AUTORITÉ
DES MARCHÉS FINANCIERS
AMF

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 SOCIÉTÉ NELIA TITRES LE 15 JUILLET 2025

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 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 :

La société Nelia Titres, société par actions simplifiée, au capital de 6 000 000 euros, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le numéro 532 446 598, dont le siège est situé 215, avenue Le Nôtre 59100 ROUBAIX, représentée par son président, M. Vincent Dubois, domicilié en cette qualité audit siège (ci-après « Nelia »).

1. IL A PRÉALABLEMENT ÉTÉ RAPPELÉ CE QUI SUIT

1.1. La personne partie à l'accord

Nelia est une entreprise d'investissement agréée le 22 novembre 2011 pour fournir le service de réception et transmission d'ordres (ci-après, « ***RTO*** »). Elle intervient en tant que plateforme de distribution, c'est-à-dire en tant qu'intermédiaire entre des producteurs ou émetteurs d'instruments financiers, qu'elle référence sur sa plateforme, et les distributeurs de ces produits financiers qui sont, pour la plupart, des conseillers en investissements financiers (ci-après, « ***CIF*** »). Dans ce cadre, Nelia fournit un service de RTO consistant à réceptionner les instructions des investisseurs, parfois *via* l'intermédiaire du CIF ayant conseillé l'opération, et à les transmettre au teneur de compte-conservateur (ci-après, le « ***TCC*** ») auprès duquel l'investisseur a ouvert un compte-titres, ou aux producteurs/émetteurs des produits financiers, en vue de l'exécution de ces instructions.

En 2023, Nelia comptabilisait plus de 12 000 clients, et le montant des transactions réalisées par son intermédiaire, s'est élevé à 1,066 milliard d'euros. Nelia a enregistré un chiffre d'affaires de plus de 25 millions d'euros au titre de l'exercice 2023.

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.

1.2. La procédure

Le 3 octobre 2023, en application de l'article L. 621-9 du code monétaire et financier, le Secrétaire Général de l'AMF a décidé de procéder à un contrôle du respect par Nelia de ses obligations professionnelles sur la période comprise entre le 1er janvier 2021 et le 30 juin 2023.

Au regard des investigations réalisées et consignées dans le rapport de contrôle en date du 17 avril 2024 et connaissance prise des observations en réponse formulées par Nelia, le Collège de l'AMF a décidé de notifier cinq griefs à Nelia le 30 janvier 2025, et d'assortir cette notification d'une proposition d'entrée en voie de composition administrative, conformément aux articles L. 621-14-1 et R. 621-37-2 du code monétaire et financier.

La notification de griefs a été adressée par l'AMF le 27 février 2025 et reçue par la société le 3 mars 2025.

Par courrier avec accusé de réception daté du 17 mars 2025, reçu par l'AMF le 20 mars 2025, Nelia a informé l'AMF qu'elle acceptait le principe de l'entrée en voie de composition administrative.

Les griefs notifiés portent sur les rémunérations reçues ou versées par Nelia, ainsi que sur l'évaluation du caractère approprié du service d'investissement fourni par cette dernière.

1.3. Les griefs notifiés relatifs aux rémunérations reçues ou versées par Nelia

En premier lieu, le Collège de l'AMF a notifié un grief relatif au caractère erroné et incomplet à plusieurs titres de la cartographie des rémunérations de Nelia, et à l'incapacité de cette dernière à fournir à l'AMF des informations exactes et complètes sur les rémunérations qu'elle verse ou reçoit, ainsi que sur la justification de ces rémunérations.

Selon la cartographie des rémunérations de Nelia, cette dernière perçoit du TCC des droits de garde qu'elle conserve intégralement en contrepartie de diligences de connaissance client, ce que Nelia a confirmé lors du contrôle en fournissant des chiffres précis sur les sommes conservées à ce titre au cours de l'exercice 2022. Cette cartographie indique également **que lors d'une souscription à un OPC par son intermédiaire**, Nelia perçoit des sociétés de gestion concernées des rétrocessions de frais de gestion. Selon la cartographie, ces rémunérations sont justifiées par une amélioration du service rendu aux clients consistant en un suivi régulier de leur situation financière et des produits souscrits, ce que Nelia a également explicitement confirmé à la mission de contrôle par écrit à deux reprises. Enfin, la cartographie des rémunérations de Nelia indique que lors **d'une souscription à un OPC par son intermédiaire**, elle perçoit également des sociétés de gestion concernées des rétrocessions de commissions de souscription qu'elle conserve intégralement.

