF, assortie d'une proposition d'entrée en voie de composition administrative.

Par courrier avec accusé de réception daté du 6 septembre 2024, reçu par l'AMF le 9 septembre 2024, CACEIS Bank a informé l'AMF qu'elle acceptait le principe de l'entrée en voie de composition administrative et a demandé des éléments complémentaires, demande à laquelle il a été répondu par le secrétaire général de l'AMF par courrier en date du 7 novembre 2024.

## 1.3. Le grief notifié relatif à la prise en compte des instructions de vote en AG

Au cours de la période comprise entre les 1<sup>er</sup> janvier et 30 septembre 2022, CACEIS Bank aurait méconnu les dispositions des articles L. 533-1 du CMF, L. 533-11 du CMF, 314-3 du RGAMF, L. 211-9 du CMF et 322-7, 2<sup>o</sup> du RGAMF selon lesquelles les TCC ont l'obligation de fournir à leurs clients actionnaires au porteur de sociétés cotées un service suffisamment performant pour leur permettre d'exercer de manière sécurisée les droits de vote attachés aux titres financiers qu'ils détiennent.

Pendant cette période, CACEIS Bank a traité 12 206 AG, dont 839 étaient des AG de sociétés cotées dont les titres circulent sur Euroclear France (ci-après les « AG françaises »). Or, il apparaît en l'espèce que 23 AG sur les 66 AG françaises examinées par la mission de contrôle selon une approche par les risques ont été affectées par des erreurs dans la transmission, par la société CACEIS Bank, des instructions de vote de ses clients, résultant (i) soit de la transmission par erreur d'une position de vote inférieure à la position votée éligible (278 bulletins de vote concernant au total 10 émetteurs), (ii) soit de la transmission par erreur d'une position de vote supérieure à la position votée éligible (8 bulletins de vote concernant au total 2 émetteurs), (iii) soit de la transmission erronée du sens du vote décidé par le Client (140 bulletins de vote concernant au total 19 émetteurs).

Ces nombreux incidents traduisent le fait que CACEIS Bank ne disposait pas alors d'un dispositif fiable, de nature à garantir à ses clients le service le plus conforme à leurs intérêts et à favoriser l'intégrité du marché. Dans ces conditions, la Société n'aurait pas été en mesure de mettre en œuvre, au bénéfice de ses clients, le service leur permettant d'exercer leurs droits de vote dans les conditions pleinement sécurisées qu'ils étaient en droit d'attendre d'un prestataire tenu d'agir avec soin et partant n'aurait pas agi avec professionnalisme au mieux de leurs intérêts.

Ces dysfonctionnements sont d'autant plus graves (i) que les Clients n'ont pas toujours été informés des incidents précités, (ii) que certains de ces incidents n'ont pas été détectés par CACEIS Bank et (iii) qu'une seule et même AG a pu être confrontée à plusieurs types d'incidents lors du traitement des droits de vote.

#### 1.4. Le grief notifié relatif aux moyens matériels et humains dédiés au traitement des instructions de vote

Au cours de la Période Notifiée, CACEIS Bank aurait méconnu les dispositions des articles L. 533-11 du CMF, L. 211-9 du CMF, 322-16, 1° du RGAMF et 21, 1, d) du règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016 complétant la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement et la définition de certains termes aux fins de ladite directive (ci-après le « règlement délégué 2017/565 »), selon lesquelles les TCC ont l'obligation d'utiliser en permanence des moyens matériels et humains adaptés et suffisants afin de fournir à leurs clients actionnaires au porteur de sociétés cotées un service suffisamment performant pour leur permettre d'exercer de manière sécurisée les droits de vote attachés aux titres financiers qu'ils détiennent.

