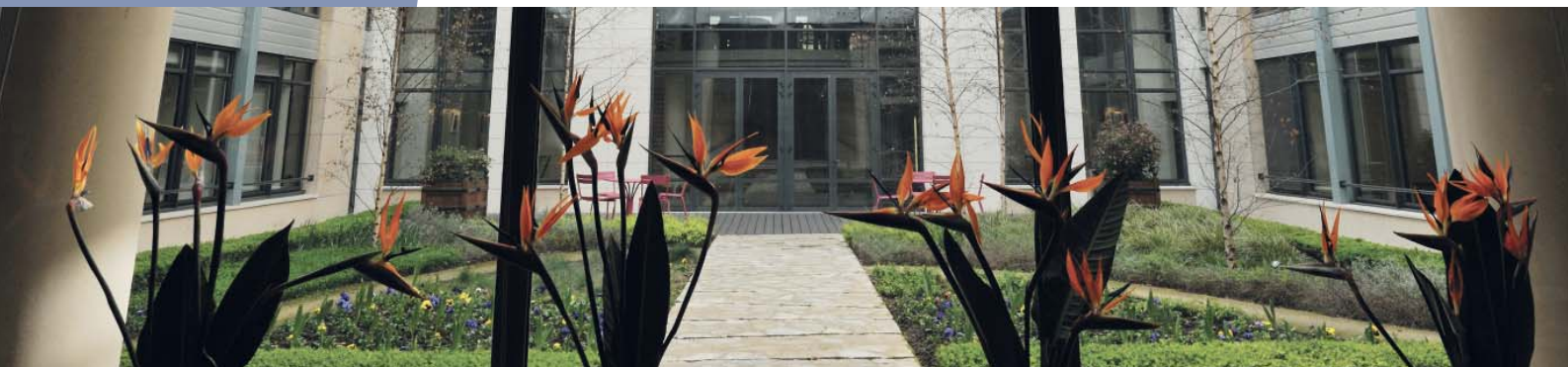


La Revue

de l'Autorité de contrôle prudentiel



Focus

Le traitement comptable du risque souverain

Analyses

**Mobilité bancaire :
résultats de la vérification de l'ACP**

Sommaire

Actualités Pages 3-4

- Les actions à venir de l'ACP en matière de rémunérations
- Exercice de renforcement des fonds propres coordonné par l'Autorité bancaire européenne
- Décision de la commission des sanctions de l'ACP à l'encontre d'un établissement de crédit
- Le nouveau site internet de l'ACP est en ligne

Focus Pages 5-6

- Le traitement comptable du risque souverain

Activité du collègue Pages 7-9

- Recommandation de l'ACP sur le traitement des réclamations
- Liste des agréments et retraits d'agrément définitifs
- Liste du Registre Officiel

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme Pages 10-12

- Questionnaires blanchiment : bilan des réponses en 2011

Protection de la clientèle Page 13

- Codes approuvés : un outil à l'initiative des associations professionnelles
- Bilan des actions du « G20 consommateurs »

Analyses Pages 14-15

- Mobilité bancaire : résultats de la vérification de l'ACP

Évolutions réglementaires Page 16

- Liste des évolutions



La Revue de l'ACP, magazine bimestriel réalisé par l'Unité Communication de l'ACP - n° 5 - janvier-février 2012 - 61 rue Taitbout 75009 Paris • Directeur de la publication Michel Cardona • Directeur de la rédaction Geneviève Marc • Ont participé : Kenza Benqeddi • Emmanuel Cerclé • Jean-Manuel Clemmer • Hervé Dallérac • Geneviève Deanaz • Pauline de Chatillon • Gaëlle Fourmond • Jean-Baptiste Haquin • Danièle Koubi • Louis Laurent • Catherine Lespiau • Hadrien Maillard • Muriel Pasquay • Nicolas Péligré • Cécile Sellier • Barbara Souverain-Dez • Gaëtan Viillard • Contact Unité Communication Tél. : 01 49 95 40 29 • Conception : Valérie Cornet • Réalisation : Marc Bertrand • Crédit photo : Luc Pérérom • Impression SIMA

Les actions à venir de l'ACP en matière de rémunérations

En 2011, l'ACP a conduit une analyse transversale des pratiques de rémunérations dans les établissements de crédit des grands pays financiers et procédé à un état des lieux comparatif des pratiques en France, ainsi qu'à une analyse détaillée de leur adéquation « *ex post* » à la réglementation issue de la transposition en droit français de la directive européenne 2010/76/EU du 24 novembre 2010. Cette dernière introduit en droit européen les **Principes et Standards émis par le FSB** en matière de saines politiques de rémunérations.

En 2012, l'ACP va en outre compléter le suivi des pratiques de rémunération des grands établissements bancaires en réalisant une **analyse « *ex ante* »** des enveloppes de rémunérations variables que les banques envisagent d'attribuer en 2012 à leur personnel au titre de l'exercice 2011.

Ces attributions de rémunérations devront être en phase avec une politique de gestion prudente dans la perspective des engagements de modération que ces établissements ont pris dans le contexte plus général des besoins de renforcement de leurs fonds propres pour atteindre l'objectif de 9 % de ratio *Core tier one* d'ici au 30 juin 2012. Dès la fin du mois de novembre 2011, un questionnaire a été

adressé aux établissements vis-à-vis desquels l'ACP a souhaité porter son attention, assorti d'un calendrier précis de remise d'informations en plusieurs étapes afin d'obtenir rapidement une première appréciation d'ensemble, suivie de la remise de données de plus en plus précises, l'objectif étant que l'ACP ait pu réunir toute l'information utile avant la tenue des Comités des rémunérations des banques au mois de février 2012.

Dès mi-décembre 2011, l'ACP a procédé à un premier examen général, par établissement bancaire, sur la base des informations disponibles à cette date. Cette première étape sera suivie d'analyses complémentaires en janvier et début février 2012, puis au mois de mars pour ce qui est des rémunérations des dirigeants. Les pratiques qui susciteraient des interrogations donneront lieu à des échanges avec les dirigeants des établissements concernés de telle sorte que les rémunérations effectivement attribuées au titre de l'exercice 2011, **s'inscrivent non seulement dans les limites de leurs obligations réglementaires mais également dans cet engagement de modération auquel ils ont souscrit.**

Exercice de renforcement des fonds propres coordonné par l'Autorité bancaire européenne

L'Autorité bancaire européenne (ABE) a conduit cet automne un exercice visant à mettre en évidence les éventuels besoins en fonds propres pour répondre aux inquiétudes sur les expositions aux dettes souveraines. Cet exercice fait partie d'un ensemble de mesures approuvées par le Conseil européen du 26 octobre 2011, comprenant notamment le renforcement du Fonds européen de stabilité financière (FESF) et les mesures de résolution de la crise grecque. Les résultats définitifs de cet exercice, publiés¹ le 8 décembre dernier sur le site internet de l'ABE et (pour les seules banques françaises) de l'Autorité de contrôle prudentiel², ont été établis sur la base des données au 30 septembre 2011, intégrant notamment les résultats du 3^{ème} trimestre.

L'ABE estime le besoin en fonds propres à 114,7 milliards d'euros pour 71 banques européennes : l'objectif est de créer un « coussin de sécurité » suffisant pour res-

taurer la confiance dans la capacité des banques à supporter différents chocs tout en maintenant un niveau de solvabilité élevé. Les établissements devaient à cette fin respecter **un objectif de ratio « *Core Tier One* » de 9 % d'ici à fin juin 2012**, incluant un impact reflétant les valeurs de marché des dettes souveraines européennes à fin septembre 2011 ainsi que la prise en compte, par anticipation, des effets de la CRD 3.

Cet exercice se distingue des stress tests publiés en juillet 2011, dans la mesure où il n'intègre aucun scénario spécifique ou simulation. Par ailleurs, la valorisation « au prix de marché » qui a été retenue ne sert qu'à calculer le coussin et ne constitue ni un changement des règles comptables applicables, ni une préconisation.

