ACP Autorité de Contrôle Prudentiel
Banque de France

Autorité des marchés financiers
AMF

Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2011

Sommaire

Introduction

Le mot du Président de l'AMF 4
Le mot du Président de l'ACP 5

Partie 1
Les missions du pôle commun 6

Partie 2
Le point d'entrée commun « Assurance Banque Épargne Info Service » 8

2.1 Le site internet www.abe-infoservice.fr 8
2.2. La plate-forme téléphonique 9

Partie 3
Les contrôles conjoints AMF / ACP 13

3.1. L'organisation des contrôles 13
3.2. Les enseignements tirés des contrôles 14
3.3. Les perspectives pour 2012 15

Partie 4
Les transactions sur le marché des devises (Forex) 17

Partie 5
Le traitement des réclamations 19

Partie 6
L'intégration des problématiques de protection des clientèles dans les filières masters, BTS et de formation professionnelle 21

Conclusion

Interview de Fabrice Pesin 22
Interview du nouveau coordonnateur Natalie Lemaire 23

Annexes

Annexe 1 - Règlementation 26
Annexe 2 - Transactions sur le Forex 50
Annexe 3 - Traitement des réclamations 56
Annexe 4 - Étude sur les flux d'épargne 64

Le mot du Président de l'AMF

Le pôle commun de l'AMF et de l'ACP a presque deux ans. Son premier rapport annuel avait rendu compte de ses premières réalisations concrètes. Il avait abordé la coordination des contrôles des deux autorités et les services d'information mis à la disposition des épargnants à travers la plate-forme « d'Assurance Banque Épargne Info Service » (ABE IS) qui reçoit maintenant plus de 5 000 appels par mois.
Son second rapport annuel confirme les succès entrevus l'année passée. Les contrôles coordonnés par l'ACP et l'AMF ont pour grand intérêt de construire une culture commune de la supervision entre les équipes opérationnelles des deux autorités. La notoriété grandissante d'ABE IS lui a permis d'être une source majeure du travail très important conduit par l'AMF et l'ACP en matière de traitement efficace des réclamations de la clientèle du secteur financier. Ce travail conjoint démontre, s'il en était besoin, la volonté partagée des collèges des deux autorités de mettre les intérêts de la clientèle au centre du dispositif de régulation des différents produits financiers.
Cette volonté se diffuse d'ailleurs au niveau international : dans leur décision finale du sommet de Cannes du 4 novembre 2011, les dirigeants du G20 ont ainsi approuvé les 10 principes « directeurs » de l'OCDE sur la protection des consommateurs dans le domaine financier. Au sein de la délégation française conduite par la direction générale du Trésor, l'AMF et l'ACP ont activement contribué à l'élaboration et la défense d'une position française ambitieuse dans le cadre du groupe de travail coordonné par l'OCDE.
C'est cette même position ambitieuse que les autorités françaises vont continuer de promouvoir auprès de la Commission européenne sur les produits d'investissement de détail adossés à des instruments financiers (ou PRIPs, Packaged Retail Investment Products). Les autorités françaises considèrent en effet que l'harmonisation des exigences d'information et de conseil comme des conditions de commercialisation des produits financiers ne peut se concevoir que par le haut.
Pour l'année 2012, je formulerai un vœu pour le pôle commun : si les autorités qui le constituent doivent continuer de dialoguer avec les dirigeants du G20, hier à Cannes, demain à Los Cabos, Basse-Californie (Mexique), elles doivent aussi parler, à Paris et en province, avec les épargnants. A cet égard, pour nous y aider, je crois beaucoup dans le relais que constituent les succursales régionales de la Banque de France et leurs directeurs. J'ai personnellement pu y constater combien les questions concrètes des consommateurs nous permettaient d'aiguiller nos travaux en prenant appui sur leurs véritables attentes. Puissent les équipes de l'AMF et l'ACP, aller, ensemble, en régions, informer les représentants des associations de consommateurs et d'épargnants, sur les problématiques liées à leurs finances personnelles, souvent jugées complexes, mais indéniablement proches de leurs préoccupations.

Jean-Pierre Jouyet

Le mot du Président de l'ACP

En deux ans d'existence, l'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers ont coordonné à travers le pôle commun de multiples actions en matière de protection de la clientèle. En 2011, 12 contrôles conjoints ont été effectués dans le prolongement des 3 premiers contrôles initiés en 2010. Après la commercialisation des produits complexes en 2010, les actions communes dans le sens d'une protection renforcée des épargnants ont notamment porté en 2011 sur le marché des changes (Forex) et sur le traitement des réclamations dans l'ensemble du secteur financier. Nouveau champ d'actions communes en 2011, la formation des différents personnels en relation avec la clientèle représente pour les deux autorités un levier important d'amélioration de la protection du consommateur. Enfin, le pôle commun est de plus en plus connu du grand public à travers sa plate-forme commune d'information – Assurance Banque Épargne Info Service – qui, lors de ses premiers 18 mois d'existence, a traité près de 100 000 appels. Ces actions sont encore amenées à se renforcer dans les années à venir.

L'année 2011 a été marquée par des mouvements contrastés au niveau de l'épargne financière des ménages. Un fléchissement des flux d'épargne financière des ménages s'est accompagné d'une réallocation entre les différents placements financiers. Face aux importants retraits sur les OPCVM et à la baisse de la collecte nette de l'assurance vie, les produits bancaires les plus liquides ont enregistré une progression sensible. Ces mouvements peuvent résulter de différents facteurs : aversion au risque, préférence pour la liquidité, resserrement des écarts de taux de rémunération, incertitude sur le régime fiscal, « réintermédiation » de l'épargne en vue des nouvelles règles prudentielles (Bâle 3 et Solvabilité II)... Aussi ces différentes évolutions doivent-elles être surveillées avec beaucoup d'attention. Les établissements de crédit et les organismes d'assurances doivent faire preuve de prudence dans leur recherche de ressources clientèle et d'une grande responsabilité dans la mise en œuvre des mesures qu'ils prennent pour se préparer aux prochaines normes prudentielles. Dans ce contexte de réallocations entre les différents placements financiers, les règles protectrices de la clientèle doivent être strictement respectées afin de préserver les intérêts des épargnants. Ces évolutions montrent aussi toute l'importance des travaux menés par la Commission européenne pour harmoniser les exigences réglementaires encadrant la distribution de tous les produits d'investissement, que ce soit en termes d'obligations d'information et de devoir de conseil. Il appartient à l'Autorité de contrôle prudentiel et à l'Autorité des marchés financiers, au travers du pôle commun, de renforcer encore les analyses et actions conjointes conduites, au niveau national comme au niveau européen, dans l'intérêt des épargnants.

Christian Noyer

1 LES MISSIONS DU PÔLE COMMUN

Les thématiques communes aux instruments financiers distribués sur compte titres et comme unités de compte dans le cadre d'un contrat d'assurance vie, et le nombre croissant d'acteurs à même de distribuer toute la gamme des produits d'assurance, de banque et d'épargne (réseaux de bancassurance, conseillers en gestion de patrimoine...) nécessitent une étroite coordination des actions de protection de la clientèle conduites par l'ACP et l'AMF. Dans ce contexte, le pôle commun permet aux deux autorités de contrôler avec encore plus d'efficacité les pratiques commerciales de l'ensemble des professionnels de l'épargne.

Le pôle commun à l'Autorité de contrôle prudentiel et à l'Autorité des marchés financiers a été institué par l'ordonnance du 21 janvier 2010 (articles L. 612-47 à L. 612-50 du code monétaire et financier). Les missions attribuées au pôle commun sont :

- de coordonner les propositions de priorités de contrôle des professionnels en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles et d'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités, en vue de proposer à leurs secrétaires généraux les conséquences et enseignements à en tirer dans le respect des compétences de chaque autorité ;
- de coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services proposés à la clientèle et la surveillance des campagnes publicitaires relatives aux produits offerts ;
- d'offrir un point d'entrée commun pour les demandes du public.

Le pôle commun à l'ACP et à l'AMF est un dispositif de coordination institutionnalisé, 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, s'agissant notamment des suites des contrôles diligentés et des éventuelles sanctions qui en découleraient. Son objectif est de permettre aux deux autorités de s'alerter mutuellement sur les risques de mauvaise commercialisation, de dialoguer sur les meilleurs moyens de les circonscrire, et de lancer des actions communes en appui des politiques de contrôle développées par chaque autorité. Ce vaste champ de coopération opérationnelle doit prévenir les doublons et éviter qu'il y ait des zones non couvertes. Au contraire, davantage de synergies doivent être trouvées dans les politiques de contrôle pour garantir que les épargnants bénéficient d'une protection identique quel que soit le produit ou le canal de distribution.

Un coordonnateur, désigné en alternance au sein de l'ACP ou de l'AMF, veille au bon fonctionnement du pôle commun. Fabrice Pesin, secrétaire général adjoint de l'Autorité de contrôle prudentiel, a été désigné par les secrétaires généraux des deux autorités comme premier coordonnateur du pôle commun jusqu'au 31 décembre 2011. Natalie Lemaire, directrice de la direction des relations avec les épargnants à l'AMF, lui a succédé à partir du 1er janvier 2012.

Le pôle commun n'a pas de moyens propres. 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 et leurs clients.
Des réunions du pôle commun ont lieu tous les mois. Les participants varient selon les sujets inscrits à l'ordre du jour. Ces échanges mensuels sont l'occasion de définir, mettre en œuvre, et suivre le déroulement des missions du pôle commun. Des réunions plus ciblées se tiennent en tant que de besoin sur des sujets plus spécifiques.

Évolution de l'épargne des ménages en 2011

L'année 2011 a été marquée par une réallocation des placements financiers des ménages : fléchissement de la collecte de l'assurance vie, retraits sur les OPCVM et sensible progression des produits bancaires les plus liquides (cf. étude réalisée par l'Autorité de contrôle prudentiel et la Direction générale des statistiques de la Banque de France en annexe 4).
Les placements financiers des ménages ont fléchi à partir du troisième trimestre 2011, passant de 92,2 milliards d'euros (du 1er juillet 2010 au 30 juin 2011) à 79 milliards d'euros (sur l'année 2011).
Ce fléchissement s'est accompagné d'une modification de structure. Depuis la mi-2010, les produits bancaires (dépôts à vue, livret A, livret ordinaire, épargne logement …) ont ainsi connu davantage de succès que les placements non bancaires (contrats d'assurance vie, parts d'OPCVM) :

- **L'assurance vie,** qui reste le placement privilégié des ménages (environ 38 % des placements financiers des ménages à fin 2011), fait l'objet d'une baisse de la collecte. En effet, la collecte nette d'assurance vie, tant sur les supports euros qu'en unités de compte, a diminué régulièrement depuis le deuxième semestre de 2010 pour devenir négative à hauteur de 1,7 milliard d'euros au quatrième trimestre de 2011 ;
- **Les OPCVM,** qui représentent environ 8 % du placement financier des ménages, ont subi d'importants retraits. La tendance longue à l'effritement des placements dans les OPCVM monétaires s'est poursuivie en 2011. Les OPCVM non monétaires ont enregistré pour leur part une évolution beaucoup plus erratique dans le courant de cette année (souscriptions et retraits) ;
- Les placements des ménages se sont davantage orientés vers **les produits d'épargne liquides** (environ 32 % des placements financiers des ménages à fin 2011). Les flux trimestriels observés sur les livrets d'épargne augmentent régulièrement depuis la mi-2010. Ce sont les livrets A et ordinaires qui bénéficient de l'essentiel de ces flux avec une collecte nette pour le livret A cette année de 19,5 milliards contre 9,2 milliards en 2010 et, pour les livrets ordinaires soumis à l'impôt, de 18 milliards cette année contre 12,3 milliards en 2010.

Cette réallocation des placements financiers semble due à plusieurs facteurs.
Tout d'abord, l'évolution des rendements relatifs et la volonté des ménages de privilégier la sécurité et la disponibilité de leurs placements semblent les facteurs les plus déterminants. Ainsi l'écart de rendement entre les produits d'assurance vie et les produits bancaires s'est réduit, incitant les ménages à se tourner vers les produits bancaires, notamment vers les livrets défiscalisés. Par ailleurs, selon les établissements, les ménages auraient cherché à diversifier leurs placements ou à retirer leurs fonds en vue de dépenses de consommation qui auraient été usuellement financées par un crédit, d'achats immobiliers au comptant ou de remboursements anticipés de crédits immobiliers. La politique commerciale des établissements a pu également jouer un rôle, en privilégiant les placements bancaires par rapport aux placements financiers et aux contrats d'assurance vie en vue de préparer les exigences de la nouvelle réglementation Bâle 3.

2.1 Le site internet www.abe-infoservice.fr

Dès juin 2010, l'ACP et l'AMF ont mis en ligne un portail sur internet qui a notamment pour vocation de :

- fournir des conseils pratiques et des informations sur les différents produits et services ;
- publier la liste des acteurs et produits autorisés ;
- alerter et mettre en garde contre les pratiques de certains établissements et sociétés ;
- permettre l'orientation des demandes du public vers les instances appropriées ;
- recueillir les informations ou réclamations que les clients souhaitent porter à la connaissance de l'ACP ou de l'AMF.

Le public dispose d'un accès rapide à une information ergonomique grâce aux entrées par thématiques ou par espaces dédiés.

Au cours de l'année 2011, les actualités essentielles ont été relayées auprès des publics - alertes et mises en garde, recommandations, mise à disposition de dépliants d'information,…- dans la rubrique « Actualités » de la page d'accueil. Ces actualités concernent les sujets relatifs tant aux secteurs de la banque, de l'assurance qu'au secteur financier. Un lien renvoie systématiquement vers les sites des autorités compétentes ou des entités ayant publié l'information.

En 2012, le portail Assurance Banque Épargne Info Service évoluera dans le souci de faciliter encore plus l'accès à l'information pour le public, en s'appuyant sur les nouveaux sites de l'ACP et de l'AMF.

Zoom sur la rubrique « Actualités » de la page d'accueil

2.2 La plate-forme téléphonique

Le numéro d'appel national 0 811 901 801 (prix d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine) 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 3 thèmes ou de solliciter l'expertise de la Banque de France, de l'AMF ou de l'ACP sur leur problématique individuelle. L'accueil téléphonique est assuré du lundi au vendredi.

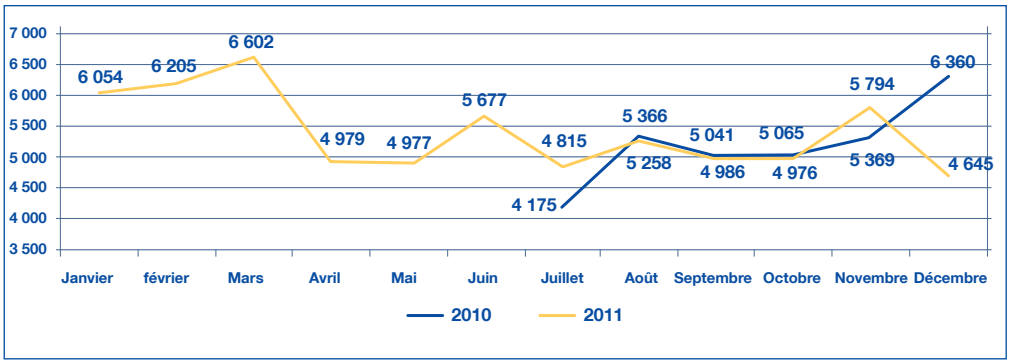
La plate-forme Assurance Banque Épargne Info Service a reçu environ 65 000 appels en 2011, se répartissant en 14 500 appels portant sur des sujets d'assurance, 10 800 appels sur la bourse et les produits financiers et 39 700 appels sur des sujets bancaires.

Le nombre d'appels reçus au début de l'année 2011 est resté très soutenu, dans la continuité de la tendance observée fin 2010.

Évolution du nombre d'appels téléphoniques reçus par la plate-forme Assurance Banque Épargne Info Service :

	2ème semestre 2010	1er semestre 2011	2ème semestre 2011
Total des appels reçus	31 376	34 494	30 474
Moyenne mensuelle	5 229	5 749	5 079

Évolution des appels reçus sur la plate-forme Assurance Banque Épargne Info Service :



La plate-forme dédiée à la bourse et aux produits financiers a reçu 10 770 appels en 2011 :

	2ème semestre 2010	1er semestre 2011	2ème semestre 2011
Total des appels reçus	4 233	5 604	5 166
Moyenne mensuelle	706	934	861

La plate-forme dédiée à l'assurance a reçu 14 495 appels en 2011 :

	2ème semestre 2010	1er semestre 2011	2ème semestre 2011
Total des appels reçus	7 395	7 678	6 817
Moyenne mensuelle	1 232	1 280	1 136

90 % des appels proviennent des réclamants eux-mêmes et 10% des intervenants : famille, associations civiles, avocats en majorité.

Les trois questions les plus posées aux juristes spécialisés de l'AMF et leurs réponses.

1. Comment savoir si les sites internet et les sociétés qui me proposent d'investir sur le forex[1] et les options binaires[2] sont agréés ?

Avant toute chose, vous devez vérifier que l'intermédiaire financier qui vous propose ses services est bien agréé par l'Autorité de contrôle prudentiel. En effet, dans le cas contraire, il n'est pas tenu de respecter les règles élémentaires de protection des investisseurs, de bonne information ou de traitement des réclamations. Vous ne pourrez pas alors bénéficier de la médiation de l'AMF. Les seules juridictions de recours possibles seront le tribunal civil, ou pénal en cas d'escroquerie.

Pour vérifier si un intermédiaire a reçu l'agrément de l'ACP, consultez le registre des agents financiers **(www.regafi.fr).** Si l'intermédiaire concerné ne figure pas sur cette liste, nous vous invitons fortement à ne pas répondre à ses sollicitations.

Nous vous recommandons aussi d'appliquer des règles de vigilance avant tout investissement. Aucun discours commercial ne doit vous faire oublier qu'il n'existe pas de rendement élevé sans risque élevé.

A toutes fins utiles, l'Autorité des marchés financiers a émis et met à jour régulièrement des listes d'intermédiaires non autorisés proposant la négociation d'options binaires et d'opérations de change. Ce dispositif permet d'alerter régulièrement le public. Ces communiqués sont consultables sur le site internet de l'AMF (**www.amf-france.org** dans l'espace de l'épargnant « Les mises en gardes de l'AMF »).