Il a en effet été constaté que :

- si CACEIS Bank disposait d'outils dédiés (i) à chaque type d'AG, (ii) à la possibilité de voter par Votaccess ou non et (iii) au type de clients, ces outils informatiques n'étaient néanmoins pas adaptés à leur objectif, à savoir s'assurer de la correcte transmission des instructions de vote pour les raisons suivantes : (i) aucun de ces outils informatiques ne permettait de tracer efficacement le nombre de bulletins de vote reçus par rapport au nombre de bulletins de vote adressés au centralisateur et d'expliquer les écarts, (ii) l'outil AGIS, utilisé pour le traitement des instructions de vote des Clients ayant ouvert un compte dans une succursale de CACEIS Bank, n'était pas paramétré pour vérifier correctement le nombre de droits de vote par client et (iii) l'outil Cortex ne permettait pas de prendre convenablement en compte le sens des votes de ses Clients pour chaque résolution soumise à l'approbation de l'AG, en ce qu'il ne permettait pas de détecter une modification par l'émetteur de l'ordre prévu des résolutions agréées / non agréées.
- les moyens humains déployés par CACEIS Bank étaient insuffisants et inadaptés pour éviter les dysfonctionnements constatés et permettre leur correction rapide pour deux raisons. D'une part, aucun salarié n'était parfois présent pour appliquer les process de traitement des instructions des votes pour les AG pour lesquels il avait été formé. D'autre part et lorsqu'un salarié était présent, il ne s'agissait pas forcément d'un salarié « expérimenté » tel que défini par CACEIS Bank, c'est-à-dire d'un salarié ayant déjà effectué une saison d'AG au sein de la Société. Compte tenu de la complexité des process et du nombre d'outils à utiliser, cette insuffisance de personnel adapté, en plus du mauvais paramétrage des outils, pouvait être à l'origine de certains incidents de traitement de votes.

#### 1.5. Le grief notifié relatif au dispositif de détection et de gestion des incidents de vote en AG

Au cours de la Période Notifiée, CACEIS Bank aurait méconnu les dispositions des articles L. 533-11 du CMF, L. 211-9 du CMF, 322-16, 6° du RGAMF et 21, 1, e) du règlement délégué 2017/565 selon lesquelles les TCC ont l'obligation d'établir et de maintenir opérationnel un système efficace de *reporting* interne pour détecter et gérer des incidents de vote en AG.

Il a en effet été constaté que CACEIS Bank ne disposait pas d'un système efficace de *reporting* interne dans le cadre de son activité de TCC pour les trois raisons suivantes :

- l'absence de communication à l'équipe en charge de l'activité de TCC de l'information relative à l'existence d'un incident lors du traitement des instructions de vote a empêché CACEIS Bank de prendre les mesures correctives et préventives pour éviter une mauvaise retranscription du sens des droits de vote quand l'ordre des résolutions votées à l'AG d'une société était modifié ;
- le non-respect de sa procédure intitulée « *Collecte des incidents de risques opérationnels* », et ainsi des délais internes prévus pour la création et le traitement des fiches d'incidents, a contribué à augmenter le

risque que des mesures correctives ne puissent plus être prises pour limiter les effets de l'incident, et donc *in fine* le risque de non-conformité ;

- la communication d'informations lacunaires dans les fiches portant sur les incidents détectés ne permettait pas à CACEIS Bank de prendre les mesures adaptées pour limiter les effets de l'incident. Tout d'abord, l'absence d'indication du nombre de clients impactés par un incident ne lui permettait pas d'apprécier l'ampleur et la gravité de la matérialisation du risque opérationnel. Ensuite, l'absence de précisions sur les conditions dans lesquelles l'incident avait eu lieu ne permettait pas au contrôle permanent de détecter que l'incident aurait pu être évité.

## **1.6. Le grief notifié relatif au contrôle permanent encadrant le traitement des instructions de vote en AG**

Au cours de la Période Notifiée, CACEIS Bank aurait méconnu les dispositions des articles L. 533-11 du CMF, L. 211-9 du CMF, 322-16, 4° du RGAMF et 21, 1, c) du règlement délégué 2017/565 et 23 de ce même règlement, selon lesquelles les TCC ont l'obligation de disposer de mécanismes de contrôle interne appropriés pour contrôler le risque afférent au traitement des instructions de vote en AG.