Pour les quatre banques françaises soumises à l'exercice – BNP PARIBAS, Groupe BPCE, Groupe CRÉDIT AGRICOLE et SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, lesquelles représentent plus de 80 % du secteur

bancaire français en termes de bilan – le besoin total en fonds propres s'élève à 7,3 milliards d'euros, dont 3,5 milliards concernent le coussin de sécurité sur les titres souverains.

Les banques disposaient jusqu'au 13 janvier 2012 pour transmettre à l'ACP **un plan de renforcement de leurs fonds propres et d'évolution de leurs risques** montrant leur capacité à atteindre l'objectif susmentionné, sans aide de l'État. Lors de l'examen de ces plans, que l'ACP conduira au cours des prochaines semaines en concertation avec l'EBA et les autorités européennes des pays dans lesquels les banques concernées ont des filiales, une attention particulière sera portée non seulement à leur robustesse intrinsèque, mais également à leur impact potentiel sur le financement de l'économie, de façon notamment à éviter toute réduction excessive et inappropriée de la taille de bilan (« *deleveraging* »).

1. <http://www.eba.europa.eu/capitalexercise/2011/2011-EU-Capital-Exercise.aspx>

2. <http://www.acp.banque-france.fr/international/les-grands-enjeux/stress-tests.html>

Actualités

Décision de la commission des sanctions de l'ACP à l'encontre d'un établissement de crédit

L'ACP a ouvert, en novembre 2010, une procédure disciplinaire à l'encontre d'un établissement de crédit pour des manquements affectant son dispositif de contrôle interne des activités de marché, alors même que celles-ci n'avaient généré aucune perte notable.

Le 16 décembre 2011, la commission des sanctions de l'ACP lui a infligé un avertissement et une amende de 800 000 €. Les dysfonctionnements sanctionnés n'étant pas de nature à justifier une quelconque défiance des contreparties de l'établissement et du public, dont les réactions pourraient, en période d'instabilité financière, être disproportionnées, la décision a été anonymisée. Il est néanmoins important de souligner que cette affaire a permis d'interpréter plusieurs dispositions du règlement 97-02 du 21 février 1997

du Comité de la réglementation bancaire et financière (CRBF) relatif au contrôle interne des établissements de crédit. Ce dossier, qui représentait plus de 18 000 pages au terme d'une procédure contradictoire particulièrement riche, a impliqué la mise en œuvre d'un dispositif innovant de numérisation, pour en permettre le traitement collégial.

La commission, mise en place le 9 mars 2010, a statué en 2011 sur les 5 affaires dont elle avait été saisie entre le 28 juin et le 25 novembre 2010.

L'intégralité de la décision est disponible sur le site de l'ACP www.acp.banque-france.fr dans la rubrique « commission des sanctions ».

Le nouveau site internet de l'ACP est en ligne

Avec la mise en ligne de son nouveau site internet, l'Autorité de contrôle prudentiel dispose depuis le mois de décembre d'un outil web plus moderne, au design dynamique et à l'ergonomie optimisée. Le site délivre une information ciblée, selon les différents publics :

- les assujettis au contrôle de l'ACP : établissements bancaires et organismes d'assurance, intermédiaires, mutuelles, institutions de prévoyance ;
- la presse ;
- le grand public ;
- les universitaires.

Un outil de communication pratique et intuitif

La sortie du nouveau site de l'ACP, accessible directement par l'URL www.acp.banque-france.fr ou via le site de la Banque de France www.banque-france.fr, s'inscrit dans le cadre de la refonte générale du site internet de la Banque de France.

Outre les sites de reporting « E-Surfi » et « Télétransmission assurance » qui restent accessibles dès la page d'accueil, de nouvelles fonctionnalités sont mises à la disposition des internautes : abonnement à des flux RSS permettant d'être informé en temps réel de l'actualité et des nouvelles publications de l'Autorité, possibilité pour chaque internaute de créer son espace et d'organiser ses favoris, blocs d'export pour l'envoi de liens par mail ou vers les réseaux sociaux, bouton impression des contenus en PDF... **Objectif : un accès et une gestion de l'information pratiques et facilités.**

Le site internet de l'ACP en un clin d'œil

Le site se compose en différentes parties :

- une large fenêtre centrale sur la page d'accueil comprenant les actualités et les dernières publications de l'ACP ;
- un menu de navigation principale en haut de page



reprenant les grandes missions de l'ACP : le contrôle prudentiel, les agréments et les autorisations, la protection de la clientèle, l'international ;

- un onglet spécifique au recrutement ;
- quatre blocs « push » sur la page d'accueil permettant la mise en avant de certaines thématiques par cible : « Banque et assurance », « Intermédiaires », « Particuliers », « Presse » et « Extranet » ;
- un bandeau dynamique d'accès rapide à quatre dossiers phares : Solvabilité II, Bâle III, la lutte anti-blanchiment, les stress-tests ;
- des accès permanents sur la droite : à la commission des sanctions, aux textes de référence, ainsi qu'aux différentes publications, communications, sites de référence et statistiques.

Nous vous souhaitons une excellente navigation sur le site de l'ACP : www.acp.banque-france.fr

Traitement comptable du risque souverain

La dégradation successive de la situation financière de certains États européens durant les exercices 2010 et 2011 est une situation inédite depuis la mise en place de l'euro. La difficulté d'évaluation du risque par les créanciers se trouve accrue par l'incertitude rattachée à l'efficacité des plans d'austérité nationaux progressivement votés par les pays de la zone euro et l'ampleur de l'intervention du fonds européen de stabilité financière. Ainsi, il est nécessaire d'analyser l'évolution des données macro-économiques et des différentes mesures politiques mises en œuvre pour apprécier la capacité des pays à rembourser leur propre dette publique. La traduction économique de cette situation dans les comptes ne s'en trouve que plus difficile à déterminer.

Afin de reconstituer le contexte de l'évaluation d'obligations souveraines, il convient d'analyser le sujet en deux étapes successives. Dans un premier temps, la détermination du fait générateur d'une dépréciation de titres de dette et, dans un second temps, l'évaluation de cette dépréciation suivant le référentiel comptable considéré.

La nécessité de provisionner un titre tant dans le référentiel comptable français que le référentiel international (IFRS) repose sur l'existence d'un risque avéré de crédit ayant une incidence sur les flux de trésorerie futurs de l'actif.

Un risque de contrepartie est considéré comme avéré s'« il est probable que [le créancier] (...) ne percevra pas tout ou partie des sommes qui lui sont dues au titre des engagements souscrits par la contrepartie » . Ainsi, la simple éventualité de la défaillance de la contrepartie sur les engagements qu'un créancier a souscrits ne suffit pas à considérer l'existence d'un risque de défaut avéré. Chaque entreprise doit effectuer une analyse globale menant à l'identification de l'effet combiné de plusieurs événements conduisant à constater une dépréciation. Ce cadre réglementaire laisse à chaque entreprise le soin d'exercer son propre jugement quant à l'appréciation du degré de gravité de la situation

économique de l'émetteur des titres.

Autant il est aisé de considérer que les conditions sont remplies pour déprécier les titres d'un émetteur en cas de défaut brutal de celui-ci, autant la dégradation continue de la situation économique de certains pays de la zone euro, associée aux différentes politiques de redressement des économies, rend complexe la détermination d'une date à partir de laquelle le risque de contrepartie porté par un pays peut être considéré comme avéré.

Plusieurs modes de calcul coexistent suivant le référentiel et le mode de comptabilisation d'origine des titres. À ce titre, il est nécessaire d'analyser l'effet comptable de la dépréciation principalement sous deux référentiels :

- **IFRS**, la supervision bancaire des principaux établissements bancaires étant réalisée sur la base de comptes IFRS, et ;
- **les normes comptables françaises applicables aux entreprises d'assurance**, la supervision assurantielle reposant principalement sur les comptes sociaux.

La norme comptable internationale de référence concernant le traitement des actifs financiers est la norme IAS 39. Celle-ci autorise le classement des titres selon 4 catégories : **juste valeur par résultat** (*Fair value through profit or loss*), **titres disponibles à la vente** (*Available for sale - AFS*), **portefeuille de titres détenus jusqu'à l'échéance** (*Held to maturity - HTM*) et **portefeuille de « prêts et créances » pour les actifs financiers à paiements fixes ou déterminables – i.e. titres de dette – non cotés sur un marché actif** (*Loans and receivables – L&R*).