2. J'ai été contacté par une personne qui me propose des conseils financiers, est-elle enregistrée comme conseiller financier auprès de l'AMF?

Chaque conseiller en investissements financiers (CIF) doit être enregistré sur une liste tenue et mise à jour par l'association professionnelle à laquelle il adhère. Cette liste est transmise à l'AMF et mise à votre disposition sur son site internet : **www.amf-france.org** rubrique « CIF et démarchage » (fichier des CIF / associations agréées).

Sachez aussi qu'un CIF ne peut pas fournir d'autres services d'investissement que ceux de conseil en investissement et de réception-transmission d'ordres de parts ou actions d'OPCVM pour un client à qui il a fourni une prestation de conseil. Par exemple, il n'est pas autorisé à fournir le service de gestion de portefeuille pour le compte de tiers (gestion du portefeuille d'instruments financiers d'un client pour son compte). Ce service ne peut être exercé que par un prestataire de services d'investissement (PSI) agréé par l'Autorité des marchés financiers ou par l'Autorité de contrôle prudentiel.

3. Mon placement en obligations est-il garanti ?

L'investissement en obligation comporte des risques. Ces risques sont différents selon que vous conservez le titre jusqu'à son échéance ou que vous le revendez en cours de vie :

- le risque de défaut à l'échéance lié à la situation économique de l'émetteur ;
- le risque de perte en cas de revente du titre avant son échéance en raison de l'insuffisante liquidité du marché et/ou de la hausse des taux d'intérêt.

Une lecture attentive des facteurs de risques attachés à l'émetteur et aux obligations est indispensable. Ces risques sont décrits dans le prospectus et son résumé, disponibles sur le site internet de l'AMF (**www.amf-france.org** rubrique « décisions et informations financières ») et sont également rappelés dans les documentations commerciales.

1. Forex : opérations sur le marché des changes
2. Options binaires : instruments financiers sous forme d'options, pouvant générer des profits ou des pertes, selon la réalisation ou la non-réalisation d'une condition à l'expiration de l'option.

Les trois questions les plus posées aux juristes spécialisés de l'ACP et leurs réponses.

1. Comment mettre fin à son contrat d'assurance vie ?

• La renonciation :

Quelque soit le mode de commercialisation, l'assuré dispose d'un délai de renonciation de 30 jours calendaires, à partir du moment où il est informé que le contrat est conclu (article L. 132-5-1 du code des assurances).

• Le rachat :

Selon les termes du contrat, le souscripteur d'un contrat d'assurance vie peut récupérer tout ou partie de son épargne avant la fin du contrat, cette opération s'intitule le rachat.

Le rachat peut être partiel ou total.

Le rachat partiel est l'action de retirer une partie de l'épargne disponible sur le contrat. Dans ce cas, le contrat se poursuit.

Le rachat total consiste à retirer la totalité des sommes disponibles ; le rachat total met fin au contrat.

C'est la valeur totale atteinte par le contrat lors de la demande de rachat de l'assuré que l'assureur doit verser :

- soit le contrat est en plus-value et le souscripteur acquiert définitivement ces intérêts ;
- soit le contrat est en moins-value et la perte est définitivement matérialisée par le rachat.

L'article L. 132-21 du code des assurances dispose que l'assureur a un délai de 2 mois pour faire droit à la demande de rachat. A défaut, des intérêts à un taux légalement défini courent. Le contrat peut également prévoir un délai de règlement inférieur.

2. Que faire quand on a déjà une mutuelle et que notre employeur nous en impose une autre?

Aucun texte réglementaire n'impose à ce jour à l'organisme assureur d'accepter de résilier le contrat individuel existant en raison de l'embauche de l'assuré par une entreprise ayant mis en place une couverture collective obligatoire.

Toutefois, si l'acte instituant cette ouverture obligatoire le prévoit, le salarié nouvellement embauché peut être dispensé de s'affilier et de cotiser à cette couverture jusqu'à la date d'échéance de son contrat individuel.

A défaut d'accord entre les parties, l'assuré devra continuer d'acquitter les cotisations pour ses deux couvertures. Il ne pourra résilier son premier contrat qu'à l'échéance annuelle moyennant le respect du délai de préavis (articles L. 113-12 du code des assurances pour les assurances ou L. 221-10 du code de la mutualité pour les mutuelles ou L. 932-12 du Code de la sécurité sociale pour les institutions de prévoyance).

3. Comment contester le montant de l'indemnisation estimé par l'expert de l'assureur ?

L'assuré peut tout d'abord apporter de nouveaux éléments (cotes argus, prix moyens constatés sur les annonces, factures d'entretien) prouvant que le montant de son préjudice a été sous-estimé et les soumettre à l'assureur pour modifier éventuellement le rapport d'expertise.

Si l'organisme persiste dans son refus de réviser son estimation, l'assuré doit se reporter à son contrat pour vérifier les modalités prévues en cas de contestation d'expertise.

Le plus souvent, le contrat lui donne la possibilité de faire réaliser à ses frais une contre-expertise soit par un expert de son choix, soit par un expert choisi dans une liste proposée par l'assureur.

En cas de désaccord entre le contre-expert (désigné par l'assuré) et l'expert de l'assureur, un troisième expert est nommé afin d'arbitrer. En cas de désaccord des parties sur le choix de ce troisième expert, celui-ci est désigné par le Tribunal de grande instance. Les frais inhérents à cette tierce expertise, ou expertise arbitrale, sont répartis entre l'assureur et l'assuré.

Si l'assuré maintient sa contestation, il lui reste la possibilité de demander au juge la désignation d'un expert judiciaire.

L'ACP et l'AMF présentent les thématiques de protection de la clientèle avec le concours des succursales de la Banque de France

Les directeurs régionaux de la Banque de France font bénéficier les deux autorités de leurs relations de longue date avec les banques de la place et prennent contact avec les entreprises d'assurance et leurs intermédiaires pour organiser ces rencontres.

Dans le but d'informer le plus largement possible les professionnels, l'ACP organise, avec le soutien du réseau des succursales régionales de la Banque de France, des présentations thématiques.
Outre la présentation de la direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACP et du pôle commun ACP/AMF, des explications concrètes sur le déroulement des contrôles sont données aux participants. Ces manifestations sont l'occasion d'échanges riches et fructueux, et permettent aux acteurs locaux d'avoir un contact direct avec les représentants de l'ACP (en dehors du cadre des contrôles) avec la possibilité de pouvoir poser toutes les questions suscitées par le nouveau champ d'action de l'ACP. Pour compléter l'information des professionnels, le service Infobanque et Surendettement de la direction des particuliers de la Banque de France se joint désormais au secrétariat général de l'ACP. Les sujets abordés, traitement du surendettement et gestion des grands fichiers notamment, permettent ainsi aux participants d'avoir une vision élargie des dispositifs qui concernent les usagers du système bancaire.

Après 13 régions visitées en 2011, l'ACP sera présente dans 7 autres villes en 2012 : Montpellier, Besançon, Caen, Amiens, Marseille, Lyon, Dijon.

Pour compléter ces actions, le secrétariat général de l'ACP organisera en complément des réunions avec les représentants des associations locales de consommateurs qui visent à faire connaitre au grand public les missions de l'ACP en matière de protection de la clientèle.

L'AMF a établi un programme de formation sur l'épargne à destination des associations de consommateurs agréées.
L'objectif de ces formations est de permettre aux responsables locaux des associations de consommateurs de mieux répondre aux préoccupations des personnes qui les sollicitent sur le sujet de l'épargne, notamment lorsqu'il s'agit de traiter leurs réclamations et de former à leur tour leurs adhérents afin d'améliorer leur niveau d'éducation financière.

Elles visent également à faire des associations de consommateurs des « capteurs » d'informations sur les préoccupations des épargnants et sur les pratiques commerciales inadaptées ainsi que des « relais » des messages de l'AMF.

A la fin de l'année 2011, l'AMF a réalisé, en partenariat avec l'institut pour l'éducation financière du public (IEFP), 6 sessions de formation dans les succursales régionales de la Banque de France (Strasbourg, Toulouse, Clermont-Ferrand, Montpellier, Marseille, Nantes) et une à Paris.

235 stagiaires ont ainsi été formés sur les sujets suivants :
- le suivi de ses comptes et le budget ;
- les questions avant d'épargner et d'investir ;
- l'épargne et les placements financiers ;
- les obligations du vendeur de produits et de services financiers ;
- le règlement des litiges avec son vendeur de produits financiers ;
- les ménages et le crédit.

Des réunions avec les banquiers de la place ont lieu parallèlement aux réunions avec les associations de consommateurs.

Pour 2012, l'AMF réalisera 8 sessions de formation en région (Limoges, Nice, Caen, Poitiers, Lille, Bordeaux, Lyon, Dijon) avec le concours des directeurs régionaux de la Banque de France.

3.1 L'organisation des contrôles

Le pôle commun peut réaliser des contrôles conjoints dès lors que les activités en cause relèvent à la fois de la compétence de l'ACP et de celle de l'AMF. Ainsi, les courtiers d'assurance qui sont conseillers en investissements financiers relèvent typiquement de ce champ.

Les compétences et les pouvoirs de chaque autorité, ainsi que la réglementation applicable en termes de protection de la clientèle sont détaillés dans l'annexe 1 du présent rapport.
Avant tout contrôle conjoint, chaque autorité désigne un chef de mission qui informe l'entreprise concernée du contrôle qui sera réalisé et en détaille son objet. Les contrôles sont opérés dans le cadre des chartes respectives de l'ACP et de l'AMF, disponibles sur le site des deux autorités :

www.acp.banque-france.fr
et www.amf-france.org

A la suite du contrôle, chaque chef de mission rédige un rapport de contrôle. Sur la base de ce rapport, chaque institution décide des suites à donner aux constatations opérées. Elle peut adresser à l'entité contrôlée une lettre de suite exposant les actions à mettre en œuvre sous certains délais, ou, le cas échéant, transmettre le dossier à son propre collège en vue de l'ouverture d'une procédure disciplinaire devant la commission des sanctions de l'autorité.

Personnes et entités entrant dans le champ du contrôle de l'ACP ou de l'AMF fin 2011

Dans le secteur de la banque, des services d'investissement et des services de paiement :
- 657 établissements de crédit,
- 617 sociétés de gestion de portefeuille,
- 148 entreprises d'investissement autres que les sociétés de gestion de portefeuille,
- 16 établissements de paiement,
- 163 changeurs manuels.

Dans le secteur de l'assurance :
- 327 entreprises d'assurance,
- 672 mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité,
- 51 institutions de prévoyance,
- 19 entreprises exerçant une activité de réassurance

Comme intermédiaires et conseillers :
- 43 706 intermédiaires d'assurance (agents généraux, courtiers et mandataires),
- 29 510 intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement,
- 4 576 conseillers en investissements financiers.

NB : Certains statuts sont cumulables par les mêmes personnes.

3.2 Les enseignements tirés des contrôles

Les équipes de l'ACP et de l'AMF ont réalisé en 2011 douze contrôles conjoints dans des entreprises cumulant les statuts de courtier en assurance et de conseiller en investissements financiers (CIF) ou de société de gestion de portefeuille (SGP) ou autres prestataires de services d'investissement (PSI).

Les contrôles ont mis en évidence des points récurrents concernant :

- **Des lacunes dans le recueil d'informations auprès du client**

L'obligation de recueil des exigences et besoins du client en matière d'assurance est applicable depuis le 1er mai 2007. Une obligation équivalente existe pour les prestataires de services d'investissement. Elle se traduit, depuis la transposition de la directive marchés d'instruments financiers (MIF) (1er novembre 2007), par une évaluation de l'adéquation ou du caractère approprié du produit ou du service d'investissement aux besoins du client. Or, il a été constaté à l'occasion des contrôles sur place que certaines sociétés n'avaient toujours pas mis en place des documents adaptés, ni des procédures suffisantes conformes aux exigences légales et réglementaires. Trop souvent encore, les dossiers des clients ne comportent pas de documents permettant à l'intermédiaire de définir la situation du client.

Toutefois, les missions de contrôle ont pu observer dans certaines sociétés ayant le double statut d'intermédiaire en assurances et de prestataire de services d'investissement ou de conseiller en investissements financiers, des dispositifs plutôt détaillés les conduisant à réaliser un bilan écrit du patrimoine du client, complété d'une analyse multicritères : financière, fiscale, successorale et sociale.

Pour autant, il a été constaté que les éléments recueillis par les professionnels n'étaient pas toujours complets. Ils doivent notamment encore améliorer les études de profil des clients en prenant en compte, au-delà des seuls revenus, l'ensemble du patrimoine, mais également de manière plus précise leur situation familiale et professionnelle. L'actualisation des informations, en cas de changement de situation du client, doit également être systématiquement organisée et ce, quels que soient les différents statuts de la personne contrôlée (intermédiaire d'assurance, CIF ou SGP ou autres PSI).

Les contrôles ont également révélé certaines imprécisions concernant les définitions des profils d'investisseur quant aux risques encourus, des questions pas toujours adaptées ou des choix de réponse parfois imprécis ou couvrant un champ trop restreint de possibilités. Par ailleurs, le fait de laisser au client la responsabilité de définir lui-même son profil de risque en s'auto-évaluant, sans questionnement préalable, ne permet pas au professionnel de disposer d'informations suffisamment pertinentes afin de vérifier que ce qu'il propose au client est bien adapté au risque que ce dernier est en mesure de prendre.

La phase de recueil des informations auprès du client est primordiale. Elle permet ensuite au conseiller de fournir à son client un conseil adapté. Ainsi, en vue d'améliorer le conseil

délivré au client, les professionnels doivent nécessairement développer la qualité du recueil des exigences et des besoins du client.

■ **Des insuffisances dans la formalisation du conseil et des mises en garde**

La réglementation impose aux intermédiaires d'assurance, aux CIF et aux PSI de mettre par écrit les conseils et les mises en garde donnés à leurs clients. Cela peut se faire par un rapport écrit formalisé ou personnalisé sur un support durable. Dans les faits, la traçabilité du conseil et de la mise en garde est souvent insuffisante, laconique, voire inexistante.

Définir une stratégie d'investissement de manière conjointe suite à l'étude de la situation financière et des objectifs du client constitue une bonne pratique relevée lors des contrôles. La réalisation de comptes-rendus des entretiens avec leurs clients par les vendeurs semble également être un point positif.

Une composante chiffrée paraît également souhaitable en matière de formalisation du conseil, notamment dans la répartition des actifs dans des produits risqués ou moins risqués et dans la définition du pourcentage de perte que le client est prêt à accepter. En effet, l'étude de la situation du client et la détermination de son aversion au risque en pourcentage de perte sont des éléments clés pour justifier une allocation d'actifs également chiffrée. Cet indicateur commun entre les phases de connaissance et de conseil pourrait éviter que les solutions d'investissement retenues soient en contradiction avec le profil défini au préalable.

L'intégralité du patrimoine peut également faire l'objet de ce chiffrage du risque consenti et de répartition d'actifs. Il permettrait ainsi de justifier, dans les contrats d'assurance vie, les raisons qui motivent le choix effectué sur des unités de comptes par rapport à un fonds euros, et, au sein des unités de compte, de justifier la nature des supports conseillés.

Enfin, des efforts doivent être faits dans l'information du client sur le risque de perte en capital selon les supports souscrits.

L'étude des besoins du client, la définition de son profil de risque et le conseil donné font dans l'ensemble partie des préoccupations des entreprises contrôlées. Cependant, la qualité de ces démarches doit être généralisée et renforcée.

3.3 Les perspectives pour 2012

En 2012, les contrôles communs seront poursuivis sur les différents acteurs intervenant dans la chaîne de distribution des contrats d'assurance, notamment auprès de sociétés de gestion de portefeuille, d'établissements bancaires et de plate-formes de distribution :

- des contrôles de sociétés de gestion de portefeuille et d'établissements bancaires pourront être menés afin d'analyser les conditions de commercialisation d'instruments financiers via des contrats d'assurance vie, des comptes titres et des plans d'épargne en actions. Pour un même client, il conviendra d'approfondir comment la société remplit son obligation d'information et son devoir de conseil lorsqu'elle commercialise un instrument financier à la fois en compte titres ou en plan d'épargne en actions et comme support de contrat d'assurance vie. De plus, ces contrôles permettront également d'analyser la gestion des conflits d'intérêts au sein de l'organisme contrôlé entre l'entité ou le service en charge de la création et de la gestion d'un OPCVM et celui en charge de la commercialisation de cet OPCVM ;
- priorité sera aussi donnée aux plate-formes de distribution dédiées aux professionnels, d'autant plus que celles-ci fournissent des produits d'investissement à plusieurs centaines de partenaires-distributeurs en contact direct avec la clientèle. Ces plate-formes participent à la formation de leurs partenaires et de leurs collaborateurs et fournissent des modèles de documents relatifs au recueil des besoins et des exigences et à la formalisation du conseil.

Focus sur l'application de la position AMF et la recommandation ACP relatives aux instruments financiers complexes

Au cours du premier semestre 2010, l'AMF et l'ACP ont constaté un accroissement de la commercialisation d'instruments financiers particulièrement complexes auprès des particuliers, sous forme de vente directe ou de souscription d'unités de compte dans le cadre de contrats d'assurance vie.
Pour prévenir le risque de commercialisation inadaptée, les deux autorités ont décidé de coordonner leurs actions en publiant le 15 octobre 2010 une position (AMF) et une recommandation (ACP) rappelant aux professionnels leurs obligations quant à la commercialisation de produits complexes.
Afin d'éviter tout risque d'arbitrage ou de concurrence faussée, les instruments encadrés par ces nouvelles dispositions sont les OPCVM à formule, les OPCVM structurés de droit étranger équivalent, ainsi que les titres de créances complexes, qu'ils soient de droit français ou de droit étranger. L'AMF et l'ACP ont depuis engagé un suivi commun des évolutions constatées à la suite de la mise en place de ces dispositions.