Or, en réponse au rapport de contrôle, soulignant plusieurs incohérences ou lacunes de la cartographie des rémunérations sur la justification de ces trois rémunérations, Nelia a fourni des explications contredisant sa cartographie des rémunérations et ses déclarations à la mission de contrôle. Cette dernière a ainsi affirmé ne pas conserver les droits de garde versés par le TCC, en expliquant qu'elle les perçoit dans un premier temps mais qu'elle les reverse intégralement au TCC dans un second temps, ce schéma répondant à des impératifs comptables. Nelia a également expliqué que les rétrocessions de frais de gestion par les sociétés de gestion sont justifiées, non par un suivi régulier de la situation financière des clients et des produits souscrits, mais par la mise à disposition d'une plateforme (« *N+* ») améliorant la qualité du service rendu aux clients par un accès à une large gamme d'instruments financiers à un prix compétitif ainsi qu'à des outils à valeur ajoutée. Enfin, la mission de contrôle a établi que Nelia rétrocède aux CIF distributeurs une partie des commissions de souscription qu'elle reçoit des sociétés de gestion, sans que la justification de cette rémunération versée à des tiers ne soit mentionnée dans la cartographie des rémunérations, celle-ci indiquant à tort que Nelia conserve intégralement cette rémunération.

Par suite, la cartographie des rémunérations de Nelia est erronée et incomplète à plusieurs titres et cette dernière n'a pas été en mesure de fournir à la mission de contrôle des informations exactes et complètes sur les rémunérations qu'elle verse ou perçoit ainsi que sur la justification de ces rémunérations.

Ainsi, entre le 1er janvier 2021 et le 30 juin 2023, Nelia pourrait avoir manqué à ses obligations au titre de l'article 22 (1) du règlement délégué (UE) n°2017/565 du 25 avril 2016 (ci-après le « ***RD n°2017/565*** »), de l'article L. 533-10, II, 1° du code monétaire et financier et des articles 312-1 et 314-16 du règlement général de l'AMF, éclairés par la position-recommandation AMF DOC-2013-10.

En deuxième lieu, le Collège de l'AMF a notifié un grief portant sur l'incapacité de Nelia à justifier selon quelles modalités plusieurs rémunérations qu'elle reçoit de tiers, ou qu'elle verse à des tiers, améliorent la qualité du service fourni aux clients, et à produire les justificatifs qui permettent de l'établir.

Lorsqu'un investisseur souscrit à des parts d'OPC par l'intermédiaire de Nelia, cette dernière perçoit des sociétés de gestion concernées des rémunérations sous la forme d'une rétrocession des droits d'entrée, des commissions de souscription et des frais de gestion payés par les investisseurs. Nelia conserve une partie de ces rémunérations et rétrocède le reste aux CIF ayant conseillé l'opération à l'investisseur.

Selon la cartographie des rémunérations de Nelia et les déclarations de cette dernière pendant le contrôle, la rémunération qu'elle reçoit des sociétés de gestion correspondant à une part des droits d'entrée, des commissions de souscription et des frais de gestion est justifiée par une amélioration de la qualité du service rendu aux clients *via* la plateforme « *N+* » qui leur permet d'accéder à une large gamme d'instruments financiers ainsi qu'à divers outils à valeur ajoutée aidant à la prise de décision, au suivi et à l'adaptation des investissements. Or, l'accès à la plateforme « *N+* » est mis à disposition des clients au titre d'une « *convention de services réception et transmission d'ordres pour le compte de tiers* » conclue entre les investisseurs et Nelia (ci-après, la « ***Convention RTO*** »). Ce contrat prévoit que l'accès à la plateforme et à l'intégralité de ses différents services est rémunéré par des frais d'un montant de 200 euros par an qui ont représenté plus de 1,7 million d'euros en 2022. Nelia a d'ailleurs confirmé par écrit pendant le contrôle que les services de la plateforme « *N+* » « *sont inclus dans les frais de services de la convention RTO* » et qu'ils ne « *donnent pas lieu à facturation complémentaire* ».

Par conséquent, Nelia n'a pas été en mesure d'identifier quelles prestations améliorant la qualité du service rendu aux clients justifient la rémunération qu'elle reçoit de tiers sous la forme d'une rétrocession des droits d'entrée, des commissions de souscription et de frais de gestion payés par les investisseurs.

