



Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2015

Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2015

Sommaire

Introduction

Le mot des présidents	4
-----------------------------	---

Partie 1

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

1.1 Le point d'entrée commun « assurance banque épargne info service ».....	6
1.1.1 La plateforme téléphonique ABE IS en 2015.....	7
1.1.2 Les sujets les plus consultés sur le site Internet.....	8
1.1.3 Les principales interrogations reçues par le point d'entrée commun.....	9
1.2 Les enseignements tirés des contrôles coordonnés.....	13
1.2.1 La commercialisation des produits d'épargne	13
1.2.2 La vente à distance.....	14
1.2.3 Les chaînes de distribution.....	15
1.2.4 Le financement participatif.....	18

Partie 2

Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales.....20

2.1 La vente à distance et la digitalisation : quels enjeux en termes de protection des consommateurs ?.....	20
2.2 L'encadrement du mandat d'arbitrage en assurance vie.....	21
2.3 Les évolutions internationales	22
2.3.1 De nouveaux textes qui couvrent l'ensemble des secteurs et qui visent à améliorer la protection des épargnants	22
2.3.2 Analyse des impacts de l'Union des marchés de capitaux (UMC) sur les travaux des Autorités.....	24

Conclusion

Interview croisée de Claire Castanet, directrice des relations avec les épargnants à l'AMF et d'Olivier Fliche, coordonnateur du pôle commun, directeur du Contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR 26

Annexes

Annexe 1 Les textes de références du pôle commun, la convention du 30 avril 2010.....	29
Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle.....	38
Annexe 3 : Principales dispositions législatives et réglementaires.....	54

Glossaire

62



Le mot des présidents

2015 a été une nouvelle année de défis pour les équipes du Pôle commun à l'AMF et l'ACPR. En effet, les secteurs supervisés par les deux autorités présentent actuellement plusieurs caractéristiques qui justifient pleinement notre vigilance.

Au premier rang figure le niveau bas des taux d'intérêt qui conjugué à la volatilité des marchés financiers a entraîné une décollecte sur les produits d'épargne traditionnels. Les épargnants sont ainsi tentés de répondre aux sollicitations massives de prestataires non régulés, douteux et proposant des produits exotiques aussi risqués qu'inadaptés. Cette problématique reste une préoccupation majeure du Pôle commun qui a multiplié ses actions coordonnées d'alertes et d'information du grand public, notamment *via* la plateforme téléphonique et le site Internet ABEIS. Au total, cette plateforme aura, en 2015, répondu à environ 340 000 questions de nos concitoyens.

Plus largement, le niveau des taux d'intérêt amène à reconsidérer sous des angles nouveaux les schémas traditionnels de commercialisation de crédit ou d'épargne, et à être particulièrement attentifs aux questions de protection de la clientèle posées par les phénomènes actuels de réorientation de l'épargne. En la matière, il est indispensable que les pratiques commerciales, notamment l'information de l'épargnant et le conseil délivré, soient d'une qualité irréprochable.

Or, à cet égard, les contrôles des deux autorités montrent que les pratiques sont perfectibles pour tout type de placement, tant financier que bancaire ou d'assurance. Le travail à réaliser demeure important quant au recueil des données du client, à la délivrance des informations nécessaires à la bonne compréhension du produit par le client et, chaque fois que cela est prévu, au devoir de conseil et sa formalisation. Les deux autorités appellent régulièrement l'attention des professionnels sur ce point, essentiel en termes de loyauté vis-à-vis des clients et indispensable à leur confiance.

Les travaux du Pôle commun ont également porté sur l'innovation. Tant technique que commerciale, celle-ci bouscule les modèles établis, offre des opportunités à l'économie et aux consommateurs, mais génère aussi de nouvelles questions de protection de la clientèle. Cette innovation se manifeste par exemple au travers de l'émergence des entreprises de la « Fintech » et notamment du secteur du financement participatif, sur lequel le Pôle commun a poursuivi ses travaux en lien avec la DGCCRF.

L'apparition des robots conseillers, la numérisation croissante des canaux commerciaux et le développement de la vente à distance sont d'autres sujets d'attention du Pôle commun.

Les deux autorités ont également poursuivi leur collaboration sur les conséquences

concrètes des évolutions réglementaires, en particulier au niveau européen, et qui suscitent des repositionnements d'offres et de pratiques commerciales. Nous attachons une grande importance au fait d'exprimer des messages coordonnés autour d'axes partagés : clarté, simplicité, caractère trans-sectoriel, efficacité tant pour les professionnels que pour leurs clients. À cet égard, les suites qui pourront être données à la consultation sur le Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers de détail constitueront un nouveau champ de coopération pour le Pôle.

Autre sujet en discussion au niveau européen, l'Union des Marchés de Capitaux constitue également une opportunité pour les épargnants, en leur permettant d'avoir un accès plus large aux produits d'épargne et à des coûts potentiellement plus favorables. Dans le même mouvement, le document clef d'information prévu par le règlement PRIIPs devrait contribuer à faciliter la compréhension et la comparaison des différents produits d'investissement offerts aux épargnants. La logique trans-sectorielle de la « gouvernance et surveillance des produits » – déclinée dans les directives MIF 2, distribution d'assurance, et qui fait l'objet d'orientations de l'Autorité bancaire européenne pour le secteur bancaire – permettra quant à elle de limiter les risques de ventes inadaptées et participera à la maîtrise du risque de conduite des affaires. Cette volonté d'ouverture des marchés financiers, soutenue par les deux autorités, ne doit cependant pas masquer les réalités du terrain : l'épargnant et plus généralement le consommateur de services financiers européen n'existent pas encore. Les pratiques nationales des clients et leurs niveaux de connaissance financière, les règles fiscales nationales structurant notamment en France l'offre « produits », rendent nécessairement progressive la mise en place du marché unique des capitaux pour les clients particuliers.

On le voit, cet environnement mouvant aux plans économique, technologique et réglementaire est riche d'enjeux, de risques et d'opportunités. Il nécessite de promouvoir l'éducation financière de nos concitoyens afin qu'ils maîtrisent mieux les notions clefs en matière financière, mais également pour qu'ils acquièrent certains réflexes protecteurs face aux tentatives d'escroquerie toujours plus nombreuses qui sévissent sur internet ou les réseaux sociaux.

En 2016, le Pôle commun poursuivra ses travaux, avec la préoccupation constante d'assumer pleinement sa mission de veille sur les pratiques commerciales et son rôle de service public. Ces travaux porteront sur les sujets évoqués mais également sur d'autres thèmes, comme les clientèles vulnérables, sujet qui fera l'objet d'un engagement et de propositions concrètes des deux autorités. Dans un contexte de plus en plus numérisé, cette notion de vulnérabilité doit en effet être explorée, au-delà des considérations classiques de niveaux de revenus, afin que l'innovation économique et financière soit équilibrée et qu'elle ne se fasse pas au détriment des plus fragiles parmi nos concitoyens. En outre le Pôle commun se penchera sur la commercialisation de produits présentant des risques spécifiques comme les nouveaux produits d'assurance, les dettes bancaires et tout particulièrement des dettes non totalement séniors dans le cadre de la directive résolution (BRRD), ainsi que les parts sociales et autres instruments similaires.

François Villeroy de Galhau,
gouverneur de la Banque de France,
président de l'ACPR

Gérard Rameix,
président de l'AMF

1 Les missions permanentes du Pôle commun



Claire Castanet



Olivier Fliche



Maryvonne Mary



Sébastien Bonfils



Gregory Marty



Hélène Arveiller



Nadia Mira



Aurélien Simon



Florence Corne



Patrig Herbert



Frédérique Chantemargue



Julien Laroche



Charles Banaste



Cécila Matissart



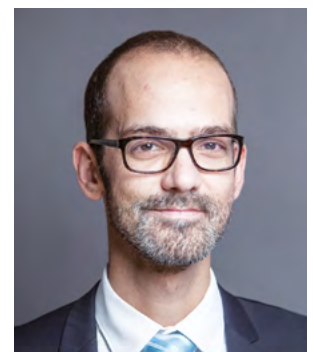
Caroline Corcy



Ségolène Michelon



Odile Vallez



Maxime Chipoy

1 Les missions permanentes du Pôle commun

Poursuivant son objectif de protection des épargnants, le Pôle commun à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et à l'Autorité des marchés financiers (AMF) remplit les missions permanentes qui lui ont été confiées par l'ordonnance du 21 janvier 2010 (articles L.612-47 à L.612-50 du code monétaire et financier) :

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

Ce point d'entrée commun est accessible de deux manières : un site Internet et une plateforme téléphonique tous deux dénommés « assurance banque épargne info service » (ABE IS). La plateforme téléphonique, dont le numéro d'appel national est le 0 811 901 801, permet aux personnes n'ayant pas accès à internet ou n'ayant pas trouvé de réponse sur le site de se renseigner sur l'ensemble des trois domaines ou de solliciter l'expertise de la Banque de France, de l'AMF ou de l'ACPR sur leur problématique individuelle. L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi.



1.1 Le point d'entrée commun « assurance banque épargne info service »

1.1.1 La plateforme téléphonique ABE IS en 2015

En 2015, environ 15 000 appels ont été reçus sur les questions de bourse et de placement financier, équivalant à une progression de plus de 7 % par rapport à 2014.

Dans 60 % des cas, les questions des épargnants ont concerné l'agrément et la fiabilité des prestataires financiers et, le cas échéant, les voies de recours en cas de

litige. Les demandes relatives aux options binaires ont représenté 41 % des demandes (37 % en 2014). Les plateformes de *Forex* et d'options binaires sont restées toujours très actives, proposant, pour appâter les particuliers, des nouveaux modes de trading tels que les « robots de trading » ou le « trading social ». Ces deux méthodes consistent,

pour le client, soit à confier ses décisions de trading à des outils automatisés, soit à suivre et copier des traders jugés plus compétents que lui.

De faux professionnels se réclamant de l'AMF, de l'ACPR, de la Banque de France ou d'autres Autorités ou organisations européennes continuent de solliciter et d'abuser les investisseurs en leur proposant une prétendue aide à la récupération des sommes perdues sur des plateformes de trading, moyennant le versement de nouvelles sommes d'argent.

Pour l'assurance, plus de 30 000 appels ont été reçus, soit une diminution de l'ordre de 15% par rapport à l'année 2014. L'assurance automobile arrive en tête avec 26 % des appels entrants. Viennent ensuite les autres types d'assurance, chacun pour des parts relativement équivalentes : habitation, affinitaire, santé, vie et emprunteur.

Les questions des appelants ont porté essentiellement sur la phase de souscription des contrats et dans une moindre mesure sur la mise en jeu des garanties. Enfin, des interrogations sur la fin du contrat, telle que la faculté de résiliation ouverte par la loi Hamon², ont incité les assurés à contacter la plateforme téléphonique.

Les sujets bancaires et la procédure de surendettement ont motivé près de 300 000 appels dont 85 000 portant sur les fichiers d'incidents. La légère baisse des appels en 2015 (-2 %) est principalement liée à une diminution des interrogations sur les fichiers. S'agissant des relations entre les particuliers et les établissements de crédit et hors surendettement et fichiers, les questions portent principalement sur le droit au compte et les problématiques de fonctionnement et de clôture de compte.

1.1.2 Les sujets les plus consultés sur le site Internet

Avec plus de 780 000 pages vues, le site ABE IS répond à des préoccupations grandissantes du public, notamment face aux fraudes, arnaques et usurpations d'identité. En particulier, la Banque de France et l'ACPR mettent en garde le public contre des tentatives de fraude par courriel utilisant abusivement leur nom et leur logo.

Les informations en relation avec des situations financières difficiles sont toujours plébiscitées : le surendettement, les fichiers d'incidents bancaires, et le droit au compte. Le dossier sur l'assurance vie et en particulier les contrats en déshérence ou non réglés a bénéficié de la médiatisation du sujet. Le format questions / réponses est particulièrement apprécié des internautes avec plus de 37 000 pages vues pour l'ensemble des rubriques.

Une chaîne « Youtube » a également été créée en juillet 2015 afin de regrouper l'ensemble des vidéos pédagogiques proposées sur le site. En 2015, quatre nouvelles vidéos ont été publiées : « Bien préparer sa retraite », « Emprunter pour un projet immobilier », « Interdit bancaire, incidents de paiement, comment ça marche ? » et « Le constat amiable ».

Fin 2015, une rubrique « Vos questions » a été ajoutée, permettant d'orienter l'internaute vers l'interlocuteur approprié et le moyen de communication qu'il préfère en fonction du degré d'urgence de sa demande (mail, téléphone, courrier ou guichet de la Banque de France). La page « Nous contacter » a été vue 8 216 fois et a généré 231 demandes.

Les alertes diffusées sur le site Internet et reprises dans la newsletter mensuelle sont largement consultées.

2. Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation dite loi Hamon

1.1.3 Les principales interrogations reçues par le point d'entrée commun

Trois questions clés de l'année dans le domaine des instruments financiers



J'ai quitté mon entreprise l'année dernière et cette année je remarque que l'on me prélève des frais de gestion sur mon PEE/PERCO, est-ce normal ?

Quand vous quittez votre entreprise, les frais de gestion de votre PEE/PERCO, qui pouvaient être auparavant pris en charge par votre employeur, seront, la plupart du temps et pour toute la suite de vie du contrat, prélevés sur votre compte. Au moment de votre départ, prenez connaissance de votre livret d'épargne salariale et assurez-vous de bien comprendre ce qui y est écrit. À partir du 1^{er} janvier 2016, l'entreprise que vous quittez aura l'obligation de mentionner dans « l'état récapitulatif des avoirs » si les frais de tenue de compte sont pris en charge par elle ou par vous.

Quand vous quittez votre entreprise, votre PEE/PERCO reste ouvert chez le teneur de compte initial ; vous pouvez vous rapprocher de son service client en cas de besoin.

Une personne me propose d'investir dans des terres rares. Que dois-je vérifier avant de me lancer ? Quels sont les risques ?

Tout d'abord, l'AMF ne peut pas donner d'avis sur la qualité d'un produit financier spécifique, a fortiori pour un placement atypique. Il est essentiel que vous lisiez de manière très précise la documentation précontractuelle et contractuelle, sans vous arrêter à la seule documentation commerciale.

L'AMF met en garde le public contre la multiplication des placements atypiques ou « plaisirs », proposés aux épargnants dans des secteurs tels que les forêts, le vin, les manuscrits, les panneaux photovoltaïques, etc. En effet, ces produits ne s'échangent pas sur un marché réglementé où la fixation du prix d'achat et de vente est encadrée et organisée. L'intermédiaire financier pourrait donc tout à fait fixer le prix qu'il souhaite lors de la revente du placement par le client.

Vous devez prendre le temps de la réflexion et ne pas vous engager à la légère : vérifiez l'existence de la société ciblée, consultez les documents d'information sur celle-ci (coordonnées, intermédiaire...), identifiez la nature de l'investissement et l'éventuelle existence d'un contrat sous-jacent. Étudiez également les risques liés au placement ou à ses conditions de revente, en particulier si le placement

offre une promesse de revente présentée comme une garantie en capital. Dans tous les cas, l'AMF vous invite à la prudence avant de souscrire à ce type de placements.

La société de gestion qui gère le FCPI dans lequel j'ai investi n'a toujours pas liquidé le fonds après plus de 10 ans. Quels sont mes droits ?

Un FCPI (Fonds commun de placement dans l'innovation) est un placement dans un portefeuille diversifié de petites et moyennes entreprises dites « innovantes ». Il s'agit de PME non cotées en Bourse, et en ce sens considérées comme non « liquides ». Cela signifie qu'après sa fermeture, la revente par le fonds des actions de ces sociétés peut prendre beaucoup de temps. La durée minimale d'un investissement en FCPI est le plus souvent de 8 ans. Cette durée est généralement prorogable de quelques années, sur décision de la société de gestion et pour une durée maximale de 10 ans. La société de gestion se doit de procéder à la cession des actifs composant le fonds dans les meilleures conditions pour l'ensemble des porteurs. En conséquence, l'investisseur ne peut pas récupérer son investissement à tout moment, comme c'est le cas avec un fonds d'investissement classique.

Votre intermédiaire (l'établissement qui vous a vendu le produit) doit vous informer par écrit sur ce calendrier, qui doit être conforme au règlement du fonds examiné par l'AMF lors son agrément (autorisation). Cependant, si au moins 10 ans se sont écoulés depuis le lancement du fonds, les porteurs de parts peuvent, en cas de demandes de remboursement non satisfaites, exiger la liquidation du fonds dans un délai d'un an. Il suffit qu'un seul souscripteur en fasse la demande, et quel que soit le capital qu'il possède, pour que le fond soit dissous.

Si vous estimez avoir subi un préjudice, nous vous invitons à effectuer une réclamation écrite auprès du service clients de votre intermédiaire.

Pour tout renseignement, n'hésitez pas à consulter le site Internet d'Assurance Banque Épargne Info Service³.

En cas de litige avec votre établissement, d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante (dans un délai qui ne peut pas dépasser 8 semaines), vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF⁴.

3. <http://www.abe-infoservice.fr/abe-info-service.html>

4. Par écrit (Le Médiateur - Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 PARIS CEDEX 02) ou par formulaire électronique disponible sur le site amf-france.org

1 Les missions permanentes du pôle commun

Trois questions clés de l'année dans le domaine de l'assurance



J'ai été contacté par un assureur qui m'indique a) que je suis bénéficiaire d'un contrat d'assurance vie dont l'assuré (la personne ayant souscrit le contrat) est décédé il y a plusieurs années, b) qu'en conséquence, il va me verser la somme prévue au contrat. Compte tenu du retard avec lequel est versée cette prestation, comment cette somme a-t-elle été calculée et comment ce contrat a-t-il été revalorisé depuis le décès?