Pour les titres enregistrés en **juste valeur** par résultat, aucune dépréciation n'est à comptabiliser, les diminutions de juste valeur, incluant le risque de crédit, s'imputant immédiatement et directement sur le résultat.

S'agissant **des titres enregistrés au coût amorti** (i.e. en HTM ou L&R), le montant de la provision correspond à la valeur actuelle de la perte envisagée, pour autant qu'il soit possible d'estimer de façon fiable l'impact de l'événement de perte sur les flux futurs à recouvrer.

Ainsi, la valeur des flux futurs dépend de la probabilité estimée par chaque créancier de recevoir le principal à l'échéance ainsi que la rémunération des titres.

L'évaluation de la dépréciation **des titres classés en AFS** est différente de celle qui précède. Elle s'apprécie sur la base d'une perte de valeur associée à l'identification d'un événement générateur de perte. Pour cette catégorie de titres, les variations de juste valeur sont comptabilisées en réserves parmi les capitaux propres comptables. Dès lors qu'un événement de perte est identifié pour un instrument de dette classé en AFS présentant une moins-value latente, il convient de comptabiliser automatiquement en résultat l'ensemble de cette moins-value latente.

À partir du moment où l'événement de perte est identifié, la dépréciation des titres AFS peut être aisément estimée dans la mesure où elle est égale à la moins-value latente constatée en capitaux propres et correspondant à l'écart entre la juste valeur (i.e. prix de marché ou valeur de modèle) et le coût d'acquisition (net des remboursements en capital). Toutefois, l'évaluation de la juste valeur sur la base de la valeur de marché ne peut être réalisée qu'en cas d'existence d'un marché actif. Dans le cas contraire, c'est-à-dire en l'absence de marché actif, la juste valeur au bilan ainsi que la dépréciation doit être déterminée à partir d'une valeur de modèle.

S'agissant des entreprises d'assurance, la supervision prudentielle est assurée dans un premier temps sur une base individuelle à partir des comptes sociaux. Considérant que les titres de dette sont assimilés à des titres amortissables², la valorisation de la dépréciation se rapproche de la règle relative aux titres classés en HTM : une dépréciation doit être constituée sur la base de la perte envisagée, pour autant qu'il soit possible d'estimer de façon fiable l'impact de l'événement de perte sur les flux futurs à recouvrer.

Dans le cas particulier de la Grèce, la signature de l'engagement du 21 juillet 2011, relatif au plan d'échange des titres de dette par lequel les créanciers ont acté leur engagement à abandonner

1. Avis du CNC 2006-07 du 30 juin 2006 pour les organismes d'assurance, CRC 2002-03 du 12 décembre 2002 pour les établissements de crédit, Norme IAS 39.

2. Titres classés en R.332-19 du Code des assurances.

Traitement comptable du risque souverain (suite)

partiellement les flux contractuellement attendus, a constitué une condition suffisante pour déclencher la reconnaissance d'une dépréciation en IFRS et dans les comptes sociaux. À partir de ce moment, la dépréciation des titres concernés par la diminution des flux de trésorerie futurs (i.e. titres dont la maturité est antérieure à 2020) n'étant plus sujet à débat, il convenait de déterminer le montant de celle-ci.

Les normes IFRS sont fondées sur des principes (*Principle based*), ce qui implique pour les préparateurs de comptes la nécessité de faire appel à leur jugement, notamment sur la qualification d'un marché inactif et le choix des données à prendre en compte pour déterminer la juste valeur des titres.

Néanmoins, au cours du mois d'août 2011, le président de l'IASB (Hans Hoogervorst) a envoyé un courrier en son nom à son homologue de l'ESMA (*European Securities Market Authority*) mettant en avant une application non homogène de la norme comptable IAS 39 par les institutions financières européennes. Le président de l'IASB a considéré que la valeur de marché ne pouvait être ignorée dans la détermination de la juste valeur des titres grecs alors que les modèles de certaines entreprises européennes se sont uniquement appuyés sur les mesures incluses dans l'accord signé le 21 juillet pour les titres concernés par l'échange.

Dans cette situation intéressant l'ensemble des acteurs européens, il apparaît nécessaire de **renforcer la coordination entre régulateurs, normalisateurs et préparateurs de comptes afin de garantir une démarche homogène dans l'appréciation et l'évaluation du risque de crédit souverain grec et d'assurer une cohérence globale du traitement comptable.**

Compte tenu de l'accroissement des incertitudes quant aux risques portant sur la Grèce, **l'ACP a demandé aux institutions financières, en vue de l'arrêté au 30 septembre 2011, d'envoyer un message cohérent et homogène reflétant mieux les risques encourus.** Ceci s'est notamment traduit par des efforts de provisionnement concernant les titres grecs détenus par les institutions financières dans leurs comptes du troisième trimestre.

À ce titre, les négociations relatives au nouveau plan d'échange d'obligations grecques se poursuivent. Si elles sont conclues dans un calendrier compatible avec leur prise en compte dans les états financiers 2011, il conviendra d'étudier les conséquences potentielles de l'échange en tenant compte des incertitudes subsistant quant à l'application effective du plan et à la valeur des titres grecs reçus en échange. À l'inverse, si tel n'est pas le cas, l'ensemble des créanciers sera amené à réestimer les dépréciations afin de refléter avec sincérité dans leurs états financiers les risques existants à la clôture³. En tout état de cause, dans les deux situations, il sera nécessaire de documenter et d'apporter une information appropriée en annexe sur l'approche et la méthodologie retenue.

Par ailleurs, s'agissant des autres titres souverains, il n'existe pas à ce stade d'éléments permettant de considérer de l'existence d'un risque de crédit avéré conditionnant la dépréciation des titres concernés. Il est important de suivre avec attention, et de documenter et de justifier, l'appréciation de la capacité des autres pays à faire face à leurs propres engagements. **D'une manière générale, il apparaît nécessaire de poursuivre la convergence observée au sein des institutions financières européennes dans l'évaluation du risque souverain à l'arrêté du 31 décembre.**

Référentiel comptable	Classement des titres	Mode de valorisation	Fait générateur	Évaluation de la dépréciation
Comptes IFRS (IAS 39)	Juste valeur par résultat	Juste valeur par résultat	Aucune dépréciation des titres n'est à comptabiliser, les variations de valeur étant enregistrées immédiatement et directement en résultat.	
	<i>Held to maturity</i> <i>Loans and receivables</i>	Coût amorti	Risque avéré de crédit ayant un impact sur les flux de trésorerie futurs	Sur la base des flux futurs attendus actualisés
	Disponibles à la vente	Juste valeur par capitaux propres Dépréciation par résultat	Perte de valeur associée à un risque avéré de crédit	Différence entre le coût d'acquisition (net des remboursements) et la juste valeur des titres (cotation en cas de marché actif, valeur de modèle dans les autres cas)
Comptes sociaux	Banque: Titres d'investissement Assurance : Coût amorti (R. 332-19)	Coût amorti	Risque avéré de crédit ayant un impact sur les flux de trésorerie futurs	Sur la base des flux futurs attendus actualisés

3. Courrier de Jean-Philippe Thierry communiqué le 27 octobre 2011 aux fédérations d'assurance.

Activité du Collège

Recommandation de l'ACP sur le traitement des réclamations

L'ACP a publié le 15 décembre 2011 une recommandation sur le traitement des réclamations dans le secteur de la banque et de l'assurance. L'objectif est d'améliorer les pratiques des professionnels en la matière.

L'information des clients sur les modalités d'examen des réclamations ainsi que leur traitement font l'objet de plusieurs textes législatifs et réglementaires. Il s'agit d'un élément important de la relation de confiance entre le professionnel et son client. L'ACP a cependant constaté certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices pour la clientèle. C'est ce qu'il ressort en effet des contrôles réalisés au sein des établissements bancaires, des organismes d'assurance et des intermédiaires, de l'examen des annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que de l'analyse des informations reçues notamment par la plateforme **Assurance Banque Épargne Info Service**¹.