Par ailleurs, selon la cartographie des rémunérations de Nelia et les déclarations de cette dernière pendant le contrôle, la rémunération qu'elle verse aux CIF correspondant à une part des droits d'entrée et des commissions de souscription est justifiée par le service de conseil en investissement rendu par les CIF et/ou par l'accès à la plateforme « *N+* » fourni aux investisseurs. Or, le service de conseil en investissement rendu par les CIF aux investisseurs est déjà rémunéré par des « *frais de gestion conseillés* » prélevés par le TCC. De plus, la plateforme « *N+* » est mise à disposition des investisseurs par Nelia et non par les CIF. L'accès à cette plateforme justifie d'ailleurs déjà, selon Nelia, la perception par cette dernière de la part des droits d'entrée, des commissions de souscription et des frais de gestion qu'elle conserve. Ce service ne peut dès lors justifier dans le même temps une rémunération distincte versée à des tiers.

En réponse au rapport de contrôle, soulignant ces incohérences, Nelia a finalement affirmé ne pas avoir à justifier l'amélioration de la qualité du service rendu aux clients par les CIF.

Nelia n'a donc pas été en mesure d'indiquer selon quelles modalités les rémunérations qu'elle verse aux CIF, correspondant à une part des droits d'entrée et des commissions de souscription payés par les investisseurs, améliorent la qualité du service rendu aux clients, et elle n'a pas été en mesure de produire les justificatifs qui permettent de l'établir.

En conséquence, entre le 1er janvier 2021 et le 30 juin 2023, Nelia pourrait avoir manqué à ses obligations au titre de l'article 314-16 du règlement général de l'AMF.

En troisième lieu, le Collège de l'AMF a notifié un grief portant sur le non-respect par Nelia de son obligation d'informer *ex ante* ses clients, de manière exacte, complète et compréhensible, du montant ou du mode de calcul des rémunérations qu'elle verse ou reçoit.

Les clients de Nelia supportent notamment des frais de tenue de compte prélevés sur leur compte par le TCC. Ce dernier verse ensuite une partie de ces frais à Nelia qui elle-même rétrocède une partie des sommes qu'elle reçoit à ce titre aux CIF distributeurs. Ces frais de tenue de compte représentent l'un des deux plus importants postes de frais prélevés sur les comptes des clients. La plaquette tarifaire annexée à la Convention RTO ne fournit aux investisseurs qu'une information imprécise et incomplète sur la possibilité que Nelia rétrocède aux CIF une partie des frais de tenue de compte comprise dans une fourchette très large de 0% à 60%. En particulier, les clients de Nelia ne sont pas informés *ex ante* du fait qu'en plus des « *frais de gestion conseillée* » qui rémunèrent le service de conseil en investissement, les CIF perçoivent 25% des frais de tenue de compte, que le TCC en perçoit 14,5% et que Nelia en conserve 60,5%.

De plus, la Convention RTO et la plaquette tarifaire indiquent que Nelia peut bénéficier de frais de courtage et de rétrocessions de frais de gestion dont elle peut elle-même rétrocéder une partie aux CIF distributeurs, en mentionnant à cet égard des fourchettes très larges, dont l'assiette n'est en outre pas systématiquement renseignée. Les clients de Nelia ne sont donc clairement informés ni du montant réel de ces rémunérations perçues et versées par Nelia ni de leur mode de calcul exact. En particulier, les clients de Nelia ne sont pas informés du fait que la rémunération des CIF varie en fonction du montant de l'encours qu'ils ont conseillé de souscrire *via* Nelia (plus l'encours est élevé, plus la rémunération est élevée).

En conséquence, entre le 1er janvier 2021 et le 30 juin 2023, Nelia pourrait avoir manqué à ses obligations au titre de l'article L. 533-12-4 du code monétaire et financier et de l'article 314-17 du règlement général de l'AMF, éclairés par la position-recommandation AMF DOC-2013-10.

1.4. Les griefs notifiés relatifs à l'évaluation du caractère approprié du service d'investissement fourni par Nelia

En premier lieu, le Collège de l'AMF a notifié un grief portant sur la prise en compte par Nelia d'informations relatives à la connaissance et à l'expérience des clients sans rapport avec le type spécifique d'instrument financier demandé :

Nelia évalue les connaissances et l'expérience de ses clients à l'aide d'un questionnaire (appelé « *fiche de renseignements* confidentiels » ou « FRC ») auquel est associé un système de notation (« *matrice de scoring* »). La note obtenue par les clients en fonction de leurs réponses détermine leur profil « expert », « averti » ou « novice ».