Lorsqu'ils sont informés du décès de l'assuré, les organismes d'assurance doivent rechercher le(s) bénéficiaire(s) désigné(s) au contrat et payer les capitaux décès, sans attendre la demande de ces derniers. Les assureurs doivent dès lors, pour remplir avec diligence leurs obligations, se renseigner régulièrement sur l'éventuel décès de leurs assurés. Pour certains contrats d'assurance vie en déshérence, il arrive cependant que le bénéficiaire soit contacté par l'organisme d'assurance de nombreuses années après le décès de l'assuré.

Le montant du capital au moment du décès, tel qu'il découle des garanties prévues au contrat, peut avoir été revalorisé par l'assureur après le décès de l'assuré. La loi n° 2007-1775 du 17 décembre 2007 a en effet introduit dans le code des assurances une obligation de revalorisation contractuelle du capital garanti après le décès de l'assuré. Toutefois, cette obligation n'est applicable qu'aux contrats souscrits après le 18 décembre 2008, date d'entrée en vigueur des dispositions précitées. Celles-ci ont été récemment complétées et précisées par la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014, dite loi Eckert.

En pratique, de nombreux assureurs pratiquent une revalorisation des capitaux décès dont le versement a été anormalement tardif, y compris pour des contrats conclus antérieurement au 18 décembre 2008.

Rappelons par ailleurs que les assureurs ont l'obligation de se libérer directement du capital décès entre les mains du bénéficiaire et qu'ils ne peuvent imputer tout ou partie des frais générés par la recherche de ce dernier sur le montant du capital versé. De surcroît, le règlement des capitaux décès d'une assurance vie ne peut en aucun cas être subordonné à un versement préalable de fonds de la part du ou des bénéficiaires désignés.

Un intermédiaire en assurance (courtier, agent général) m'a vendu un contrat d'assurance sans prendre en compte mes besoins et mes attentes et m'a fourni des informations erronées à propos des garanties dont je bénéficierai. Puis-je demander l'annulation du contrat ?

Un intermédiaire a une obligation d'information et un devoir de conseil vis-à-vis du client lors de la commercialisation d'un contrat d'assurance. Ce qui se traduit concrètement par trois obligations :

- vous informer de manière exacte et précise sur les caractéristiques essentielles du contrat qu'il vous propose ;
- préciser vos exigences et vos besoins ;
- et vous faire connaître les raisons, formalisées par écrit, qui motivent son conseil quant à un produit d'assurance déterminé.

Si vous estimez que l'intermédiaire en assurance n'a pas rempli son devoir de conseil et d'information et que le contrat qu'il vous a vendu n'est pas adapté à votre situation ou ne répond pas à vos attentes, la première chose à vérifier est de savoir si vous disposez d'un droit de renonciation. Un tel droit peut exister durant un délai de 14 jours notamment lorsque le contrat a été souscrit à distance ou lors d'une vente hors établissement comme par exemple un démarchage à domicile. S'il s'agit d'un contrat d'assurance vie, quelles qu'aient été les modalités de vente, vous avez 30 jours à compter de la souscription pour exercer votre droit à renonciation.

Si vous ne disposez pas ou plus d'une faculté de renonciation et que vous estimez que le manquement de cet intermédiaire vous a causé un préjudice, vous pouvez tenter d'obtenir une réparation amiable auprès de son service réclamations puis, si besoin est, auprès du médiateur compétent. Vous pouvez également essayer d'obtenir un dédommagement en adressant un courrier exposant les griefs que vous avez à son encontre, directement à l'organisme d'assurance qui le garantit au titre de sa responsabilité civile professionnelle.

Enfin, dans l'hypothèse où une absence d'information ou la délivrance d'une information fautive ou trompeuse ou d'un conseil erroné (quant à la possibilité de résilier un contrat préexistant par exemple) aurait été déterminant dans votre décision d'accepter le contrat qui vous a été proposé, vous pouvez prendre contact avec l'organisme d'assurance qui garantit ce contrat afin d'en solliciter l'annulation pour vice du consentement. En effet, le fait de consentir à un contrat par erreur ou sous la contrainte de manœuvres dolosives peut, s'il est avéré, justifier l'annulation de l'engagement pris.

5. Depuis le 1^{er} janvier 2016, en application de l'article L. 152-1 du code de la consommation, « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ».

1 Les missions permanentes du Pôle commun

Je suis propriétaire d'un appartement/d'une maison que je loue. La loi ALUR m'impose-t-elle de souscrire une assurance propriétaire non occupant (appelée par son acronyme PNO) ?

Aux termes des nouvelles dispositions introduites par la loi ALUR⁶, tous les copropriétaires d'immeubles soumis au statut de la copropriété ont désormais l'obligation de souscrire une assurance de responsabilité civile qu'ils soient propriétaires occupants ou non occupants. Cette assurance, obligatoire, est toutefois cantonnée à la couverture de la responsabilité civile.

Cette assurance a vocation à couvrir les dommages causés notamment aux parties communes et dont vous seriez responsable en votre qualité de copropriétaire. Il s'agit de dommages causés par votre fait, liés à votre logement, à son occupation par vous-même ou par votre locataire.

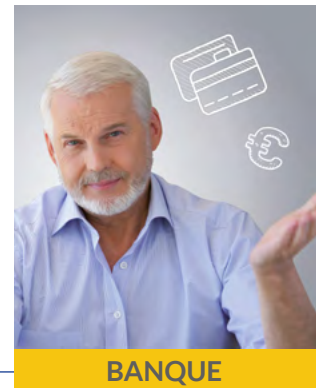
Cela signifie que si vous êtes bailleur d'appartements, vous êtes tenus de souscrire une PNO comprenant à mi-

nima une garantie de responsabilité civile, en votre qualité de copropriétaire des lots en location.

En revanche, si vous êtes bailleur de maisons individuelles, il n'existe pas, à ce jour, d'obligation légale de souscrire une PNO. Cette souscription peut néanmoins avoir un intérêt, notamment pour la couverture des dommages qui pourraient survenir sur votre habitation dans une période de vacance locative.

À noter : tout en rendant obligatoire l'assurance de responsabilité civile des copropriétaires, la loi ALUR l'a inclus dans le périmètre de compétences du Bureau central de tarification. Aussi, en cas de refus d'assurance par votre assureur, pouvez-vous saisir le Bureau central de tarification afin qu'il fixe le montant de la prime moyennant laquelle une entreprise d'assurance sera tenue de vous assurer.

Trois questions clés de l'année dans le domaine de la banque



Mon banquier vient de m'informer qu'il facturera des frais de tenue de compte à compter du 1^{er} janvier 2016. Puis-je m'y opposer ?

La banque qui souhaite modifier ses conditions tarifaires doit en informer son client par écrit, au moins deux mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation de la part du client, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, vaut acceptation du nouveau tarif par le client. En cas de contestation du nouveau tarif par le client, la banque pourra demander la clôture du compte, en laissant au client un préavis de deux mois. Elle ne pourra pas prélever de frais pour la clôture du compte.

J'ai un dossier de surendettement et je suis poursuivi par mes créanciers. Quels sont les effets de la recevabilité de mon dossier de surendettement ?

Toutes les procédures de saisies en cours contre vous doivent être suspendues à compter de la décision de recevabilité du dossier de surendettement rendue par la Commission de surendettement. Les saisies sont interdites dans la limite de deux ans, sauf celles relatives à des dettes alimentaires (pensions alimentaires, par exemple).

Si les saisies continuent, il convient de contacter l'huissier ou l'organisme qui réalise ces saisies et lui demander de respecter cette interdiction. Vous pouvez contacter le secrétariat de la commission de surendettement pour vous aider dans cette démarche.

J'ai souhaité ouvrir un livret A dans une banque mais cette dernière a refusé de l'ouvrir au motif que j'en détiendrais déjà un. Pouvez-vous m'indiquer le nom de l'établissement qui détient mon livret A ?

La Banque de France ne centralise pas d'information sur les comptes bancaires. Seule l'administration fiscale gère un fichier dénommé Fichier des Comptes Bancaires – FICOBA – auprès duquel sont déclarées toutes les ouvertures, clôtures et modifications de comptes de toute nature. Vous pouvez avoir accès aux informations contenues dans ce fichier par l'intermédiaire de la CNIL (8 rue Vivienne, CS 30223, 75083 Paris Cedex 02), par demande écrite, s'agissant des informations relatives à la désignation et à l'adresse de l'établissement qui gère votre compte, ainsi qu'à l'identification de ce compte (numéro, nature, type et caractéristiques).

6. Article 58-1-1° de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 qui crée un article 9-1 dans la loi du 10 juillet 1965 relative au statut de la copropriété des immeubles bâtis.

Les alertes publiées par le Pôle commun (escroqueries/usurpations d'identité)

L'ACPR et l'AMF ont publié à cinq reprises une mise à jour de la liste noire des plateformes de trading Forex qui fournissent en France un service d'investissement sans autorisation. Le format de la publication a été modifié en fin d'année : désormais, seuls les nouveaux acteurs sont cités et un lien électronique renvoie vers la liste complète. Cette nouvelle formule permet un meilleur relais de l'information par la Presse, et donc à l'épargnant français de mieux identifier les plateformes de trading non autorisées.

Le 13 février 2015, les deux Autorités ont également alerté le public à l'encontre de la société EMIRATES PACIFIC GROUP et de SILVER PHENIX INVESTMENTS, présentée comme sa filiale, pour exercice illégal d'opérations de banque, d'une part, et communication à caractère promotionnel ne permettant pas raisonnablement de comprendre les risques associés aux placements atypiques proposés, d'autre part.

Le 14 décembre 2015, et pour la première fois, la DGCCRF, l'AMF et l'ACPR ont communiqué ensemble pour mettre en garde le public contre « PLAN B » et le site BourseBinaire.fr qui prétendent offrir une alternative au livret A aux rendements irréalistes (plus de 12 % par an) sans faire mention de risques par nature extrêmement élevés.

Enfin, tant l'AMF que l'ACPR ont dénoncé des cas d'usurpation ou d'utilisation abusive de leur logo et identité :

- le 22 avril 2015, l'AMF publiait une alerte à l'encontre du site www.optionbinaireamf.com, comparateur de plateformes de trading qui utilisait abusivement le nom et le logo de l'AMF ;
- le 17 juin 2015, l'ACPR publiait une alerte générale sur l'usurpation de son identité mais également sur le vol de données (coordonnées téléphoniques notamment) visant à escroquer entreprises et particuliers sous divers prétextes ;

- le 8 septembre 2015, l'AMF publiait une alerte suite à l'usurpation de l'identité du médiateur de l'AMF et de son délégué. Un cabinet d'avocats prétendait agir comme mandataire de l'AMF afin d'aider les épargnants à récupérer tout ou partie des pertes subies du fait de sociétés frauduleuses.

Par ailleurs, le 29 octobre 2015, l'ACPR, par le biais du site ABE IS, a alerté le public sur l'existence de nombreuses annonces publiées sur internet faisant la promotion de crédits à des conditions très avantageuses. L'obtention d'une proposition de crédit est facile et rapide. Après un ou plusieurs contacts en vue de constituer un dossier, les fraudeurs demandent l'envoi d'une somme d'argent destinée à couvrir des prétendus frais. Une fois l'argent reçu par le fraudeur, la victime n'a plus de nouvelles de son contact ou est à nouveau sollicitée pour verser de l'argent sous un nouveau prétexte sans plus de résultat.

Ces alertes permettent de mettre à jour des escroqueries mais sont également là pour rappeler aux résidents français les consignes élémentaires de prudence (vérifier l'identité de son interlocuteur, ne jamais transmettre ses coordonnées bancaires ou d'autres informations personnelles...).

Cette politique de communication coordonnée renforce la protection de l'épargnant résident en France en lui permettant de mieux identifier les escroqueries et de développer ses réflexes d'épargnant avisé.



1.2 Les enseignements tirés des contrôles coordonnés

Dans le prolongement des exercices précédents, le Pôle commun a coordonné des contrôles sur les pratiques commerciales des acteurs régulés dans l'objectif, d'une part, d'alimenter les réflexions sur des problématiques communes aux secteurs bancaire, assurantiel et financier et, d'autre part, d'apprécier la bonne application des positions ou recommandations publiées conjointement par l'AMF et l'ACPR.

Comme en 2014, ces contrôles ont consisté en des missions conduites distinctement par les deux Autorités auprès d'entités relevant de leur champ de compétence respectif, mais portant sur des thématiques communes. En 2015, le Pôle commun a maintenu les trois thématiques prioritaires suivies depuis plusieurs années – la commercialisation des produits d'épargne, la vente à distance et les chaînes de distribution – ainsi qu'une thématique nouvelle : le financement participatif, née de la mise en place récente⁷ des statuts de conseillers en investissement participatif (CIP) et d'intermédiaires en financement participatif (IFP). L'AMF et l'ACPR ont ainsi lancé 29 contrôles coordonnés en 2015 sur des entités aux statuts différents : outre ces nouveaux acteurs de la finance participative, il s'est agi d'intermédiaires d'assurance, de conseillers en investissements financiers (CIF), de sociétés de gestion de portefeuille, ou bien encore de prestataires de services d'investissement (PSI).

1.2.1 La commercialisation des produits d'épargne

L'ACPR et l'AMF ont poursuivi leurs missions de contrôle sur la commercialisation des produits d'épargne, instruments financiers ou contrats d'assurance vie.

En premier lieu, les Autorités constatent que certains professionnels n'appliquent toujours pas pleinement la réglementation qui concerne la collecte d'informations auprès du client, la prise en compte de ses besoins ainsi que la formalisation du devoir de conseil et des raisons qui le motivent, en dépit de dispositions anciennes et de nombreuses communications à ce sujet.

En second lieu, les contrôles ont montré que l'information délivrée aux clients était bien

souvent incomplète, imprécise ou déséquilibrée. Ces insuffisances ont été observées dans la documentation précontractuelle, sur les sites internet ou dans des communications ultérieures.

S'agissant des modalités de rémunération des sociétés et de leurs salariés, le constat partagé est que l'information manque souvent de clarté ou de précision, sur l'existence et la nature des frais, ainsi que sur le cumul d'honoraires et de commissions. Il apparaît également difficile dans certains cas d'appréhender le service que les sociétés facturent. À titre d'exemple, les courtiers d'assurance ont tendance à expliquer les

7. Ordonnance n° 2014-559 du 30 mai 2014 relative au financement participatif entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2014



honoraires uniquement par l'activité d'intermédiation, qui est pourtant déjà rémunérée par les commissions.

En outre, les intermédiaires ou CIF présentent leur identité de façon imparfaite, au travers d'informations éparpillées sur plusieurs documents et/ou peu accessibles sur les sites internet, et utilisent des termes erronés ou masquant l'intervention de plusieurs intermédiaires.

Il a par ailleurs été constaté que les documents commerciaux et supports de formation établis par les producteurs de produits d'épargne à destination des distributeurs pouvaient bien souvent ne pas respecter les mêmes standards d'information que la documentation contractuelle et réglementaire transmise aux clients, notamment dans la présentation des risques et inconvénients inhérents aux produits.

Les Autorités relèvent enfin certaines incohérences entre le statut affiché par le professionnel, intermédiaire d'assurance ou distributeur de produits financiers, et la prestation réellement servie, notamment au regard de l'étendue du conseil fourni. L'AMF a en particulier identifié des cas de CIF ou de prestataires de services d'investissement agréés uniquement pour le service de conseil en investissement et s'exonérant contractuellement et systématiquement de la prestation de conseil en investissements financiers, essence même de leur statut ou de leur agrément. L'AMF a également constaté des

cas de CIF pratiquant des activités interdites : (i) la commercialisation d'un OPCVM luxembourgeois non autorisé à la commercialisation en France, (ii) l'exercice du service de réception transmission d'ordres sur un produit (autre qu'un fonds) sans prestation de conseil et sans convention signée avec le client, (iii) la gestion de fait pour le compte de clients par le biais de formulaires de passation des ordres signés « en blanc » par les clients (sans date et sans indication des opérations à réaliser).

Les Autorités constatent donc conjointement la nécessité de poursuivre l'objectif d'une amélioration des pratiques de commercialisation des produits d'épargne, et en particulier de la transparence et de la cohérence de l'information communiquée au public. Cette information commence par l'identification du professionnel et de son statut, lequel génère la promesse d'un service et d'obligations professionnelles à l'égard du client et doit correspondre à la réalité économique de son activité. Les Autorités rappellent que tout professionnel disposant de son propre site Internet doit veiller à y faire apparaître l'ensemble des mentions requises par la réglementation, même si elles sont disponibles par ailleurs. Elles rappellent également que tout document utilisé dans une chaîne entre professionnels doit comporter une information exacte, claire et non trompeuse, même si un tel document n'est pas destiné directement au public, dès lors que l'information qu'il comporte est susceptible *in fine* de parvenir au client potentiel.

1.2.2 La vente à distance

Depuis plusieurs années la vente à distance est l'un des thèmes majeurs des travaux du Pôle commun. Afin d'enrichir ces travaux, des contrôles sur cette pratique ont été menés en 2015. Réalisés auprès d'acteurs importants du marché, ils ont confirmé que, trop souvent, les processus de commercialisation à distance demeurent perfectibles. La commercialisation par internet suppose une collecte d'informations adaptée, une exploitation des données pertinentes et

des alertes et blocages permettant au client d'être correctement aiguillé au moment de souscrire, conformément au conseil fourni par la société vendeuse. Le processus de commercialisation en ligne doit suivre les étapes exigées par la réglementation. Or leur chronologie et leur logique sont souvent incohérentes.