Afin d'améliorer les pratiques des professionnels de l'ensemble du secteur financier, l'ACP et l'AMF ont décidé de mener, au sein du Pôle commun, une action conjointe dans ce domaine. Celle-ci vise à garantir à la clientèle :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives au sein des établissements financiers à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

L'ACP a ainsi élaboré une recommandation constituée de bonnes pratiques applicable au 1^{er} septembre 2012.

Il est notamment recommandé en matière **d'information et d'accès au système de traitement des réclamations, d'informer la clientèle dans un langage clair et compréhensible** sur :

- les modalités de saisine de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées du service de traitement des réclamations ainsi que celles du médiateur compétent lorsqu'il existe ;
- des délais de traitement de la réclamation auxquels l'entité s'engage.

L'ACP préconise également de rendre toutes ces informations accessibles à l'ensemble de la clientèle, notamment dans les lieux d'accueil ou sur un site internet.

Il est également recommandé à l'entité :

- d'accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel elle s'est engagée ;
- de tenir le client informé du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment dans le cas où les délais ne peuvent être respectés, du fait de circonstances particulières ;
- de préciser, dans la réponse apportée au client, en cas de rejet ou refus de faire droit (en totalité ou partiellement) à sa réclamation, les voies de recours possibles, notamment l'existence d'un médiateur.

Sur l'organisation du traitement des réclamations, l'ACP recommande entre autres aux entités :

- de mettre en place les moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels, qui constituent des réclamations et d'en définir les circuits de traitement ;
- de veiller à la formation des collaborateurs en contact avec la clientèle ou qui réceptionnent les demandes, afin qu'ils soient en mesure d'identifier clairement les réclamations et d'utiliser de façon appropriée les circuits de traitement prévus.

Il est aussi recommandé de mettre en place une organisation de traitement des réclamations :

- qui permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante, devant un service dédié

distinct, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent ;

- qui permet de respecter les délais de traitement communiqués au client, qui ne devraient excéder au total :

- dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- deux mois entre la date de réception de la réclamation et celle de l'envoi de la réponse au client ;

- qui prévoit clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) lorsqu'il(s) existe(nt), de tout courrier qui lui(leur) est destiné ;
- qui prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;
- qui comporte, dans la mesure où la taille de l'entité le permet, un responsable chargé de veiller à la conformité et à l'efficacité du traitement des réclamations.

L'ACP préconise également de formaliser cette organisation dans une procédure spécifique communiquée à l'ensemble des collaborateurs concernés.

Sur le suivi et le contrôle du traitement des réclamations, l'ACP recommande notamment :

- de mettre en place un suivi des réclamations et d'en effectuer une restitution, notamment aux services de l'entité concernés ;
- d'identifier les manquements et mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, afin de mettre en œuvre des actions correctives.

L'AMF de son côté, intégrera l'ensemble de ces points sous la forme d'une modification du règlement général (qui comprenait déjà des dispositions dans ce domaine), complétée par une instruction d'application soumise à consultation.

L'intégralité de la recommandation de l'ACP est accessible sur : www.acp.banque-france.fr

1. Assurance Banque Épargne Info Service : www.abe-infoservice.fr est le point d'entrée commun à l'ACP et à l'AMF destiné à informer et orienter le public dans le domaine des produits, contrats et services financiers. Une plateforme téléphonique dédiée reçoit également les appels du public : 0 811 901 801 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine).

Activité du Collège

Agréments et autorisations

Agréments devenus définitifs au cours du 4^{ème} trimestre 2011

1. Établissements de crédit

CIB	Dénomination Sociale de l'établissement	Forme Juridique	Adresse du Siège Social	Date d'agrément
16478	La Banque Postale crédit entreprises	SAS avec conseil d'administration	115 rue de Sèvres PARIS 6 ^{ème}	16/11/2011

2. Entreprises d'investissement

CIB	Dénomination Sociale de l'établissement	Forme Juridique	Adresse du Siège Social	Date d'agrément
10383	Nortia invest	Société par actions simplifiée	215 avenue Le Nôtre ROUBAIX	22/11/2011

3. Établissements de paiement

CIB	Dénomination Sociale de l'établissement	Forme Juridique	Adresse du Siège Social	Date d'agrément
16508	ADP Gestion des paiements	Société par actions simplifiée	31-41 avenue Jules Quentin NANTERRE	16/12/2011

Retraits d'agrément devenus définitifs au cours du 4^{ème} trimestre 2011

1. Établissements de crédit

CIB	Dénomination Sociale de l'établissement	Forme Juridique	Adresse du Siège Social	Date de Retrait d'agrément
40168	Banque de Bretagne	Société anonyme	18 quai Duguay-Trouin RENNES	01/10/2011
12860	Médiatis	Société anonyme	18 rue de Londres PARIS 9 ^{ème}	03/10/2011
18809	Soficarte	Société par actions simplifiée	18 rue de Londres PARIS 9 ^{ème}	03/10/2011
14900	Caisse de mutualisation des financements - Camufi	Société anonyme	20 avenue André Prothin COURBEVOIE	13/10/2011
18629	HSBC Private bank France	Société anonyme	109 avenue des Champs Élysées PARIS 8 ^{ème}	31/10/2011
10907	Banque populaire du Sud-ouest	Société anonyme coopérative de banque populaire à capital variable	10 quai des Queyries BORDEAUX	08/11/2011
13529	Banque Pelletier	Société anonyme	Rue des fusillés et 2 cours Julia Augusta DAX	10/11/2011
15778	Citibank, N.A.	Succursale d'un établissement hors de l'E.E.E.	1-5 rue Paul Cézanne PARIS 8 ^{ème}	21/11/2011
13279	Affine	Société anonyme	5 rue Saint Georges PARIS 9 ^{ème}	19/12/2011
19300	Barclays bail	Société anonyme	183 avenue Daumesnil PARIS 12 ^{ème}	19/12/2011
13248	Sofracem	Société anonyme	20 avenue Georges Pompidou LEVALLOIS-PERRET	19/12/2011
14608	Banque Safra France SA	Société anonyme	16 place Vendôme PARIS 1 ^{er}	19/12/2011

2. Entreprises d'investissement

CIB	Dénomination Sociale de l'établissement	Forme Juridique	Adresse du Siège Social	Date de Retrait d'agrément
18753	Euroland finance	Société anonyme	17 avenue George V PARIS 8 ^{ème}	31/12/2011
17773	Orbéo	Société par actions simplifiée	Tour Société Générale - 17 cours Valmy PUTEAUX	16/12/2011