Le Collège de l'AMF a constaté que :

- 90% des questions d'évaluation de la connaissance des clients en matière d'investissement ne concernent pas les produits structurés qui sont pourtant les instruments les plus souscrits par son intermédiaire, et certaines questions concernent des instruments qui ne peuvent pas être souscrits par son intermédiaire ;

- un client peut répondre de façon incorrecte aux questions d'évaluation des connaissances qui concernent l'instrument financier qu'il demande, et obtenir un profil « expert » (niveau le plus élevé) s'il répond de façon correcte aux questions d'évaluation des connaissances qui n'ont pas de rapport avec l'instrument demandé ;

- un client peut également répondre de manière incorrecte à l'ensemble des questions d'évaluation des connaissances (sous forme de questionnaire à choix multiple – « QCM »), et obtenir un profil « *averti* »

(niveau intermédiaire) compte tenu de ses réponses aux questions d'évaluation de l'expérience, qui sont déclaratives ;

- ainsi, sur un échantillon de 50 dossiers clients, 7 ont répondu de manière incorrecte aux questions d'évaluation des connaissances qui concernaient l'instrument demandé, et ont été considérés comme « *experts* » pour 3 d'entre eux et comme « *avertis* » pour les 4 autres, et non comme « *novice* » ;

- enfin, Nelia tient compte de l'expérience d'un client sur un type d'instrument particulier, alors qu'il déclare n'avoir aucune expérience sur ce type d'instrument, s'il répond par ailleurs de façon correcte aux questions d'évaluation des connaissances qui concernent ce type d'instrument. Ainsi, sur l'échantillon susmentionné de 50 dossiers clients, 32 clients ont déclaré n'avoir aucune expérience sur les produits complexes mais 27 de ces 32 clients ont été considérés par Nelia comme ayant de l'expérience sur de tels produits.

En conséquence, entre le 1er janvier 2021 et le 30 juin 2023, Nelia pourrait avoir méconnu ses obligations au titre de l'article 56 du RD n°2017/565 et de l'article L. 533-13, II du code monétaire et financier, éclairés par la position-recommandation AMF DOC-2022-03.

En second lieu, le Collège de l'AMF a notifié un grief portant sur l'attribution par Nelia à 6 clients d'un profil d'expérience et de connaissance d'investissement supérieur à celui qu'elle aurait dû leur attribuer au vu de leurs réponses au questionnaire d'évaluation qu'elle leur avait soumis. Ce grief porte également sur l'absence d'envoi par Nelia d'un avertissement préalable à l'investissement à 3 clients auxquels elle avait attribué un profil « *averti* » qui justifiait, selon ses procédures internes, l'envoi d'un tel avertissement.

En conséquence, entre le 1er janvier 2021 et le 30 juin 2023, Nelia pourrait avoir méconnu ses obligations au titre des articles 22 (1) et 56 du RD n°2017/565, de l'article L. 533-13, II du code monétaire et financier et de l'article 312-1 du règlement général de l'AMF.

2. OBSERVATIONS DE NELIA

A titre liminaire, Nelia souhaite préciser 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.

Nelia a toujours veillé à exercer ses activités dans le strict respect du cadre réglementaire applicable, en accordant une attention particulière à la primauté des intérêts de sa clientèle. Nelia n'a d'ailleurs jamais fait l'objet de condamnation judiciaire ou administrative.

En outre, Nelia souligne avoir apporté son concours avec diligence et loyauté dans ses échanges avec la mission de contrôle en particulier en respectant les délais et en répondant aux demandes de l'AMF.

Dans le cadre du présent accord, la société Nelia entend formuler les observations suivantes. Celles-ci portent sur le cadre et la présentation de son activité ainsi que sur les mesures correctrices déjà mises en œuvre ou en cours de déploiement, démontrant ainsi sa volonté de coopération et de mise en conformité aux exigences réglementaires.

Nelia souhaite préciser qu'en 2023, le nombre de clients ayant réalisé des opérations par son intermédiaire s'élevait à 3 780, et 4 861 en incluant les souscriptions à des parts de SCPI.