L'utilisation des canaux téléphoniques ou du courrier appelle également des constats.

Dans les sociétés contrôlées, il a été ainsi constaté que le support courrier est généralement mal adapté aux diverses étapes successives de l'opération puisque le client transmet simultanément le recueil des informations permettant d'établir son profil d'investisseur, et son bulletin de souscription. Il est même, dans certains cas, invité à déterminer par lui-même son profil. Enfin, dans tous les cas, les courtiers contrôlés ne délivraient aucun conseil.

Le canal téléphonique est utilisé alternativement comme un outil de démarchage actif ou comme un appui à la souscription par internet, pouvant permettre, notamment si l'appel est à l'initiative du client potentiel, d'apporter un conseil pertinent. A l'inverse, l'utilisation combinée des canaux internet et téléphone, quand elle est imposée par le professionnel, se traduit souvent par une commercialisation agressive permettant d'obtenir du client un

consentement qu'il n'a par ailleurs pas toujours conscience de donner.

Dans les contrôles portant en particulier sur le conseil en investissement ou la gestion pour compte de tiers, les formes de prestation de service d'investissement à distance sont également prises en compte (prestation de conseil en investissement par téléphone, gestion de portefeuille par des automates, etc.).

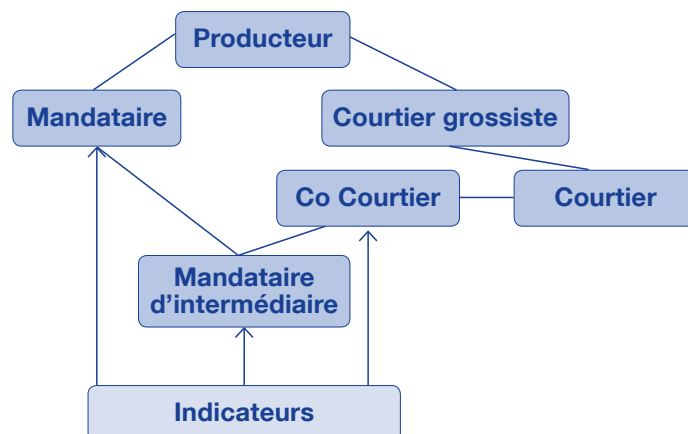
Le Pôle commun et chacune des Autorités dans son domaine de compétence propre entendent poursuivre activement leurs travaux sur la vente à distance. Ce thème a été retenu, en 2015, par les Autorités européennes de supervision comme devant être traité dans le cadre de leurs travaux communs sur la protection de la clientèle (Comité mixte regroupant l'EBA, l'EIOPA et l'ESMA).

1.2.3 Les chaînes de distribution

Le Pôle commun accorde une attention particulière aux modalités de fonctionnement d'une chaîne de distribution intervenant entre un producteur et un client, afin que la qualité de la distribution ne soit pas dégradée par l'intervention d'acteurs s'intermédiant entre eux. Or, tant l'ACPR que l'AMF constatent une complexité croissante des chaînes de distribution et relèvent que les problématiques spécifiques à ce mode de commercialisation par des intermédiaires ont généralement des répercussions négatives pour le client.

■ Distribution des contrats d'assurance

Le rôle du courtier « grossiste » en assurance est souvent essentiel dans les chaînes de distribution. Celui-ci dispose en effet de l'information émise par l'assureur et de la connaissance de ses propres intermédiaires : tout défaut de vigilance de sa part (ou toute mauvaise pratique) fragilise l'ensemble de la chaîne. C'est pourquoi le sujet de la distribution via des chaînes est régulièrement inscrit au programme de contrôle de l'ACPR.





Cette année, l'ACPR a donc poursuivi à travers ses contrôles l'analyse des chaînes de distribution existantes. Elle a pu constater des cas particuliers de chaînes impliquant jusqu'à six intermédiaires entre l'organisme assureur et le client final. Dans ces cas, le courtier grossiste n'a souvent qu'une maîtrise illusoire de la totalité du réseau de distribution, et l'adaptation des conventions et outils aux modes de commercialisation adoptés par les intermédiaires en bout de chaîne est rendue très complexe.

Ces contrôles ont permis également de révéler la pratique de certains courtiers qui fédèrent un réseau de courtiers indépendants. Ces courtiers fédérateurs ne se présentent pas comme grossistes : leur activité consiste à représenter et assister les membres du groupement auprès d'assureurs pour leur fournir des produits auxquels ils n'auraient pas accès seuls. Ils assistent également les membres dans la création de leur entreprise et en leur assurant une formation. Mais ces courtiers fédérateurs restent des têtes de chaînes de distribution et devraient donc adapter leurs conventions pour contrôler leur réseau et l'information transmise aux clients.

Enfin, les contrôles ont montré qu'il était difficile d'apprécier le contenu et la qualité de l'information qui doit être donnée au client en matière d'identification des différents intermédiaires intervenant dans la chaîne. Il a été constaté un cas dans lequel le courtier grossiste imposait à ses partenaires de communiquer à leurs clients potentiels les éléments d'identification du grossiste en plus des leurs. L'information ainsi communiquée est alors tellement complète qu'elle en devient trop complexe et difficilement compréhensible par le client.

Plus globalement l'ACPR souligne dans ses contrôles que chaque intervenant a une responsabilité spécifique dans la distribution :

- l'intermédiaire en relation avec l'organisme d'assurance a la responsabilité de transmission de l'information aux

courtiers détaillants ; il a également une responsabilité dans le devoir de conseil, notamment dans la collecte d'informations, dès lors qu'il impose l'utilisation de documents ;

- l'intermédiaire en relation avec le client porte la responsabilité du conseil délivré et motivé ; même s'il utilise les documents mis à disposition par ses partenaires, il se doit d'adapter la collecte d'informations et le conseil aux spécificités du produit et au profil et au choix du client.

Ces responsabilités doivent également être appréciées au regard du cadre juridique de la relation et en prenant en compte les modalités de rémunération.

■ Plateformes de distribution des instruments financiers

Courant 2014, 7 missions de contrôle concernant des plates-formes agréées en qualité de PSI ont mis en exergue trois grandes catégories de schéma de distribution. Dans tous les cas, la plate-forme est interposée entre le producteur (la société de gestion ou l'émetteur de l'instrument financier ou son représentant) et le distributeur ; en revanche, la relation avec l'investisseur final diffère :

- fourniture de service d'investissement à l'investisseur final : dans trois cas, la fourniture de prestations de conseil a été constatée, la plupart du temps pour des clients professionnels. Dans deux autres cas, la plateforme rend à ces investisseurs le service de réception-transmission d'ordres (RTO), en assurant la relation avec l'établissement teneur de compte conservateur auprès duquel les investisseurs ouvrent des comptes d'instruments financiers ;
- fourniture d'un service d'investissement « de second rang », sans relation directe avec l'investisseur final : dans un cas, la plateforme reçoit et transmet des ordres passés par le teneur de compte conser-

vateur de l'investisseur final. Elle n'a dans ce cas aucune relation avec ce dernier. Un autre PSI fournit également ce service de RTO « de second rang » sur des parts de SCPI et de FCPI, via ses distributeurs CIF ;

- aucune fourniture de service d'investissement : dans deux cas, la plateforme ne fournit aucun service d'investissement car elle n'est pas impliquée dans la fourniture du service de conseil en investissement ni dans le service de RTO, ni pour l'investisseur final ni pour le teneur de compte conservateur de ce dernier et elle ne fournit pas davantage de service de placement à l'émetteur ou au producteur. Dans ce cas, elle ne fournit qu'une prestation de type administratif aux deux bouts de la chaîne, en référençant les produits, en simplifiant les relations contractuelles et en calculant les rétrocessions à verser / à recevoir par chacun.

Une fois la nature des services d'investissements identifiée, le respect des règles professionnelles a été vérifié sous plusieurs angles :

- s'agissant des conventions entre producteurs et distributeurs, l'application des articles L. 533-13-1 et R. 533-15 du code monétaire et financier est inégale selon les établissements. Certains ont bien mis en place des conventions conformes, pour la revue des documents commerciaux par les producteurs, mais ils n'ont pas encore régularisé les conventions plus anciennes ; d'autres disposent de conventions dans lesquelles les distributeurs s'engagent à n'utiliser que les documents fournis par la plateforme. Enfin, il n'existe pas, pour les produits structurés distribués en placement privé, d'obligation d'établir ces conventions ;
- s'agissant de l'information des investisseurs sur les rémunérations versées et perçues par les plateformes (article 314-76 du règlement général de l'AMF), le bilan est très contrasté. Certains n'avaient pas encore pris en compte et anticipé les

précisions prévues par la position-recommandation 2013-10, applicables en janvier 2015, sur la finesse des fourchettes de rémunération.

D'autres PSI, fournissant le service de conseil en investissement au client final, pouvaient :

- soit ne pas communiquer une information satisfaisante ;
- soit ne garder aucune trace du conseil fourni ou de la communication d'une quelconque information sur les rémunérations ;
- soit, pour un PSI pour lequel le service de conseil en investissement était accessoire par rapport à son rôle de plateforme « technique », ne pas communiquer l'information requise.

- s'agissant de la vérification du « caractère approprié » du service d'investissement au profil du client par les plateformes fournissant en direct le service de RTO aux clients finaux, deux cas sont à distinguer en fonction de la nature des produits.

Pour les produits non complexes, les plateformes s'étaient placées sous le régime dit « exécution simple » ou « RTO simple » (disposition III de l'article L. 533-13 du code monétaire et financier) qui les dispense de la vérification du caractère approprié. Pour les produits complexes, elles ne procédaient à aucune vérification du caractère approprié, considérant que le client avait bénéficié du conseil d'un CIF et que ce dernier avait vérifié le caractère adapté de l'investissement recommandé.

Ces plateformes ne disposaient toutefois pas nécessairement de la preuve que l'ordre faisait bien suite à un conseil. De plus, si l'article L. 533-17 du code monétaire et financier prévoit qu'un prestataire de services d'investissement qui reçoit, par l'intermédiaire d'un autre prestataire de services d'investissement, l'instruction de fournir des services d'investissement ou des services connexes pour le compte d'un client, peut se fonder sur les diligences effectuées par ce dernier prestataire, il ne vise que des relations entre prestataires de



services d'investissement et non pas les relations entre un PSI et un CIF.

Ces missions de contrôle ont mis en évidence certaines difficultés ou incertitudes juridiques, qui portent notamment sur :

- la nécessité ou non de délivrer un agrément de placement non garanti, en particulier pour les plates-formes ;
- la notion de client final ;
- l'opportunité d'étendre ou non l'article L. 533-17 du code monétaire et financier aux CIF ;
- la non-fourniture d'un service d'investissement par un PSI qui a reçu un agrément mais ne fournit aucun service d'investissement.

Ces sujets sont intégrés par le Pôle commun dans le cadre des réflexions en cours

sur le futur règlement PRIIPs ou dans les travaux de transposition relatifs à la Directive MIF2 ou de définition de niveau 2.

En conclusion, tant l'ACPR que l'AMF relèvent des problèmes spécifiques à la commercialisation des produits par des intermédiaires qui peuvent avoir des répercussions négatives pour le client. Le rôle de chaque intervenant doit en premier lieu être clairement défini et devrait être présenté en toute transparence au client afin qu'il puisse appréhender le service rendu par chaque acteur impliqué dans la distribution et les coûts liés à ces services. En outre, la transmission de l'information entre les acteurs doit être parfaitement assurée de sorte que l'intermédiaire en contact avec la clientèle dispose des informations pertinentes pour réaliser la distribution du produit.

1.2.4 Le financement participatif

L'AMF est en charge du contrôle des conseillers en investissement participatif (CIP) et l'ACPR des intermédiaires en financement participatif (IFP). Aussi, ce thème est-il naturellement traité de manière conjointe dans le cadre du Pôle commun entre les deux Autorités. Concernant l'immatriculation de nouveaux acteurs, le rôle des deux Autorités diffère, l'AMF intervenant en amont au niveau de l'immatriculation des CIP (en présentant chaque dossier de demande d'immatriculation au Collège) tandis que l'ORIAS prend directement en charge l'immatriculation des IFP.

L'ACPR a ainsi mis en place une veille des sites Internet en activité. Elle est intervenue auprès de plusieurs acteurs dès lors que l'analyse de leurs sites présentait une incohérence entre leur activité et leur immatriculation en qualité d'IFP. L'ACPR est également intervenue auprès d'un IFP proposant de créer des plateformes en « marque blanche », ce qui aboutissait à des situations contrevenant avec la réglementation. Des contrôles sur place ont enfin été menés dès la fin de l'année 2015, pour véri-

fier la prise en compte de l'ensemble des exigences réglementaires.

L'analyse des sites a dès à présent mis en lumière dans certains cas les constats suivants :

- les obligations d'informations définies dans la réglementation (identification, modalités d'analyse des projets...) sont insuffisamment respectées ;
- les informations disponibles sont confuses et peu accessibles ;
- les éléments communiqués par les sites sur les liens avec des établissements de paiement ou de monnaie électronique sont peu compréhensibles pour les utilisateurs qui ne peuvent pas aisément s'assurer de la qualité de ces informations ;

Les opérations de veille et de contrôle montrent également que se développe l'exploitation par un même professionnel de plusieurs sites Internet de financement participatif, ou encore la volonté du marché d'organiser des chaînes de distribution.

L'AMF a pour sa part examiné les demandes d'immatriculation des CIP en étudiant les



compétences professionnelles des personnes physiques amenées à gérer ou administrer les CIP, ainsi que la capacité des CIP à respecter les règles de bonne conduite et d'organisation qui leur incombent.

En ce qui concerne le suivi des plateformes déjà immatriculées, l'AMF a collecté des données quantitatives et qualitatives, qui ont permis d'établir un premier « *scoring* ». Le suivi s'est aussi traduit par une supervision des écrans des plates-formes, et par l'envoi de courriers de suivi à certains de ces acteurs.

Dans ce contexte, l'AMF n'a pas encore engagé de contrôle de CIP. Toutefois, une mission de sa Direction des contrôles qui portait sur un CIF a montré qu'il exerçait une activité de CIP au travers d'une plateforme, sans avoir obtenu l'autorisation d'immatriculation auprès de l'AMF. Quant à l'information fournie aux investisseurs dans le cadre de cette activité, elle

présente plusieurs écueils parmi lesquels le fait que :

- d'une part, le prestataire ne mentionne pas qu'il perçoit des honoraires d'accompagnement à la levée de fonds, de la part des sociétés financées ;
- d'autre part, le prestataire n'indique pas que les montants levés peuvent être utilisés pour alimenter des comptes courants d'associés et non pour investir dans des titres de capital.

D'une manière plus générale, les deux autorités et la DGCCRF⁸ ont adressé au printemps 2015 un courrier commun aux IFP et aux CIP leur rappelant l'existence de cette réglementation récente et les sensibilisant à certaines de ses principales dispositions. Le Pôle commun poursuivra ses travaux sur le financement participatif afin d'assurer une protection efficace des internautes concernés, particulièrement par le respect des obligations d'information.

Focus 2015 sur l'organisation de la veille sur la publicité et les pratiques commerciales dans les deux autorités

L'AMF a poursuivi en 2015 sa veille continue et large portant à la fois sur les établissements bancaires et financiers. Près de 5 000 communications publicitaires ont ainsi été examinées sur tous types de supports (Internet, Presse papier, Radio, mailings, Newsletters...). Comme en 2014 une nouvelle publicité sur deux concernait le trading au sens large (*Forex*, options binaires...).

En 2015, 760 documents commerciaux ont été étudiés, contre 660 en 2014 (+16 %), essentiellement des brochures papier (550) et des documents consultables sur internet (140) : 700 ont été classés « en vigilance » (contre 570 en 2014) dont 22 % ont fait l'objet de plus de cinq observations. Cette surveillance a permis d'identifier plusieurs tendances récentes, comme le recours fréquent à de nouveaux indices par la plupart des acteurs, ou la présence de plus en plus courante d'*autocall* semestriels ou journaliers (très rares en 2014). Six cent campagnes de commercialisation ont également été revues. Sont à noter l'essor des fonds flexibles dits « patrimoniaux », le développement des fonds liés aux thématiques « vertes » (ISR, obligations vertes), ou l'émergence des acteurs du financement participatif, proposant des schémas de communication innovants pouvant influencer les pratiques de certains acteurs historiquement régulés.

La veille sur les pratiques commerciales réalisée par l'ACPR, dont l'objet principal est d'orienter les actions de contrôle de l'Autorité, se décline en plusieurs types d'activités. Au titre de la surveillance des communications à caractère publicitaire, l'équipe dédiée à leur analyse a revu 3 400 publicités en 2015, dont près de 440 concernent l'assurance vie. L'ACPR a été d'autant plus vigilante en la matière que sa recommandation sur la publicité des contrats d'assurance vie, qui concrétise une réflexion commune des deux Autorités sur le caractère clair, exact et non trompeur des offres, est effective depuis août 2015. L'ACPR a par ailleurs continué d'exploiter les réponses aux questionnaires sur les règles destinés à assurer la protection de la clientèle des organismes assujettis. Le nouveau format de ce questionnaire, issu de l'Instruction n° 2015-I-22 du 21 octobre 2015, lui permettra d'améliorer sa connaissance du marché et des pratiques commerciales à compter de septembre 2016. L'ACPR a également analysé les quelques 6 800 réclamations ou demandes d'information qui lui ont été adressées, afin de détecter les éventuelles mauvaises pratiques. Enfin, grâce aux nouveaux outils de veille dont elle s'est dotée, l'ACPR affinera son analyse des campagnes commerciales et des préoccupations des clients des secteurs de la banque et de l'assurance au travers des informations collectées sur Internet.