Pour l'ACP

■ Nature des contrôles effectués

Les contrôles de l'ACP réalisés par la direction du contrôle des pratiques commerciales sont de deux ordres. Ils sont en effet réalisés, soit dans le cadre de la veille sur la publicité des contrats d'assurance vie, soit dans le cadre de contrôles sur place programmés.
S'agissant de l'activité de veille sur la publicité, elle a consisté, pour les produits complexes notamment, à :

- analyser des documents publicitaires et des informations accessibles sur internet, afin de déterminer les actions à mener ;
- adresser un courrier à l'annonceur, visant à obtenir des informations complémentaires, notamment sur les partenaires intervenant dans le cadre de la production/distribution des titres concernés ;
- le cas échéant, programmer un contrôle au sein de l'établissement ou envoyer un courrier à l'établissement indiquant les principales observations sur les documents et les informations communiqués.

S'agissant des contrôles programmés, la liste des entités contrôlées est déterminée au début de chaque année en fonction des priorités de contrôle. Les contrôles menés ont concerné à la fois des organismes d'assurances et des intermédiaires d'assurance.

■ Un premier bilan

Concernant le suivi de la recommandation 2010-R-01 portant sur la commercialisation de contrats d'assurance vie en unités de compte constituées d'instruments financiers complexes, les contrôles ont montré que dans certains cas :

- Les sous-jacents d'instruments financiers complexes sont difficilement appréhendables et non observables de façon individuelle sur les marchés (ex.: indice propriétaire construit pour les besoins de l'émission, panier d'actions, dérivés de crédit) ;
- L'information transmise aux clients n'est pas toujours suffisante pour comprendre et/ou permettre de suivre l'évolution du sous-jacent de référence ;
- L'information sur les risques liés à la sélection des supports complexes est perfectible. Par exemple, certains organismes ne fournissent pas ou peu d'information concernant la garantie en capital lors d'une demande de rachat ou d'un décès avant l'échéance du titre sous-jacent ;
- Il existe un processus de commercialisation pour les produits complexes dans les organismes d'assurance contrôlés, mais celui-ci est souvent incomplet et/ou insuffisamment respecté ;
- Pour plusieurs intermédiaires, les moyens destinés à encadrer la commercialisation des produits complexes sont insuffisants ; la bonne connaissance par le vendeur du produit n'est pas systématiquement avérée et les modalités de formalisation du conseil délivré devraient souvent être améliorées.

Pour l'AMF

■ Un contrôle systématique

L'AMF a renforcé son dispositif de revue en amont des documents commerciaux à destination du public par l'élaboration de la position susvisée relative à la commercialisation des instruments financiers complexes.
L'examen a priori des documents commerciaux a par ailleurs été complété par des contrôles a posteriori de la documentation dans le cadre de la veille opérée sur l'information disponible pour les investisseurs, y compris sur internet.

■ Un premier bilan

Un peu plus d'un an après la mise en place de cette doctrine, plusieurs constats peuvent être faits :

- d'une manière générale, l'offre d'instruments financiers complexes s'est orientée vers des produits plus simples ou dont le niveau de garantie en capital les a exclus de fait du champ de la position ;
- pour les produits concernés, une amélioration notable de l'information délivrée et des risques associés, notamment une meilleure présentation du profil de gain/perte dans les documents commerciaux afin d'éviter que certains produits ne soient présentés comme alliant protection du capital à l'échéance et performance ;
- une bonne acceptation et application de la part des producteurs/émetteurs de ces instruments. Les différents acteurs concernés ont bien appréhendé les risques de mauvaise commercialisation que pouvaient représenter certains produits considérés comme trop complexes pour être vendus auprès des particuliers.

Ce premier bilan d'amélioration de la qualité de l'information menée par les producteurs/émetteurs doit permettre aux distributeurs d'adapter le conseil fourni à leurs clients lors de la vente de ces produits, ces derniers présentant de réelles spécificités devant être prises en compte.

Par ailleurs, cette initiative a suscité des interrogations similaires chez plusieurs homologues européens de l'ACP et de l'AMF. Certains ont entamé des réflexions sur ce thème afin de déterminer l'opportunité de mettre en place des règles similaires.

4 LES TRANSACTIONS SUR LE MARCHÉ DES DEVISES (FOREX)

Le marché des changes (on parle également de Forex, contraction des termes anglais « Foreign Exchange ») est principalement un marché de gré à gré où de gros montants se traitent entre des professionnels du monde bancaire.

Selon la Banque des règlements internationaux (BRI), il s'échange quotidiennement environ 4 000 milliards de dollars (dont 1 500 sur le marché au comptant), soit une hausse de l'activité de 20 % depuis la précédente enquête menée en 2007.

La BRI explique cette hausse par l'activité croissante de nouveaux intervenants de type opérateurs à haute fréquence, par l'activité en progression des banques travaillant avec des investisseurs institutionnels mais aussi par l'activisme croissant des particuliers. En effet, avec le développement de plate-formes sur internet, le marché des changes s'ouvre peu à peu à une clientèle particulière qui peut ainsi spéculer, à moindre coût, en utilisant ces plate-formes.

La BRI estime que 8 % à 10 % des transactions au comptant (125 à 150 Mds USD) sont de leur fait. Cette croissance s'explique en partie par la mise en jeu d'effets de levier pouvant atteindre 400 fois la mise.

Au Japon, des estimations de marché évaluent même le poids des négociations effectuées par les particuliers à près de 30 % des transactions au comptant sur le yen.

Les deux autorités ont relevé des publicités agressives sur ces produits financiers.

Dans le cadre de l'activité de veille publicitaire conduite par l'ACP et l'AMF, le nombre des publicités sur le Forex est apparu particulièrement élevé. Ainsi, à titre d'exemple, la promotion auprès du grand public pour le « trading » sur le Forex - via notamment des contrats financiers avec le paiement d'un différentiel (CFD)[3] - a constitué plus de 50 % des publicités sur les produits financiers entrant dans le champ de compétence de l'AMF et qui ont été examinées par celle-ci.

Au cours des mois de juillet et août 2011, ces publicités pour le « trading » sur le Forex, que ce soit en direct, par l'intermédiaire des CFD ou via des options binaires[4], ont même représenté plus de 8 publicités sur 10 examinées par la DREP.

Au surplus, ces publicités ont très souvent été diffusées sur des sites internet ayant une audience très large grâce à la renommée des organes de presse grand public qui en font la promotion. Des publicités pour le « trading » sur le Forex ont par ailleurs été diffusées sur des supports télévisuels de chaînes d'information, parfois sous forme de publi-reportage.

Pendant le second semestre 2011, les deux autorités ont également noté que de nouveaux acteurs proposaient aux particuliers de « spéculer » sur des options binaires, présentées comme un moyen simplifié d'opérer sur les devises ou sur les indices. Les messages publicitaires annonçaient ainsi des rendements très importants pouvant être obtenus dans des délais très courts.

Ces publicités sont souvent très agressives. Elles font espérer des gains rapides et faciles sans les mettre en perspective avec les pertes qu'elles peuvent induire, notamment du fait des effets de levier utilisés, pouvant aller jusqu'à 400. Or, si l'épargnant « investit » une somme de 100 euros avec un levier de 400 et si la valeur perd seulement 10 %, il doit 4 000 euros au prestataire, montant auquel s'ajoutent les frais de transaction et de financement le cas échéant.

Ces campagnes publicitaires sont souvent relayées par de fortes pressions commerciales exercées par le biais de nombreuses opérations d'e-mailings, voire de relances téléphoniques.

Les deux autorités ont reçu des réclamations relatives à ces produits.

En 2011, plus de 70 réclamations ont été reçues. Ces réclamations ne tiennent pas compte des simples demandes d'information formulées sur ce type de produits financiers.

Le plus souvent, le préjudice mentionné est compris entre 10 000 et 20 000 euros (dépôts réellement effectués). Cependant, des montants plus élevés ont parfois été signalés (pertes estimées ou gains que l'interlocuteur de l'AMF n'arrive pas à récupérer).

Les réclamants estiment que les pratiques de ces sociétés les ont abusés : publicités agressives et mensongères, technique intrusive de démarchage à domicile et envoi de mailings très attractifs, demande de transmission de photocopie recto-verso de la carte bancaire, mise en confiance de l'investisseur afin de l'inciter à investir toujours plus, de manière insistante, avec des interlocuteurs qui deviennent très vite injoignables dès que les clients souhaitent récupérer leurs gains ou que des pertes sont avérées.

3. Le contrat financier avec paiement d'un différentiel (CFD) est un instrument financier à terme de gré à gré par lequel l'investisseur acquiert le droit de percevoir l'écart entre le prix du sous-jacent à la date de conclusion du contrat et le prix à la date d'exercice.
4. Il s'agit d'instruments financiers sous forme d'options, pouvant générer des profits ou des pertes, selon la réalisation ou la non-réalisation d'une condition à l'expiration de l'option. L'investisseur doit se positionner sur la direction que le prix d'un actif sous-jacent (par exemple une action, une matière première, un indice…) prendra avant son expiration : s'il pense que le prix d'un actif sera en hausse, il achète une option call ; s'il suppose que le prix d'un actif sera en baisse, il achète une option put.

Les deux autorités ont agi dans le cadre du pôle commun.

Suite à l'observation conjointe du fort développement, notamment sur internet, de ces offres de produits spéculatifs sur le marché des changes et compte tenu des risques spécifiques associés à ces produits, la qualification juridique des opérations de change au comptant avec effet de levier a également été au cœur des discussions du pôle commun ACP/AMF.

L'alternative était de considérer ces opérations comme des instruments financiers, les faisant entrer dans le champ des dispositions de la directive marchés d'instruments financiers (MIF) ou bien de considérer qu'il s'agissait d'opérations de change au comptant en raison de leur dénouement en fin de journée avec un effet de levier qui est une opération de crédit.

Le 31 mai 2011, dans un communiqué de presse, l'AMF et l'ACP ont conjointement précisé le cadre juridique applicable aux opérations de change à report tacite ou « rolling spot Forex ».

Dans cette communication, les deux autorités précisent que les contrats de change à échéance de fin de journée sont des instruments financiers lorsqu'ils prévoient ou donnent effectivement lieu à un report tacite des positions. Les dispositions de la directive MIF leur sont donc applicables.

En conséquence, les deux autorités ont indiqué que :

- les prestataires qui offrent leurs prestations sur ces instruments financiers fournissent des services d'investissement ;
- ces prestataires doivent être agréés par l'ACP ou par l'autorité de leur État membre d'origine et disposer d'un passeport européen dès lors qu'ils proposent leurs services en France ;
- dans le cas contraire, ils s'exposent aux sanctions prévues pour l'exercice illégal de leur profession.

Cette position du 31 mai 2011 des deux régulateurs a été détaillée dans les documents publiés le même jour avec :

- une position concernant la qualification juridique des opérations de change reportables (« rolling spot Forex ») (cf. annexe 2) ;
- des questions-réponses relatives aux opérations sur le Forex (cf. annexe 2).

Cette prise de position de l'AMF et de l'ACP, ferme et protectrice des investisseurs, s'inscrit dans la droite ligne des travaux entrepris dans le cadre de l'Autorité européenne des marchés financiers *(European Securities and Markets Authority - ESMA)* afin d'harmoniser les produits et services liés au Forex dans l'ensemble de l'Union européenne. Elle ne remet pas en cause la qualification juridique des opérations effectuées sur le marché du change scriptural au comptant.

Par ailleurs, le 7 juillet 2011, l'AMF et l'ACP ont publié une liste nominative des sites internet et entités proposant d'investir sur le Forex sans autorisation.

Les secrétaires généraux de l'AMF et l'ACP ont écrit aux prestataires concernés pour leur rappeler la réglementation qui leur est applicable : pour fournir en France des services d'investissement, les prestataires doivent en effet être agréés en tant que prestataires de services d'investissement et, si nécessaire, avoir accompli les formalités du passeport européen. Il leur a également été indiqué que leur société poursuivait, via internet, ses activités en France sans disposer d'agrément. Dans ces conditions, il leur a été demandé de faire cesser immédiatement toute sollicitation s'adressant, par quelque moyen que ce soit, à des résidents français. Il leur a également été rappelé les peines prévues par l'article L. 573-1 du code monétaire et financier[5].

Cette liste a été mise à jour le 20 septembre 2011. Il est prévu qu'elle le soit régulièrement. Certaines entités se mettent en effet en règle après la publication de ce type de communiqué tandis que d'autres apparaissent par l'intermédiaire de nouveaux sites offrant leurs produits au public français.

Par ailleurs, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a été saisie de cette problématique, tandis que l'Autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP) a publié une fiche de doctrine sur la « publicité pour les produits financiers permettant de s'exposer sur le Forex, les indices boursiers, le cours des matières premières avec un effet de levier »[6].

Enfin, le 5 décembre 2011, dans le prolongement des initiatives prises par les autorités françaises, l'*European Securities and Markets Authority (ESMA)* a mis en garde les investisseurs sur les risques induits par l'investissement sur le Forex faisant référence aux risques associés à l'investissement via des entreprises (brokers Forex) non autorisées.

5. Article L. 573-1 du Code monétaire et financier :
I. - Est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende le fait, pour toute personne physique, de fournir des services d'investissement à des tiers à titre de profession habituelle sans y avoir été autorisée dans les conditions prévues à l'article L. 532-1 ou sans figurer au nombre des personnes mentionnées à l'article L. 531-2.
II. - Les personnes physiques coupables de l'infraction prévue au I encourent également les peines complémentaires suivantes :
1. L'interdiction des droits civiques, civils et de famille, suivant les modalités prévues par l'article 131-26 du Code pénal ;
2. L'interdiction suivant les modalités prévues par l'article 131-27 du Code pénal d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de laquelle l'infraction a été commise, pour une durée de cinq ans au plus ;
3. La fermeture, pour une durée de cinq ans au plus, des établissements ou de l'un ou plusieurs établissements de l'entreprise ayant servi à commettre les faits incriminés ;
4. La confiscation de la chose qui a servi ou était destinée à commettre l'infraction ou de la chose qui en est le produit, à l'exception des objets susceptibles de restitution ;
5. L'affichage ou la diffusion de la décision prononcée dans les conditions prévues par l'article 131-39 du Code pénal.

6. http://www.arpp-pub.org/IMG/pdf/Fiche_de_doctrine_Publicite_produits_financiers-2.pdf

Le traitement des réclamations a fait l'objet de nombreux travaux aussi bien au niveau international qu'européen et français en 2011.

Ainsi, à la demande des ministres des Finances et des gouverneurs des banques centrales des pays du G20, l'OCDE a publié en octobre 2011 les principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs, qui prévoient que :

- les consommateurs doivent avoir accès à des mécanismes de gestion des plaintes et de recours qui soient peu coûteux, disponibles, indépendants, équitables, responsables et efficients ;
- ces mécanismes ne doivent pas occasionner des charges, des coûts ou des délais excessifs pour les consommateurs ;
- les fournisseurs de services financiers doivent mettre en place des procédures de traitement des réclamations et des plaintes et permettre le recours à une entité indépendante pour traiter les litiges non résolus malgré l'application de ces procédures internes.

Au niveau européen, l'*European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA)* a élaboré des orientations générales (« guidelines on complaints-handling by insurance undertakings ») ayant vocation à s'appliquer directement au sein des États membres par l'intermédiaire de leurs autorités de supervision respectives. Ce projet, soumis à consultation publique, détermine les principes à retenir lors de chacune des étapes du traitement d'une réclamation : information préalable, enregistrement, procédure de traitement et reporting.

Les constats ayant conduit à ces orientations au niveau international rejoignent ceux qui ont pu être effectués tant par l'AMF que par l'ACP, dans le secteur financier.

En effet, les appels reçus par la plate-forme téléphonique Assurance Banque Épargne Info Service, les réclamations écrites reçues par l'AMF ou l'ACP ainsi que les contrôles sur place ou sur pièces réalisés ont permis aux deux autorités d'identifier de bonnes et de mauvaises pratiques en matière de traitement des réclamations.

Il est notamment apparu que :

- la clientèle ne dispose pas toujours d'une information adaptée et n'identifie pas systématiquement l'interlocuteur compétent, notamment en l'absence d'instance dédiée au traitement des réclamations indépendante des services opérationnels, ou en présence d'intervenants multiples impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion du produit ou service bancaire ou du contrat d'assurance (par exemple : intermédiaire) ;
- l'organisation du traitement des réclamations mise en place n'est pas toujours suffisante et, dès lors, ne permet pas nécessairement une résolution rapide et efficace des litiges ;
- les réclamations ne sont pas suffisamment exploitées pour améliorer la protection de la clientèle et le contrôle des risques.

Afin d'améliorer les pratiques des professionnels, l'ACP et l'AMF ont décidé de mener, au sein du pôle commun, une action conjointe dans ce domaine. Cette démarche fait aussi suite, pour ce qui concerne l'AMF, aux conclusions du rapport publié le 25 janvier 2011 du groupe de travail présidé par Jacques Delmas-Marsalet et Martine Ract-Madoux, membres du collège de l'AMF, sur l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs.

Le projet de recommandation de l'ACP a fait l'objet d'une large consultation auprès des organisations professionnelles et associations de consommateurs concernées. Le projet de recommandation a également été soumis le 9 novembre 2011 à la commission consultative pratiques commerciales de l'ACP avant d'être présenté au collège plénier de l'ACP le 23 novembre 2011.
Les modifications du règlement général de l'AMF et l'instruction relative au traitement des réclamations ont été présentées au collège de l'AMF du 13 décembre 2011.

À partir d'une définition de la réclamation, les travaux menés par les deux autorités visent à garantir à la clientèle du secteur financier :

- 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.

En matière d'information et d'accès au système de traitement des réclamations, l'objectif est que le client soit informé dans un langage clair et compréhensible :

- des modalités de saisine de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment des coordonnées des services 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.

Ainsi, les professionnels seront amenés :

- à accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel ils se sont engagés ;
- en cas de rejet ou de refus de faire droit (en totalité ou partiellement) à la réclamation, à préciser dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, et plus particulièrement les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s).

Sur l'organisation du traitement des réclamations, les professionnels seront conduits :

- à 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 ;
- à 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.