2.1. En ce qui concerne les rémunérations reçues ou versées par Nelia

S'agissant de la cartographie des rémunérations, Nelia estimait avoir apporté les éléments justificatifs nécessaires à la déclinaison des flux financiers. Elle prend toutefois acte que ces éléments n'ont pas été jugés suffisamment développés par l'AMF et s'engage à les améliorer.

Nelia prend note que la présentation des frais dans la cartographie des rémunérations ne présentait pas la totalité des flux financiers effectifs. Ainsi, Nelia confirme que les droits de garde qu'elle perçoit du TCC sont ensuite intégralement et systématiquement reversés à ce dernier, conformément à la convention conclue entre Nelia et le TCC.

Nelia estime également important de préciser qu'elle a, dans un délai restreint, procédé en cours de contrôle à une révision de sa cartographie des rémunérations. Si la cartographie originelle mentionnait qu'elle rétrocédait effectivement les commissions de souscription sur SCPI aux CIF, Nelia confirme toutefois que la seconde version remaniée comportait une erreur de plume indiquant que ces commissions n'étaient pas rétrocédées aux CIF.

Par conséquent, dans sa volonté de clarté et d'exhaustivité, Nelia indique avoir d'ores et déjà engagé une refonte complète de sa cartographie des rémunérations afin de favoriser une meilleure compréhension des flux financiers.

S'agissant de l'amélioration du service rendu, Nelia estime que les rémunérations qu'elle perçoit de la part des sociétés de gestion se justifient par l'amélioration de la qualité du service rendu aux clients par la fourniture d'un accès à des modules additionnels à valeur ajoutée de sa plateforme « N+ », distincts des services de base auxquels donne accès la Convention RTO. Afin de mieux distinguer les services de base des services additionnels, Nelia a initié une modification de ladite Convention RTO.

Au titre de l'amélioration de la qualité du service, Nelia souligne que la convention de distribution prévoit expressément l'obligation, pour les CIF, de proposer à leurs clients une revue annuelle d'adéquation. Nelia note toutefois qu'il conviendra à l'avenir de distinguer, pour chacune des différentes rémunérations rétrocédées aux CIF, en particulier les droits d'entrée OPC et les commissions de souscription SCPI, les modalités selon lesquelles les rémunérations versées aux CIF améliorent la qualité des services fournis à leurs clients et de conserver les justificatifs qui permettent de l'établir. Par ailleurs, au titre des remédiations demandées, Nelia déterminera en lien avec les services de suivi de l'AMF comment les modalités d'amélioration de la qualité du service pourraient utilement être intégrées dans la cartographie des rémunérations.

Enfin, concernant l'information ex ante sur les coûts et frais, Nelia fait valoir que la Convention RTO examinée par la mission de contrôle présentait une ventilation détaillée des frais poste par poste, explicitant ainsi notamment qu'une partie des frais de tenue de compte pouvait être rétrocédée aux CIF en complément des frais de gestion conseillée.

Nelia prend toutefois acte que l'information ex-ante relative au partage des frais de tenue de compte n'était pas assez détaillée, dû à une fourchette considérée « très large ». Elle souligne que dorénavant, la présentation faite au client concernant le partage des frais de tenue de compte inclura les rétrocessions versées au TCC. Cette clarification permettra ainsi de mieux distinguer les fourchettes de frais rétrocédées respectivement au CIF et au TCC.

Enfin, afin d'améliorer l'encadrement des frais de courtage et de gestion d'OPC, Nelia indique avoir engagé les travaux de révision de sa documentation précontractuelle et contractuelle, dont la convention RTO, en vue d'être plus précis sur l'information fournie aux clients.

2.2. Sur l'évaluation du caractère approprié du service d'investissement fourni par Nelia

S'agissant du questionnaire relatif à la connaissance et à l'expérience des clients, Nelia précise que s'il est vrai que les souscriptions de produits structurés ont été les plus importantes en volume en 2022 et sur la période contrôlée de façon générale, les ordres sur produits structurés ont représenté environ 22 % des ordres d'achat sur la période contrôlée. Elle indique avoir, dès la fin de l'année 2023, modifié son questionnaire afin d'y intégrer de nouvelles questions relatives aux instruments financiers complexes, dont les produits structurés. Nelia a également procédé à une évolution de sa matrice de scoring en y intégrant des points négatifs ainsi que des messages d'avertissement à destination des clients scorés comme « experts » mais ayant répondu de manière incorrecte aux questions sur les produits structurés.