8. La direction générale de la Concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est également compétente pour le contrôle du financement participatif et à ce titre, les deux autorités et la DGCCRF se coordonnent régulièrement.

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales



2.1 La vente à distance et la digitalisation : quels enjeux en termes de protection des consommateurs ?

Lancé en 2014, le groupe de travail « Vente à distance » a poursuivi ses travaux pour cerner au mieux les problèmes induits par ce mode de commercialisation en matière de protection des consommateurs. Le thème de la digitalisation des relations commerciales est maintenant présent dans toutes les initiatives européennes en cours et très récemment dans le Livre vert de la Commission sur les services financiers de détail.

On peut distinguer trois séquences dans le processus de commercialisation : la période en amont incluant la phase précontractuelle, la phase de souscription du contrat et la période de son exécution.

L'usage des réseaux sociaux et la puissance des outils de recherche d'Internet permettent aux internautes d'accéder rapidement à de l'information. On peut s'interroger sur l'influence que peuvent avoir les technologies de ciblage, d'utilisation des mots-clés et de la publicité sur le choix des internautes. La question se pose également sur la qualification des informations présentées à l'internaute lorsqu'il accède à un site « vitrine » qui présente plusieurs produits d'investissement ou d'assurance sur sa page d'accueil.

Une fois que l'internaute a choisi le produit qui lui semble le mieux adapté, se posent les questions liées aux échanges d'information et à la validation du consentement. Il importe en effet de vérifier que le client à distance a bien reçu toute l'information utile et prévue par la réglementation. De plus, les échanges

avec les professionnels montrent que la validation du consentement reste encore un problème qui les conduit à échanger des documents papier avec leur client.

Une fois le contrat signé, les professionnels doivent organiser le suivi et la pérennité de leur lien avec le client. Le contrat signé est-il toujours adapté à ses besoins ? Y-a-t'il un changement dans sa situation qui nécessiterait de revoir les conditions de son contrat ? Cette réflexion sur la relation dans la durée est importante à la fois en considération des règles applicables en matière de conseil et également en matière de sécurité des données. L'intégrité et la sauvegarde dans le temps des données et le libre accès du client aux informations qui le concernent sont des enjeux fondamentaux.

Autant de questions qui mêlent des problématiques juridiques et techniques et sur lesquelles le Pôle commun va poursuivre ses travaux d'analyse et d'investigation dans le but d'approfondir ses connaissances des différentes technologies utilisées par les acteurs. Celles-ci évoluent tous les jours. Dans tous les cas, l'approche cherchera à être équilibrée pour permettre à la fois le développement de la vente à distance via les technologies digitales et de préserver un haut niveau de protection des consommateurs de produits financiers. Les Autorités tiendront compte dans leurs analyses des travaux européens qui visent à promouvoir un marché digital unifié en Europe.



2.2 L'encadrement du mandat d'arbitrage en assurance vie

Le mandat d'arbitrage en assurance vie permet au souscripteur de déléguer sa faculté d'exercer des arbitrages entre les supports du contrat. Autorisé à modifier la répartition de ces supports pendant toute la durée de son mandat, le mandataire doit respecter les exigences et les besoins du souscripteur tels qu'exprimés lors de la conclusion du contrat, ainsi que les orientations et limites stipulées dans le mandat.

Si l'activité d'arbitrage en assurance vie présente des similitudes avec le service de gestion de portefeuille pour compte de tiers exercé par les prestataires de services d'investissement (PSI), les unités de compte ne sont pas des instruments financiers et le mandat délivré ne confère aucun droit de disposition sur les sous-jacents de ces unités de comptes. En outre, cette activité fait intervenir un acteur supplémentaire puisque l'assureur doit veiller au respect du profil du souscripteur pendant toute la durée de la vie du contrat.

Les actions de contrôle de l'ACPR et de l'AMF ont permis de constater des pratiques hétérogènes, susceptibles d'entraîner des risques pour les clients. Afin de poursuivre ensemble leurs investigations et d'échanger sur la manière de promouvoir, dans l'intérêt des clients, les bonnes pratiques des acteurs du marché, les deux Autorités ont constitué, dès 2014, un groupe de travail au sein du Pôle commun.

Les travaux de réflexion menés ont conduit l'AMF et l'ACPR à envisager des évolutions réglementaires visant à préciser les dispositions applicables, à harmoniser les pratiques et à responsabiliser les professionnels. Outre la

définition des notions d'arbitrage et de mandat d'arbitrage en assurance vie, les Autorités considèrent nécessaire de rendre obligatoire l'établissement d'une convention entre le souscripteur et son mandataire. De plus, les acteurs exerçant l'activité de mandat d'arbitrage à titre professionnel devraient satisfaire à des conditions d'accès et d'exercice et répondre à des obligations en matière d'information et de protection des intérêts du mandant.

En tenant compte d'une approche par les risques, l'ACPR et l'AMF préconisent que l'encadrement des conditions d'accès à l'activité d'arbitrage et la détermination des règles applicables tiennent compte de la nature des sous-jacents des unités de compte. Ainsi, lorsqu'ils portent sur des fonds euros et eurocroissance ou sur des supports du type « organismes de placement collectif » (OPC), les mandats d'arbitrage pourraient être réservés aux intermédiaires d'assurance et devraient obéir aux règles qui leur sont applicables. En revanche, les mandats relatifs aux autres sous-jacents ne devraient concerner que des sociétés agréées en tant que PSI pour exercer une activité de gestion de portefeuille pour compte de tiers, auxquelles les règles d'organisation et de bonne conduite s'appliquent. Dans les deux cas, l'AMF et l'ACPR préconisent la souscription d'une assurance de responsabilité civile par les mandataires.

Les organisations professionnelles ont par ailleurs un rôle à jouer dans l'élaboration de bonnes pratiques, notamment en matière d'harmonisation des terminologies applicables à l'activité, de définition du contenu des conventions de mandat d'arbitrage, de détermination des orientations de gestion ou encore de contrôle des opérations.

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales



2.3 Les évolutions internationales

2.3.1 De nouveaux textes qui couvrent l'ensemble des secteurs et qui visent à améliorer la protection des épargnants

Après une période d'élaboration et de négociation de nouveaux textes réglementaires, la Commission européenne est entrée dans une phase de mise en œuvre de plusieurs directives et règlements qui auront des effets significatifs sur les secteurs de la banque, de l'assurance et des services d'investissement.

En assurance, l'année 2015 a été marquée par l'adoption de la directive distribution en assurance, DDA (« *insurance distribution directive* », IDD). Cette directive est issue de la révision de la directive intermédiation en assurance, IMD. Elle a fait l'objet d'un accord politique en juillet 2015, suivi d'une adoption par le Parlement européen le 24 novembre et par le Conseil le 14 décembre. DDA représente une avancée notable en matière de protection des consommateurs et d'harmonisation des réglementations entre secteurs financiers. DDA couvre l'ensemble des phases de la distribution des contrats d'assurance et aligne les régimes applicables aux distributeurs en direct et aux intermédiaires.

L'ACPR se félicite de l'adoption de ce texte et en retient trois points fondamentaux :

- la directive s'intéresse aux mécanismes de distribution des contrats d'assurance dès leur conception. La gouvernance des produits (« *product oversight and governance* », POG) recouvre les procédures et processus entourant la conception des produits, avant leur commercialisation. Les producteurs doivent établir des processus de conception des produits, définir une cible de clientèle pour chaque produit, et choisir un canal de distribution adapté. La directive prévoit des échanges d'information entre producteurs et distributeurs afin de permettre une évaluation continue des processus. Il est important de noter que ce nouveau concept se décline également dans le domaine bancaire et dans le secteur des produits d'investissement ;
- le deuxième point fort de la directive concerne le devoir de conseil. L'ACPR se satisfait de la reconnaissance, dans la directive, du principe général selon lequel

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales

tout contrat d'assurance doit répondre aux demandes et aux besoins d'un client. Ce principe général est accompagné de dispositions renforcées pour les produits d'assurance vie, inspirées des obligations issues de la directive MIFID2 ;

- enfin, la directive accorde une place prépondérante à la gestion des conflits d'intérêts par les organismes et les intermédiaires d'assurance. Les distributeurs devront en effet mettre en place des processus leur permettant d'identifier, de prévenir et de gérer les conflits d'intérêts entre eux et leurs clients ou leurs partenaires.

Dans le secteur bancaire, la gouvernance des produits a également été un axe fort du travail réalisé en 2015. Dans un objectif d'harmonisation des dispositifs réglementaires entre secteurs financiers, l'ABE a publié des orientations proches de celles préparées par l'Autorité européenne des marchés financiers (ESMA) et en coopération étroite avec l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (AEAPP). L'ACPR se félicite des dispositions présentées par l'ABE dans ce cadre, qui fournissent des précisions et étendent le champ des « comités nouveaux produits » déjà mis en place dans les établissements bancaires français. Consolider dans les processus de gouvernance des produits la prise en compte des intérêts des clients constitue un progrès important pour la protection des consommateurs.

Les travaux du Comité mixte des Autorités de surveillance européennes (« *Joint Committee* ») ont avancé de manière importante sur les actes délégués du règlement PRIIPs. Ce Comité mixte a mené deux consultations publiques permettant aux professionnels et aux représentants des consommateurs de s'exprimer sur les méthodologies envisagées pour calculer les risques et les coûts dans le document d'informations clés pour l'investisseur.

Dans le secteur des services d'investissement, la directive relative aux marchés d'instruments financiers (MIF2) a été publiée le 12 juin 2014. Elle est accompagnée d'un règlement et doit être précisée par une série de standards techniques et d'actes délégués. Outre les dispositions relatives à la transparence des marchés, la directive révisée pose plus d'exigences sur les conditions d'exercice de leur activité par les prestataires de service d'investissement, et renforce les dispositions relatives à la protection des investisseurs en Europe.

La Commission européenne travaille actuellement à l'adoption des mesures de niveau 2, en particulier à la finalisation de ses actes délégués. Les actes délégués font suite aux avis techniques de l'ESMA publiés en décembre 2014 et traitent principalement des sujets relatifs à la protection des investisseurs, notamment le nouveau régime applicable en matière de gouvernance produit et de rétrocessions (« *inducement* »). Du fait de ses implications potentielles sur les modèles de distribution et sur l'analyse financière, ce dernier sujet a fait l'objet d'intenses discussions et est très attendu par l'ensemble des acteurs concernés. Des normes techniques d'exécution relatives à la procédure et aux informations à fournir dans le cadre d'une demande de passeport pour la fourniture d'un service d'investissement, mais également pour l'agrément d'une entité enregistrée dans un pays tiers sont également attendues.

L'ensemble de ces dispositions devraient être applicables le 3 janvier 2017. Pour permettre son application dans des conditions optimales, la Commission Européenne a publié le 10 février 2016 une proposition en faveur du report d'une année de l'entrée en application du texte, soit au 3 janvier 2018. Cette proposition doit encore être adoptée par le Parlement Européen et par le Conseil de l'Union. En France le gouvernement a été habilité à transposer par voie d'ordonnance la directive par la loi du 30 décembre 2014⁹.

9. Loi n° 2014-1662 du 30 décembre 2014 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales

La mise en œuvre cohérente de ces dispositions au niveau européen constituera un des enjeux importants de cette réforme. L'AEMF a d'ores et déjà initié des travaux dans le cadre du niveau 3 qui pourront prendre la forme de Questions/Réponses ou d'orientations selon les cas. Ces travaux ne seront rendus publics qu'une fois les actes délégués et les standards techniques définitifs adoptés et publiés.

Le Pôle commun suit attentivement les travaux des différents acteurs européens et internationaux et participe régulièrement aux nombreux groupes de travail en charge des négociations, des transpositions et des mises en œuvre des nouveaux textes. Les actes délégués par la Commission aux autorités de supervision pour la mise en place des textes qui viendront préciser les aspects techniques des directives font notamment l'objet d'échanges réguliers en vue de préserver la cohérence du cadre réglementaire national.

2.3.2 Analyse des impacts de l'Union des marchés de capitaux (UMC) sur les travaux des Autorités

Initiative lancée en 2014 par le président de la Commission européenne, l'UMC vise à créer un véritable marché unique des capitaux en Europe pour stimuler la croissance et la création d'emplois. En diversifiant les sources de financement des entreprises en complément du crédit bancaire et en facilitant l'accès des entreprises au financement, l'UMC cherche à favoriser les investissements de long terme et à supprimer les obstacles aux investissements transfrontières.

Au début de l'année 2015, la Commission européenne a lancé une consultation publique sur l'UMC à travers la publication d'un livre vert. L'AMF et l'ACPR ont mené un travail important, tant en interne qu'au près des parties prenantes, pour élaborer de manière séparée mais en concertation, une contribution positive et constructive

sur ce que doivent être les ambitions et les objectifs de l'UMC.

Pour le Pôle commun, l'UMC doit être une initiative au bénéfice des entreprises et des investisseurs, y compris des particuliers incités à réorienter leur épargne vers les marchés de capitaux. Cela impose de leur garantir une protection efficace, un accès à des produits d'investissement diversifiés et les moyens de comprendre les risques propres à chaque produit, tout en intégrant l'impact des innovations technologiques qui bouleversent les modèles de distribution.

Pour l'AMF, réconcilier les investisseurs avec les marchés implique d'engager diverses mesures. Il s'agit notamment d'améliorer la transparence des marchés par exemple en construisant un véritable outil de transparence post-négociation



(*consolidated tape*¹⁰). Il s'agit aussi de rétablir la confiance dans la finance en achevant les grands chantiers de stabilité (notamment aboutir sur une réforme ambitieuse des fonds monétaires et du *shadow banking*). Pour les épargnants, et en complément d'une politique européenne qui favorise l'accès de tous à un conseil de qualité, un plan européen d'éducation financière doit être mis en œuvre pour les encourager à renforcer le volet financier de leur patrimoine, les aider à diversifier leurs placements financiers et à s'engager vers des investissements à long terme en adéquation avec leur profil de risque. Cet effort d'éducation est primordial, car au-delà de son bénéfice en matière de profondeur des marchés et donc de financement des entreprises, il permettrait aux épargnants de mieux préparer leurs projets d'avenir.

Pour l'ACPR, procéder à la révision des normes adoptées est prématuré car il faut laisser les textes récents produire leurs effets. En revanche, il conviendrait d'améliorer la lisibilité et l'articulation des textes pour assurer une plus grande cohérence transsectorielle.

À l'instar de l'AMF, l'ACPR soutient les réflexions sur la problématique transfrontière. La promotion de la commercialisation transfrontière doit s'accompagner d'un haut niveau de protection des consommateurs afin de renforcer leur confiance dans les secteurs financiers et plus généralement dans le fonctionnement de l'Union. Pour ce faire, il est nécessaire que le professionnel qui souhaite proposer une offre à un marché autre que le sien l'adapte aux caractéristiques et aux attentes des consommateurs du pays visé. Il doit être en mesure d'offrir dans la durée, des services accessibles et dans la langue du consommateur pour l'exécution du contrat, le traitement des réclamations et le service de média-

tion. En outre, le droit applicable et la juridiction compétente doivent être ceux du pays de résidence du consommateur. Une clarification des responsabilités respectives des autorités nationales est souhaitable afin d'optimiser la supervision des acteurs concernés.

Le Pôle commun et les deux autorités qui le composent ont engagé des réflexions dans la plupart des domaines du plan d'action de la Commission européenne et continueront de s'investir dans le projet d'Union des Marchés de Capitaux avec une vigilance particulière. Il est en effet primordial que les avancées nécessaires en vue de soutenir le rôle des marchés au service du financement de l'économie européenne et de la croissance se réalisent au bénéfice des investisseurs et de l'intégrité des marchés.

10. Base de données consolidée : dans le cadre de la directive MiFID 2 (Directive sur les Marchés d'Instruments Financiers), elle vise à renforcer la transparence au niveau post-négociation en recensant les transactions déjà effectuées.

Interview croisée

de Claire Castanet,
directrice des relations
avec les épargnants
à l'AMF



et Olivier Fliche,
coordonnateur
du pôle commun,
directeur de la
DCPC à l'ACPR

En 2015, quelle a été l'action du Pôle commun pour lutter contre les différentes arnaques dont peuvent être victimes les épargnants ?

Olivier Fliche : Les arnaques sont restées en 2015 une priorité pour le Pôle commun, qui a multiplié les actions de prévention à destination du grand public. Ces arnaques peuvent prendre plusieurs formes : proposition d'investissements en biens divers sans que ceux-ci soient réellement effectués, sites de trading non autorisés sur le *Forex* ou les options binaires, arnaques au crédit, usurpation de l'identité des Autorités officielles ou de leurs représentants pour contacter les particuliers sous divers prétextes. Plus que jamais, les clients doivent être vigilants face au démarchage et aux informations trouvées sur Internet.