CACEIS Bank avait mis en place un dispositif de contrôle permanent afin de détecter et gérer les incidents affectant le traitement des instructions de vote en AG. Le contrôle permanent de premier niveau comportait lui-même deux degrés de contrôle.

Le premier degré du contrôle permanent de premier niveau impliquait de vérifier que chaque étape de la « checklist » définie par la Société, c'est-à-dire toutes les étapes du mode opératoire mis en place par CACEIS Bank, était respectée et de remplir en conséquence le tableau de pilotage y afférent en respectant les délais fixés en interne. Or, l'exercice du contrôle ne permettait d'abord pas de gérer efficacement les risques liés à l'activité de traitement des instructions de vote en AG, à défaut de pistes d'audit systématique permettant de s'assurer du respect des étapes qu'impliquait cette activité et d'un tableau de pilotage complété en temps réel. De plus, les résultats des contrôles réalisés par le département des contrôles transversaux étaient présentés de manière particulièrement favorable et ne présentaient pas de manière hiérarchisée les défaillances constatées.

Le deuxième degré du contrôle permanent de premier niveau visait à s'assurer au moyen de contrôles trimestriels ou semestriels que les processus de traitement des AG étaient couverts par un contrôle de 1<sup>er</sup> degré et que celui-ci était réalisé conformément à la procédure opérationnelle. Or, ce contrôle n'avait pas adopté des dispositifs, des processus et des mécanismes permettant de gérer efficacement les risques liés à l'activité de traitement des instructions de vote en AG. L'existence de l'incident pour l'AG de la société « A » permet par exemple d'établir que si le département des contrôles transversaux a identifié un cas de *sur-voting* à l'occasion de cette AG, il n'a pas tiré les conséquences d'une telle constatation en concluant que « *100% des assemblées générales sélectionnées ne représentent pas de risque de sur-voting* » et en n'adaptant pas le dispositif mis en place par CACEIS Bank.

Le contrôle permanent de second niveau mis en place par la Société et consistant à réaliser un contrôle annuel sur la thématique des AG ne lui permettait pas de disposer d'un dispositif de contrôle interne efficace à défaut de s'assurer de la réalisation effective des étapes de traitement d'une AG.

## **1.7. Le grief notifié relatif au contrôle des prestations externalisées dans le cadre du contrôle permanent encadrant le traitement des instructions de vote en AG**

Au cours de la Période Notifiée, CACEIS Bank aurait méconnu les dispositions des articles L. 533-11 du CMF, L. 211-9 du CMF, 322-33 du RGAMF et 31, §2 du règlement délégué 2017/565 selon lesquelles les TCC, lorsqu'ils externalisent des fonctions opérationnelles essentielles ou importantes, doivent agir avec la compétence, le soin

et la diligence requis. En l'occurrence, CACEIS Bank a choisi d'externaliser des fonctions opérationnelles essentielles ou importantes liées à l'activité de traitement des instructions de vote en AG à deux prestataires de services. Or, ces prestataires externes risquaient de ne pas s'acquitter de leurs fonctions de manière efficace, de sorte que CACEIS Bank devait prendre des mesures appropriées. Si la direction des risques et contrôles de la Société a estimé qu'une telle mesure consistait dans la mise en place d'un comité de suivi de l'un des deux prestataires, une telle mesure n'a de fait pas été prise au cours de la Période Notifiée, de même qu'aucune mesure de supervision n'a été mise en place pour gérer le risque associé à l'externalisation.

## 2. OBSERVATIONS DE LA SOCIÉTÉ

**Périmètre circonscrit à une activité spécifique.** Le présent accord de composition administrative porte sur un volet très particulier de l'activité de CACEIS Bank : le traitement des instructions de vote qu'elle reçoit de ses Clients en vue des AG des sociétés dont ils sont actionnaires.

La compétence de l'AMF sur ce volet de l'activité des TCC a été expressément reconnue par la Commission des sanctions de l'AMF dans une décision du 25 novembre 2020, laquelle a été confirmée par le Conseil d'Etat dans un arrêt du 17 octobre 2022.