Cette organisation du traitement des réclamations :

- permettra 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 ;
- permettra de respecter les délais de traitement communiqués au client, qui ne devraient pas 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 ;
- prévoira clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) lorsqu'il(s) existe(nt), de tout courrier qui lui est destiné.

Enfin, le suivi et le contrôle des modalités de traitement des réclamations permettront au professionnel d'identifier les mauvaises pratiques, notamment en matière de protection de la clientèle, et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Ces actions se traduisent au niveau de :

- l'ACP, par une recommandation applicable au 1er septembre 2012 (cf. annexe 3) ;
- l'AMF, sous la forme d'une modification du règlement général en cours d'homologation (qui comprenait déjà des dispositions dans ce domaine) complétée par une instruction d'application.

6 L'INTÉGRATION DES PROBLÉMATIQUES DE PROTECTION DES CLIENTÈLES DANS LES FILIÈRES MASTERS, BTS ET DE FORMATION PROFESSIONNELLE

La formation des professionnels, notamment ceux qui ont vocation à être en contact avec la clientèle, est un des leviers essentiels pour l'amélioration de la protection du consommateur.

Un chargé de clientèle qui n'est pas en situation d'expliquer la nature et les caractéristiques d'un produit ou d'un contrat ou qui ne connaît pas la réglementation encadrant les pratiques commerciales, ne pourra pas fournir une information adéquate à son client ni lui délivrer un conseil pertinent, et génèrera un risque d'image pour son établissement. La formation doit permettre aux conseillers-vendeurs de prendre en compte les enjeux de la protection du consommateur dans leur apprentissage des techniques de vente. Ainsi des actions communes ont été initiées auprès des filières de masters, de brevet de technicien supérieur (BTS) et de formation professionnelle.

A l'issue des entretiens conduits par les deux autorités avec les établissements financiers, il a été constaté que les règles de bonne conduite en matière de commercialisation, notamment celles issues de la directive sur les marchés d'instruments financiers ou de la directive sur l'intermédiation en assurance, ne semblent pas appréhendées de manière appropriée par les collaborateurs issus de formations commerciales généralistes ayant été préparés à des méthodes classiques de vente.

A l'issue de ce constat, les services de l'AMF et de l'ACP se sont intéressés aux filières de formation des futurs chargés de clientèle et leur hiérarchie.

Trois filières ont ainsi été approchées en 2011 : les masters des universités et des grandes écoles, les BTS et la formation professionnelle.

Masters

Les services de l'AMF et de l'ACP rédigent actuellement un projet de référentiel commun aux différents masters qui respectera les exigences du répertoire national des compétences professionnelles (RNCP). Ce référentiel pourra constituer un repère utile pour permettre aux étudiants des filières banque/finance/assurance et gestion de patrimoine d'appréhender les bonnes pratiques en matière de protection de la clientèle.

BTS

L'AMF et l'ACP vont participer aux travaux de la commission professionnelle consultative qui sera en charge de la rénovation du BTS Banque en 2013. Parallèlement, l'Éducation nationale a obtenu la certification AMF d'une épreuve facultative intégrée dans le cadre du BTS banque. Enfin les services de l'AMF et de l'ACP vont s'attacher à faire intégrer dans les spécialités sectorielles des BTS commerciaux (négociations et relations clients et management d'unités commerciales) les contraintes liées à la commercialisation des produits financiers.

Formation professionnelle

Dans le cadre du centre de formation de la profession bancaire (CFPB), des présentations sur les pratiques commerciales sont régulièrement assurées par les équipes de l'ACP et de l'AMF pour la formation professionnelle des chargés de clientèle.

Interview de Fabrice Pesin

Quel bilan tirez-vous de l'action du pôle commun ACP/AMF ?

Le pôle commun ACP/AMF a tout juste deux ans. Grâce à l'action des équipes des deux autorités, il s'est d'ores et déjà affirmé comme un acteur essentiel au sein du paysage français de la régulation des produits financiers.
Trois chantiers, très protecteurs pour les épargnants et très visibles pour les professionnels, sont à mettre à son actif :

Le premier chantier est celui de la publication, à la fin de l'année 2010, d'une doctrine commune sur la commercialisation des produits financiers complexes, qu'ils soient OPCVM ou unités de compte de contrats d'assurance vie. Dans un contexte de complexification croissante des produits financiers offerts aux investisseurs particuliers, cette doctrine a concrètement protégé les épargnants. Elle a d'ailleurs été favorablement accueillie par la plupart des professionnels. Son caractère transversal renforce son pouvoir de persuasion auprès de nos homologues européens.

L'action commune contre les entités non régulées, offrant des produits financiers adossés au marché du Forex est également un sujet sensible. Ces produits sont souvent vendus de manière trop agressive auprès du public, parfois même auprès de personnes vulnérables. Les plate-formes qui les commercialisent peuvent être accessibles via des sites « grand public » parfois très renommés. Ces produits Forex ont rapidement donné lieu, l'année dernière, à l'adoption d'une qualification juridique commune par les deux autorités et à une action conjointe de celles-ci contre les sites opérant en France sans autorisation.

Enfin, à la fin de l'année 2011, les deux autorités ont renforcé les exigences en matière de traitement des réclamations de la clientèle du secteur financier afin de garantir à cette dernière une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, un accès facile au système de traitement des réclamations, un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ainsi que la mise en place d'éventuelles actions correctives au sein des établissements financiers à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

Moins visible de l'extérieur et notamment par les épargnants, l'émergence au sein des équipes opérationnelles de l'ACP et de l'AMF d'une culture commune de la régulation en matière de protection de l'épargne est un point très positif. Cela concerne bien-sûr les équipes de la direction des relations avec les épargnants de l'AMF et de la direction du contrôle des pratiques commerciales de l'ACP, qui sont en première ligne pour coordonner les travaux du pôle commun. Mais sont également fortement impliquées toutes les équipes de contrôle des deux autorités.

Fabrice Pesin

Interview du nouveau coordonnateur Natalie Lemaire

Quelles sont vos ambitions pour 2012 ?

Forts de notre retour d'expérience de presque deux ans, nous allons continuer de promouvoir Assurance Banque Épargne Info Service.
Notre mission consistant à informer et à orienter, gratuitement et efficacement, le grand public sur toutes les questions, jugées souvent complexes par celui-ci nous incite à vouloir continuellement améliorer nos outils et notre organisation.
C'est ainsi que nous allons rénover en 2012 le site internet d'ABE IS afin que celui-ci soit rendu encore plus convivial et encore plus interactif : aller sur le site doit devenir un réflexe pour les consommateurs lorsqu'ils sont à la recherche d'informations en matière financière.

En 2012, les collaborateurs de l'AMF et de l'ACP vont rencontrer tous les collaborateurs d'ABE IS travaillant dans les succursales régionales de la Banque de France afin d'échanger sur les problématiques qu'ils traitent et leur fournir les derniers éléments d'actualité leur permettant de répondre encore plus efficacement aux questions qui leur sont posées. Les échanges permettront également d'avoir une perception qualitative partagée des principales préoccupations des consommateurs de produits financiers, bancaires et d'assurance.

Par delà les institutions, AMF, ACP et Banque de France, il s'agit de créer synergie et esprit d'équipe entre les collaborateurs de ces institutions qui travaillent, tous, pour une même et belle mission d'intérêt général : renseigner les épargnants et les consommateurs de produits financiers fréquemment déboussolés par la complexité des produits

D'autres projets ?

Nous savons bien que les produits financiers souscrits par les épargnants peuvent être soumis à des réglementations très différentes les unes des autres, tout en étant substituables dans l'esprit des particuliers.

Tout en prenant en compte ces différences de réglementation, nous allons élaborer une doctrine commune en matière de bonnes pratiques de commercialisation des produits financiers.
Notre objectif est ainsi de fournir aux distributeurs des lignes directrices claires pour améliorer l'accompagnement de leurs clients dans leurs choix.
Comme autorités de contrôle, l'AMF et l'ACP auront également ainsi une approche convergente sur les zones de risque et les points de contrôle les plus sensibles en matière de commercialisation des produits financiers.
Sur la qualité des questionnaires de connaissance du client et leur mise à jour, sur la traçabilité du conseil fourni et sur le caractère équilibré de l'information délivrée par les vendeurs, nous pouvons converger vers de hauts niveaux d'exigence.

Natalie Lemaire

Annexes

Sommaire

Annexe 1 - Pouvoirs des autorités en matière de supervision des pratiques commerciales et principales dispositions législatives et règlementaires en matière de protection de la clientèle 26

Annexe 2 - Position de l'AMF et de l'ACP concernant la qualification juridique des opérations de change reportables (« rolling spot forex ») / - Position de l'AMF n° 2011-08 Questions-réponses relatives aux opérations sur le FOREX 50

Annexe 3 - Communiqué de presse ACP / AMF du 15 décembre 2011 - Recommandation de l'ACP n° 2011-R-05 portant sur le traitement des réclamations 56

Annexe 4 - Étude sur l'évolution des placements financiers des ménages français en 2011 64

1. 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)
Article L612-1 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : I.-L'Autorité de contrôle prudentiel, 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. L'Autorité contrôle le respect par ces personnes 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. II.-Elle est chargée [...] 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 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. Pour l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel 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. [...] III.-Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel 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 communautaires en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision communautaires. 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. Article L612-23 alinéa 2 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : L'exercice des contrôles relatifs aux dispositions du Code de la consommation diligentés par l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Article L612-2 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : 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,			Article L621-1 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : 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. Article L621-6 du CMF (modifié par la loi n° 2003-706 du 1er août 2003) : 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. Article L621-7 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers détermine notamment : I.-Les règles de pratique professionnelle qui s'imposent aux émetteurs lorsqu'ils

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
solvabilité et de leur capacité à tenir à tout moment leurs engagements à l'égard de leurs assurés, adhérents, bénéficiaires et entreprises réassurées. Article L613-33-1 du CMF (modifié par Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : 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 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. 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. Article L612-2 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : I. - Relèvent de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel :			procèdent à une offre au public 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'initiés, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations. 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 : 1° Les conditions d'exercice, par les prestataires de services d'investissement, des services définis à l'article L. 321-2 ; 2° Les 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 ; 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, des chambres de compensation et de leurs adhérents ; 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 ; 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. 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 ;
B. - Dans le secteur de l'assurance : 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 ; 2° Les entreprises exerçant une activité de réassurance dont le siège social est situé en France ; 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 ; 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 ; 5° Les institutions de prévoyance, unions et groupements paritaires de	A. - Dans le secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissement : 1° Les établissements de crédit ; 2° Les personnes suivantes : a) Les entreprises d'investissement autres que les sociétés de gestion de portefeuille ; b) Les entreprises de marché ; c) Les adhérents aux chambres de compensation ; 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 ; 3° Les établissements de paiement ; 4° Les compagnies financières et les compagnies financières holding mixtes ; 5° Les changeurs manuels ; 6° Les organismes mentionnés au 5 de l'article L. 511-6 ; 7° Les personnes morales mentionnées à l'article L. 313-21-1. 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		

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
prévoyance régis par le titre III du livre IX du Code de la sécurité sociale ; 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 ; 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 ; 8° Les véhicules de titrisation mentionnés à l'article L. 310-1-2 du Code des assurances.	contrôle des règles de bonne conduite et autres obligations professionnelles. [...]		2° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité des sociétés de gestion d'organismes de placements collectifs ; 3° Les conditions d'agrément des organismes de placements collectifs ; 4° Les conditions d'exercice de l'activité de dépositaire d'organismes de placements collectifs. VI.-Concernant la conservation et l'administration d'instruments financiers, les dépositaires centraux et les systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers : 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 ; 2° Les conditions d'habilitation, par l'autorité des marchés financiers, des dépositaires centraux ainsi que les conditions dans lesquelles l'Autorité approuve leurs règles de fonctionnement ; 3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers et les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers approuve les règles de fonctionnement de ces systèmes, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4. VII.-Concernant les marchés réglementés au sens de l'article L. 421-1, les entreprises de marché et les systèmes multilatéraux de négociation : 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 ; 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 ; 3° Les principes généraux d'organisation et de fonctionnement des systèmes multilatéraux de négociation ; 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 ; 5° Les conditions dans lesquelles l'Autorité des marchés financiers autorise une

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
			entreprise de marché à gérer un système multilatéral de négociation, conformément aux dispositions du second alinéa de l'article L. 424-1 ; 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. 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 : 1° Les conditions d'exercice de l'activité des personnes visées à l'article L. 544-1 ; 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. 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. Un décret en Conseil d'État 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. 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. XI.-Concernant le service de notation de crédit : 1° Les conditions d'enregistrement et d'exercice de l'activité des agences de notation de crédit mentionnées à l'article L. 544-4 ; 2° Les obligations relatives à la présentation et à la publication des notations ainsi que les exigences de publication qui incombent aux agences de notation de crédit mentionnées à l'article L. 544-4 ;

Annexe 1

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
			3° Les règles de bonne conduite s'appliquant aux personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte des agences de notation de crédit mentionnées à l'article L. 544-4 et les dispositions propres à assurer leur indépendance d'appréciation et la prévention des conflits d'intérêts ; 4° Les modalités de publication, chaque année, du régime général de rémunération des agences de notation mentionnées à l'article L. 544-4, en fonction des catégories d'émetteurs et de produits notés. Article L621-7-1 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers peut également fixer des règles relatives à l'information de l'Autorité des marchés financiers et du public concernant les ordres, les transactions et les positions sur des instruments financiers non admis aux négociations sur un marché réglementé.
II. - L'Autorité peut soumettre à son contrôle :			
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 ; 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.	3° Tout intermédiaire en opération de banque et en services de paiement.		

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L310-12 du Code des assurances (modifié par ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel exerce sa mission dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier. Article R310-11du Code des assurances (modifié par le décret n°2010-217 du 3 mars 2010) : Les dispositions relatives à l'Autorité de contrôle prudentiel sont applicables dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier.			

Article L631-1 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010 :)

I.-La Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers coopèrent entre elles. Elles se communiquent les renseignements utiles à l'accomplissement de leurs missions respectives. [...]

Article R632-1 du CMF (modifié par le décret n°2010-217 du 3 mars 2010) :

L'Autorité de contrôle prudentiel 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 :

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 activité, en particulier en ce qui concerne les normes prudentielles de gestion, l'organisation administrative et comptable et les mécanismes de contrôle interne ;

2° Pour s'assurer du bon fonctionnement des systèmes de négociation ;

3° Pour infliger des sanctions ;

4° Dans le cadre d'un recours gracieux contre leurs décisions ;

5° Dans le cadre d'un recours juridictionnel contre leurs décisions ;

6° Dans le cadre du mécanisme de règlement amiable des différends prévu à l'article L. 621-19.

Article L612-47 du CMF (ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) :

L'Autorité de contrôle prudentiel 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

Annexe 1

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
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.			

Pouvoirs de contrôle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L612-23 alinéa 1du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel organise les contrôles sur pièces et sur place. Article L612-24 alinéas 1,2 et 4 du CMF (Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel détermine la liste, le modèle, la fréquence et les délais de transmission des documents et informations qui doivent lui être remis périodiquement. Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Le secrétaire général de l'Autorité peut convoquer et entendre toute personne soumise à son contrôle ou dont l'audition est nécessaire à l'exercice de sa mission de contrôle. Article L612-29-1 du CMF (Loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Article L613-33 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel est chargée de contrôler le respect, par les établissements mentionnées 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. Elle veille également au respect des règles de bonne conduite de la profession bancaire. 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 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. 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 prend les mesures nécessaires pour l'empêcher de			Article L621-9 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : I.-Afin d'assurer l'exécution de sa mission, l'Autorité des marchés financiers effectue des contrôles et des enquêtes. 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. 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. 214-4, ne peuvent pas être détenus par des organismes de placement collectif en valeurs mobilières. 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 : 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 organismes de placements collectifs et leurs sociétés de gestion ; 8° Les intermédiaires en biens divers ; 9° Les personnes habilitées à procéder au démarchage mentionnées aux articles L. 341-3 et L. 341-4 ;

Annexe 1

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
commencer de nouvelles opérations sur le territoire de la République française et pour assurer la protection des intérêts des déposants. Un décret en Conseil d'État détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Article L613-33-2 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : Sous réserve de la surveillance exercée par les autorités compétentes mentionnées au 1° de l'article L. 522-12, l'Autorité de contrôle prudentiel 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. 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. 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 prend les mesures nécessaires pour l'empêcher de commencer de nouvelles opérations sur le territoire de la République française et pour assurer la protection des utilisateurs de services de paiement. Un décret en Conseil d'État détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel 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. Article R612-22 du CMF (décret n°2010-217 du 3 mars 2010) : 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. 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. Article R612-26 du CMF (Décret n° 2011-769 du 28 juin 2011) 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. 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			10° Les conseillers en investissements financiers ; 11° Les personnes, autres que celles mentionnées aux 1° et 7°, produisant et diffusant des analyses financières ; 12° Les dépositaires d'organismes de placement collectif ; 13° Les évaluateurs immobiliers ; 14° Les personnes morales administrant des institutions de retraite professionnelle collectives 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 ; 15° Les agents liés mentionnés à l'article L. 545-1 ; 16° Les agences de notation de crédit mentionnées à l'article L. 544-4 ; 17° Les associations professionnelles de conseillers en investissements financiers agréées mentionnées à l'article L. 541-4. 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°,8°,10°,11° et 16° 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, pour celles mentionnées aux 3° et 6°, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4. 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 prévues aux articles L. 532-18-2, L. 532-19 et L. 532-21-1. Article 314-30 du RGAMF : 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. Elle peut en faire modifier la présentation ou la teneur afin d'assurer que ces informations soient correctes, claires et non trompeuses. Article 212-28 du RGAMF : 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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
nécessaires. 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.			réglementé », quels que soient leur forme et leur mode de diffusion, sont communiquées à l'AMF préalablement à leur diffusion. Les communications mentionnées au premier alinéa doivent : 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 ». <u>Article 223-1 du RGAMF</u> : L'information donnée au public par l'émetteur doit être exacte, précise et sincère.