Activité du Collège

Registre Officiel

Registre officiel du 1^{er} novembre au 31 décembre 2011

30/12/2011	Décision de la Commission des sanctions du 16 décembre 2011 à l'égard de l'établissement de crédit A
27/12/2011	Principes d'applications sectoriels de l'Autorité de contrôle prudentiel relatifs au recours à la tierce introduction pour le secteur des assurances
27/12/2011	Décision 2011-C-75 – Liste des associations professionnelles pouvant demander à l'Autorité de contrôle prudentiel d'approuver un code de conduite
19/12/2011	Décision de retrait d'agrément d'entreprises d'investissement prises par l'ACP au cours du troisième trimestre 2011
19/12/2011	Décision de retrait d'agrément d'établissements de crédit prises par l'ACP au cours du troisième trimestre 2011
14/12/2011	Recommandation 2011-R-05 sur le traitement des réclamations
06/12/2011	Instruction 2011-I-18 modifiant les instructions ACP 2009-01 du 19 juin 2009 relative à la mise en place du système unifié de rapport financier, 2008-04 du 30 avril 2008 relative au cantonnement des fonds de clientèle des entreprises d'investissement, 2010-06 du 15 février 2010 relative à la mise en place du système unifié de rapport financier pour les établissements de paiement, 2009-04 du 19 juin 2009 relative aux remises complémentaires pour le calcul des contributions dues par les établissements assujettis aux systèmes de garantie des dépôts, des titres et des cautions, et 93-01 relative à la transmission, à l'Autorité de contrôle prudentiel, de comptes annuels, de documents prudentiels ainsi que d'informations diverses
02/12/2011	Instruction 2011-I-12 modifiant l'instruction 2007-02 du 26/03/2007 relative aux exigences de fonds propres applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement
02/12/2011	Instruction 2011-I-013 modifiant l'instruction 2000-07 du 04/09/2000 relative au contrôle des grands risques et des risques bruts
01/12/2011	Décision 2011-C-74 – Modification de la décision 2010-C-2 du 29 septembre 2010 instituant la commission consultative Comité scientifique
01/12/2011	Instruction 2011-I-16 relative à la composition du dossier de déclaration préalable à l'affiliation, au retrait ou à l'exclusion d'une union mutualiste de groupe
01/12/2011	Instruction 2011-I-17 modifiant le formulaire de demande d'agrément des établissements de paiement
01/12/2011	Instruction 2011-I-19 relative à la procédure d'approbation d'un code de bonne conduite
30/11/2011	Décision de retrait d'agrément d'entreprises d'investissement prises par l'ACP au cours du deuxième trimestre 2011
30/11/2011	Décision de retrait d'agrément d'établissements de crédit prises par l'ACP au cours du deuxième trimestre 2011
14/11/2011	Instruction 2011-I-15 modifiant l'instruction 2000-09 relative aux informations sur le dispositif de prévention du blanchiment de capitaux et du financement des activités terroristes et l'instruction 2010-08 relative aux informations sur le dispositif de prévention du blanchiment de capitaux et du financement des activités terroristes concernant les établissements de paiement

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Questionnaires blanchiment : bilan des réponses en 2011

777 organismes du secteur de la banque, dont 667 établissements de crédit et 110 entreprises d'investissement, et 272 organismes du secteur de l'assurance vie, dont 91 entreprises d'assurance, 132 mutuelles et 49 institutions de prévoyance ont répondu aux questionnaires blanchiment au titre de l'exercice 2010¹.

L'ACP a procédé en 2011 au dépouillement des réponses aux questionnaires. Pour la première fois, un bilan global de la mise en œuvre du dispositif lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) a été dressé à partir des réponses reçues. Ce bilan est présenté ci-dessous. Des travaux de révision des questionnaires blanchiment, dont le principe a été acté par le collège plénier de l'ACP en septembre 2011, ont été engagés sur cette base.

Les questionnaires blanchiment

Les organismes du secteur de la banque² sont tenus de remettre chaque année au secrétariat général de l'ACP un questionnaire relatif à leur dispositif de LCB-FT. Ce questionnaire a été mis en place par la Commission bancaire en 2000³. Il a été largement refondu à la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles obligations de LCB-FT introduites par l'ordonnance n°2009-104 du 30 janvier 2009 transposant en droit français la directive n°2005/60/CE⁴. Il se compose de 7 tableaux blanchiment, avec notamment un questionnaire de 120 questions relatives aux procédures internes et à la mise en œuvre des mesures de vigilance et de déclaration à TRACFIN (tableau blanchiment B4).

Un questionnaire a en outre été adressé aux organismes du secteur de l'assurance vie⁵ en 2010⁶. Il comportait 3 tableaux blanchiment. Les questions (de 120 à 240 questions, selon l'activité de l'organisme et son degré d'exposition aux risques de blanchiment des capitaux ou de financement du terrorisme) concernaient notamment les procédures internes et la mise en œuvre des mesures de vigilance et de déclaration à TRACFIN. Elles avaient également pour objet de mesurer les progrès réalisés par rapport aux précédents questionnaires qui avaient été adressés par l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) en 2007 aux entreprises d'assurance et en 2008 aux mutuelles et aux institutions de prévoyance.

Bilan du dépouillement des questionnaires

Les réponses obtenues reflètent les dispositifs de LCB-FT tels que les organismes du secteur de la banque et de l'assurance vie déclarent les avoir mis en place. Elles sont signées par les dirigeants des organismes qui s'engagent ainsi sur leur contenu. En cas d'incohérence ou de réponse insatisfaisante aux questionnaires, l'ACP adresse un courrier de suivi à l'organisme concerné. Par ailleurs, elle s'assure, au travers des autres outils du contrôle permanent sur pièces (par exemple, les entretiens réguliers avec les organismes) et dans le cadre des missions de contrôle sur place, que les dispositifs de LCB-FT respectent la réglementation en vigueur et que les informations renseignées dans les questionnaires blanchiment sont cohérentes avec les dispositifs effectivement mis en œuvre.

Concernant le secteur de la banque

Les dispositifs de LCB-FT semblent aujourd'hui avoir atteint, dans le secteur de la banque, pour les établissements de crédit comme pour les entreprises d'investissement, **un bon niveau de conformité au regard notamment des nouvelles exigences réglementaires à la suite de la transposition en droit français de la troisième directive anti-blanchiment.** Les réponses communiquées par les organismes sont comparables, qu'ils appartiennent ou non à un groupe.

Les obligations de vigilance relatives à l'identification, à la vérification de l'identité des clients et des bénéficiaires effectifs et à la conservation des documents, déjà prévues par les anciens textes, seraient, selon les organismes, respectées. Les nouvelles dispositions semblent également avoir été assimilées, s'agissant en particulier de l'approche par les risques qui paraît avoir trouvé une traduction concrète :

- dans l'élaboration, par la très grande majorité des organismes (90 %), de classifications prenant en compte les différents risques auxquels ils sont exposés⁷ ;
- dans la rédaction de procédures définissant des mesures de vigilance adaptées aux risques de blanchiment des capitaux ou de financement du terrorisme présentés par la relation d'affaires (s'agissant en particulier des entrées en relation à distance et des relations avec les personnes politiquement exposées). C'est le cas pour 90 % des établissements ayant répondu aux questionnaires.

1. Les changeurs manuels ne font pas partie du champ de l'étude. Ils sont néanmoins tenus de répondre à un questionnaire blanchiment depuis 2011 (Instruction n°2011-I-04 du 28 mars 2011). Les réponses à ces questionnaires font également l'objet d'un dépouillement individuel.
2. Sont concernés les établissements de crédit, les établissements de paiement et les entreprises d'investissement, y compris les succursales d'établissements de crédit, d'établissements de paiement et d'entreprises d'investissement dont le siège social est situé dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen.
3. Instruction n° 2000-09 du 18 octobre 2000 de la Commission bancaire relative aux informations sur le dispositif de prévention du blanchiment de capitaux et du financement des activités terroristes.
4. Directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme
5. Sont concernées les entreprises d'assurance, y compris les succursales d'entreprises d'assurance dont le siège social est situé dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen, les mutuelles et les institutions de prévoyance.
6. Instructions n° 2010-I-04, -05 et -06 du 29 septembre 2010 de l'ACP relatives aux informations sur le dispositif de prévention du blanchiment de capitaux et du financement des activités terroristes.
7. Une attention particulière sera portée dans le rapport annuel 2011 de l'ACP sur les informations transmises par les organismes concernant leur classification des risques.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Il ressort toutefois du dépouillement des réponses aux questionnaires blanchiment **des marges d'amélioration** en ce qui concerne :

- **la vigilance au sein du groupe** (faiblesse des échanges d'informations relatives à l'identité et à la connaissance des clients, sur l'existence et le contenu des déclarations de soupçon. À cet égard, 20 % des succursales ou des filiales françaises de sociétés mères établies à l'étranger ne seraient pas en possession des éléments d'information relatifs à l'identité de leurs clients ayant ouvert un compte dans une autre entité du groupe) ;
- **les virements de fonds** (absence d'application de mesures de vigilance adéquates à l'égard d'un prestataire de paiement qui omettrait régulièrement d'inclure des informations pour 50 % des organismes prestataires de paiement du bénéficiaire).