Claire Castanet : Tant l'ACPR que l'AMF ont multiplié les alertes, tout au long de l'année, à destination des particuliers sur l'ensemble de ces risques. Ces alertes ont été largement relayées par les médias, et ont été reprises par notre site Internet commun « Assurance Banque Épargne Info Service », où elles ont été vues près de 800 000 fois. Nous avons également communiqué conjointement avec la DGCCRF sur les risques liés au « Plan B ». Enfin, nos deux Autorités veillent en permanence sur les publicités et toute la communication faites par les acteurs. L'AMF a ainsi proposé au Ministre de l'économie et des finances un dispositif juridique d'interdiction de la publicité sur les produits les plus toxiques, en particulier le *Forex* et les options binaires.

2015 a été la première année complète d'activité des plateformes de financement participatif sous le régime de l'ordonnance de mai 2014. Quel bilan peut-on faire de cette année ?

C. C. : Cette première année a été riche d'enseignements. La mise en place des statuts d'IFP et de CIP a levé de nombreuses incertitudes pour les acteurs, ce qui a nous permis d'agréer une trentaine de CIP. Une soixantaine d'IFP se sont par ailleurs immatriculés auprès de l'ORIAS. En seulement un an, les montants prêtés ou investis *via* ces plateformes ont doublé. L'agrément de ces plateformes va de pair avec un suivi régulier de ces nouveaux acteurs par l'AMF et l'ACPR, en direct, ou par leurs associations professionnelles.

O. F. : Ce suivi porte notamment sur le sujet de la commercialisation. Nos deux Autorités vérifient en effet, soit au moment de l'agrément pour l'AMF, soit lors de contrôles pour l'ACPR, les écrans, les messages et les informations présentées aux clients, et en particulier tous les éléments relatifs au risque et à la présentation des projets. Le Pôle commun a ainsi prévu d'effectuer en 2016 une réunion d'échange destinée à certains personnels de ces plateformes, pour leur permettre d'améliorer leurs pratiques.

C. C. : Ce suivi très proche des Autorités est d'autant plus nécessaire que le secteur évolue très vite, comme l'a montré l'émergence rapide du « *crowdfunding* immobilier », d'abord de projet, puis de gestion immobilière, et sur lequel il a fallu nous positionner très rapidement.



Les « fintech » et le numérique font de plus en plus parler d'eux. Comment le Pôle commun appréhende-t-il ce nouveau mode de commercialisation, et ces nouveaux acteurs ?

O. F. : L'année 2015 a en effet montré un décollage, encore plus prononcé que lors des années précédentes, des « fintech », avec le lancement opérationnel de nombreux acteurs 100 % en ligne dans la banque, l'assurance ou les produits financiers. En tant que telle, cette tendance peut être favorable aux consommateurs puisqu'elle accroît la concurrence entre les fournisseurs et permet aux clients d'avoir accès à des gammes plus larges de produits, mais aussi à des modes de relation plus variés. La digitalisation nécessite cependant une grande vigilance des autorités, certains acteurs n'étant pas forcément très au fait des règles de commercialisation auprès du grand public.

C. C. : C'est une évolution à laquelle le Pôle commun s'attendait, puisque nous avons lancé une réflexion sur le sujet dès 2014, avec la création d'un groupe de travail dédié à ces questions. Le sujet de la digitalisation est en effet très large, puisque c'est en réalité toute la chaîne de commercialisation qui est impactée, et donc, la pertinence de la réglementation actuelle à vérifier à l'aune de ces nouvelles pratiques. À cela s'ajoute le fait que beaucoup d'acteurs ne sont plus aujourd'hui dans le « 100 % physique », tout en n'étant pas dans le « 100 % en ligne ». Nous suivons également de très près la question du conseil automatisé.

Quelle a été la réponse de l'ACPR et de l'AMF aux propositions du Livre vert sur les services financiers ?

C. C. : La volonté des Autorités européennes de créer un marché unique des services financiers va évidemment dans le bon sens, et des précédents heureux, comme le passeport OPCVM, ont montré l'intérêt de cette démarche pour les épargnants. Nos équipes ont identifié des préoccupations communes : veiller à ce que les initiatives pour promouvoir les offres transfrontières, notamment au travers de la libre prestation de service, prennent bien en compte les principes de protection des consommateurs et optimisent

les principes et les modalités de coopération entre les superviseurs du pays d'origine du professionnel et du pays d'accueil.

O. F. : Il y a communauté de vues sur ces points. En effet, les produits proposés et les modes de commercialisation doivent tenir compte des caractéristiques et des attentes des clients, qui demeurent influencées par le contexte juridique, culturel et socio-économiques de leur pays. De nombreuses questions pratiques se posent en effet : par exemple, comment, pour un professionnel, maîtriser le droit, la fiscalité ou la langue des 28 États membres et, ainsi assurer un conseil de qualité ? Comment les professionnels pourront-ils identifier les clients, et éviter tout risque de blanchiment ou de fraude ? En assurance, quelle garantie que le sinistre sera correctement indemnisé, ou la prestation réalisée, quand l'assureur se trouve de l'autre côté de l'Union ?

C. C. : Pour maintenir la confiance des épargnants, cette unification du marché – souhaitable, répétons-le – doit également s'accompagner d'un renforcement des prérogatives des Autorités de supervision, que ce soient les autorités européennes ou celles des États hôtes des produits commercialisés. Et ce, pour éviter que ne se reproduisent les problèmes que nous connaissons avec les plateformes agissant en libre prestation de services sur le Forex ou les options binaires. Seules les Autorités hôtes sont à même de garantir d'adéquation des produits et des méthodes de vente avec les situations locales. Y compris pour les acteurs financiers en ligne, que nous souhaitons accompagner comme nous le faisons dans le secteur du financement participatif.

O. F. : L'ACPR considère également que dans les secteurs de la banque et de l'assurance, l'autorité du pays d'accueil, qui est la plus proche du consommateur et la plus accessible pour lui, doit jouer un rôle clef dans le contrôle des pratiques commerciales. Maintenir la confiance du public dans le secteur financier est au cœur des missions des deux autorités.

Sommaire

Annexe 1 Les textes de références du pôle commun, la convention du 30 avril 2010	29
Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle	38
Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires	54

**Article L. 612-47 du code monétaire et financier
(modifié par loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013)**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers instituent un pôle commun chargé, sous leur responsabilité :

1° de coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ;

2° d'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ;

3° de coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;

4° d'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou à l'Autorité des marchés financiers.

**Article L. 612-48 du code monétaire et financier
(modifié par loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013)**

I. Le coordonnateur du pôle est désigné conjointement par les secrétaires généraux de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et de l'Autorité des marchés financiers. Sous leur autorité conjointe, il est chargé de la mise en œuvre des missions mentionnées à l'article L. 612-47.

II. Les autorités mettent à disposition du coordonnateur et des personnes travaillant dans le cadre des missions faisant l'objet de la coordination du pôle toutes les informations, y compris individuelles, nécessaires à l'exercice de leurs missions. Ces échanges d'information sont protégés par le secret professionnel.

**Article L. 612-49 du code monétaire et financier
(modifié par loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013)**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers définissent par convention les modalités de fonctionnement du pôle commun.

Elles déterminent par convention avec la Banque de France les conditions dans lesquelles elles peuvent avoir recours à ses services dans le cadre de leurs missions de supervision des relations entre les professions assujetties et leurs clientèles.

**Article L. 612-50 du code monétaire et financier
(modifié par loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013)**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers établissent conjointement chaque année un rapport rendant compte de l'activité de leur pôle commun.

**Convention entre l'autorité des marchés financiers
et l'autorité de contrôle prudentiel
en date du 30 avril 2010**



**CONVENTION ENTRE
L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS
ET L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL**

Entre les soussignées :

L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL, ci-après « ACP », représentée par
Monsieur Christian NOYER, son Président

et,

L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS, ci-après « AMF », représentée par
Monsieur Jean-Pierre JOUYET, son Président

Préambule

I - Aux termes de l'article L. 612-47 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « instituent un pôle commun chargé, sous leur responsabilité :

1° De coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ;

2° D'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ;

3° De coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;

4° D'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel ou à l'Autorité des marchés financiers ».

II - Aux termes de l'article L. 612-48 du code monétaire et financier, « le coordonnateur du pôle est désigné conjointement par les secrétaires généraux de l'Autorité de contrôle prudentiel et de l'Autorité des marchés financiers. Sous leur autorité conjointe, il est chargé de la mise en oeuvre des missions mentionnées à l'article L. 612-47.

L'AMF et l'ACP mettent à disposition du coordonnateur et des personnes travaillant dans le cadre des missions faisant l'objet de la coordination du pôle toutes les informations, y compris individuelles, nécessaires à l'exercice de leurs missions. Ces échanges d'information sont protégés par le secret professionnel ».

III – Aux termes de l'article L. 612-49 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « définissent par convention les modalités de fonctionnement du pôle commun ».

IV - Aux termes de l'article L. 612-50 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF « établissent conjointement chaque année un rapport rendant compte de l'activité de leur pôle commun ».

CHAPITRE I – OBJET DE LA CONVENTION ET DOMAINE DE COMPETENCE DU POLE COMMUN

Article 1^{er} – Objet de la présente convention

En application de l'article L. 612-49 alinéa 1^{er} du code monétaire et financier, la présente convention a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du pôle commun à l'ACP et à l'AMF, et en particulier de préciser les modalités d'exercice des missions de ce pôle, telles que décrites à l'article L. 612-47 du même code.

Article 2 – Domaine de compétence du pôle commun

• Les **personnes et entités** (ci-après « professionnels assujettis ») concernées sont celles soumises au contrôle de l'ACP ou de l'AMF :

- Pour l'ACP, il s'agit des personnes et entités mentionnées à l'article L. 612-2 du code monétaire et financier ;

- Pour l'AMF, il s'agit des personnes et entités mentionnées à l'article L. 621-9 du code monétaire et financier.

• Les **opérations, services et produits** concernés sont :

1° Les opérations de banque ;

2° Les opérations d'assurance ;

3° Les services d'investissement ;

4° Les services de paiement ;

5° Tous autres produits d'épargne.

CHAPITRE II - FONCTIONNEMENT DU POLE COMMUN

Le pôle commun est un mécanisme de coordination qui n'ajoute ni ne retranche aucune compétence ni aucun pouvoir aux deux autorités. Toute décision demeure prise uniquement par l'ACP ou par l'AMF.

Section 1 – Coordonnateur du pôle commun

Article 3 – Fonction

Le coordonnateur, placé sous l'autorité conjointe des secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF, est chargé de la mise en œuvre des missions mentionnées à l'article L. 612-47 du code monétaire et financier et exercées dans les conditions fixées par la présente convention (coordination des propositions de priorités de contrôle – coordination de la veille et de la surveillance – point d'entrée commun).

Le coordonnateur anime le pôle commun en s'appuyant sur les moyens consacrés par l'ACP et l'AMF à la supervision des relations entre les professionnels assujettis et leurs clients.

Le coordonnateur peut faire des propositions pour tout ce qui a trait au pôle commun. Si nécessaire, il peut proposer aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF d'apporter des modifications à la présente convention.

Article 4 – Désignation

Le coordonnateur est nommé conjointement par les secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF pour une durée qui, sauf accord particulier précisé dans la décision de nomination, est de deux ans. Il est choisi alternativement parmi les collaborateurs de l'ACP ou de l'AMF.

Section 2 – Correspondant du coordonnateur du pôle commun

Article 5 – Désignation du correspondant

L'Autorité dont n'est pas issu le coordonnateur nomme un correspondant, qui sera l'interlocuteur privilégié du coordonnateur.

Section 3 – Circulation de l'information au sein du pôle commun

Article 6 – Échanges d'informations

En application de l'article L. 612-48-II du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF mettent à disposition du coordonnateur et des personnes travaillant dans le cadre des missions de coordination du pôle commun toutes les informations, y compris individuelles, nécessaires à l'exercice de leurs missions.

Sans préjudice de la communication directe entre les services des deux autorités, le coordonnateur organise des échanges réguliers avec le correspondant de l'autre autorité.

Le coordonnateur est, par ailleurs, tenu informé des communications directes entre les services des deux autorités, lors des réunions régulières prévues à l'article 7 ou, le cas échéant, au moyen d'une synthèse transmise au coordonnateur ainsi qu'au correspondant de l'autre autorité.

Article 7 – Réunions

Des réunions sont régulièrement organisées entre les services de l'ACP et de l'AMF afin de veiller à la mise en œuvre des missions du pôle commun et d'en assurer un suivi.

Le coordonnateur est appelé par l'ACP et l'AMF à participer à toutes les réunions organisées dans le cadre du pôle commun. Il peut, le cas échéant, lorsqu'il l'estime nécessaire, proposer la tenue de réunions entre les secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF.

Article 8 – Secret professionnel

Les transferts d'informations sont protégés par le secret professionnel auquel les personnes susmentionnées à l'article 6 sont soumises.

Section 4 - Rapport annuel

Article 9 – Elaboration

En application de l'article L. 612-50 du code monétaire et financier, l'ACP et l'AMF établissent conjointement, chaque année, un rapport rendant compte de l'activité du pôle commun.

Le projet de rapport annuel est rédigé par les services de chacune des deux autorités, sous la conduite du coordonnateur. Il porte sur l'année civile écoulée.

Il est transmis par le coordonnateur aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF qui, après examen, le soumettent avec son concours aux Collèges des deux autorités.

Article 10 – Publication

Le rapport annuel est publié sur les sites internet de l'ACP, de l'AMF et du pôle commun.

CHAPITRE III – MISSIONS DU POLE COMMUN

Section 1 – Coordination des contrôles des professionnels assujettis

Article 11 - Définition des priorités de contrôle

Le pôle commun est chargé de promouvoir une politique commune de contrôle de la commercialisation. Toutefois, chaque autorité peut procéder aux contrôles qu'elle estime nécessaires dans le cadre de ses compétences propres.

Une fois par an, au moins, les services des deux autorités, à l'initiative du coordonnateur, se concertent pour établir leurs priorités de contrôle en matière de commercialisation des opérations, services et produits mentionnés à l'article 2.

Chaque autorité élabore ensuite un projet de priorités de contrôles. Les deux projets sont adressés au coordonnateur afin qu'il détermine si les deux programmes comportent entre eux des synergies ou des contradictions, auquel cas il peut proposer aux secrétaires généraux des deux autorités de modifier les propositions de priorités de contrôle.

Les propositions de priorités de contrôle sont validées par les deux autorités selon la procédure propre à chacune d'elles.

Article 12 – Contrôles coordonnés

Les contrôles coordonnés sont des contrôles qui peuvent être menés par l'ACP et l'AMF, conformément aux dispositions législatives et réglementaires applicables. Ces contrôles coordonnés sont décidés selon les modalités de l'article 11 et peuvent, notamment, prendre l'une des formes suivantes :

1° L'ACP peut recourir, pour ses contrôles, à l'AMF ; l'AMF peut recourir, pour ses contrôles, à l'ACP. Dans ce cadre, un ou plusieurs collaborateurs d'une autorité peuvent être mis à disposition de l'autre autorité afin de participer à un contrôle mené par celle-ci.

2° L'ACP et l'AMF peuvent recourir, pour leurs contrôles, à une même personne désignée conjointement par chaque autorité ;

3° L'ACP et l'AMF peuvent mener des contrôles de manière concomitante et dans les mêmes délais.

Les rapports et les lettres de suites qui sont, dans le prolongement de ces contrôles coordonnés, respectivement établis par chaque autorité, selon les procédures qui lui sont applicables, sont portés à la connaissance du coordonnateur.

Section 2 – Analyse des résultats et propositions aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF

Article 13 – Analyse des résultats de l'activité de contrôle

Afin de pouvoir en tirer les enseignements à soumettre aux secrétaires généraux, les services compétents de chaque autorité, en lien avec le coordonnateur, sont chargés d'analyser les résultats de l'activité de contrôle de l'ACP et de l'AMF en matière de respect des obligations des professionnels assujettis.

Les services compétents de chaque autorité, en lien avec le coordonnateur, s'appuient notamment sur les enseignements les plus pertinents tirés des rapports et des lettres de suite des contrôles coordonnés.

Le coordonnateur et le correspondant de l'autre autorité sont, par ailleurs, informés, lors des réunions régulières prévues à l'article 7, des conclusions des contrôles les plus pertinents pour le contrôle de la commercialisation des produits financiers effectués par chaque autorité.

Article 14 – Propositions aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF des conséquences à tirer des résultats de l'activité de contrôle

En lien avec le coordonnateur, les services compétents de chaque autorité proposent aux secrétaires généraux de l'ACP et de l'AMF les conséquences à tirer des contrôles coordonnés, conformément aux compétences respectives de chaque autorité.

Ces propositions portent notamment sur les prochaines priorités de contrôles coordonnés en matière de commercialisation.

Section 3 – Coordination de la veille sur les opérations et services et de la surveillance des campagnes publicitaires

Le pôle commun est chargé de coordonner la veille sur les opérations, services et produits mentionnés à l'article 2 ainsi que la surveillance de la publicité, respectivement assurées par chacune des deux autorités.

Article 15 – Veille

Chacune des deux autorités assure la veille sur les opérations, services et produits qui relèvent de sa compétence pour identifier les facteurs de risque.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur s'assure de la bonne coordination des activités de veille, notamment en matière d'identification des facteurs de risque, en vue de recenser les domaines non couverts par chaque autorité et de prévenir les doublons. Il coordonne à cette fin les modalités de l'échange d'informations entre les deux autorités en organisant des réunions régulières et des remontées d'informations.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur organise également des réunions régulières de coordination et d'échange des résultats obtenus à l'occasion de cette veille, notamment en matière d'identification des facteurs de risque. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux les futures orientations de l'activité de veille.