Pouvoirs d'injonction (mesures de police administrative)

ASSURANCE	OPÉRATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L612-25 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : En cas de méconnaissance d'une obligation de déclaration ou de transmission d'états, de documents ou de données demandés par le secrétaire général ou une des formations de l'Autorité, l'Autorité de contrôle prudentiel peut prononcer une injonction assortie d'une astreinte dont elle fixe le montant et la date d'effet. Article L612-30 du CMF (Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : 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 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. Article L612-31 du CMF (Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel 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 a pour mission de veiller. Article L612-32 du CMF (Ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel 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.			Article L621-14 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : I. - 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 dispositions législatives ou réglementaires ou des règles professionnelles visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'initiés, 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. Le collège dispose des mêmes pouvoirs que ceux mentionnés à l'alinéa précédent à l'encontre des manquements aux obligations résultant 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 État membre de la Communauté 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. II. - 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 dispositions législatives ou réglementaires, de mettre fin à l'irrégularité ou d'en supprimer les effets.

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L310-13 du Code des assurances (modifié par l'ordonnance n°2010-76 du 21 janvier 2010) : L'Autorité de contrôle prudentiel peut exiger la modification ou décider 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. 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.			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. 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.

Pouvoir de recommandation (Approbation des codes de conduite)

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L612-29-1 alinéa 2du CMF (Loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : 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. Article L612-29-1 du CMF (Loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : 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 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. 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.			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. Article 314-2 du RGAMF : 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'OPCVM, l'AMF s'assure de la compatibilité de ses dispositions avec celles du présent règlement. L'association professionnelle peut demander à l'AMF d'approuver tout ou partie de ce code en qualité de règles professionnelles. 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.
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.			

Annexe 1

Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L612-39 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : Si l'une des personnes mentionnées au I de l'article L. 612-2, à l'exception de celles mentionnées aux 4° et 5° du A et au 4° du B, a enfreint une disposition 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, n'a pas tenu compte d'une mise en garde, n'a pas déféré 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 : 1° L'avertissement ; 2° Le blâme ; 3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations et toutes autres limitations dans l'exercice de l'activité ; 4° La suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants ou, dans le cas d'un établissement de paiement exerçant des activités hybrides, des personnes déclarées responsables de la gestion des activités de services de paiement, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire ; 5° La démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants ou, dans le cas d'un établissement de paiement exerçant des activités hybrides, des personnes déclarées responsables de la gestion des activités de services de paiement, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire ; 6° Le retrait partiel d'agrément ; 7° Le retrait total d'agrément ou la radiation de la liste des personnes agréées, avec ou sans nomination d'un liquidateur. Les sanctions mentionnées aux 3° et 4° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans. 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			Article L621-15 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : II.-La commission des sanctions peut, après une procédure contradictoire, prononcer une sanction à l'encontre des personnes suivantes : 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 lois, règlements et règles professionnelles approuvées par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions de l'article L. 612-39 ; 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 lois, règlements et règles professionnelles approuvées par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions de l'article L. 612-39 ; 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 ou s'est livrée à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou à tout autre manquement mentionné au premier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent : -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'initiés, 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 ;

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
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. 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. 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'État 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. 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 et L. 522-15-1 et aux exigences complémentaires prévues au second alinéa de l'article L. 334-1 du Code des assurances, au premier alinéa de l'article L. 510-1-1 du Code de la mutualité ou au premier alinéa de l'article L. 931-18 du Code de la sécurité sociale. 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. <u>Article L612-40 du CMF</u> (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : S'il apparaît qu'une compagnie financière ou une compagnie financière holding mixte a enfreint les dispositions législatives et réglementaires afférentes à son activité, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre, en fonction de la gravité du manquement, un avertissement, un blâme, la suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire, ou la démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire. Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application à des dirigeants d'une suspension ou d'une démission d'office, 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. 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. 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'État 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. 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			d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livrée ou a tenté de se livrer à une opération d'initié ou s'est livrée à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou à tout autre manquement mentionné au dernier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent : -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 État 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 ; e) Toute personne qui, sur le territoire français ou étranger, s'est livrée ou a tenté de se livrer à la diffusion d'une fausse information lors d'une opération d'offre au public de titres financiers. III.-Les sanctions applicables sont : 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 ; 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 et d 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 ; 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 et d 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.

Annexe 1

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
sera pas publiée. Article L612-41 du CMF (modifié par la loi n°2010-1249 du 22 octobre 2010) : I. — Si une personne mentionnée au 4° du B du I ou au II de l'article L. 612-2 a enfreint une disposition du Code des assurances ou du Code monétaire et financier qui lui est applicable, 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 : 1° L'avertissement ; 2° Le blâme ; 3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations d'intermédiation et toutes autres limitations dans l'exercice de cette activité ; 4° La suspension temporaire d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ; 5° La démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants de l'organisme qui exerce une activité d'intermédiation ; 6° La radiation du registre mentionné à l'article L. 512-1 du Code des assurances ; 7° L'interdiction de pratiquer l'activité d'intermédiation. Les sanctions mentionnées aux 3°, 4° et 7° ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans. 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. 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. 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'État 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. 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. II. — 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 :			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. 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. III bis.-Dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État, 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. 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. IV bis.-Les séances de la commission des sanctions sont publiques. 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. 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.

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
1° L'avertissement ; 2° Le blâme ; 3° La radiation de la liste mentionnée à l'article L. 612-21. 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. 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. 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'État 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. 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.			

Annexe 1

2. Principales dispositions législatives et réglementaires

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	Article L111-2 Code de la consommation : obligation générale précontractuelle d'information Article 1147 du Code civil : responsabilité contractuelle Articles 1382 et 1383 du Code civil : responsabilité délictuelle Articles L120-1 et suivants Code de la consommation : pratiques commerciales déloyales, règlementées et illicites 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 : interdiction des pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative Article L112-9 Code des assurances : délai de renonciation de 14 jours dans le cas d'un démarchage à domicile Article L310-9-1 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 CCLRF	
	Information promotionnelle	Article L310-8 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 Article A344-8 Code des assurances : mention dans le rapport annuel détaillé certifié des nouveaux contrats commercialisés	
		Articles R520-3, R310-5, R322-45, R322-98 Code des assurances : mentions obligatoires que doivent contenir les publicités émanant des intermédiaires et organismes soumis au contrôle de l'ACP (dénomination, adresse professionnelle, mention "entreprise soumise au contrôle de l'État"…)	
		Articles L132-27 Code des assurances et L223-25-2 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 Article L132-28 Code des assurances : les intermédiaires distribuant 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 contrat	
	Information pré-contractuelle	Article L112-2 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…) Article L221-4 Code de la mutualité : remise préalable d'un bulletin d'adhésion, des statuts et règlements, ou fiche d'information Article L932-3 Code de la sécurité sociale : remise du règlement et de la proposition de bulletin d'adhésion Article L520-1 Code des assurances : obligation précontractuelle d'information des intermédiaires sur leur identité, statut Article R511-3 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 Article L132-5-1 à 3 Code des assurances/ Article L223-8 Code de la mutualité : remise d'une note d'information sur les dispositions essentielles du contrat (A132-4 CA) et conditions d'exercice de la renonciation, ou d'une proposition d'assurance/projet de contrat si comporte l'encadré prévu à A132-8 CA, communication des valeurs de rachat (A132-4-1 CA), mention sur le risque (A132-5 CA), caractéristiques principales de l'OPCVM (A132-6 CA), mention sur la renonciation (A132-4-2 CA) Article L932-15 Code de la sécurité sociale : droit à la renonciation et informations spécifiques sur les opérations comportant une valeur de rachat.	
		Articles L112-2-1 Code des assurances, L221-18 Code de la mutualité, L932-15 Code de la sécurité sociale : obligation d'information pour la vente à distance au profit des consommateurs Article L112-9 Code des assurances : délais de rétractation 14 jours en non-vie en cas de démarchage	

	Devoir de conseil	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 précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur éventuel, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance proposé. Articles L.132-27 Code des assurances et L223-25-3 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. Articles L132-27-1 Code des assurances, L223-25-3 Code de la mutualité, L932-23 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 ou 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. 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. Article L520-1 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.	

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 L112-3 Code des assurances : modification au contrat primitif à constater par avenant Article R113-4 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 L141-4 : pour les contrats groupe, information de l'adhérent de la modification, 3 mois minimum avant son entrée en vigueur Article L132-5-3 : information dans les contrats groupe par le souscripteur des modalités d'adoption des avenants modificatifs Article L221-5 Code de la mutualité : notification aux membres des modifications de règlement décidées en Assemblée générale Articles L221-5 II et L221-6 Code de la mutualité : la modification d'un contrat collectif de gré à gré fait l'objet d'un avenant signé. Notice remis aux participants Articles L932-6 et L932-18 Code de la sécurité sociale : Informations des participants en cas de modifications apportées à leurs droits et obligations	
		Articles L132-22 et A132-7 Code des assurances, Article L223-21 Code de la mutualité, Article L932-23 Code de la sécurité sociale : obligation d'information annuelle de la situation du contrat Article R131-1 Code des assurances : information en cas de disparition d'UC ; article A132-4-3 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 L132-5-3 Codes assurances : communication annuelle du relevé d'information dans les contrats de groupe sur la vie	Articles L113-15 -1 Code des assurances, L221-10-1 Code de la mutualité, L932-21-1 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 L132-8 Code des assurances : obligation de rechercher les bénéficiaires en cas de décès ; article L132-9-2 obligation de répondre à la demande de recherche du potentiel bénéficiaire (AGIRA).	Article L127-2-3 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)
	Conseil en cours de vie du contrat (adaptation au profil du client)		
	Prévention des conflits d'intérêts		

Annexe 1

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	
Entrée en relation avec le client	Disposition générale	Article L111-2 Code de la consommation : obligation générale précontractuelle d'information Article 1147 Code civil : responsabilité contractuelle Article 1382 et 1383 Code civil : responsabilité délictuelle Article 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			
	Information promotionnelle		Article L311-4 Code de la consommation : publicité indiquant de manière claire, précise et lisible différentes informations en matière de crédit à la consommation (taux débiteur, nature fixe ou variable du taux, montant et durée du crédit, TEG applicable…), ces informations étant assorties d'un exemple représentatif Article L311-5 Code de la consommation : interdiction de mentions dans la publicité en matière de crédit consommation suggérant que le crédit améliore la situation de l'emprunteur Article L321-3 Code de la consommation : mention obligatoire et apparente dans la publicité diffusée par et pour le compte d'un intermédiaire de crédit 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		
	Information précontractuelle		Article L311-6 Code de la consommation : obligation pour le prêteur et l'intermédiaire de crédit de délivrance des informations nécessaires à la comparaison des offres de crédit à la consommation (fiche d'information) Article L321-4 Code de la consommation : obligation pour l'intermédiaire de crédit d'indiquer la nature des frais qui lui sont dus		Article L312-1 CMF : droit au compte Article L312-1-1 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 L312-1-1 et L314 13 CMF) Article L314-8 CMF : communication sur les informations et des conditions sur les services de paiement de manière claire et compréhensible Article L314-11 CMF : obligation d'information dans le cadre des prestations de paiement isolée ne relevant pas d'une convention de dépôt ou d'un contrat cadre des services de paiement

		Épargne/ Placement (hors épargne financière visée par MIF)	Crédit / Emprunt		Service de paiement
			Consommateurs	Professionnels non avertis	
	Devoir de conseil		Article L311-8 Code de la consommation : obligation pour le prêteur ou l'intermédiaire de crédit de fourniture d'explications afin de déterminer si le crédit à la consommation est adapté aux besoins et à la situation financière du client Article L311-9 Code de la consommation : obligation d'évaluation de la solvabilité du client au crédit à la consommation notamment en consultant le FICP Article L311-10 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 préteur		
Exécution de bonne foi	Disposition générale	Article 1134 du Code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi et leur modification intervient par consentement mutuel			
	Exécution de bonne foi-Informations en cours d'exécution sur les actions ou sur les modifications		Article L311-16 Code de la consommation : information de l'emprunteur, 3 mois avant la reconduction annuelle de son contrat de crédit renouvelable, des modifications apportées aux caractéristiques de ce dernier 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 L311-25-1 : obligation d'information une fois par an sur le capital restant dû Article L311-26 Code de la consommation : informations figurant dans le relevé de compte mensuel du crédit renouvelable		Article L312-1 CMF : droit au compte Article L312-1-1 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 L312-1-1 et L314 13 CMF) Article L312-1-1 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 L312-1-1 V CMF : à la demande du client, obligation d'informer sur le délai d'exécution maximal du service de paiement et des frais à payer Article L312-1-1 IV CMF : droit du client à demander à tous moments les termes de sa convention de compte de dépôt (applicable aux contrats cadres de services de paiements délivrés par les EP)
			Article L311-44 Code de la consommation : obligation d'information régulière pour les autorisations de découvert sous forme d'un relevé de compte		Article L314-14 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				

Annexe 1

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	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
	Information réglementaire	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 établissent un projet de prospectus et le soumette au visa préalable de l'AMF ou de l'autorité de contrôle compétente d'un autre Etat membre. Toutefois certains cas de dispense sont prévus par le RGAMF. A noter, qu'aucune obligation, portant la délivrance du prospectus aux clients préalablement à la souscription, pour les IF n'est imposée contrairement aux OPCVM dont le document d'information clé pour l'investisseur est remis préalablement (411-128 RGAMF) à la souscription.
	Information promotionnelle	Article L533-12 I 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 314-31et 212-28 RGAMF : conditions que doivent remplir les communications à caractère promotionnel
		Application pour la distribution d'OPCVM ou de compartiments d'OPCVM : les communications à caractère promotionnel doivent mentionner l'existence d'un prospectus simplifié 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 alinéa 3RGAMF). Pour certains types d'OPCVM, toute sollicitation en vue de la souscription ou de l'acquisition des parts de l'OPCVM doit s'accompagner d'un avertissement rappelant que la souscription ou l'acquisition, la cession ou le transfert des parts de cet OPCVM est réservée à certains investisseurs (articles 412-47, 412-58, 412-79, 412-99 et 412-113 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 promotionnels 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 promotionnels se rapportant à une « offre au public » ou à « une admission aux négociations sur un marché réglementé » soient communiquées à l'AMF préalablement à leurs diffusions indépendamment de leurs formes et leurs modes de diffusion.
	Information pré-contractuelle	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 (art. L. 533-18 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

	Devoir de conseil	Articles L533-13 I CMF et 314-43 à 314-47 RGAMF : obligations supplémentaires à respecter en cas de fourniture du service de conseil en investissement Article L533-13 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, conseil en investissement, placement) Dérogation à l'obligation de réaliser le test du caractère approprié (article L533-13 III CMF) lorsque : le service 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 L533-10 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)
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
	Exécution de bonne foi-Informations en cours d'exécution sur les actions ou sur les modifications	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). 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). 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 (article314-73 alinéa 2 RGAMF). Information périodique : envoi de documents d'information périodiques des OPCVM (article 411-121 et suivants et 412-2 RGAMF et article 38 Instruction 2005-01 Obligations communes des PSI qui fournissent un service de RTO et/ou d'exécution d'ordres (articles 314-65 à 314-68 RGAMF) Obligation de meilleur résultat des PSI qui fournissent seulement le service de RTO : articles 314-75 II, IV, V, VI RGAMF Obligation de meilleure exécution (articles L533-18 CMF et 314-69 à 314-75 RGAMF) : mise en œuvre par les PSI de toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat pour leurs clients Obligation de transparence en matière de rémunération (article 314-76 RGAMF) Obligation de rendre compte au client (article L533-15 CMF) notamment sur les coûts des transactions et les services fournis 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)
	Conseil en cours de vie du contrat	
	Prévention des conflits d'intérêts	La définition des conflits d'intérêts concernant les PSI figure à l'article L533-10 3° du CMF. 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.

Annexe 1

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 applicables Article 313-1 RGAMF : politiques, procédures et mesures adéquates visant à détecter tout risque de 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 de 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 des 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 de connaissances 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° : 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 encaisses Article 313-14 à 16 RGAMF : diligences dans la sélection des délégataires Article 313-17 RGAMF : utilisation des titres de clients autorisée seulement avec le consentement exprès du client
	Conflits d'intérêts	Articles L533-10 3. CMF et 313-1 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 par le PSI ou par l'AMF
	Enregistrement et conservation des données	Articles L 533-8 et L 533-10 5. CMF et règlement CE n° 1287/2006 : enregistrements relatifs à toute transaction et tout service permettant d'apporter la preuve du respect par le PSI de ses obligations professionnelles Articles 313-48 à 53 RGAMF : enregistrement des conversations téléphoniques des négociateurs, durée de conservation de 5 ans pour les enregistrements des articles L533-8 et L533-10 5.
	Fiche de renseignements annuels	Article 313-53-1 RGAMF : envoi à l'AMF de la fiche de renseignements annuels par les SGP et les 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 examen des statuts 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 59 RGAMF : moyens financiers, matériels et humains adaptés et suffisants, organisation claire, séparation des fonctions, sécurité des systèmes d'informations, plan de continuité d'activité, procédures comptables
	Gestion des risques	Article 313-60 RGAMF : identification, gestion et mesure des risques ; fonction de contrôle des risques indépendante lorsque approprié et proportionné à la nature l'importance, à 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 des services d'investissement, notamment lorsque le PSI confie à des tiers des fonctions opérationnelles importantes Articles 313-72 à 78 RGAMF : lorsqu'une SGP confie à un tiers une fonction essentielle ou importante, elle demeure responsable des activités déléguées et contrôle son délégataire

Position concernant la qualification juridique des opérations de change reportables (« *rolling spot forex* »)

****

2011-P-01

31 mai 2011

Dans un contexte où des opérations sur le marché des changes (forex) sont proposées de plus en plus fréquemment aux particuliers, notamment sur Internet, la question se pose de la qualification juridique des opérations de change au comptant reportables ou « *rolling spot forex* ». Ces opérations, qui sont reportables tacitement du jour au lendemain, ne constituent en réalité pas des opérations de change au comptant, mais des opérations de change à terme dont l'échéance est indéterminée.