Concernant **le dispositif de déclaration de soupçon**, la transmission des déclarations de soupçon se ferait dans une très large mesure dans un délai raisonnable après les opérations ayant déclenché le soupçon. La mise en œuvre des obligations de déclaration s'appuierait sur une bonne connaissance de la clientèle ainsi que sur l'existence de dispositifs de suivi et d'analyse des relations d'affaires de qualité, fondés sur une connaissance effective de la clientèle.

Les obligations relatives à la mise en place et au caractère exhaustif des procédures internes seraient très largement satisfaites. 98 % des organismes se seraient dotés d'un manuel de procédures adaptées aux activités de l'organisme et abordant les aspects stratégiques du dispositif de LCB-FT. Des dispositifs permettant de s'assurer que les collaborateurs ont bien reçu ce manuel seraient également en place. 88 % des organismes annoncent avoir mis à jour leurs procédures

entre septembre 2009 et décembre 2010. Enfin, des contrôles permanents et périodiques seraient réalisés pour presque tous les organismes (96 %), qui déclarent par ailleurs former et informer régulièrement le personnel en matière de LCB-FT.

Concernant le secteur de l'assurance vie

Une proportion significative d'organismes du secteur de l'assurance vie ne présenterait pas de dispositif de LCB-FT conforme aux textes ; en particulier, les organismes régis par le Code de la mutualité auraient davantage de difficultés à se conformer aux nouvelles obligations de LCB-FT. Les réponses communiquées par les organismes sont comparables, que les organismes appartiennent ou non à un groupe.

À l'instar du secteur de la banque, les obligations de vigilance relatives à l'identification, à la vérification de l'identité des clients et à la conservation des documents, déjà prévues par les anciens textes, apparaissent largement respectées. 40 % des organismes du secteur de l'assurance vie ne se sont toutefois pas dotés de procédures satisfaisantes en matière d'identification et de vérification de l'identité du bénéficiaire effectif. Par ailleurs, les nouvelles dispositions introduites en 2009 dans le Code monétaire et financier ne semblent pas encore pleinement intégrées dans les dispositifs de LCB-FT, en ce qui concerne notamment :

- **les obligations de connaissance** (moins de 30 % des mutuelles et des institutions de prévoyance mettraient en œuvre de telles obligations) et de mise à jour des données relatives aux clients (moins de 50 % des organismes) ;
- **la mise en œuvre de l'approche par les risques** (classifications des risques imprécises, absence de mesures de vigilance complémentaires en cas d'entrée en relation à distance ou à l'égard des

personnes politiquement exposées, absence de mesures de vigilance renforcée pour plus de 40 % des mutuelles et des institutions de prévoyance).

Si la grande majorité des entreprises d'assurance vie disposant de succursales ou de filiales à l'étranger appliquerait ou veillerait à l'application de mesures de vigilance au moins équivalentes dans ces implantations, et communiquerait les mesures minimales appropriées en matière de LCB-FT, en revanche, **les échanges d'information au sein du groupe nécessiteraient d'être renforcés.** Plus du tiers des organismes n'échangerait pas les informations nécessaires à l'organisation de la LCB-FT au sein du groupe. En particulier, moins de 10 % des entreprises d'assurance vie seraient des succursales ou des filiales de sociétés mères situées à l'étranger possèderaient les éléments d'information relatifs à l'identité de leurs clients, y compris de ceux qui ont ouvert un compte dans une autre entité du groupe.

Les dispositifs de suivi et d'analyse des relations d'affaires apparaîtraient en outre inadaptés au regard des activités réalisées. Ils ne prendraient pas en compte les informations recueillies sur les clients, ce qui ne permettrait pas de détecter correctement les anomalies⁸. Ces insuffisances rejailliraient sur la mise en œuvre des obligations de déclaration de soupçon à TRACFIN. Alors même que le nombre d'organismes déclarants a augmenté durant la même période, le nombre des déclarations est en net recul en 2010 par rapport à l'exercice 2009, (-19 %) et s'établit à un niveau que TRACFIN estime ne pas être cohérent avec l'activité et les risques de ce secteur (864).

Les obligations relatives au gel des avoirs sont enfin insuffisamment prises en compte, notamment par les organismes régis par le Code de la mutualité et les institutions de prévoyance.

8. Les organismes du secteur de l'assurance vie continueraient, à la date des questionnaires 2010, de se fonder sur un seuil d'alerte de 150 000 euros alors même que ce seuil ne repose sur aucun fondement juridique.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Questionnaires blanchiment : bilan des réponses en 2011 (suite)

Le cadre procédural demeurerait quant à lui perfectible, s'agissant en particulier des organismes régis par le Code de la mutualité, dont un nombre important ne se serait pas doté de procédures formalisées, n'aurait pas procédé à leur mise à jour depuis septembre 2009, et n'en aurait pas assuré la diffusion auprès du personnel. Le contrôle interne n'inclurait pas systématiquement dans son périmètre la LCB-FT. Ainsi, le tiers des organismes ne mènerait pas de contrôle permanent ou périodique du dispositif de LCB-FT. En particulier, la mise en œuvre des obligations de contrôle, par les organismes, de la conformité des dispositifs en place chez les courtiers et autres intermédiaires soulèverait des difficultés. Enfin, la formation du personnel en matière de LCB-FT aux nouvelles obligations réglementaires serait insuffisante pour plus des deux-tiers des organismes.

Plusieurs axes de révision des questionnaires

Des axes de travail ont été définis par le collège de l'ACP en vue de réviser les questionnaires blanchiment :

- a) Le périmètre des organismes soumis à un questionnaire blanchiment va être élargi**, afin de renforcer le dispositif de contrôle permanent sur pièces des organismes soumis à la supervision de l'ACP. L'objectif est à terme de couvrir tous les organismes assujettis en matière de LCB-FT qui sont soumis à la supervision de l'ACP⁹.
- b) Les organismes soumis à la supervision de l'ACP devront répondre à un questionnaire blanchiment annuel.** Ceci permettra ainsi de suivre régulièrement les progrès des dispositifs de LCB-FT des organismes soumis à la supervision de l'ACP, y inclus des organismes du secteur de l'assurance.
- c) L'adaptation des questionnaires blanchiment aux spécificités des différentes catégories d'organismes va être approfondie.** Les questionnaires comporteront un socle commun de questions portant sur les points stratégiques du dispositif de LCB-FT. Certaines catégories d'organismes ne proposant, par exemple, que des produits présentant un faible risque de blanchiment des capitaux ou de financement du terrorisme n'auront à répondre qu'à ce socle commun de questions. Les questions additionnelles auxquelles les autres organismes devront répondre seront déclinées en fonction de la catégorie d'organismes concernés, de la nature de leur activité et de leur organisation. Le nombre total de questions devrait rester dans une limite raisonnable (120).
- d) Enfin, l'approche groupe va être davantage prise en compte**, s'agissant notamment du contrôle des succursales par le siège et des filiales par la maison mère au regard des obligations de LCB-FT, concernant en particulier les organismes situés dans les pays dont la législation s'oppose à l'application de mesures de vigilance équivalentes à celles prévues par le Code monétaire et financier. Un ensemble de questions spécifiques pourrait être adressé à la tête de groupe pour contrôler la cohérence des dispositifs de LCB-FT et de contrôle interne mis en œuvre dans l'ensemble des entités du groupe.

Quelques éléments de calendrier

La première séance de travail sur la révision des questionnaires blanchiment s'est tenue dans l'enceinte de la commission consultative Lutte contre le blanchiment le 13 décembre 2011. Les travaux devraient se poursuivre sur **le premier semestre 2012**.

Une fois la consultation avec les professionnels achevée et l'avis de la commission consultative recueilli¹⁰, les instructions relatives aux nouveaux questionnaires blanchiment seront présentées au collège de l'ACP pour adoption.

Un délai de six mois entre l'adoption des instructions et la date de remise à l'ACP des réponses aux nouveaux questionnaires blanchiment permettra aux organismes du secteur de la banque et de l'assurance de prendre les mesures appropriées afin de répondre dans les délais. La première remise des réponses aux nouveaux questionnaires pourrait intervenir au premier trimestre 2013.

9. Les questionnaires blanchiment actuellement en vigueur pour les changeurs manuels ne feront pas l'objet d'autres adaptations, dans l'immédiat.