L'exercice des activités de veille peut donner lieu au développement d'outils communs à l'ACP et à l'AMF. Il revient, le cas échéant, au coordonnateur de veiller à l'organisation de l'étude de faisabilité.

Article 16 – Surveillance des campagnes publicitaires

Chacune des deux autorités assure la surveillance des campagnes publicitaires relatives aux opérations, services et produits qui relèvent de sa compétence.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur s'assure de la bonne coordination des activités de surveillance des campagnes publicitaires en vue de recenser les domaines non couverts par chaque autorité et de prévenir les doublons. Il coordonne à cette fin les modalités de l'échange d'informations entre les deux autorités en organisant des réunions régulières et des remontées d'informations.

En lien avec le correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur organise des réunions régulières de coordination et d'échange des résultats obtenus par cette activité de surveillance des campagnes publicitaires. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux les futures orientations de cette activité.

La surveillance des campagnes publicitaires peut donner lieu au développement d'outils communs à l'ACP et à l'AMF. Il revient, le cas échéant, au coordonnateur de veiller à l'organisation de l'étude de faisabilité.

Section 4 – Mise en place d'un point d'entrée commun

Le pôle commun met en place un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants-droits et épargnants susceptibles d'être adressées à l'ACP ou à l'AMF.

Article 17 – Caractéristiques du point d'entrée commun

Le point d'entrée commun, dont la dénomination est : « *Assurance Banque Epargne info-Service* », prend la forme d'un accueil téléphonique, d'une partie du site internet du pôle commun, ainsi que d'une adresse postale.

- **Le numéro de téléphone** est porté à la connaissance du public sur le site internet du pôle commun.

- **Le site internet** du pôle commun comporte une adresse arrêtée par l'ACP et l'AMF. Avec l'accord du correspondant de l'autre autorité, le coordonnateur est habilité à donner des instructions au webmestre du site internet.

- **L'adresse postale** du point d'entrée commun est celle de l'ACP sise 61, rue Taitbout – 75436 Paris Cedex 09.

Le coordonnateur, en lien avec le correspondant de l'autre autorité, coordonne le fonctionnement concret du point d'entrée commun. Il propose, le cas échéant, aux secrétaires généraux des améliorations à apporter au point d'entrée commun en fonction du retour d'expérience.

Article 18 – Gestion du point d'entrée commun

L'ACP reçoit les courriers envoyés à l'adresse postale du point d'entrée commun et l'AMF reçoit les courriels dont les auteurs n'ont pas su déterminer sur le site Internet du pôle commun si leur demande relevait de la compétence de l'une ou de l'autre des deux autorités.

Chaque autorité aura la charge d'orienter les demandes ainsi adressées au point d'entrée commun vers l'autorité compétente.

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 19 – Modification

La présente convention peut être modifiée, en tant que de besoin, à la demande de l'ACP ou de l'AMF. Dans ce cas, l'ACP ou l'AMF sollicite l'accord de l'autre autorité trois mois à l'avance.

Article 20 – Entrée en vigueur

La présente convention entre en vigueur le jour de sa signature.

Fait à Paris, le 30 avril 2010.

Pour l'ACP

Le Président

Pour l'AMF

Le Président

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

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 l'ordonnance n° 2015-1024 du 20 août 2015 et l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015)</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>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 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. En particulier, au sein de l'Espace économique européen, elle apporte son concours aux structures de supervision des groupes transfrontaliers.</p> <p>IV.- 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>En ce qui concerne les établissements de crédit, les compagnies financières holding et les compagnies financières holding mixtes, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution exerce ses pouvoirs d'autorisation et de surveillance prudentielle prévus par les dispositions du titre Ier du livre V et par le présent livre sans préjudice des compétences confiées à la Banque centrale européenne dans l'exercice des missions de surveillance prudentielle qui lui sont confiées par ce règlement. [...]</p> <p>V.- Le collège de supervision ou, selon les cas, le secrétaire général adopte les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les orientations, instructions, décisions et tout autre acte juridique de la Banque centrale européenne pris dans le cadre du règlement (UE) du Conseil n°1024/2013 du 15 octobre 2013.</p> <p>VI.- Par dérogation aux dispositions de la loi n°68-678 du 26 juillet 1968 relative à la communication de documents et renseignements d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique à des personnes physiques ou morales étrangères, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, dans les conditions et limites fixées par décret en Conseil d'Etat, transmettre à la Commission européenne des informations couvertes par le secret professionnel.</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 donnant lieu à une offre au public ou à une admission aux négociations sur un marché réglementé et dans tous autres placements offerts au public. Elle veille également à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers et d'actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1. Elle apporte son concours à la régulation de ces marchés aux échelons européen et international. Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend en compte les objectifs de stabilité financière dans l'ensemble de l'Union européenne et de l'Espace économique européen et de mise en œuvre convergente des dispositions nationales et de l'Union européenne en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision de l'Union européenne. Elle coopère avec les autorités compétentes des autres États. Elle veille également à ce que les entreprises soumises à son contrôle mettent en œuvre les moyens adaptés pour se conformer aux codes de conduite homologués mentionnés à l'article L. 611-3-1.</p> <p>Article L. 621-6 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) : Pour l'exécution de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend un règlement général qui est publié au Journal officiel de la République française, après homologation par arrêté du ministre chargé de l'économie. L'Autorité des marchés financiers peut, pour l'application de son règlement général et l'exercice de ses autres compétences, prendre des décisions de portée individuelle. Elle peut également publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général</p> <p>Article L621-7 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014) : Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers détermine notamment : I. Les règles de pratique professionnelle qui s'imposent aux émetteurs lorsqu'ils procèdent à une offre au public ou à une offre ne donnant pas lieu à la publication du document d'information mentionné au premier alinéa du I de l'article L.412-1 et réalisée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'investissement ou d'un conseiller en investissements participatifs au moyen de son site internet 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'inités, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations.</p>		

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L612-23 alinéa 2 du CMF : Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution organise les contrôles sur pièces et sur place.</p> <p>L'exercice des contrôles relatifs aux dispositions du code de la consommation diligentées 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 L612-2 du CMF : [...]</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 L613-33-1 du CMF :</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 L612-2 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2015-378 du 2 avril 2015 et par la loi n°2015-992 du 17 août 2015)</p> <p>I. - Relèvent de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution :</p> <p>B. - Dans le secteur de l'assurance :</p> <p>1° Les entreprises exerçant une activité d'assurance directe mentionnées à l'article L. 310-1 du code des assurances et les entreprises mentionnées au dernier alinéa du même article ;</p> <p>2° Les entreprises exerçant une activité de réassurance dont le siège social est situé en France ;</p> <p>3° Les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et les unions gérant les systèmes fédéraux de garantie mentionnés à l'article L. 111-6 du code de la mutualité, ainsi que les unions mutualistes de groupe mentionnées à l'article L. 111-4-2 du même code ;</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>II. Les règles relatives aux offres publiques d'acquisition portant sur des titres financiers admis aux négociations sur un marché réglementé. III. Les règles de bonne conduite et les autres obligations professionnelles que doivent respecter à tout moment les personnes mentionnées au II de l'article L. 621-9. IV. Concernant les prestataires de services d'investissement, les entreprises de marché et les membres des marchés réglementés, les chambres de compensation et leurs adhérents :</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° 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, et des chambres de compensation ;</p> <p>4° Les règles applicables aux personnes mentionnées à l'article L. 532-18-1 ; 5° Les conditions dans lesquelles, en application de l'article L. 440-1, l'Autorité des marchés financiers approuve les règles des chambres de compensation, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4 ;</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> <p>V. Concernant les activités de gestion pour le compte de tiers et les placements collectifs : 1° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité de sociétés de gestion de portefeuille ;</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 mentionnées au I de l'article L. 214-1 ; 3° Les conditions d'agrément des placements collectifs mentionnées au I de l'article L. 214-1 ;</p> <p>4° Les conditions d'exercice de l'activité de dépositaire de placements collectifs mentionnées 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 dans lesquelles, en application de l'article L. 441-1, l'Autorité des marchés financiers approuve les règles de fonctionnement des dépositaires centraux et des systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers qu'ils gèrent, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L.141-4 ; 3° Les conditions dans lesquelles une carte professionnelle peut être délivrée ou retirée aux personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte des dépositaires centraux ;</p>	

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

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>4° Les mutuelles et unions du livre Ier qui procèdent à la gestion des règlements mutualistes et des contrats pour le compte des mutuelles et unions relevant du livre II, pour les seules dispositions du titre VI du livre V du présent code ;</p> <p>5° Les institutions et unions de prévoyance régies par le titre 3 du livre 9 du code de la sécurité sociale, ainsi que les sociétés de groupe assurantiel de protection sociale mentionnées à l'article L. 931-2-2 du même code ;</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>4° Les compagnies financières holding mixtes ;</p> <p>4° bis Les compagnies holding mixtes pour les seules dispositions qui leur sont applicables en vertu de l'article L. 517-10 ;</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>9° Les sociétés de financement ;</p> <p>10° Les entreprises mères de société de financement ;</p> <p>11° Les entreprises mères mixtes de société de financement pour les seules dispositions qui leur sont applicables en vertu de l'article L. 517-10.</p> <p>12° Les sociétés de tiers-financement mentionnées au 8 de l'article L. 511-6, pour leur activité de crédit.</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>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> <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> <p>Un décret en Conseil d'Etat 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>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> <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> <p>Un décret en Conseil d'Etat 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>

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>3° Tout intermédiaire en opération de banque et en services de paiement.</p> <p>4° Tout intermédiaire en financement participatif</p> <p>Lorsqu'elle a soumis à son contrôle l'une des personnes mentionnées aux 1° à 4° du présent II, la section 2 du chapitre III du présent titre est applicable.</p>		
<p><u>Article L310-12 du code des assurances</u> : 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><u>Article R310-11 du code des assurances</u> : 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><u>Article L631-1 du CMF</u> : I. La Banque de France, l'Institut d'émission des départements d'outre-mer, l'Institut d'émission d'outre-mer, 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><u>Article R632-1 du CMF</u> : 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</p>			

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

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>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><u>Article L.612-47 du CMF :</u></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> <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 L612-23 alinéa 1 du CMF :</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 L612-24 alinéas 1, 2, 3, 4 et 6 du CMF, (modifié par l'ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014) :</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 peut demander aux filiales des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des sociétés de financement, des compagnies financières holding, des compagnies financières holding mixtes, des compagnies holding mixtes, des entreprises mères de société de financement, des entreprises mères mixtes de société de financement ainsi qu'aux tiers auprès desquels ces personnes ont externalisé des fonctions ou activités opérationnelles tous renseignements, documents, quel qu'en soit le support, et en obtenir la copie ainsi que tous éclaircissements ou justifications nécessaires à l'accomplissement de ses missions.</p> <p>Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut également, pour la surveillance d'un établissement de crédit, d'une société de financement ou d'une entreprise d'investissement qui n'est pas inclus dans le périmètre de consolidation, demander à l'entreprise mère de cet établissement de crédit, société de financement ou entreprise d'investissement de lui communiquer toute information nécessaire dans les conditions prévues à l'alinéa précédent.</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 L612-29-1 alinéa 5 du CMF</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 L613-33 du CMF, (modifié par l'ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014) :</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>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution veille également au respect des règles de bonne conduite de la profession</p>	<p>Article L621-9 du CMF (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet et l'ordonnance n°2013-676 du 25 juillet 2013 - article 22 modifié par l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014) :</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 liés 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> <ol style="list-style-type: none"> 1° Les prestataires de services d'investissement agréés ou exerçant leur activité en libre établissement en France ainsi que les personnes morales placées sous leur autorité ou agissant pour leur compte ; 2° Les personnes autorisées à exercer l'activité de conservation ou d'administration d'instruments financiers mentionnées à l'article L. 542-1 ; 3° Les dépositaires centraux et les gestionnaires de système de règlement et de livraison d'instruments financiers ; 4° Les membres des marchés réglementés non prestataires de services d'investissement ; 5° Les entreprises de marché ; 6° Les chambres de compensation d'instruments financiers ; 7° Les placements collectifs mentionnés au I de l'article L.214-1, et leurs sociétés de gestion mentionnées à l'article L.543-1; 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 		

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

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>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, au 5° du I de l'article L. 612-40 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>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'Etat 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 et de saisine de l'Autorité bancaire européenne.</p> <p><u>Article L.613-33-2 du CMF</u> :</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'Etat 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 L. 613-33-4 du CMF (créé par l'ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014)</u> :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut réaliser des contrôles sur place des succursales d'entreprises d'investissement autres que des sociétés de gestion de portefeuille, mentionnées à l'article L. 532-18-1 dans les conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.</p> <p><u>Article R612-22 du CMF</u> :</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>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 Etat 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 mentionnés au I de l'article L.550-1 ;</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>10° bis Les conseillers en investissements participatifs ;</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 et L.547-4.</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</p>	<p>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 Etat 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 mentionnés au I de l'article L.550-1 ;</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>10° bis Les conseillers en investissements participatifs ;</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 et L.547-4.</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</p>	<p>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 Etat 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 mentionnés au I de l'article L.550-1 ;</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>10° bis Les conseillers en investissements participatifs ;</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 et L.547-4.</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</p>

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p><u>Article R612-26 du CMF</u></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>prévues aux articles L. 532-18-2, L. 532-19 et L. 532-21-1.</p> <p><u>Article 314-30 du RGAMF</u> : 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><u>Article 212-28 du RGAMF</u> :</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"> 1° Annoncer qu'un prospectus a été ou sera publié et indiquer où les investisseurs peuvent ou pourront se le procurer ; 2° Être clairement reconnaissables en tant que telles ; 3° Ne pas comporter des indications fausses ou de nature à induire en erreur ; 4° Comporter des informations cohérentes avec celles contenues dans le prospectus, si celui-ci a déjà été publié, ou avec les informations devant y figurer si celui-ci est publié ultérieurement ; 5° Comporter une mention attirant l'attention du public sur la rubrique «facteurs de risques» du prospectus ; 6° Le cas échéant, comporter, à la demande de l'AMF, un avertissement sur certaines caractéristiques exceptionnelles présentées par l'émetteur, les garants éventuels ou les (Arrêté du 2 avril 2009) «titres» financiers qui font l'objet de l'Arrêté du 2 avril 2009) «offre au public ou l'admission aux négociations sur un marché réglementé». <p><u>Article 223-1 du RGAMF</u> :</p> <p>L'information donnée au public par l'émetteur doit être exacte, précise et sincère.</p>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p><u>Article L612-25 du CMF</u> :</p> <p>En cas de méconnaissance d'une obligation de notification, 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><u>Article L612-30 du CMF</u> :</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><u>Article L612-31 du CMF</u> :</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><u>Article L612-32 du CMF</u> :</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><u>Article L310-13 du code des assurances</u> :</p> <p>L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut exiger la modification ou 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 L621-14</p> <p>I.- Dans les cas de manquements aux obligations prévues aux articles L. 233-7 et L. 233-8-II du code de commerce et L. 451-1-2 du présent code, l'Autorité des marchés financiers peut rendre publique une déclaration qui précise l'identité de la personne physique ou morale en cause, de même que la nature de l'infraction.</p> <p>II.- Le collège peut, après avoir mis la personne concernée en mesure de présenter ses explications, ordonner qu'il soit mis fin, en France et à l'étranger, aux manquements aux obligations résultant des règlements européens, des dispositions législatives ou réglementaires ou des règles professionnelles visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initié, 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>Les décisions mentionnées ci-dessus sont rendues publiques lorsqu'elles font suite à des manquements aux obligations mentionnées au III bis de l'article L. 621-15. La publicité porte notamment sur l'identité de la personne physique ou morale en cause, de même que sur la nature de l'infraction. Dans ce cas s'appliquent les dispositions relatives au report ou à l'anonymisation des décisions en cause mentionnées aux deuxième, troisième et quatrième alinéas du V du même article L. 621-15.</p> <p>Le collège 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'initié, les manipulations de cours ou la diffusion de fausses informations, commis sur le territoire français et concernant des instruments financiers ou des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 admis aux négociations sur un marché réglementé d'un autre Etat membre de l'Union 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>III.- 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	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p><u>Article L612-29-1 alinéa 2 du CMF :</u></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><u>Article L612-29-1 alinéas 1, 3 et 4 du CMF :</u></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 L621-6 alinéa 2 du CMF : L'Autorité des marchés financiers peut [...] publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général.</p> <p><u>Article 314-2 du RGAMF :</u></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>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