En 2005, le CECEI a été saisi d'une demande d'agrément pour ce type d'activité. Suivant la position initialement retenue par les services de l'AMF, il l'a qualifiée de « change au comptant incluant une opération de crédit », dans la mesure où le montant versé par le client ne constituait qu'une fraction de la valeur du sous-jacent. Il a estimé en conséquence qu'elle relevait d'un agrément de société financière, et non d'entreprise d'investissement. La doctrine des autorités a été publiée régulièrement dans le rapport annuel du CECEI depuis 2005. Elle reposait notamment sur le fait que le terme convenu (la fin de journée) était trop court pour qu'on puisse considérer les contrats en cause comme des instruments financiers à terme (ou contrats financiers), les opérations concernées ne pouvant dès lors pas être qualifiées de services d'investissement.

Il paraît nécessaire de réexaminer cette position de principe au regard : (i) des dispositions du règlement n° 1287/2006 de la Commission du 10 août 2006 pris en application de la directive 2004/39/CE du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers (directive MIF), dispositions qui sont entrées en vigueur le 1er novembre 2007, (ii) de l'analyse faite par les autres autorités de l'Union européenne sur le fondement de ces textes et (iii) des pratiques constatées.

En effet, l'article 38, § 2, du règlement d'application, qui est applicable aux contrats financiers sur marchandises ou produits de base, donne des indications sur la frontière entre le marché au comptant (spot) et les marchés dérivés (financier) ; il qualifie en effet de contrats financiers des contrats à échéance courte (moins de deux jours), dès lors qu'il est entendu entre les parties que la livraison du sous-jacent sera reportée et ne sera pas exécutée dans le délai initialement convenu[1]. Un raisonnement analogue peut donc être tenu dans le domaine des contrats de change.

Par ailleurs, la plupart des autres autorités européennes, en particulier la FSA, ont qualifié ces contrats d'instruments financiers et il paraît dès lors souhaitable, notamment pour le bon fonctionnement du passeport européen, d'harmoniser autant que faire se peut les qualifications retenues.

Les pratiques qui ont pu être constatées mettent en évidence que ces opérations sont effectivement reportées sans formalité particulière jusqu'à ce qu'une des parties décide d'y mettre un terme.

Sur la base de ces pratiques, des dispositions européennes et de l'analyse des autres autorités, il y a donc lieu de considérer que les contrats de change à échéance indéterminée sont des contrats financiers, dès lors qu'ils prévoient ou donnent effectivement lieu à un report tacite des positions (ce qui ne recouvre pas la situation d'une inexécution des obligations d'une des parties si un tel report n'a pas été prévu ni convenu au terme initial). La réglementation de ces contrats relève ainsi des services d'investissement et non des opérations de banque.

Ceci ne remet pas en cause la qualification juridique des opérations effectuées sur le marché du change scriptural au comptant qui ne prévoient pas de (et ne donnent pas effectivement lieu à) report tacite des positions, qui ne sont donc pas assimilables à des contrats financiers.

1. La section C de l'annexe I de la directive fixe la liste des instruments financiers, et notamment des instruments financiers à terme (ou contrats financiers), parmi lesquels figurent les divers contrats (à terme ferme, d'option, ou d'échange) ayant pour sous-jacents des devises (point 4), ainsi que les contrats financiers pour différences (CFD) (point 9).

Annexe 2

Position de l'AMF n° 2011-08
Questions - réponses relatives aux opérations sur le FOREX

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

AMF

Position AMF n° 2011-08
Questions - réponses relatives aux opérations sur le FOREX

Textes de référence : article L. 211-1 du code monétaire et financier

1) Les produits proposés sur les marchés des changes comme les opérations sur le FOREX sont-ils des instruments financiers ?

Les CFD (contrats financiers pour différences ou *financial contracts for differences*) permettant de prendre une position sur le FOREX, ainsi que les contrats de change à échéance indéterminée, dès lors qu'ils prévoient ou donnent effectivement lieu à un report tacite des positions, sont des instruments financiers au sens de l'article L. 211-1 du code monétaire et financier.

Ainsi que l'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers l'ont énoncé dans un document commun concernant la qualification juridique des opérations de change reportables (*rolling spot forex*) élaboré dans le cadre du pôle commun, « *il y a (…) lieu de considérer que les contrats de change à échéance indéterminée sont des contrats financiers, dès lors qu'ils prévoient ou donnent effectivement lieu à un report tacite des positions (ce qui ne recouvre pas la situation d'une inexécution des obligations d'une des parties si un tel report n'a pas été prévu ni convenu au terme initial). La réglementation de ces contrats relève ainsi des services d'investissement et non des opérations de banque.*
Ceci ne remet pas en cause la qualification juridique des opérations effectuées sur le marché du change scriptural au comptant qui ne prévoient pas de (et ne donnent pas effectivement lieu à) report tacite des positions, qui ne sont donc pas assimilables à des contrats financiers. »

Position :

Constituent des instruments financiers au sens de l'article L. 211-1 du code monétaire et financier non seulement les CFD permettant de prendre une position sur le FOREX, mais aussi les contrats de change à échéance indéterminée dès lors qu'ils prévoient ou donnent effectivement lieu à un report tacite des positions. Les opérations dites *rolling spot Forex*, qui sont reportables tacitement du jour au lendemain, ne constituent en réalité pas des opérations de change au comptant, mais des opérations de change à terme dont l'échéance est indéterminée et sont des contrats financiers.

2) Ces instruments financiers peuvent-ils faire l'objet de démarchage ?

Il résulte des dispositions de l'article L 341-10 du code monétaire et financier que, sous réserve des dispositions de l'article L. 341-2 de ce code, ne peuvent pas faire l'objet de démarchage :

- les produits dont le risque maximum n'est pas connu au moment de la souscription ou pour lesquels le risque de perte est supérieur au montant de l'apport financier initial ;
- les instruments financiers qui ne sont pas admis aux négociations sur les marchés réglementés ou sur les marchés étrangers reconnus.

Ainsi, dès lors que ces produits entrent dans l'une ou l'autre de ces catégories, ils ne peuvent faire l'objet de démarchage bancaire ou financier.

Toute proposition de produits interdits de démarchage est susceptible non seulement de sanctions disciplinaires[1], mais encore de sanctions pénales à titre d'escroquerie et punie de cinq ans

[1] Article L. 341-17 du code monétaire et financier.

d'emprisonnement et 375 000 euros d'amende[2]. Le montant de l'amende est multiplié par cinq (soit 1 875 000 euros) si l'infraction est commise par une personne morale (article 131-38 du code pénal).

3) Quels sont les services d'investissement fournis par les prestataires qui offrent leur prestation sur ces instruments financiers ?

Les services d'investissement offerts dans le cadre de l'offre de ces instruments financiers sont les suivants :

- le service d'exécution d'ordres pour le compte de tiers lorsque le prestataire conclut des accords d'achat ou de vente portant sur un ou plusieurs instruments financiers, pour le compte d'un tiers. Il est précisé que lorsqu'un prestataire conclut des transactions sur instruments financiers pour compte propre afin de rendre service à un client, ce prestataire fournit à la fois le service de négociation pour compte propre et celui d'exécution d'ordres pour compte de tiers[3] ;

- lorsqu'un prestataire reçoit et transmet l'ordre à un autre « *prestataire de services d'investissement ou à une entité relevant d'un État non membre de la Communauté européenne et non partie à l'accord sur l'Espace économique européen et ayant un statut équivalent, pour le compte d'un tiers* »[4], ce prestataire fournit le service de réception et transmission d'ordres pour le compte d'un tiers.

Les prestataires peuvent également être amenés à fournir le service de conseil en investissement à leurs clients ou encore celui de gestion de portefeuille pour le compte de tiers définis à l'article D. 321-1 du code monétaire et financier.

L'exécution de ces services oblige le prestataire à se soumettre aux règles de bonne conduite prévues par la réglementation applicable, étant précisé que ces produits - qui sont des instruments financiers complexes[5] - ne peuvent en aucune façon relever du régime de l'exécution simple qui aurait pour effet d'exonérer le prestataire d'une partie de ses obligations.

4) Qui peut fournir ces services d'investissement ?

Pour fournir chacun de ces services, les prestataires doivent être agréés en tant que prestataires de services d'investissement. En France, cet agrément est délivré par l'Autorité de contrôle prudentiel.

Les prestataires étrangers dont le siège (ou la direction effective) se situe dans l'Espace économique européen et qui souhaitent entrer en relation d'affaire avec un ou plusieurs clients résidant en France, y compris en sollicitant par quelque moyen que ce soit un client résidant en France en vue de lui fournir un service d'investissement, doivent également être préalablement agréés dans leur Etat d'origine et demander à bénéficier d'un passeport européen pour fournir lesdits services d'investissement en France en libre prestation de services.

---

[2] Article L. 353-2 du code monétaire et financier.

[3] Le considérant 69 de la directive 2006/73/CE de la commission du 10 août 2006 portant mesures d'exécution de la directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement et la définition de certains termes aux fins de ladite directive prévoit que « *les transactions pour compte propre effectuées avec des clients par une entreprise d'investissement doivent être assimilées à l'exécution d'ordres de clients et donc être soumises aux exigences prévues par la directive 2004/39/CE et la présente directive* ».

[4] Article D. 321-1 du code monétaire et financier.

[5] Articles L. 533-13 du code monétaire et financier et 314-57 du règlement général de l'AMF relatifs au régime de l'exécution simple. Cette notion d'instrument financier complexe ne se confond pas celle visée par la position de l'AMF 2010-05 qui concerne la commercialisation auprès des clients non professionnels des OPCVM à formule et des titres de créance complexes (notamment des EMTN complexes).

Si ces prestataires souhaitent établir en France une succursale pour offrir leur services, ils doivent être préalablement agréés dans leur Etat d'origine et demander à bénéficier d'un passeport européen pour fournir lesdits services d'investissement en France en libre établissement.

Les autres prestataires ne relevant pas de l'Espace économique européen qui, dans l'Etat de leur siège social, ont la qualité d'établissement de crédit, doivent être agrées par l'Autorité de contrôle prudentiel, s'ils souhaitent exercer leur activité en France par le biais d'une succursale.

Il est rappelé que la liste des établissements agréés est disponible sur le site de la Banque de France.
http://www.banque-france.fr/acp/agrement/listes-des-agents-financiers.htm

La liste des activités pour lesquelles l'établissement est agréé est accessible sur le site de l'Autorité de contrôle prudentiel :

https://www.regafi.fr/spip.php?page=results&type=advanced&id_secteur=1&lang=fr&denomination=&siren=&cib=&bic=&nom=&siren_agent=&num=&cat=0&retrait=0

Les liens ci-dessus précisent

- si l'établissement est un prestataire de services d'investissement agréé par l'Autorité de contrôle prudentiel,
- s'il s'agit d'une succursale d'une société établie dans un autre Etat de l'Espace économique européen bénéficiant d'un passeport de libre établissement, ou
- si l'établissement exerce son activité en France grâce à un passeport de libre prestation de services.

5) Un prestataire français ou étranger peut-il fournir ces services d'investissement en France sans être agréé ?

Non. Sous réserve des dérogations prévues à l'article L. 531-2 du code monétaire et financier au profit par exemple de certaines institutions financières publiques comme la Banque de France, et des dispositions relatives au passeport européen, l'article L. 531-10 du code monétaire et financier interdit à toute personne autre qu'un prestataire de services d'investissement de fournir à des tiers des services d'investissement, à titre de profession habituelle. La violation de cette interdiction est sanctionnée pénalement par les articles L. 573-1 (personnes physiques) et L. 573-7 (personnes morales) du même code.

La méconnaissance de cette interdiction est, notamment, punie de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 euros d'amende. Le montant de l'amende est multiplié par cinq (soit 1 875 000 euros) si l'infraction est commise par une personne morale (article 131-38 du code pénal).

Communiqué de presse

Paris, le 15 décembre 2011

L'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers renforcent les exigences portant sur le traitement des réclamations de la clientèle du secteur financier

Le traitement efficace des réclamations est un élément important pour renforcer la relation de confiance entre le professionnel et son client. Des contrôles sur place, l'examen des annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que l'analyse des informations reçues notamment par la plateforme Assurance Banque Épargne Info Service[1] ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle. Afin d'améliorer les pratiques des professionnels, l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et l'Autorité des marchés financiers (AMF) ont décidé de mener, au sein du Pôle commun, une action conjointe dans ce domaine. Cette démarche fait aussi suite, pour ce qui concerne l'AMF, aux conclusions du rapport relatif à l'indemnisation des préjudices subis par les épargnants et les investisseurs[2].

Les travaux menés par les deux autorités visent 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.

En matière d'information et d'accès au système de traitement des réclamations, l'objectif est que le client soit informé dans un langage clair et compréhensible :

- des modalités de saisine de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment des coordonnées des services 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.

Ainsi, les professionnels seront amenés:

- à accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel ils se sont engagés ;
- à 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 qui devront lui être explicitées ;
- en cas de rejet ou de refus de faire droit (en totalité ou partiellement) à la réclamation, à préciser dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, et plus particulièrement l'existence d'un médiateur.

[1] « Assurance Banque Épargne Info Service » (http://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.

[2] Ce rapport, établi par le groupe de travail présidé par J. Delmas-Marsalet et M. Ract-Madoux, a été publié le 16 mai 2011.

Sur l'organisation du traitement des réclamations, les professionnels seront conduits :

- à 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 ;
- à 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.

Cette organisation du traitement des réclamations :

- permettra 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 ;
- permettra de respecter les délais de traitement communiqués au client, qui ne devraient pas 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 ;
- prévoira clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) lorsqu'il(s) existe(nt), de tout courrier qui lui est destiné.

Enfin, le suivi et le contrôle des modalités de traitement des réclamations permettront au professionnel d'identifier les mauvaises pratiques, notamment en matière de protection de la clientèle, et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Ces actions se traduisent au niveau de :

- l'ACP par une recommandation applicable au 1er septembre 2012 (accessible sur le site internet de l'ACP – rubrique Publications/Registre officiel) ;
- l'AMF sous la forme d'une modification du règlement général (qui comprenait déjà des dispositions dans ce domaine), complétée par une instruction d'application (accessible sur le site internet de l'AMF), soumises à consultation.

Pour mémoire, l'ACP et l'AMF coordonnent leurs actions en matière de surveillance et de contrôle de la commercialisation dans le cadre du pôle commun institué en avril 2010 entre les deux autorités et dont l'une des missions est de garantir que les épargnants bénéficient d'une protection identique quel que soit le produit ou le canal de distribution.

Recommandation sur le traitement des réclamations

2011-R-05 du 15 décembre 2011

1. Contexte

L'information du client sur les modalités d'examen des réclamations ainsi que le traitement de ces dernières font l'objet de plusieurs textes, notamment de nature législative et réglementaire[1], applicables aux secteurs de l'assurance et de la banque. Néanmoins, les contrôles effectués au sein des établissements de crédit, des organismes d'assurance et des intermédiaires, les annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que les informations émanant des clients reçues par l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP), ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle[2].

En conséquence, l'ACP recommande des bonnes pratiques ayant pour objet de 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 à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

2. Champ d'application de la recommandation

La présente recommandation concerne la réception, le traitement et le suivi des réclamations. Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel ; une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

La présente recommandation s'applique aux entreprises d'assurance, aux mutuelles ou unions régies par le Code de la mutualité, aux institutions de prévoyance ou unions d'institutions de prévoyance (ci-après, « les organismes d'assurance »), aux établissements de crédit et établissements de paiement (ci-après, « les établissements ») ainsi qu'aux intermédiaires d'assurance et aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement (ci-après, « les intermédiaires »), ci-après ensemble « les entités », y compris lorsque ces entités interviennent en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

1. Cf. Annexe 1 : Règles applicables aux organismes d'assurance, aux établissements et aux intermédiaires.
2. Cf. Annexe 2 : Exemples de situations pour lesquelles les modalités de saisine et de traitement des réclamations sont insuffisamment protectrices de la clientèle.

3. Recommandation

Afin d'assurer un meilleur accès de la clientèle aux systèmes de traitement des réclamations et une plus grande efficacité de ces systèmes, l'ACP recommande, conformément aux dispositions des articles L. 612-1 II 3° et L. 612-29-1 alinéa 2 du Code monétaire et financier, aux entités concernées :

3.1. Sur l'information et l'accès de la clientèle au système de traitement des réclamations :

3.1.1. 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 (adresse, numéro de téléphone non surtaxé…) de la (des) personne(s) ou du service en charge du traitement des réclamations et du médiateur compétent quand ce dernier existe. Lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;

- les délais de traitement de la réclamation auxquels l'entité s'engage ;

- l'existence de la (des) charte(s) ou du (des) protocole(s) de la médiation, lorsque cette dernière existe, et d'en donner la (les) référence(s).

3.1.2. De rendre l'information visée au 3.1.1 rapidement accessible à l'ensemble de la clientèle, notamment dans les lieux d'accueil de la clientèle, lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

3.1.3. D'accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel l'entité s'est engagée à le faire, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

3.1.4. De tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels l'entité s'est engagée ne peuvent pas être respectés.

3.1.5. En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, de préciser, dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du (des) médiateur(s) compétent(s), lorsqu'il(s) existe(nt).

3.1.6. D'éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés à la clientèle, entre, d'une part, les services de l'entité et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

3.2. Sur l'organisation du traitement des réclamations :

3.2.1. De mettre en place les moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et de définir les circuits de traitement de celles-ci.

3.2.2. De veiller à ce que le (les) collaborateur(s) habituellement en relation avec la clientèle ou qui réceptionne(nt) des demandes de la clientèle, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le(s) circuit(s) de traitement des réclamations.

3.2.3. De mettre en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel, conseiller ou gestionnaire et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante à sa réclamation, de s'adresser à un service dédié de traitement des réclamations distinct des conseillers ou gestionnaires, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent[3] ;

- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent[4], prévoit clairement :

  - les entités concernées qui sont compétentes selon l'objet de la réclamation ou, par défaut, un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse,

  - les modalités de transmission entre les entités des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;

- permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client dans les conditions prévues au 3.1 *supra* et qui ne devraient pas 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 la date d'envoi de la réponse au client ;

- 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 ;

- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;

- prévoit un niveau de qualification requis pour le (les) collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures des entités concernées ;

- prévoit les principes de responsabilités et délégations au sein des entités concernées, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs[5] ;

- comporte, dans la mesure où la taille et la structure de l'entité le permettent, un responsable chargé de veiller à la conformité et à l'efficacité du traitement des réclamations.