10. Les organismes soumis à la supervision de l'ACP peuvent faire remonter leurs remarques par l'intermédiaire des associations professionnelles qui sont représentées au sein de la commission consultative, lorsqu'ils ne sont pas représentés eux-mêmes par une personne travaillant au sein de l'organisme concerné.

Protection de la clientèle

Codes approuvés : un outil à l'initiative des associations professionnelles

La loi de régulation bancaire et financière du 22 octobre 2010 a introduit dans le Code monétaire et financier l'article L. 612-29-1 qui instaure une procédure d'approbation des codes de conduite par l'Autorité de contrôle prudentiel.

Dans le domaine de la commercialisation et de la protection de la clientèle, une association professionnelle qui a élaboré un code de conduite peut demander à l'ACP de l'approuver. Ces codes regroupent des règles professionnelles qui constituent des engagements des adhérents de l'association. Ils ont notamment pour objet de préciser les modalités de mise en œuvre des textes législatifs ou réglementaires.

L'instruction 2011-I-19 publiée le 23 novembre 2011 par l'ACP définit les modalités de présentation de la demande d'approbation d'un code de conduite. Notamment, cette demande d'appro-

bation est rédigée et instruite conformément à un dossier-type. Elle est accompagnée d'un **tableau** (téléchargeable sur le site Internet de l'ACP) énonçant, pour chaque disposition du code, les références législatives ou réglementaires, voire jurisprudentielles, les éléments de contexte et les objectifs poursuivis par la disposition. Chaque disposition doit apporter une valeur ajoutée ; elle ne doit pas constituer une simple déclaration de principe. La production de ces éléments, selon une présentation normalisée, est nécessaire à la bonne instruction de la demande, en vue de la décision du collègue dans le délai de 4 mois.

L'ACP vérifie d'abord la compatibilité du code de conduite élaboré par l'association professionnelle avec les dispositions législatives et réglementaires applicables, et pourra décider d'approuver, ou non, le code ou de limiter son approbation à une partie du code. **La publication de**

la décision d'approbation de l'ACP confère un caractère obligatoire aux dispositions approuvées. Celui-ci est circonscrit aux adhérents de l'association concernée et ne s'attache qu'aux dispositions formellement approuvées, dans les conditions que le code de conduite ou, le cas échéant, la décision d'approbation peut préciser. *A contrario*, un code de conduite non approuvé n'a pas de caractère obligatoire au sens, notamment, de l'article L. 612-29-1.

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** (Code monétaire et financier - Article L.612-29-1), consultable sur le site Internet de l'ACP : <http://www.acp.banque-france.fr/textes-de-reference/recueil-pratiques-commerciales.html>

Bilan des actions du « G20 consommateurs »

Le renforcement de la régulation financière, qui passe notamment par la protection des intérêts de la clientèle de produits financiers, est l'une des priorités fixées par la présidence française du G20 en 2011. Plusieurs initiatives, en vue de renforcer la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers, ont d'ailleurs été prises par le G20 depuis novembre 2010. **L'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques)** a été chargée, en février 2011, de coordonner des travaux afin de dégager des principes communs en la matière et le **Conseil de stabilité financière (CSF)** s'est vu confier l'élaboration d'un rapport sur le sujet. L'objectif est de restaurer la confiance des consommateurs vis-à-vis du secteur financier.

Les dirigeants du G20 ont approuvé **les principes directeurs de l'OCDE** sur la protection des consommateurs de produits financiers ainsi que le rapport du CSF, lors du sommet de Cannes de novembre 2011. Ces principes ont été élaborés en étroite coopération avec le CSF et d'autres organisations internationales qui élaborent des normes (tels que l'IAIS en assurance, IOSCO sur les marchés financiers et le comité de Bâle pour les banques). Ils ont fait l'objet de plusieurs consultations, notamment auprès d'associations de consommateurs et de professionnels. L'ACP a contribué activement à l'élaboration et à la défense de la position française sur la question, au sein

d'une délégation conduite par la Direction générale du Trésor. Selon l'OCDE, la protection des consommateurs, l'inclusion financière et l'éducation financière doivent faire partie intégrante d'un cadre réglementaire plus vaste sur l'activité financière.

Dix principes communs ont ainsi été définis. Ils sont destinés à compléter les réglementations existantes et doivent être adaptés aux contextes nationaux et sectoriels. On peut mettre en avant certains de ces principes particulièrement structurants.

La protection des consommateurs doit faire partie intégrante du dispositif légal et réglementaire qui s'applique aux professionnels et à leurs intermédiaires ainsi que de la mission des autorités de contrôle.

Par ailleurs, les professionnels du secteur financier et leurs intermédiaires doivent avoir un comportement responsable et chercher à travailler dans le meilleur intérêt de leurs clients. Cela se décline de façon concrète en termes de devoirs d'information et de conseil, de compétence (donc de formation des commerciaux en relation avec la clientèle) et de gestion des conflits d'intérêts potentiels.

L'OCDE et le CSF sont invités à suivre la mise en œuvre de l'ensemble des principes et à en informer le G20 lors des sommets à venir.

Analyses

Mobilité bancaire : résultats de la vérification de l'ACP

La mobilité bancaire, c'est-à-dire la faculté de changer facilement de domiciliation bancaire, est considérée par les associations de consommateurs et par la Commission européenne comme le gage et l'indice d'une concurrence équitable entre les groupes bancaires dans l'intérêt du consommateur. Ce sujet a fait l'objet d'échanges fournis entre les professionnels et les associations de consommateurs depuis plusieurs années tant au niveau national qu'europpéen.

En France, ces discussions ont essentiellement eu lieu dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) qui s'est saisi du sujet dès sa création en 2004. À la suite de ces différents travaux, la Fédération bancaire française (FBF) a adopté une norme professionnelle le 6 juillet 2009.

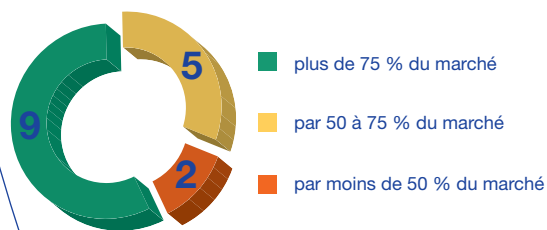
Par une lettre du 20 janvier 2011, l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) a été saisie d'une demande de Madame Christine LAGARDE, Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, consistant à vérifier, en application de l'alinéa 5 de l'article L. 612-29-1 du Code monétaire et financier, le respect par les établissements membres de la Fédération bancaire française des engagements qu'ils ont pris pour favoriser la mobilité bancaire. Madame Christine LAGARDE a confirmé dans une lettre du 29 mars 2011 que la vérification devait porter sur le respect de la norme adoptée par la FBF le 6 juillet 2009, sous réserve de sa pleine conformité avec les engagements figurant dans l'avis du CCSF du 26 mai 2008.

Cette vérification a conduit l'ACP à un exercice de type nouveau. Les 344 établissements membres de la FBF ont eu à remplir un questionnaire en ligne, comportant 200 questions visant à appréhender les moyens et procédures qu'ils ont mis en place pour assurer le respect des dispositions de la norme professionnelle. Le taux de réponse a été très satisfaisant, la part de marché couverte par les établissements ayant répondu avoisine 100 % des dépôts.

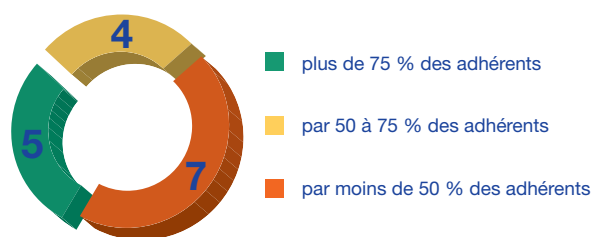
1) Le taux global de respect des engagements

Si l'on se base sur les parts de marché que représentent les établissements, les engagements concernant la mobilité bancaire sont globalement bien respectés. Ce bon résultat doit être nuancé lorsqu'on considère le nombre d'établissements respectant les engagements.