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

Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Article L.612-39 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2015-378 du 2 avril 2015 – art. 11 et celle n°2015-1024 du 20 août 2015 – art. 3) :</p> <p>Sous réserve des dispositions de l'article L. 612-40, si l'une des personnes mentionnées au I de l'article L. 612-2, à l'exception de celles mentionnées aux 4 bis, 5° et 11° 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> <p>1° L'avertissement ;</p> <p>2° Le blâme ;</p> <p>3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations et toutes autres limitations dans l'exercice de l'activité ;</p> <p>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 ;</p> <p>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 ;</p> <p>6° Le retrait partiel d'agrément ;</p> <p>7° Le retrait total d'agrément ou la radiation de la liste des personnes agréées, avec ou sans nomination d'un liquidateur.</p> <p>Les sanctions mentionnées aux 3° et 4° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans.</p> <p>Pour les établissements de crédit, la sanction prévue au 6° ne peut être prononcée que pour les services ne relevant pas de l'agrément délivré par la Banque centrale européenne. Pour ces mêmes établissements et pour les activités qui entrent dans le champ de l'agrément délivré par la Banque centrale européenne, les sanctions prévues au 6° et au 7° prennent la forme respectivement d'une interdiction partielle ou totale d'activité prononcée à titre conservatoire.</p> <p>Lorsque la commission des sanctions prononce l'interdiction totale d'activité d'un établissement de crédit, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution propose à la Banque centrale européenne de prononcer le retrait de l'agrément. Dans le cas où la Banque centrale européenne ne prononce pas le retrait d'agrément, la commission des sanctions peut délibérer à nouveau et infliger une autre sanction parmi celles prévues au présent article.</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</p>	<p>Article L.621-15 du CMF :</p> <p>II. La commission des sanctions peut, après une procédure contradictoire, prononcer une sanction à l'encontre des personnes suivantes :</p> <p>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 approuvés par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L.612-40 ;</p> <p>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 approuvés par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L.612-40 ;</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - 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 ; - 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 ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; 	<p>Article L.621-15 du CMF :</p> <p>II. La commission des sanctions peut, après une procédure contradictoire, prononcer une sanction à l'encontre des personnes suivantes :</p> <p>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 approuvés par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L.612-40 ;</p> <p>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 approuvés par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L.612-40 ;</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - 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 ; - 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 ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; 	<p>Article L.621-15 du CMF :</p> <p>II. La commission des sanctions peut, après une procédure contradictoire, prononcer une sanction à l'encontre des personnes suivantes :</p> <p>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 approuvés par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L.612-40 ;</p> <p>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 approuvés par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L.612-40 ;</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - 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 ; - 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 ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ;

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>à cent millions d'euros. Lorsqu'un retrait d'agrément est prononcé au titre du présent article, la commission des sanctions peut annuler les certificats souscrits par la personne en cause en application de l'article L. 312-7.</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 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 deuxième alinéa de l'article L. 334-1 du code des assurances, ou au premier alinéa de l'article L. 352-3 du même code.</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 L612-40 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2015-1024 du 20 août 2015 – art. 3) :</p> <p>I.-Si un établissement de crédit, une entreprise d'investissement ou une société de financement a enfreint une disposition du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013, une disposition du titre Ier et du titre III du livre V ou d'un règlement pris pour son application ou toute autre disposition législative ou réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées ou s'il n'a pas déféré à une mise en demeure de se conformer à ces dispositions ou à une injonction prévue aux articles L. 511-41-3 et L. 511-41-4, la commission des sanctions peut prononcer 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 et toutes autres limitations dans l'exercice de l'activité ;</p> <p>4° Le retrait partiel d'agrément ;</p> <p>5° Le retrait total d'agrément ou la radiation de la liste des personnes agréées, avec ou sans nomination d'un liquidateur.</p> <p>La sanction mentionnée au 3° ne peut, dans sa durée, excéder dix ans.</p> <p>Pour les établissements de crédit, la sanction prévue au 4° ne peut être prononcée que pour les activités ne relevant pas de l'agrément délivré par la Banque centrale européenne. Pour ces mêmes établissements, et pour les activités qui entrent dans le champ de l'agrément délivré par la Banque centrale européenne, les sanctions prévues au 4° et au 5° prennent la forme respectivement d'une interdiction partielle ou totale d'activité prononcée à titre conservatoire.</p> <p>Lorsque la commission des sanctions prononce l'interdiction totale d'activité d'un établissement de crédit, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution propose à la Banque centrale européenne de prononcer le retrait de l'agrément. Dans le cas où la Banque centrale européenne ne prononce pas le retrait d'agrément, la commission des sanctions peut délibérer à nouveau</p>	<p>d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livré 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 livré 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"> - 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 Etat 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 ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - 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 ; - 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 ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; <p>e) Toute personne qui, sur le territoire français ou étranger, s'est livré 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>	<p>d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livré 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 livré 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"> - 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 Etat 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 ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - 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 ; - 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 ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; <p>e) Toute personne qui, sur le territoire français ou étranger, s'est livré 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>	<p>d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livré 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 livré 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"> - 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 Etat 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 ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - 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 ; - 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 ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; <p>e) Toute personne qui, sur le territoire français ou étranger, s'est livré 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>

Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

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

Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>et infliger une autre sanction parmi celles prévues au présent article.</p>	<p>II.-Si une compagnie financière holding, une compagnie financière mixte ou une entreprise mère de société de financement a enfreint une disposition du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013, une disposition du titre Ier et du titre III du livre V ou d'un règlement pris pour son application ou toute autre disposition législative ou réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées ou si elle n'a pas déféré à une mise en demeure de se conformer à ces dispositions, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre, en fonction de la gravité du manquement, un avertissement ou un blâme.</p>	<p>III.-Si une compagnie holding mixte ou une entreprise mère de société de financement n'a pas déféré à une injonction sous astreinte prononcée en application de l'article L. 612-25 ou ne s'est pas soumise à un contrôle sur place prévu à l'article L. 612-26, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre une sanction pécuniaire au plus égale à un million d'euros.</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>VI.-La commission des sanctions peut prononcer, soit à la place, soit en sus des sanctions prévues au I, au II et au IV, une sanction pécuniaire d'un montant maximal de 10 % du chiffre d'affaires annuel net, y compris le revenu brut de l'entreprise composée des intérêts et produits assimilés, des revenus d'actions, de parts et d'autres titres à revenu variable ou fixe et des commissions perçues conformément à l'article 316 du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 au cours de l'exercice précédent.</p>	<p>IV.-Si l'une des personnes ou entités mentionnées au I ou au II de l'article L. 613-34 a enfreint une disposition du règlement (UE) n° 806/2014 du Parlement européen et du Conseil du 15 juillet 2014, une disposition de la section 4 du chapitre III du présent titre ou toute autre disposition législative ou réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées ou si elle n'a pas déféré à une mise en demeure de se conformer à ces dispositions ou à une injonction prévue à l'article L. 312-6-1, aux I, II et III de l'article L. 511-41-5, aux III et V de l'article L. 613-36, au II de l'article L. 613-42, à l'article L. 613-45 et au 3° de l'article L. 613-46-7, la commission des sanctions peut prononcer à l'encontre de cette personne ou de cette entité l'une ou plusieurs des sanctions disciplinaires mentionnées au I ci-dessus.</p>	<p>V.-La commission des sanctions peut prononcer, soit à la place, soit en sus des sanctions prévues au I, au II et au IV, une sanction pécuniaire d'un montant maximal de 10 % du chiffre d'affaires annuel net, y compris le revenu brut de l'entreprise composée des intérêts et produits assimilés, des revenus d'actions, de parts et d'autres titres à revenu variable ou fixe et des commissions perçues conformément à l'article 316 du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 au cours de l'exercice précédent.</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>VI.-La commission des sanctions peut être déterminé, la commission des sanctions prononce une sanction d'un montant maximal de deux fois ce dernier.</p>	<p>VII.-La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet.</p>	<p>VIII.-En cas de manquement par toute personne aux obligations prévues aux articles L. 233-7 et L. 233-8-II du code de commerce et L. 451-1-2 du présent code, peut être prononcée une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 100 millions d'euros ou à 5 % du chiffre d'affaires annuel total déterminé sur la base des comptes annuels du dernier exercice approuvé par l'organe de direction. Lorsque la personne morale est une entreprise mère ou une filiale d'une entreprise mère tenue d'établir des comptes consolidés, le chiffre d'affaires total à prendre en considération est le chiffre d'affaires annuel total, tel qu'il ressort des derniers comptes annuels consolidés disponibles approuvés par l'assemblée générale de la société mère.</p>	<p>Le montant de la sanction pécuniaire peut également s'élever au décuple de l'avantage retiré du manquement ou des pertes qu'il a permis d'éviter, si ceux-ci peuvent être déterminés.</p>
<p>VI.-La commission des sanctions peut être déterminé, la commission des sanctions prononce une sanction d'un montant maximal de deux fois ce dernier.</p>	<p>VII.-La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet.</p>	<p>VIII.-En cas de manquement par toute personne aux obligations prévues aux articles L. 233-7 et L. 233-8-II du code de commerce et L. 451-1-2 du présent code, peut être prononcée une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 100 millions d'euros ou à 5 % du chiffre d'affaires annuel total déterminé sur la base des comptes annuels du dernier exercice approuvé par l'organe de direction. Lorsque la personne morale est une entreprise mère ou une filiale d'une entreprise mère tenue d'établir des comptes consolidés, le chiffre d'affaires total à prendre en considération est le chiffre d'affaires annuel total, tel qu'il ressort des derniers comptes annuels consolidés disponibles approuvés par l'assemblée générale de la société mère.</p>	<p>Le montant de la sanction pécuniaire peut également s'élever au décuple de l'avantage retiré du manquement ou des pertes qu'il a permis d'éviter, si ceux-ci peuvent être déterminés.</p>

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>Ces sanctions ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans.</p> <p>VIII.-Lorsque la responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause est établie à l'encontre des personnes qui dirigent effectivement, au sens des articles L. 511-13 ou L. 532-2, l'activité d'un établissement de crédit, d'une entreprise d'investissement, d'une société de financement, d'une compagnie financière holding mixte, d'une entreprise mère de société de financement ou de toute autre entité mentionnée au I et, le cas échéant, au II de l'article L. 613-34, la commission des sanctions peut prononcer, soit à la place, soit en sus des sanctions mentionnées au VII, une sanction pécuniaire au plus égale à cinq millions d'euros.</p> <p>Lorsque l'avantage retiré du manquement peut être déterminé, elle prononce une sanction d'un montant maximal de deux fois ce dernier.</p> <p>IX.-La cessation des fonctions au titre desquelles la responsabilité d'une personne physique est établie, si elle intervient dans un délai inférieur ou égal à un an avant l'ouverture de la procédure disciplinaire, ne constitue pas un obstacle au prononcé d'une des sanctions prévues par le présent article.</p> <p>X.-Le montant et le type de la sanction infligée au titre du présent article sont fixés en tenant compte, notamment, le cas échéant :</p> <p>1° De la gravité et de la durée des manquements commis et, le cas échéant, de leurs conséquences systémiques potentielles ;</p> <p>2° Du degré de responsabilité de l'auteur des manquements, de sa situation financière, de l'importance des gains qu'il a obtenus ou des pertes qu'il a évitées, de son degré de coopération avec l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et des manquements qu'il a précédemment commis ;</p> <p>3° Des préjudices subis par des tiers du fait des manquements, s'ils peuvent être déterminés.</p> <p>XI.-Lorsqu'une procédure de sanction est engagée à l'encontre d'une personne physique en application des dispositions du présent article, la formation de l'Autorité qui décide de l'engagement de la procédure lui notifie les griefs, en précisant les éléments susceptibles de fonder sa responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause.</p> <p>Une copie de la notification de griefs est adressée au conseil d'administration, au conseil de surveillance ou à tout autre organe exerçant des fonctions équivalentes de l'entreprise au sein de laquelle la personne physique exerce ses fonctions ainsi que, le cas échéant, au conseil d'administration, au conseil de surveillance ou à tout autre organe exerçant des fonctions équivalentes de l'entreprise mère ou de l'organe central de l'entreprise au sein de laquelle la personne physique exerce ses fonctions.</p> <p>XII.-Dans les conditions fixées par un décret en Conseil d'Etat, 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.</p> <p>Toutefois, les décisions de la commission des sanctions sont publiées de manière anonyme dans les cas suivants :</p> <p>1° Lorsque, s'agissant d'une sanction infligée à une personne physique, il ressort d'une évaluation préalable réalisée à partir des éléments fournis par l'intéressée que la publication des données personnelles la concernant lui causerait un préjudice</p>	<p>Les sommes sont versées au Trésor public.</p> <p>III ter.-Dans la mise en œuvre des sanctions mentionnées au III bis, il est tenu compte notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> -de la gravité et de la durée du manquement ; -de la qualité et du degré d'implication de la personne en cause ; -de la situation et de la capacité financières de la personne en cause, au vu notamment de son patrimoine et, s'agissant d'une personne physique de ses revenus annuels, s'agissant d'une personne morale de son chiffre d'affaires total ; -de l'importance soit des gains ou avantages obtenus, soit des pertes ou coûts évités par la personne en cause, dans la mesure où ils peuvent être déterminés ; -des pertes subies par des tiers du fait du manquement, dans la mesure où elles peuvent être déterminées ; -du degré de coopération avec l'Autorité des marchés financiers dont a fait preuve la personne en cause ; -des manquements commis précédemment par la personne en cause ; <p>-de toute circonstance propre à la personne en cause, notamment des mesures prises par elle pour remédier aux dysfonctionnements constatés, provoqués par le manquement qui lui est imputable et le cas échéant pour réparer les préjudices causés aux tiers, ainsi que pour éviter toute répétition du manquement.</p> <p>III quarter. Dans les conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, 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> <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>	<p>Les sommes sont versées au Trésor public.</p> <p>III ter.-Dans la mise en œuvre des sanctions mentionnées au III bis, il est tenu compte notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> -de la gravité et de la durée du manquement ; -de la qualité et du degré d'implication de la personne en cause ; -de la situation et de la capacité financières de la personne en cause, au vu notamment de son patrimoine et, s'agissant d'une personne physique de ses revenus annuels, s'agissant d'une personne morale de son chiffre d'affaires total ; -de l'importance soit des gains ou avantages obtenus, soit des pertes ou coûts évités par la personne en cause, dans la mesure où ils peuvent être déterminés ; -des pertes subies par des tiers du fait du manquement, dans la mesure où elles peuvent être déterminées ; -du degré de coopération avec l'Autorité des marchés financiers dont a fait preuve la personne en cause ; -des manquements commis précédemment par la personne en cause ; <p>-de toute circonstance propre à la personne en cause, notamment des mesures prises par elle pour remédier aux dysfonctionnements constatés, provoqués par le manquement qui lui est imputable et le cas échéant pour réparer les préjudices causés aux tiers, ainsi que pour éviter toute répétition du manquement.</p> <p>III quarter. Dans les conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, 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> <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>	<p>Les sommes sont versées au Trésor public.</p> <p>III ter.-Dans la mise en œuvre des sanctions mentionnées au III bis, il est tenu compte notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> -de la gravité et de la durée du manquement ; -de la qualité et du degré d'implication de la personne en cause ; -de la situation et de la capacité financières de la personne en cause, au vu notamment de son patrimoine et, s'agissant d'une personne physique de ses revenus annuels, s'agissant d'une personne morale de son chiffre d'affaires total ; -de l'importance soit des gains ou avantages obtenus, soit des pertes ou coûts évités par la personne en cause, dans la mesure où ils peuvent être déterminés ; -des pertes subies par des tiers du fait du manquement, dans la mesure où elles peuvent être déterminées ; -du degré de coopération avec l'Autorité des marchés financiers dont a fait preuve la personne en cause ; -des manquements commis précédemment par la personne en cause ; <p>-de toute circonstance propre à la personne en cause, notamment des mesures prises par elle pour remédier aux dysfonctionnements constatés, provoqués par le manquement qui lui est imputable et le cas échéant pour réparer les préjudices causés aux tiers, ainsi que pour éviter toute répétition du manquement.</p> <p>III quarter. Dans les conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, 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> <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 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection clientèle

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<p>disproportionné ;</p> <p>2° Lorsque la publication non anonymisée compromettrait la stabilité des marchés financiers ou une enquête pénale en cours ;</p> <p>3° Lorsqu'il ressort d'éléments objectifs et vérifiables fournis par la personne poursuivie que le préjudice qui résulterait pour elle d'une publication non anonymisée serait disproportionnée.</p> <p>Lorsque les situations mentionnées aux 1° à 3° sont susceptibles de cesser d'exister dans un court délai, la commission des sanctions peut décider de différer la publication pendant ce délai.</p> <p>XIII.-Les dispositions du présent article sont applicables aux personnes qui n'ont pas déferé à l'injonction prévue aux articles L. 511-12-1 et L. 531-6.</p> <p><u>Article L612-41 du CMF :</u></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 déferé 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'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>S'agissant des décisions de sanctions prises en application du III bis ci-dessus, la commission des sanctions peut décider de reporter la publication d'une décision ou de publier cette dernière sous une forme anonymisée dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :</p> <p>a) Lorsque la publication de la décision est susceptible de causer à la personne en cause un préjudice grave et disproportionné, notamment, dans le cas d'une sanction infligée à une personne physique, lorsque la publication inclut des données personnelles ;</p> <p>b) Lorsque la publication serait de nature à perturber gravement la stabilité du système financier, de même que le déroulement d'une enquête ou d'un contrôle en cours.</p> <p>Lorsqu'une décision de sanction prise en application du III bis fait l'objet d'un recours, l'Autorité des marchés financiers publie immédiatement cette information sur son site internet.</p>

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
	<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>II. <input type="checkbox"/> 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>		

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>Articles L.111-1 et L.111-2 code de la consommation (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : obligation générale précontractuelle d'information</p> <p>Article 1147 du code civil : responsabilité contractuelle</p> <p>Articles 1382 et 1383 du code civil : responsabilité délictuelle</p> <p>Articles L.120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales, réglementées et illicites</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 (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : interdiction de l'abus de faiblesse</p> <p>Articles L.121-1, L.121-11, L.121-8 et L.121-9 (les deux derniers articles ont été modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : interdiction des pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative</p> <p>Article L.112-9 code des assurances : délai de renonciation de 14 jours dans le cas d'un démarchage à domicile</p> <p>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 CCLR</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</p> <p>Article A.344-8 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</p> <p>Article L.132-28 code des assurances : les intermédiaires distributeurs 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 précontractuelle	<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...)</p> <p>Article L.221-4 code de la mutualité : remise préalable d'un bulletin d'adhésion, des statuts et règlements, ou fiche d'information pour les opérations individuelles prévues au II de l'article L. 221-2 ; remise de la proposition de bulletin d'adhésion ou de contrat pour les opérations collectives mentionnées au III de l'article L. 221-2.</p> <p>Article L.932-3 code de la sécurité sociale : remise du règlement et de la proposition de bulletin d'adhésion ou la proposition du contrat ainsi que leurs annexes respectives</p> <p>Article L.520-1 code des assurances : obligation précontractuelle d'information des intermédiaires sur leur identité, statut, etc.</p> <p>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</p>
		<p>Article L. 112-9 code des assurances : l'assuré démarché dispose d'un délai de renonciation de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat</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 la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 : obligation d'information pour la vente à distance au profit des consommateurs</p> <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</p>