**Complexité opérationnelle.** CACEIS Bank est un acteur global qui traite chaque année environ 135 000 bulletins relatifs à plus de 12 000 AG dans le monde. D'un point de vue opérationnel, cette activité de traitement des instructions de vote est complexe pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, l'établissement doit collecter les bulletins de vote. Or, ces bulletins peuvent lui être adressés soit directement par ses Clients, soit par l'intermédiaire de prestataires de *proxy voting*, et ce tant sous format électronique que sous format papier (auquel cas ils doivent être numérisés).

Il s'agit ensuite d'identifier AG par AG le nombre de voix susceptibles d'être exprimées par chaque Client, c'est-à-dire de recenser sa position éligible à une date d'enregistrement prédéterminée, dite en anglais « *record date* ». A cet égard, CACEIS Bank doit tenir compte d'une singularité française : si la réglementation européenne prévoit que la *record date* peut être fixée jusqu'à 30 jours avant la date de l'AG, la France a retenu une *record date* de deux jours avant la date d'AG. Cette contrainte oblige les TCC à reporter au dernier moment la détermination de la position éligible, et à travailler ainsi dans des délais extrêmement restreints pour actualiser *in extremis* le nombre de voix exprimées, sur la base des transactions réalisées par l'actionnaire entre la date de réception de son bulletin et la *record date*.

Enfin, la transmission des bulletins aux centralisateurs doit tenir compte de la diversité des processus de vote mis en œuvre par les émetteurs. Ces derniers peuvent en particulier choisir de recourir à l'urne électronique de place dénommée « *Votaccess* », auquel cas il appartient à CACEIS Bank de retranscrire électroniquement pour chaque résolution la teneur des bulletins de vote adressés par ses Clients avant de les déposer dans l'urne.

La complexité de cette activité de traitement des instructions de vote implique de gérer un risque spécifique d'erreurs opérationnelles.

**Caractère limité des incidents relevés en 2022.** Tel a été le cas lors de la campagne d'AG 2022, au cours de laquelle CACEIS Bank reconnaît – et déplore – qu'un certain nombre d'instructions de vote ont fait l'objet d'un traitement erroné. Pour autant, et pour regrettable qu'il soit, le nombre d'incidents à l'origine des erreurs de traitement relevées en première partie du présent accord était en réalité assez limité.

S'agissant des AG hors *Votaccess*, la quasi-totalité des erreurs relatives à la transmission de la bonne position éligible (soit les erreurs de *sur-voting* et de *sous-voting*) était en effet due à un incident unique, au demeurant parfaitement identifié par CACEIS Bank en temps utile, avant l'intervention de la mission de contrôle de l'AMF :

pour une AG particulière, le prestataire de *proxy voting* choisi par CACEIS Bank pour collecter les bulletins de vote les lui avait transmis avec retard, si bien qu'ils n'avaient pu être envoyés à temps au centralisateur.

S'agissant des erreurs de retranscription du sens des votes pour certaines résolutions, elles étaient liées dans leur très grande majorité à un dysfonctionnement informatique propre à l'une des succursales de l'établissement, le reste ayant pour origine l'inversion par l'émetteur de l'ordre des résolutions par rapport à ce qui était initialement prévu.

**Plan d'actions adéquat.** Au-delà du traitement spécifique des incidents relevés lors de la campagne d'AG 2022, CACEIS Bank a estimé nécessaire à l'issue de la procédure de contrôle de définir un plan d'actions plus global.

L'objectif essentiel de ce plan d'action est de favoriser la détection rapide de potentielles nouvelles erreurs de traitement afin de les corriger et ainsi d'en minimiser l'impact avant l'AG, ou à tout le moins d'éviter qu'elles ne se reproduisent d'une année sur l'autre.

Telle est également la philosophie des engagements prévus par le présent accord, raison pour laquelle CACEIS Bank les a acceptés.