Nombre d'engagements de la norme FBF respectés par ...



Nombre d'engagements de la norme FBF respectés par ...



2) Les engagements les mieux respectés

Les banques, représentant pratiquement l'intégralité du marché des particuliers en France, ont mis en place un service d'aide à la mobilité et pour la plus grande partie d'entre elles dès novembre 2009, conformément à l'engagement pris.

Les engagements apparaissent largement respectés en termes de mise à disposition de l'information et de gratuité de la clôture des comptes. L'essentiel des banques propose un service d'aide à la mobilité qui prend au moins en charge les contacts avec les émetteurs d'avis de prélèvement. Les banques fournissent le récapitulatif des opérations récurrentes sans frais pour les clients souhaitant changer de domiciliation bancaire.

Respect des engagements applicables à la banque d'accueil

	En parts de marché	En nombre de banques
Guide de mobilité	● 99 %	● 85 %
Service d'aide à la mobilité	● 98 %	● 77 %
Information accessible aux particuliers internautes	● 96 %	● 72 %
Prise en charge contact avec les émetteurs	● 98 %	● 76 %

Respect des engagements applicables à la banque de départ

	En parts de marché	En nombre de banques
Gratuité clôture compte de dépôt	● 99 %	● 95 %
Gratuité clôture compte sur livret	● 99 %	● 96 %
Information anciens clients des chèques se présentant sur le compte clôturé avant leur rejet	● 95 %	● 81 %
Remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes sans frais si informations automatiquement disponibles	● 89 %	● 74 %

Analyses

3) Les engagements les moins bien respectés

Le service d'aide à la mobilité n'est pas proposé partout systématiquement au client souhaitant ouvrir un compte. Pour plus de la moitié des établissements, les délais de mise en place des opérations récurrentes par la banque d'accueil ne sont ni fixés dans les procédures internes ni suivis. Le respect des engagements concernant la prise en charge des relations avec la banque de départ est peu fréquent et le récapitulatif des opérations récurrentes fourni par la banque de détail ne couvre pas le plus souvent la période de 13 mois prévue dans la norme.

Respect des engagements applicables à la banque d'accueil

	En parts de marché	En nombre de banques
Délai d'envoi des changements de domiciliation aux émetteurs fixé à 5 jours ou plus	● 89 %	● 53 %
Service systématiquement proposé à l'ouverture d'un compte	● 71 %	● 54 %
Information contenue dans la documentation (fonctionnement / traitement d'éventuels litiges)	● 64 %	● 44 %
Non-perception de frais sur incident lié à la mise en place du service et imputable à la banque ou à son prestataire	● 51 %	● 44 %

Certains résultats de l'enquête sont particulièrement peu satisfaisants.

	En parts de marché	En nombre de banques
Prise en charge collecte liste des opérations récurrentes	● 38 %	● 35 %
Prise en charge annulation des ordres de virement permanent auprès de la banque de départ	● 30 %	● 28 %
Délai de mise en place des ordres de virement permanent fixé à 5 jours au plus	● 44 %	● 37 %

Respect des engagements applicables à la banque de départ

	En parts de marché	En nombre de banques
Délai de remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes fixé à 5 jours au plus	● 77 %	● 39 %
Remise du récapitulatif des opérations automatiques et récurrentes sur les 13 derniers mois	● 55 %	● 41 %
Délai de clôture du compte fixé à 10 jours au plus à compter de la demande du client	● 65 %	● 42 %

La vérification a également permis de constater que le service d'aide à la mobilité est bien fourni gratuitement par les banques, mais ne rend pas pour autant gratuit le changement de domiciliation bancaire. Le client supporte en effet des frais dans le cadre de sa démarche de mobilité, tant pour l'annulation d'opérations dans la banque de départ et le virement du solde du compte, que pour la mise en place d'opérations récurrentes dans la banque d'accueil.

4) Les enseignements en matière de contrôle des pratiques commerciales

Dans plus de deux tiers des établissements, les différents engagements ne sont pas suivis à l'aide d'indicateurs ou dans le cadre du dispositif de contrôle interne. De fait, les banques ne sont pas en mesure, pour une grande majorité d'entre elles, de s'assurer du respect de ces engagements ni même de déterminer le nombre de comptes ouverts dans le cadre du service d'aide à la mobilité. La méconnaissance par les banques de l'utilisation réelle du service d'aide à la mobilité, qui transparaît dans les résultats de l'enquête de l'ACP, est cohérente avec les constats effectués à l'issue des premiers contrôles sur place et de l'exploitation des annexes au rapport de contrôle interne sur l'insuffisante intégration des règles de protection de la clientèle dans le dispositif de contrôle interne¹.

L'ACP attire par conséquent l'attention des établissements de crédit sur la nécessité d'assurer un meilleur suivi des engagements qu'ils ont pris dans le cadre de leur adhésion à la FBF. Des pistes d'amélioration semblent souhaitables pour mieux informer le client sur l'existence de ce service, sur les démarches et les frais engendrés par le changement de domiciliation. De même, les établissements devraient mettre en place des indicateurs pertinents visant à connaître l'utilisation de ce service et ses modalités réelles de mise en œuvre.

L'enquête a également montré l'importance de la formation des personnes au contact de la clientèle dans les banques pour le bon fonctionnement du service d'aide à la mobilité. Cette formation est inégale selon les établissements, même à l'intérieur d'un même groupe bancaire.

1. Cf l'article « Les annexes au rapport de contrôle interne » Revue de l'ACP n°4.

Évolutions réglementaires

PRINCIPAUX TEXTES parus au J.O. depuis le 21 octobre 2011

Date du texte	Date de publication au J.O.	Intitulé
21/10/11	29/10/11	Arrêté relatif au montant global des cotisations au Fonds de garantie des dépôts
21/10/11	29/10/11	Arrêté relatif au montant global des cotisations au mécanisme de garantie des titres pour 2011
27/10/11	29/10/11	Décret n° 2011-1386 relatif à la participation des mutuelles, institutions de prévoyance et entreprises régies par le Code des assurances, à la protection complémentaire en matière de santé
31/10/11	03/11/11	Décret n° 2011-1418 modifiant les règles de représentation des engagements réglementés des organismes d'assurance
09/11/11	10/11/11	Décret n° 2011-1485 relatif aux obligations d'assurance générale des navires
22/11/11	01/12/11	Arrêté relatif aux plafonds de couverture de l'assurance de responsabilité civile des véhicules terrestres à moteur
23/11/11	25/11/11	Arrêté relatif au plan d'épargne retraite populaire
23/11/11	2/12/2011	Arrêté modifiant les règlements du Comité de la réglementation bancaire n° 90-02 relatif aux fonds propres et n° 93-05 relatif au contrôle des grands risques et les arrêtés du 20 février 2007 relatif aux exigences de fonds propres applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement et du 5 mai 2009 relatif à l'identification, la mesure, la gestion et le contrôle du risque de liquidité
23/11/11	25/11/11	Décret n° 2011-1635 relatif au plan d'épargne retraite populaire
28/11/11	30/11/11	Décret n° 2011-1663 relatif au réseau du Crédit Agricole
09/12/11	11/12/11	Décret n° 2011-1854 relatif au droit au compte institué par l'article L. 52-6 du Code électoral
09/12/11	11/12/11	Arrêté pris pour l'application de l'article R. 39-7 du Code électoral
13/12/11	15/12/11	Décret n° 2011-1871 relatif aux exigences minimales auxquelles doit répondre la formation mentionnée au troisième alinéa de l'article L. 311-8 du Code de la consommation
22/12/11	28/12/11	Arrêté fixant le montant des frais d'inscription annuels mentionnés à l'article L. 512-1 du Code des assurances
29/12/11	30/12/11	Décret n° 2011-2030 relatif aux plafonds de garantie mentionnés à l'article L. 1142-2 du Code de la santé publique
30/12/11	31/12/11	Décret n° 2011-2067 fixant les obligations déclaratives liées à l'extension du champ de la réduction d'impôt au titre des investissements ou des travaux forestiers et pris pour l'application de l'article 199 decies H du Code général des impôts