		Assurance vie	Assurance non vie
Entrée en relation avec le client		<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>	
	Devoir de conseil		

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

		Assurance vie	Assurance non vie
Exécution du contrat	Dispositions générales	Article 1134 code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle	
	Informations sur les actes et modifications du contrat	Article L.112-3 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.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 (modifié par l'ordonnance n°2014-696 du 24 juin 2014), 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 le décret n°2014-1011 du 5 septembre 2014); avenant au contrat 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 (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014), 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 code des assurances : obligation de répondre à la demande de recherche du potentiel bénéficiaire (AGIRA). Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence	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 du même code) Article L.113-15-2 (créé par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code des assurances : Pour l'assurance automobile, la MRH et les assurances affinitaires, les assurés peuvent résilier leur contrat d'assurance à tout moment après un an de contrat effectif.
	Conseil en cours de vie du contrat (adaptation au profil du client)		
Prévention des conflits d'intérêts			

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
Disposition générale	<p>Articles L. 111-1 et L111-2 code de la consommation (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : 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>Article L120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales</p> <p>Article L122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées</p> <p>Article L122-8 code de la consommation (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : interdiction de l'abus de faiblesse</p> <p>Articles L121-1, L.121-11, L.121-8 et L.121-9 (les deux derniers articles ont été modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) 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 : en matière de crédit à la consommation, toute publicité indiquant un taux d'intérêt ou des informations chiffrées liées au coût du crédit (taux débiteur, nature fixe ou variable du taux, montant et durée du crédit, TEG applicable...) mentionne de manière claire, précise et lisible différentes informations, à l'aide d'un exemple représentatif</p> <p>Article L.311-5 code de la consommation (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : interdiction de mentions dans la publicité en matière de crédit à la consommation suggérant que le crédit améliore la situation de l'emprunteur, exigences relatives à la taille de certaines informations, mentions obligatoires en cas de comparaison du montant des échéances de crédits antérieurs à celui d'une échéance résultant d'une opération de regroupement de crédits, mention obligatoire « un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager » etc.</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 : obligation pour le prêteur et l'intermédiaire de crédit de délivrer les 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</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 des informations et des conditions relatives aux services de paiement de manière claire et compréhensible</p> <p>Article L.314-11 CMF : obligation de mise à disposition des informations relatives aux opérations de paiement isolées ne relevant pas d'une convention de dépôt ou d'un contrat cadre des services de paiement</p>
Devoir de conseil	<p>Article L.311-8 code de la consommation : obligation pour le prêteur ou l'intermédiaire de crédit de fournir des 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 : obligations d'évaluation de la solvabilité du client au crédit à la consommation et de consultation du FICP</p> <p>Article L.311-10 (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) 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. Cette fiche est conservée par le prêteur pendant toute la durée du prêt.</p>	
Entrée en relation avec le client		

Tableau 2 : Cartographie des dispositifs bancaires dans le domaine de la protection de la clientèle

		Crédit / Emprunt		Service de paiement		
		Consommateurs		Professionnels non avertis		
Épargne/ Placement (hors épargne financière visée par MIF)	Disposition générale	Article 1134 du code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi. Leur modification intervient par consentement mutuel.				Article L.312-1 CMF : droit au compte Obligation de fournir une information précontractuelle détaillée avant de conclure une convention de compte ou un contrat cadre de services de paiement (articles L.312-1-1 et L.314-13 CMF) Article L.312-1-1 II CMF : obligation pour l'établissement de crédit d'informer le client sur les modifications de la convention de dépôt (information sur un support écrit et durable) Article L.312-1-1 V CMF : à la demande du client, obligation des frais à payer Article L.312-1-1 IV CMF : droit du client à demander à tout moment les termes de sa convention de compte de dépôt (applicable aux contrats cadres de services de paiements délivrés par les EP) Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence
		Article L.311-16 (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : information de l'emprunteur des conditions de reconduction annuelle du contrat de crédit renouvelable 3 mois avant son échéance, conditions de suspension du droit d'utilisation du crédit renouvelable Article L.311-17 et L.311-17-1 (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : conditions spécifiques au crédit renouvelable assorti de l'usage d'une carte de paiement. Article L.311-21 code de la consommation : obligation d'information avant l'entrée en vigueur de la modification du taux débiteur applicable à un crédit à la consommation Article L.311-25-1 code de la consommation : obligation d'information une fois par an du capital restant dû Article L.311-26 code de la consommation : informations figurant dans le relevé de compte mensuel du crédit renouvelable				
Entrée en relation avec le client	Exécution de bonne foi- Informations en cours d'exécution sur les actions ou sur les modifications	Article L.311-44 code de la consommation : obligation d'information régulière, pour les autorisations de découvert remboursable dans un délai supérieur à un mois, au moyen d'un relevé de compte				Article L.314-14 CMF : obligation d'information postérieurement à l'exécution de l'opération de paiement
		Conseil en cours de vie du contrat (adaptation du profil du client)				
Prévention des conflits d'intérêts	Conseil en cours de vie du contrat (adaptation du profil du client)					
		Prévention des conflits d'intérêts				

Tableau 3 : Cartographie des dispositifs du secteur financier dans le domaine de la protection de la clientèle

Domaine financier		
Entrée en relation avec le client	Dispositions générales	<p>Article L111-2 code de la consommation : obligation générale précontractuelle d'information Article 1147 code civil : responsabilité contractuelle Articles 1382 et 1383 code civil : responsabilité délictuelle Articles L120-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales Article L122-1 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées Article L122-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse Articles L121-1 et L121-8 et 9 et 11 code de la consommation : pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative Article L533-11 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 à l'article L.411-2 du code monétaire et financier et aux articles 211-2 et 211-3 du RGAMF. À noter, qu'aucune obligation, concernant la remise du prospectus aux clients préalablement à la souscription de titres financiers, 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 L533-12 I du CMF : les communications à caractère promotionnel présentent un contenu exact, clair et non trompeur et sont clairement identifiables en tant que telles Articles 314-10 à 314-17 et 212-28 RGAMF : contenu Articles 314-29 à 314-31 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 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 et article 421-25 RGAMF pour les FIA). Pour certains types de FIA, toute sollicitation en vue de la souscription ou de l'acquisition des parts de FIA doit s'accompagner d'un avertissement rappelant que la souscription ou l'acquisition, la cession ou le transfert des parts de ce FIA est réservée à certains investisseurs (articles 423-4, 423-30, 423-49 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 promotionnel se rapportant à une « offre publique » sont communiquées à l'AMF préalablement à leur diffusion indépendamment de leur forme et leur mode de diffusion.</p>
	Information précontractuelle	<p>Article L533-12 II CMF : les informations communiquées aux clients doivent leur permettre raisonnablement de comprendre la nature du service d'investissement et du type spécifique d'IF proposé ainsi que les risques y afférent afin que les clients soient en mesure de prendre les décisions d'investissement en connaissance de cause. Article 314-4 II RGAMF : le PSI informe ses clients de leur catégorisation en qualité de client non professionnel, de client professionnel ou de contrepartie éligible. Il informe ses clients sur un support durable de leur droit à demander une catégorisation différente et des conséquences qui en résulteraient quant à leur degré de protection. Articles 314-18 et suivants RGAMF : contenu de l'information sur l'instrument financier- Le PSI fournit des informations appropriées à ses clients sur la politique d'exécution des ordres. Il obtient le consentement préalable de ses clients sur cette politique d'exécution et le cas échéant les prévient si la politique d'exécution des ordres prévoit que les ordres peuvent être exécutés en dehors d'un marché réglementé (article L533-18 III al. 2 du CMF). Article L341-12 CMF : obligation précontractuelle d'information du démarcheur sur son statut et l'environnement contractuel Article 325-3 RGAMF : obligation précontractuelle d'information du CIF sur son statut Article 325-4 RGAMF : obligation d'information sur le champ d'intervention du CIF Article 325-5 RGAMF : caractère exact clair et non trompeur des informations communiquées par le CIF dont les informations promotionnelles Article 325-6 RGAMF : transparence de la rémunération des CIF</p>

Tableau 3 : Cartographie des dispositifs du secteur financier dans le domaine de la protection de la clientèle

Domaine financier		
Entrée en relation avec le client	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 des services de conseil en investissement et de gestion de portefeuille</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, placement)</p> <p>Dérogation à l'obligation de réaliser le test du caractère approprié (article L.533-13 III CMF) lorsque : le service de réception et transmission d'ordres ou celui d'exécution d'ordres 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). 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>
Exécution du contrat	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>
	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 : établissement de documents d'information périodiques des OPCVM et des fonds d'investissement à vocation générale (article 411-121 et suivants et 422-79 RGAMF)</p> <p>Obligations communes des PSI qui fournissent un service ou d'exécution d'ordres (articles 314-65 à 314-68 RGAMF)</p> <p>Obligation de meilleur résultat des PSI qui fournissent le service de RTO ou qui gèrent des portefeuilles ou des OPCVM : 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>

Règles d'organisation des prestataires de services d'investissement

Règles d'organisation	Dispositif de conformité	Article L533-10 1° CMF : mise en place de règles et procédures garantissant le respect des dispositions qui leur sont applicables Article 313-1 RGAMF : politiques, procédures et mesures adéquates visant à détecter tout risque non-conformité aux obligations professionnelles et à en minimiser les risques, en tenant compte de la nature, de l'importance, de la complexité et de la diversité des services d'investissement qu'il fournit et des activités qu'il exerce Article 313-2 RGAMF : fonction de conformité efficace et indépendante comprenant une fonction d'assistance et une fonction de contrôle Article 313-3 1° RGAMF : autorité, ressources et expertise nécessaires, accès aux informations et la fonction de conformité
	Responsabilités des instances dirigeantes	Article 313-6 RGAMF : la responsabilité de s'assurer que le PSI exerce ses activités dans le respect de ses obligations professionnelles incombe aux dirigeants du PSI Article 313-7 alinéa 1 RGAMF : les dirigeants reçoivent fréquemment, au moins annuellement, des rapports sur la conformité, le contrôle des risques et le contrôle périodique.
	Vérification des connaissances des collaborateurs	Article 313-7-1 RGAMF : vérification des qualifications et de l'expertise appropriée, d'un niveau suffisant des vendeurs, gérants, responsables de la compensation d'instruments financiers, responsables du post-marché, négociateurs d'instruments financiers, compensateurs d'instruments financiers, responsables de la conformité pour les services d'investissement, analystes financiers, responsables de la conformité et du contrôle interne
	Traitement des réclamations	Article 313-8 RGAMF : mise en place d'une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations adressées par des clients non professionnels existants ou potentiels, et enregistrement des réclamations et des mesures prises en vue de leur traitement
	Transactions personnelles	Articles L533-10 2° CMF et 313-10 RGAMF : mise en place de procédures destinées à prévenir la réalisation de transactions personnelles interdites Article 313-11 2° RGAMF : information du PSI sans délai de toutes les transactions personnelles réalisées par les collaborateurs intervenant dans des activités sensibles
	Protection des avoirs des clients	Article L533-10 6° CMF : sauvegarde des droits des clients sur les instruments financiers leur appartenant et empêchement de leur utilisation pour compte propre, sauf consentement exprès des clients Article 313-13 RGAMF : tenue de registres et de comptes, ségrégation des avoirs pour compte propre et compte de tiers, rapprochement des comptes Article 313-14 à 16 RGAMF : diligences dans la sélection des délégataires à la conservation d'instruments financiers Article 313-17 RGAMF : utilisation des titres de clients pour procéder à des cessions temporaires de titres autorisée seulement avec le consentement exprès du client
	Conflits d'intérêts	Articles L533-10 3° CMF et 313-18 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 délivrée par le PSI ou par l'AMF
	Enregistrement et conservation des données	Articles L 533-8 et L 533-10 5. CMF : enregistrements relatifs à toute transaction et tout service permettant d'apporter la preuve du respect par le PSI de ses obligations professionnelles Articles 313-51 à 53 RGAMF : enregistrement des conversations téléphoniques des négociateurs ; durée de conservation maximale de 5 ans pour ces enregistrements
Fiche de renseignements annuels	Article 313-53-1 RGAMF : envoi à l'AMF de la fiche de renseignements annuels par les SGP et 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	Articles L532-9 CMF et 311-1 RGAMF : dépôt d'un dossier d'agrément Article 311-3 : information de l'AMF à chaque modification des éléments caractéristiques figurant dans le dossier d'agrément initial Article 312-2 RGAMF : siège social en France, toute forme sociale si conformité des statuts avec les lois applicables et contrôle légal des comptes Article 312-3 et 312-4 RGAMF : fonds propres minimaux et placements prudents Article 312-6 RGAMF : deux dirigeants
	Contrôle interne	Articles L533-2 CMF et 313-54 à 60 RGAMF : moyens financiers, matériels et humains adaptés, organisation claire, séparation des fonctions, sécurité des systèmes d'informations, procédures de continuité d'activité, procédures comptables
	Gestion des risques	Article 313-53-4 RGAMF : identification, gestion et mesure des risques ; fonction de contrôle indépendante sauf dérogation lorsque approprié et proportionné à la nature, l'importance, la complexité et, à la diversité des activités que la SGP exerce
	Contrôle périodique	Article 313-62 RGAMF : fonction de contrôle périodique indépendante lorsque approprié et proportionné eu égard à la nature, à l'importance, à la complexité et à la diversité des activités que la SGP exerce
	Externalisation/ délégation	Article L533-10 4° CMF : mesures raisonnables en utilisant des ressources et des procédures appropriées et proportionnées pour garantir la continuité et la régularité de la fourniture de services d'investissement, notamment lorsque la SGP confie à des tiers des fonctions opérationnelles importantes Articles 313-72 à 77 RGAMF : lorsqu'une SGP confie à un tiers une fonction essentielle et importante, elle demeure responsable des activités déléguées et contrôle son délégataire

ABE IS	Assurance banque épargne info service
ACPR	Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
ALUR (Loi)	Loi « Accès au Logement et Urbanisme Rénové »
AMF	Autorité des marchés financiers
Autocall	Produit structuré prévoyant des possibilités de sortie anticipé si certaines conditions préalablement prévues sont réalisées
BRRD	<i>Bank Recovery and Resolution Directive</i> ou Directive Rétablissement et Résolution Bancaire
CIF	Conseiller en investissements financiers
CIP	Conseiller en investissements participatifs
Chaînes de distribution	Processus de distribution où l'on trouve, entre le concepteur du produit et le client final, plusieurs intermédiaires
CMU/UMC	<i>Capital Market Union</i> ou Union des Marchés de capitaux
CNIL	Commission nationale informatique et libertés
DGCCRF	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
EBA/ABE	<i>European banking authority</i> /Autorité bancaire européenne
EIOPA/AEAPP	<i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i> /Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles
ESMA/AEMF	<i>European Securities and Markets Authority</i> / Autorité Européenne des Marchés Financiers
FCPI	Fonds commun de placement dans l'innovation
Fintech	Combinaison de « finance » et « technologie », terme désignant les entreprises innovantes utilisant les possibilités offertes par la technologie pour repenser les services financiers et bancaires.

Forex	Abréviation de <i>FOReign EXchange</i> (marché des changes), désigne le marché où s'échangent les différentes devises
IDD/DDA	<i>Insurance Distribution Directive</i> /Directive Distribution en Assurance
IFP	Intermédiaire en financement participatif
IMD	<i>Insurance Mediation Directive</i>
MIFID 2	<i>Markets in Financial Instruments Directive 2</i> ou Marchés d'Instruments Financiers 2
OPC	Organismes de Placement Collectif, couramment appelé « fonds d'investissement »
OPCVM	Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières, type de fond d'investissement faisant partie des OPC
Options binaires	Instrument financier de la catégorie des options permettant de parier, pour une somme fixe, sur la hausse ou la baisse d'un actif
ORIAS	Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance
PEE	Plan d'Épargne Entreprise
PERCO	Plan d'épargne pour la retraite collectif
POG	<i>Product Oversight and Governance</i> ou Surveillance et gouvernance des produits
PRIIPs	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> /Produits d'investissement packagés de détail basés sur l'assurance
PSI	Prestataire de Services d'Investissement
RTO	Réception Transmission d'Ordres
SCPI	Société Civile de Placement Immobilier
Shadow banking	« Finance de l'ombre » activités financières menée par des entités qui ne sont pas soumises à la réglementation et à la régulation bancaire.

Conception et réalisation :
Service communication de l'ACPR

Crédit photos :
Peter Allan, Aurélia Blanc, Marc Bertrand et Valérie Cornet/ACPR, Franck Dunouau,
Gaya-la nouvelle agence, Marthe Lemelle, Julien Paquin, Pressmaster/Shutterstock,
Tomasz Bidermann/Shutterstock, wk1003mike/Shutterstock.



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