3.2.4. De formaliser cette organisation dans une (des) procédure(s) de traitement des réclamations de la clientèle, communiquée(s) à l'ensemble des collaborateurs concernés.

3. Ce circuit de traitement des réclamations pourra être organisé de manière transversale entre les entités concernées dont la responsabilité est susceptible d'être engagée au titre de l'objet des réclamations. Par exemple, s'agissant des réclamations portant sur la présentation d'une opération d'assurance, le circuit pourra être organisé entre les différents intermédiaires d'assurance impliqués dans cette présentation.

4. Plusieurs circuits de traitement des réclamations coexistent lorsque plusieurs entités sont impliquées dans l'opération faisant l'objet de la réclamation, notamment lorsque des contrats d'un organisme d'assurance sont distribués par un établissement de crédit ou lorsqu'une délégation de gestion a été consentie.

5 . Par exemple concernant la signature des courriers ou les gestes commerciaux.

3.3. Sur le suivi, le contrôle du traitement des réclamations et la prise en compte des manquements ou mauvaises pratiques identifiés à travers les réclamations :

3.3.1. De mettre en place un suivi des réclamations[6] et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés de l'entité et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient l'entité ainsi qu'aux intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion.

3.3.2. 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 au niveau de l'entité et, le cas échéant, de permettre la mise en œuvre d'actions correctives au niveau du réseau auquel elle appartient et des intervenants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion.

3.3.3. Pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne :

- de mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle interne adapté, par les entités concernées, sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations, selon les modalités recommandées aux paragraphes 3.1 à 3.2 *supra* ;

- de prendre en compte et de contrôler, au titre du contrôle interne de l'entité concernée, les risques subis par la clientèle que pourraient causer les manquements et/ou atteintes aux règles de protection de la clientèle, identifiés au travers des réclamations ;

- d'en justifier notamment dans l'annexe du rapport de contrôle interne prévue à cet effet, pour les entités concernées.

La présente recommandation s'applique à compter du 1er septembre 2012.

6. Par exemple : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que l'établissement ou l'organisme d'assurance lui-même, les personnes physiques ou morales visées par la réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), les manquements aux règles de protection de la clientèle éventuellement identifiés.

Annexe 1

Règles applicables aux organismes d'assurance, aux établissements et aux intermédiaires

Les règles applicables aux entités dans le domaine du traitement des réclamations sont notamment prévues par les textes suivants :

1. Règles transsectorielles

a) Dispositions légales

L'article L. 111-2 du Code de la consommation relatif à l'obligation générale d'information due par tout professionnel prestataire de services qui doit, avant la conclusion du contrat et, en tout état de cause, lorsqu'il n'y pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service. Cet article s'applique, conformément à l'article L. 111-3 du même code, sans préjudice des dispositions plus favorables aux consommateurs qui soumettent certaines activités à des règles particulières en matière d'information du consommateur.

L'article L. 113-5 du Code de la consommation relatif à la mise à disposition par les professionnels d'un numéro de téléphone non surtaxé destiné à recueillir les appels liés à l'exécution du contrat ou le traitement d'une réclamation.

b) Règles non contraignantes

La recommandation n° 2010/304/UE de la Commission européenne du 12 mai 2010, qui inclut notamment une définition de la notion de réclamation et une distinction de cette notion avec les demandes d'information.

Les recommandations de la Commission européenne n° 98/257 CE du 30 mars 1998 et n° 2001/310 CE du 4 avril 2001 relatives aux principes applicables respectivement aux organes responsables et aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation, ainsi que la directive n° 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

2. Dispositions spécifiques aux organismes d'assurance

L'article L. 112-2 alinéa 2 du Code des assurances dispose notamment que les documents remis au preneur d'assurance avant la conclusion du contrat précisent les modalités d'examen des réclamations qu'il peut formuler au sujet du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice. Cette obligation d'information est également expressément prévue en cas de vente à distance aux termes de l'article L. 112-2-1 III 7° du même code ainsi que pour les opérations d'assurance sur la vie et de capitalisation aux termes de l'article A. 132-4 du même code.

L'article L. 221-18 III 7° du Code de la mutualité prévoit une disposition similaire : « *Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du bulletin d'adhésion au règlement y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice ainsi que, le cas échéant, l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation.* » L'article L. 932-15-1 III 7° du Code de la sécurité sociale la prévoit également, s'agissant des institutions de prévoyance.

L'article R. 932-1-1 (n) du Code de la sécurité sociale dispose que les bulletins et règlements de l'institution de prévoyance doivent comporter : « *Les conditions dans lesquelles l'adhérent et le participant peuvent, sans préjudice des actions en justice qu'ils ont la possibilité d'exercer par ailleurs, adresser d'éventuelles réclamations relatives au règlement et au bulletin d'adhésion ou au contrat* ».[7]

3. Dispositions spécifiques aux établissements

Les articles L. 314-12 et L. 314-13 du Code monétaire et financier prévoient qu'avant tout engagement contractuel, le contrat-cadre de services de paiement comporte des informations relatives aux recours, lesquelles incluent les voies de réclamation et de médiation[8].

L'article R. 311-5 I 7° du Code de la consommation (auquel renvoie l'article L. 311-18 du même code) dispose que le contrat de crédit à la consommation comporte, de manière claire et lisible, une rubrique sur les informations relatives au traitement des litiges.

Les articles L. 311-6 et R. 311-3 (§ IV et annexe) du Code de la consommation prévoient, en cas de vente à distance, la remise à l'emprunteur, par le prêteur ou l'intermédiaire de crédit, préalablement à la conclusion du contrat, d'une fiche d'information précontractuelle contenant notamment des informations relatives à l'existence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours ainsi que les modalités d'accès à ces procédures quand elles existent.

L'article L. 315-1 du Code monétaire et financier dispose que tout établissement de crédit ou de paiement désigne un ou plusieurs médiateurs chargés de recommander des solutions aux litiges avec des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, relatifs aux services fournis et aux contrats conclus en matière d'opérations de banque (gestion de compte de dépôt, opérations de crédit…), de services de paiement, de services d'investissement et d'instruments financiers ainsi que de produits d'épargne. L'article L. 316-3 du Code monétaire et financier prévoit que cet article s'applique notamment aux prestataires de services de paiement et que ses dispositions sont d'ordre public.

4. Dispositions spécifiques aux intermédiaires d'assurance

L'article L. 520-1 I du Code des assurances prévoit qu'avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance, l'intermédiaire doit fournir au souscripteur éventuel des informations relatives notamment aux procédures de recours et de réclamation.

Aux termes des articles R. 520-1 et R. 520-2 du Code des assurances, l'intermédiaire, en vue du traitement d'éventuels différends, indique, avec clarté et exactitude, les coordonnées et l'adresse de son service de réclamation quand il existe.

5. Dispositions spécifiques aux intermédiaires en opérations de banque et services de paiement

Les articles L. 311-6 et R. 311-3 (§ IV et annexe) du Code de la consommation précités (cf. *supra*).

7. Cet article vise les opérations collectives obligatoires, mais ses dispositions sont étendues aux opérations individuelles ou collectives facultatives par l'article R. 932-2-1 du même code.
8. Article 2.8 b) de l'arrêté d'application du 29 juillet 2009.

Annexe 2

Exemples de situations pour lesquelles les modalités de saisine et de traitement des réclamations sont insuffisamment protectrices de la clientèle

Les contrôles effectués au sein des établissements de crédit, des organismes d'assurance et des intermédiaires, les annexes au rapport de contrôle interne sur la protection de la clientèle, ainsi que les informations émanant des clients reçues par l'ACP, ont mis en évidence certaines modalités de saisine et de traitement des réclamations insuffisamment protectrices de la clientèle :

1. Cas où la clientèle ne dispose pas d'une information adaptée

Les informations relatives aux modalités de traitement des réclamations sont parfois mal connues de la clientèle, qui n'identifie pas, de ce fait, l'interlocuteur compétent qu'il convient de saisir. Cette difficulté est accentuée dans le cas d'intervenants multiples – intermédiaires indépendants du producteur notamment – impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion du produit ou service bancaire ou du contrat d'assurance.

Le client n'est pas systématiquement tenu informé du traitement de sa réclamation, ce qui peut le contraindre à solliciter à nouveau son interlocuteur.

L'existence et les modalités de saisine du médiateur compétent, quand il existe, ne sont pas toujours rappelées au client lorsqu'une réponse négative lui est apportée par le service en charge du traitement des réclamations.

Le service en charge du traitement des réclamations ne porte pas toujours un intitulé idoine à sa fonction, permettant de l'identifier en tant que tel ; parfois le titre de ce service comporte le terme « médiation » (par exemple, « service qualité clientèle et médiation » ou « service médiation »), auquel cas une réelle confusion existe pour la clientèle entre le service en charge du traitement des réclamations et la médiation, lorsqu'elle existe.

2. Cas où l'organisation du traitement des réclamations est insuffisante

La notion de réclamation n'est pas définie de façon unique et claire au sein des entités concernées. Lorsqu'une telle définition existe, les collaborateurs concernés n'en ont pas toujours connaissance. Ainsi, certaines demandes de la clientèle peuvent, à tort, ne pas être qualifiées de réclamations et, inversement, d'autres, d'ordre opérationnel ou relevant en réalité de la gestion de la relation d'affaires, peuvent alimenter à tort le circuit des réclamations.

Les procédures de traitement des réclamations ne sont pas toujours suffisamment formalisées et peuvent être hétérogènes au sein d'une même entité ou du réseau auquel elle appartient. Il en est de même lorsque le client saisit le partenaire de l'entité plutôt que cette dernière.

Les modalités de saisine de l'entité peuvent, en pratique, limiter les conditions d'exercice de la possibilité de réclamer donnée à la clientèle. Il en est ainsi lorsque l'accès téléphonique mis en place pour saisir l'entité

d'une réclamation peut s'effectuer *via* un numéro surtaxé, ou lorsqu'un délai excessif de réponse de ces entités a pour conséquence d'aggraver la situation du client ou de vider la réclamation de sa substance.

Dans le cas où plusieurs acteurs interviennent dans le processus de commercialisation ou de gestion d'un contrat, les modalités de saisine peuvent être différentes selon que l'objet de la réclamation relève de la responsabilité de telle ou telle entité. Ces entités n'ont pas toujours mis en place des circuits de transmission des réclamations aux interlocuteurs compétents. Ainsi, lorsque le client adresse sa réclamation à une entité non responsable et/ou non compétente pour y répondre, il peut en résulter un rejet de la réclamation, un allongement des délais de traitement ou une réponse inadéquate.

Le client qui s'adresse à son interlocuteur habituel (chargé de clientèle, conseiller…) et qui n'obtient pas une réponse satisfaisante, ne bénéficie pas toujours, alors même que la structure de l'entité le permettrait, d'une possibilité d'examen de sa réclamation par un service dédié au traitement des réclamations au sein de l'entité concernée.

Le positionnement des services en charge du traitement des réclamations dans l'organisation peut être source de conflits d'intérêts ou d'un traitement inéquitable de la réclamation, par exemple lorsque les acteurs du traitement des réclamations sont rattachés aux responsables des activités de l'entité sur lesquelles portent éventuellement les réclamations.

3. Cas où les réclamations ne sont pas suffisamment exploitées pour améliorer la protection de la clientèle et le contrôle des risques

Les entités concernées n'ont pas systématiquement mis en place un suivi adapté des réclamations reçues, permettant, par exemple, d'effectuer un reporting adéquat.

Les réclamations ne font pas toujours l'objet d'une analyse permettant d'identifier des manquements et des mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels.

Les éventuels manquements et mauvaises pratiques identifiés au travers des réclamations reçues ne font pas toujours l'objet d'une prise en compte satisfaisante au titre du contrôle interne et d'actions correctives au niveau de l'entité et, le cas échéant, du réseau auquel elle appartient et de ses partenaires.

Annexe 4

BULLETIN DE LA BANQUE DE FRANCE

1ER TRIMESTRE 2012

L'évolution des placements financiers des ménages français en 2011

BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME

102-187

L'évolution des placements financiers des ménages français en 2011

Adeline BACHELLERIE et Daniel GABRIELLI
Direction générale des Statistiques
Direction des Statistiques monétaires et financières

Olivier De BANDT et Laetitia MENEAU
Secrétariat général de l'Autorité de contrôle prudentiel
Direction des Études

L'année 2011 a été marquée par une évolution des placements financiers des ménages : fléchissement de la collecte de l'assurance-vie, retraits sur les OPCVM et sensible progression des produits bancaires les plus liquides.

Pour analyser la répartition des placements et leur évolution chez les principaux acteurs du marché, le secrétariat général de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et la direction générale des Statistiques de la Banque de France ont réalisé une étude conjointe.

Les groupes de bancassurance qui concentraient à la fin de 2011 près de 95 % des encours de produits bancaires et 50 % de l'encours des contrats d'assurance-vie, ont fait l'objet d'une analyse spécifique. Alors qu'ils distribuent une gamme complète de produits financiers, ils ne semblent pas avoir « réintermédié » l'épargne des ménages de façon plus significative que le reste du marché.

À ce stade, les évolutions enregistrées paraissent tenir davantage à l'évolution des rendements relatifs des produits, et à la volonté des ménages de privilégier la sécurité et la disponibilité de leurs placements : la différence de taux de rémunération entre les différents produits d'épargne s'est resserrée et les ménages ont diversifié leurs placements dans une optique de précaution. Les établissements interrogés ont cependant indiqué que ces évolutions sont encore trop récentes pour témoigner d'un changement durable de comportement des épargnants, tout en soulignant des tendances structurelles : incertitudes sur le régime fiscal dans les années à venir, évolutions démographiques…, qui peuvent influer sur les comportements d'épargne de façons au demeurant diverses et pour partie incertaines.

La modification des comportements d'épargne des ménages ayant des conséquences importantes pour le financement du secteur financier comme celui du secteur réel, par exemple dans la dynamique des prix immobiliers, le secrétariat général de l'ACP, la direction générale des Statistiques et la direction générale des Études de la Banque de France continueront de suivre la réallocation des placements financiers des ménages. Le secrétariat général de l'ACP s'attachera tout particulièrement à mesurer son incidence sur la situation financière et les modalités de gestion de la liquidité des grands groupes de bancassurance.

Cette approche sera élargie au suivi des dépôts des grandes entreprises, pour la collecte desquels la concurrence entre établissements s'intensifie.

Enfin, pour s'assurer que les établissements de crédit font preuve de prudence dans la recherche de leurs ressources clientèle, comme le gouverneur l'a rappelé en 2011 et au début de cette année lors des vœux à la Place, le secrétariat général de l'ACP a collecté des informations auprès des principaux groupes bancaires sur les conditions de rémunération des livrets ordinaires et des comptes à terme de la clientèle et la direction générale des Statistiques recueillera périodiquement des informations quantitatives sur la rémunération de ces derniers.

Mots clés : épargne financière, ménages français, placements, livrets d'épargne, livret A, livret ordinaire, actions, titres d'OPCVM, assurance-vie, titre de créance

Codes JEL : E21, E22, E31, E41, E50

NB : Cet article a bénéficié des contributions du service des Analyses et Statistiques sur les intermédiaires financiers (Anne-Sophie Borie-Tessier, Kloe Masselier, Omar Birouk, Gisèle Fourel et Romain Calléja) et du service des Analyses et Statistiques monétaires (Audrey Lattaud) de la direction générale des Statistiques, ainsi que de celle du service des Études statistiques de l'ACP (Christine Leblond, Anne-Marie Hommel).

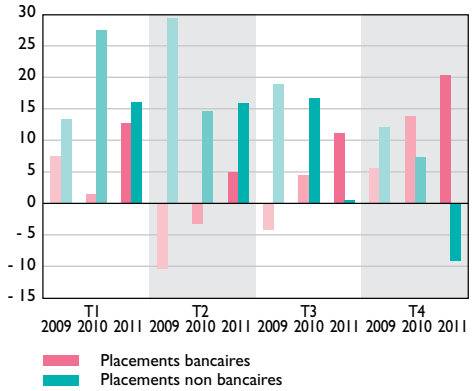
L'année 2011 a été marquée par une réallocation des placements financiers des ménages : fléchissement de la collecte de l'assurance-vie, retraits sur les organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) et sensible progression des produits bancaires les plus liquides.

Cette étude, réalisée par le secrétariat de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et la direction générale des Statistiques (DGS) de la Banque de France à la fin 2011, a pour objectif d'analyser l'évolution de l'orientation des placements des ménages et de leur répartition entre les principaux acteurs du marché.

Les flux nets de placements financiers des ménages, exprimés en cumul sur les quatre derniers trimestres, ont fléchi à partir du troisième trimestre 2011, passant de 92,2 milliards d'euros à fin juin 2011 à 72,8 milliards à fin décembre (cf. tableau 1).

Graphique 1 Placements financiers des ménages

(flux nets trimestriels en milliards d'euros)



Source : Comptes financiers, Banque de France

Ce fléchissement s'est accompagné d'une modification de leur structure. Depuis la mi-2010, les placements auprès des banques ont ainsi connu davantage de succès que les produits non bancaires (cf. graphique 1), processus qui s'est accentué au second semestre 2011 : les flux nets de placements en épargne bancaire ont atteint pour la première fois 20,2 milliards d'euros au quatrième trimestre.

Cet accroissement des placements bancaires n'est pas propre aux ménages, puisqu'il touche aussi la clientèle des entreprises non financières.

1| Modification importante des arbitrages des ménages au cours de la période récente

Même si l'épargne financière des ménages reste majoritairement placée en assurance-vie, leur flux net de placements en dépôts bancaires, depuis le début de l'année 2011, a été plus important que celui enregistré en assurance-vie. Ils ont opéré en outre de nouvelles cessions de titres d'OPCVM.

1 | 1 Baisse de la collecte de l'assurance-vie

La collecte nette d'assurance-vie, produit financier dont l'encours constitue l'essentiel de l'épargne non bancaire des ménages, a diminué régulièrement depuis le deuxième semestre 2010 pour devenir négative au quatrième trimestre 2011. Le solde des primes collectées et des prestations versées a ainsi été négatif au quatrième trimestre (– 8,4 milliards d'euros) ainsi que les flux de provisions mathématiques (– 1,7 milliard).