### **3. LE SECRETAIRE GENERAL DE L'AMF ET CACEIS BANK, A L'ISSUE DE LEURS DISCUSSIONS, SONT CONVENUS DE CE QUI SUIT**

Le secrétaire général de l'AMF et CACEIS Bank se sont rapprochés et ont engagé des discussions qui ont abouti au présent accord. Conformément à la loi, le présent accord ne prendra effet que s'il est validé par le Collège de l'AMF puis homologué par la Commission des sanctions de l'AMF.

Si tel est le cas, la Commission des sanctions ne pourra pas être saisie des griefs notifiés à CACEIS Bank, sauf en cas de non-respect par celle-ci des engagements prévus dans le présent accord. Dans cette hypothèse, la notification de griefs serait alors transmise à la Commission des sanctions qui ferait application de l'article L. 621-15 du CMF.

#### **3.1 Engagements de CACEIS BANK**

##### **Païement au Trésor Public**

CACEIS Bank s'engage à payer au Trésor Public, dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la notification de l'homologation du présent accord par la Commission des sanctions de l'AMF, la somme de 800 000 (huit cent mille) euros.

##### **Engagements de remédiation**

CACEIS Bank s'engage à :

- renforcer ses effectifs affectés au traitement des instructions de vote pour éviter à l'avenir les dysfonctionnements constatés ou permettre, le cas échéant, leur correction rapide ;
- disposer d'outils informatiques adaptés et performants ;
- disposer d'un système efficace de *reporting* interne pour la détection et la gestion des incidents de vote en AG permettant la communication à l'équipe en charge de l'activité de TCC de l'information relative à l'existence d'un incident, le respect des procédures relatives aux incidents et la complétude des fiches d'incidents ;

- renforcer son dispositif de contrôle permanent encadrant le traitement des instructions de vote en AG de l'activité par la mise en place d'une alerte quotidienne sur la validation des étapes du tableau de pilotage en temps réel ainsi que l'élaboration d'une nouvelle méthodologie de cotation des résultats des contrôles ;
- effectuer un contrôle adapté des prestataires extérieurs chargés de fonctions opérationnelles ou importantes liées à l'activité de traitement des instructions de vote en AG sur la base des mesures et procédures appropriées.

CACEIS Bank devra justifier auprès de l'AMF de l'exécution des engagements précités en lui communiquant les documents suivants :

- les résultats des derniers contrôles réalisés par la Société en matière de traitement des instructions de vote ;
- une confirmation par écrit que les développements informatiques décrits dans le plan d'actions communiqué à la Direction de la Supervision des Intermédiaires et des Infrastructures de marché (DSIIM) de l'AMF ont bien été mis en production ;
- une synthèse présentant tout élément nouveau permettant à CACEIS Bank d'attester qu'elle dispose désormais de moyens humains adaptés et suffisants ;
- la mise à jour de la procédure intitulée « *Collecte des incidents de risques opérationnels* » mentionnée dans les observations en réponse de la Société et dans le plan d'action communiqué à la DSIIM ;
- une synthèse présentant les nouveaux dispositifs, processus et mécanismes mis en place afin de disposer d'un contrôle permanent approprié ;
- les nouvelles mesures mises en place pour superviser les prestataires extérieurs chargés de fonctions opérationnelles ou importantes liées à l'activité de traitement des instructions de vote en AG.

Enfin, CACEIS Bank s'engage à faire procéder à un audit par l'Inspection générale de son groupe, dont un premier projet de rapport devra être adressé à l'AMF avant fin mars 2025 et un projet finalisé intégrant le suivi des recommandations avant fin mars 2026. Ce rapport devra rendre compte de la mise en œuvre de l'ensemble des engagements mentionnés ci-dessus, ainsi que du plan d'actions communiqué à l'AMF par courriel le 16 juin 2023.

### **3.2 Publication du présent accord**

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

Fait à Paris, en deux (2) exemplaires, le 7 janvier 2025

Le Secrétaire général de l'AMF  
Sébastien Raspiller

CACEIS Bank prise en la personne de son directeur  
général Monsieur Jean-Pierre Michalowski