Nelia a en outre fait évoluer son dispositif de scoring client dès décembre 2021 afin de supprimer l'ancienne version de la FRC, qui attribuait des points sur la seule base des réponses apportées à la partie « connaissances », en l'absence d'expérience effective.

Nelia tient enfin à rappeler qu'elle a, en toute bonne foi, considéré que le niveau de connaissance déclaré par un client à l'égard d'un instrument financier, ainsi que sa connaissance globale des marchés financiers, pouvaient compenser un niveau d'expérience jugé insuffisant pour ce même instrument. Elle mènera les remédiations attendues en lien étroit avec les services de suivi de l'AMF.

S'agissant de l'attribution erronée de profil et de l'absence d'avertissement, Nelia souligne qu'un nombre limité de clients a été concerné par une attribution incorrecte de profil, résultant d'une anomalie informatique qui a été identifiée avant le lancement de la mission de contrôle. Les corrections informatiques ont été livrées et mises en production dès novembre 2023.

Soucieuse de garantir la conformité de ses pratiques aux exigences règlementaires, Nelia a procédé à une revue approfondie de ses dispositifs internes et entend mettre en œuvre l'ensemble des mesures correctrices nécessaires.

3. LE SECRÉTAIRE GENERAL DE L'AMF ET NELIA, A L'ISSUE DE LEURS DISCUSSIONS, SONT CONVENUS DE CE QUI SUIT

Le secrétaire général de l'AMF et Nelia 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 Nelia, sauf en cas de non-respect par celle-ci des engagements prévus dans le présent accord. Dans cette dernière hypothèse, la notification de griefs serait alors transmise à la Commission des sanctions qui ferait application de l'article L. 621-15 du code monétaire et financier.

3.1 Engagements de Nelia

Nelia s'engage à payer au Trésor Public, dans un délai de quinze jours à compter de la notification de l'homologation du présent accord par la Commission des sanctions de l'AMF, la somme de 520 000 (cinq cent vingt mille) euros.

La société s'engage en outre :

- à mettre à jour sa cartographie des rémunérations afin que celle-ci permette d'identifier de façon claire et exhaustive l'ensemble des rémunérations qu'elle perçoit de tiers ou qu'elle verse à des tiers, ainsi que la justification de ces rémunérations au regard de la règlementation relative aux rémunérations, commissions et avantages non monétaires liés à la fourniture d'un service d'investissement ;

- à conserver le ou les justificatifs qui permettent d'établir les modalités selon lesquelles les rémunérations qu'elle verse à des tiers ou qu'elle reçoit de tiers améliorent la qualité des services fournis à ses clients conformément à ladite règlementation ;

- à amender la documentation qu'elle remet à ses clients avant de leur fournir un service d'investissement, afin que celle-ci comporte une information exacte, complète et compréhensible sur l'existence, sur le montant ou le mode de calcul et sur la justification des rémunérations qu'elle reçoit de tiers ou qu'elle verse à des tiers ;

- à modifier ses modèles de questionnaires d'évaluation du caractère approprié du service d'investissement qu'elle fournit à ses clients, et le système de notation associé (la « *matrice de scoring* »), afin :

    - de prendre en compte dans le cadre de cette évaluation des informations relatives à la connaissance et à l'expérience des clients qui sont en rapport avec le type d'instrument financier demandé par les clients ;

    - que le client soit considéré comme n'ayant aucune connaissance ou expérience de l'instruments financier demandé, lorsqu'il déclare n'avoir aucune connaissance ou expérience de ce type d'instrument financier ;

    - qu'un client ne puisse pas se voir attribuer un profil « averti » ou supérieur lorsque les critères objectifs non déclaratifs de l'évaluation, visant à évaluer les connaissances réelles du client concernant le produit, révèlent qu'il dispose de faibles connaissances ;

- à faire procéder à un audit approfondi par un cabinet d'audit externe indépendant et reconnu en la matière, portant sur le respect des règles relatives aux rémunérations, commissions et avantages non monétaires liés à la fourniture d'un service d'investissement, et des règles relatives à l'évaluation du caractère approprié d'un service d'investissement. Le rapport de ce cabinet devra rendre compte avec exhaustivité de la mise en œuvre de l'ensemble des engagements de Nelia mentionnés ci-dessus et être adressé à l'AMF dans les six (6) mois suivant l'homologation du présent accord.

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 exemplaires, le 15 juillet 2025

Le Secrétaire général de l'AMF	Nelia Titres prise en la personne de son Président
Sébastien Raspiller	Vincent Dubois