Tableau 1 Flux des placements financiers des ménages français

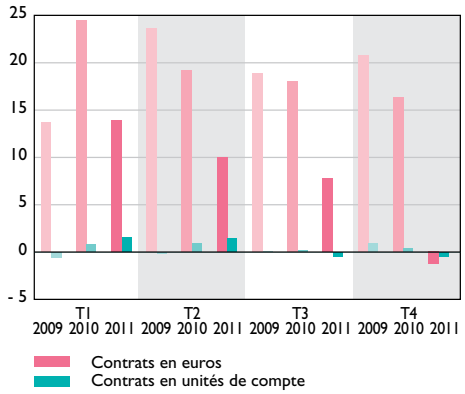
(flux nets cumulés sur quatre trimestres, en milliards d'euros)

	Mars 2010	Juin 2010	Septembre 2010	Décembre 2010	Mars 2011	Juin 2011	Septembre 2011	Décembre 2011 (a)
Placements bancaires	- 7,6	- 0,4	8,3	16,6	28,0	36,1	42,9	49,3
Placements non bancaires	88,0	73,2	71,1	66,3	54,9	56,0	39,8	23,5
dont contrats d'assurance-vie	*88,4*	*84,2*	*82,6*	*77,4*	*68,3*	*61,5*	*51,4*	*33,3*
parts d'OPCVM	*- 14,7*	*- 25,1*	*- 20,4*	*- 15,3*	*- 17,7*	*- 4,3*	*- 12,5*	*- 11,3*
titres de créance et actions	*14,3*	*14,1*	*8,8*	*4,2*	*4,2*	*- 1,2*	*0,9*	*1,5*
Total des placements financiers	**80,4**	**72,9**	**79,3**	**82,9**	**82,8**	**92,2**	**82,7**	**72,8**

(a) données soumises à révision
Source : Comptes financiers, Banque de France

Graphique 2 Souscriptions/rachats nets de contrats d'assurance-vie

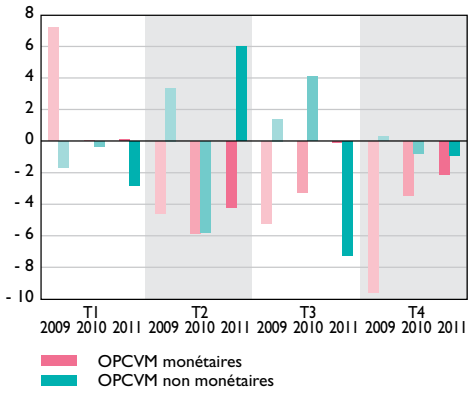
(flux nets trimestriels en milliards d'euros)



Source : Comptes financiers, Banque de France

Graphique 3 Souscriptions/rachats nets de titres d'OPCVM

(flux nets trimestriels en milliards d'euros)



Source : Comptes financiers, Banque de France

Comme le montre le graphique 2, la décollecte a essentiellement concerné les contrats en euros (– 1,2 milliard) [1] mais aussi, dans une moindre mesure, ceux libellés en unités de compte (UC) — dont les flux sont habituellement minoritaires (– 0,5 milliard). La décollecte sur les contrats en UC a été, relativement aux encours correspondants, plus forte que celle sur les contrats en euros.

1|2 Importants retraits sur les OPCVM

Les titres d'OPCVM, dont l'encours représente une proportion limitée de l'ensemble des placements financiers des ménages auprès des intermédiaires financiers non bancaires, ont fait également l'objet de retraits nets en 2011, à hauteur de 11,1 milliards d'euros, après 15,3 milliards en 2010 (cf. graphique 3).

La tendance longue à l'effritement des placements dans les OPCVM monétaires s'est poursuivie en 2011, tout en continuant à s'atténuer.

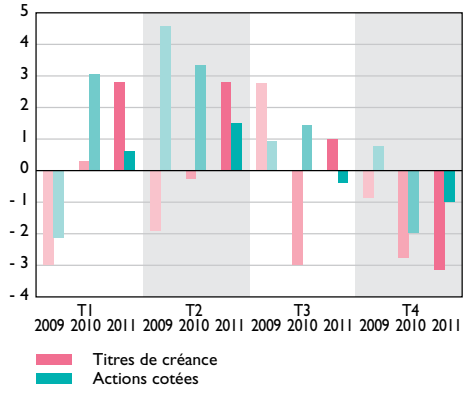
Les OPCVM non monétaires ont enregistré pour leur part une évolution beaucoup plus erratique. Leur flux de souscriptions nettes a été fortement positif au deuxième trimestre de 2011 (+ 6 milliards d'euros, au lieu de – 5,8 milliards à la même période en 2010), puis négatif au troisième trimestre (– 7,3 milliards d'euros en 2011, au lieu de + 4,1 milliards en 2010) et enfin quasi nul au quatrième trimestre (– 0,9 milliard d'euros en 2011 contre – 0,7 en 2010).

1|3 Relatif regain d'intérêt des ménages pour la détention directe de titres

Les titres de créance et les actions cotées détenus en direct par les ménages ont connu un relatif regain de faveur en 2011 (cf. graphique 4) : les ménages ont notamment acheté pour 3,4 milliards d'euros de titres de créance (c'est-à-dire d'obligations pour l'essentiel) sur l'année après avoir fortement réduit leur flux de souscriptions nettes en 2010 (– 5,7 milliards sur l'année) et avoir opéré notamment des retraits nets aux troisième et quatrième trimestres de cette même année.

Graphique 4 Souscriptions/rachats nets de titres de créance et actions cotées

(flux nets trimestriels en milliards d'euros)

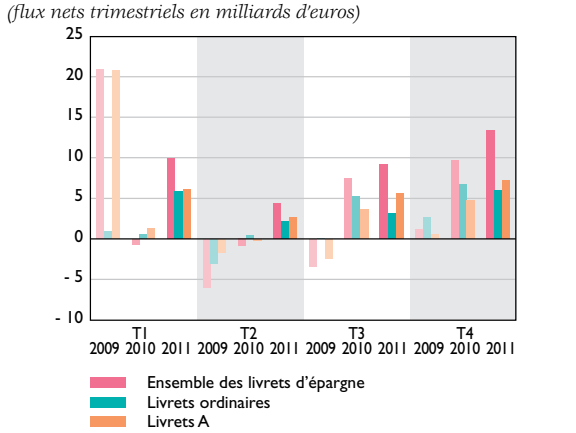


Source : Comptes financiers, Banque de France

1 *Cette évolution concerne les flux de provisions mathématiques qui incluent la capitalisation des taux d'intérêt.*

Graphique 5 Placements en livrets d'épargne

(flux nets trimestriels en milliards d'euros)



Source : Statistiques monétaires, Banque de France

1|4 Préférence des ménages pour les placements en produits d'épargne liquide

Les flux trimestriels observés sur les livrets d'épargne augmentent régulièrement depuis la mi-2010. Ce sont les livrets A et ordinaires qui bénéficient de l'essentiel de ces flux : la collecte nette sur les livrets A a ainsi atteint 21,6 milliards d'euros en 2011 au lieu de 9,4 milliards en 2010 (cf. graphique 5) et celle des livrets ordinaires soumis à l'impôt 17 milliards d'euros, après 13,2 milliards en 2010.

2| Une collecte des groupes de bancassurance comparable à celle de l'ensemble du marché

La situation des principaux groupes de bancassurance [2] a été examinée ; à fin 2011, ils collectaient près de 95 % des encours de produits bancaires, 50 % de l'encours des contrats d'assurance-vie (euros et UC) et géraient 70 % des encours d'OPCVM (hors FCPE) [3].

2|1 Fléchissement de la collecte d'assurance-vie

Le fléchissement de la collecte nette des groupes de bancassurance depuis la fin 2010 a été identique à celui des autres assureurs, de même que son profil infra-annuel : le flux de collecte nette a atteint près de 8,6 milliards d'euros de janvier à août, au lieu de 19,9 milliards sur la même période en 2010 puis a fléchi de 3,9 milliards de septembre à décembre, à la fois pour les groupes de bancassurance et pour les autres assureurs.

2|2 Importants retraits sur les OPCVM

En ce qui concerne les titres d'OPCVM monétaires et non monétaires gérés par les sociétés de gestion détenues par les six groupes de bancassurance

Tableau 2 Répartition des placements financiers des ménages

(en milliards d'euros, variation en %)

	Total produits bancaires			Total assurance-vie			Total OPCVM		
	Encours déc. 2011	Flux cumulés depuis fin 2010	Variation des encours depuis fin 2010	Encours nov. 2011	Flux cumulés depuis fin 2010	Variation des encours depuis fin 2010	Encours sept. 2011	Flux cumulés depuis fin 2010	Variation des encours depuis fin 2010
Bancassureurs	**1 018,8**	**42,0**	**4,3**	**712,4**	**4,2**	**0,6**	**81,5**	**- 5,9**	**- 16,6**
Autres assureurs	–	–	–	603,7	3,5	0,6	35,1	- 7,2	- 15,6
Autres banques	43,5	3,3	8,3	–	–	–			
Autres	–	–	–	–	–	–			
Total	**1 062,3**	**45,3**	**4,5**	**1 316,1**	**7,8**	**0,6**	**116,6**	**- 13,1**	**- 16,3**

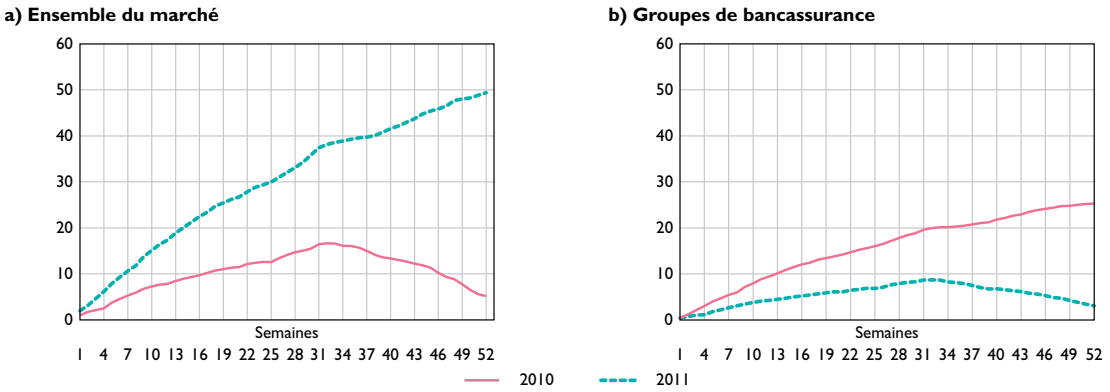
Source : Données des établissements et organismes

2 *Les groupes de bancassurance sont des groupes financiers qui distribuent à la fois des produits bancaires et des produits d'assurance, via leur maison mère ou par l'intermédiaire de filiales. Les groupes qui ont été analysés dans cette étude sont constitués d'une maison mère bancaire et de filiales d'assurance. Les groupes étudiés sont BNPP, Société générale, le Crédit Agricole, BPCE, la Banque Postale et le Crédit Mutuel.*

3 *Les fonds communs de placement d'entreprise (FCPE) sont exclus de l'analyse car les groupes n'ont pas la maîtrise directe de l'action commerciale de ces fonds.*

Graphique 6 Collecte nette d'assurance-vie

(flux nets hebdomadaires cumulés depuis fin 2009 et fin 2010 en milliards d'euros, contrats en euros et UC)



Source : Données des établissements et organismes

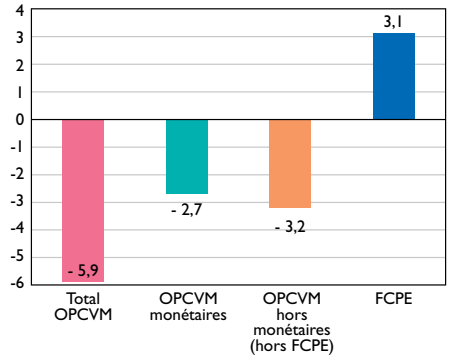
considérés, les retraits nets de la clientèle se sont poursuivis en 2011 (– 5,9 milliards d'euros). Ce mouvement a été proportionnellement plus marqué pour les OPCVM monétaires (hors FCPE) (– 13,4 % par rapport à l'encours de décembre 2010, soit – 2,7 milliards) que pour les non monétaires (– 4,1 %, soit – 3,2 milliards). Il a en outre été accentué par le changement de définition des OPCVM monétaires intervenu en 2011 qui, en restreignant le champ de cette catégorie, s'est traduit par l'enregistrement de flux de sortie des OPCVM monétaires vers les non monétaires. Les groupes de bancassurance interrogés estiment que le contexte actuel de taux d'intérêt durablement bas est peu favorable aux OPCVM monétaires et qu'il se prête à la poursuite des arbitrages en faveur des comptes sur livret.

2|3 Forte collecte de livrets bancaires, notamment de livrets A

Les groupes de bancassurance, qui détiennent la quasi-totalité des encours de produits bancaires, ont enregistré une très forte collecte sur le livret A en 2011 notamment après les relèvements successifs de son taux, porté à 2 % en février 2011 et à 2,25 % en août. La rémunération élevée d'un produit totalement liquide, garanti et défiscalisé, a entraîné celle des livrets ordinaires des banques, soucieuses de disposer de ressources demeurant à leur bilan — les ressources du livret A et du livret de développement durable sont centralisées à 65 % à la Caisse des dépôts et consignations. La collecte a donc été également

Graphique 7 Collecte nette de titres d'OPCVM

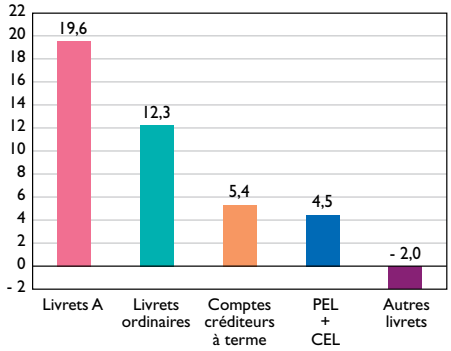
(flux nets cumulés depuis fin 2010 en milliards d'euros)



Source : Données des établissements et organismes

Graphique 8 Collecte nette de produits bancaires

(flux nets cumulés depuis fin 2010 en milliards d'euros)



Source : Données des établissements et organismes

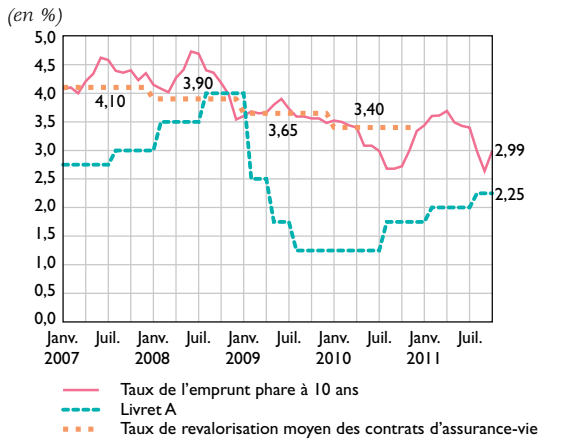
importante pour les livrets ordinaires, liquides et soumis à l'impôt. Le flux net annuel de placements en épargne contractuelle (comptes à terme, PEL et PEP) a également été positif, tout en restant inférieur au flux net annuel cumulé des livrets A et des livrets ordinaires.

3| Évolutions principalement liées au rendement et à la liquidité des produits

3|1 Une incidence limitée des politiques commerciales des établissements

Plusieurs établissements privilégient le développement des comptes à terme mais ne paraissent pas souhaiter se lancer dans, ni subir, une lutte intense pour la collecte des dépôts des ménages, considérant notamment que les taux de refinancement sur le marché restent encore inférieurs au taux de rémunération des dépôts qui devrait être pratiqué pour attirer la clientèle. Tous les établissements déclarent avoir axé leurs politiques commerciales autour du triptyque « simplicité, sécurité, liquidité ».

Graphique 9 Rendement moyen des contrats euros et des autres placements



Note : Taux de rendements bruts des prélèvements fiscaux et sociaux
Source : Banque de France

À ce stade, les groupes de bancassurance indiquent ne pas chercher à amplifier les arbitrages des particuliers pour réduire leur ratio crédits/dépôts ou pour anticiper une mise en conformité avec la nouvelle règlementation de Bâle 3 sur la liquidité. Ils adopteraient une démarche prudente dans leurs conseils en matière d'épargne des particuliers, notamment vis-à-vis de ceux détenant des portefeuilles importants. Ces conseils porteraient sur l'allocation des flux d'épargne nouvelle et non sur d'éventuelles réallocations de stocks, voire seraient marqués par une certaine « neutralité », et viseraient surtout à stimuler la croissance de l'ensemble des placements financiers collectés par les groupes.

3|2 Le rôle majeur des différentiels de rendements relatifs et la disponibilité des placements

À ce stade, les établissements expliquent ces mouvements par les facteurs suivants.

Un différentiel de rémunération entre les produits

L'écart de rendement net d'impôts entre les produits d'assurance-vie et les produits bancaires s'est réduit, incitant les ménages à se tourner vers les produits bancaires, notamment vers les produits défiscalisés, même si l'assurance-vie reste le principal véhicule de leurs placements.

Une diminution de l'attrait pour les placements financiers

Selon les établissements, les ménages auraient diversifié leurs placements ou retiré leurs fonds pour les utiliser à des fins variées : dépenses de consommation qui auraient été usuellement financées à crédit, achats immobiliers au comptant (au titre notamment des investissements effectués sous le régime de la loi Scellier) ou remboursement anticipé de crédits immobiliers.

Ces évolutions sont cependant encore trop récentes pour témoigner d'un changement durable du comportement des épargnants.

Conception et réalisation :
Service communication de l'ACP

Photos :
Pascal Assailly
Christian Chamourat
Valérie Cornet
Franck Dunouau
© Banana Stock Ltd

Téléphone : 0 811 901 801
www.abe-infoservice.fr
ISSN en cours