



Pôle

Assurance

Banque

Epargne

Rapport d'activité

2016

Pôle

Assurance

Banque

Épargne

Rapport d'activité

2016



Sommaire



Introduction

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

Partie 1

Les missions permanentes du Pôle commun.....6

1.1 Le point d'entrée commun « assurance banque épargne info service ».....	7
1.1.1 La plateforme téléphonique ABEIS en 2016.....	7
1.1.2 Les sujets les plus consultés sur le site internet ABEIS	8
1.1.3 Les réponses aux principales interrogations reçues sur ABEIS	9
1.2 La veille sur les pratiques commerciales et la publicité.....	14
1.2.1 La veille sur la publicité.....	14
1.2.2 La recommandation sur les communications à caractère publicitaire des comptes sur livret	15
1.3 Les enseignements tirés des contrôles coordonnés.....	16
1.3.1 La commercialisation des produits d'épargne : les acteurs multi-statuts.....	16
1.3.2 La vente à distance	17
1.3.3 Le financement participatif.....	17

Partie 2

Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales 19

2.1 Les nouveaux produits et les nouvelles pratiques.....	19
2.1.1 La commercialisation des instruments financiers complexes.....	19
2.1.2 Le placement de titres émis par le professionnel auprès de sa clientèle	19
2.2 Le numérique	21
2.2.1 La commercialisation à distance.....	21
2.2.2 Les média sociaux.....	22
2.2.3 Les simulateurs de performance.....	23
2.3 Les sujets européens.....	24
2.3.1 Le livre vert sur les services financiers de détail	24
2.3.2 Le conseil automatisé.....	25

Conclusion

Interview croisée de Claire Castanet, directrice des relations avec les épargnants à l'AMF et d'Olivier Fliche, coordonnateur du Pôle commun, directeur du Contrôle des pratiques commerciales à l'ACPR..... 27

Annexes

Annexe 1 Les textes de références du Pôle commun, la convention du 30 avril 2010.....	30
Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle.....	39
Annexe 3 : Principales dispositions législatives et réglementaires	59

Glossaire.....69



Le mot des présidents

L'année 2016 a été riche en événements dans le domaine financier ; les sujets de protection de la clientèle n'y ont pas fait exception.

Dès le début d'année, la consultation de la Commission européenne relative aux services financiers de détail a été pour nos deux autorités l'occasion de diffuser leurs convictions communes. Si nous sommes convaincus de l'importance d'une plus grande intégration du marché européen, celle-ci doit se réaliser en garantissant un haut niveau de protection de la clientèle. Nos préoccupations portent en particulier sur la commercialisation transfrontière par voie de libre prestation de service (LPS), régime dont le développement d'internet a profondément renouvelé les modalités et amplifié la portée. Ce régime peut être à l'origine de conditions de commercialisation moins transparentes et de risques accrus pour le client, comme nous le constatons, par exemple, sur la question du Forex ou des options binaires ou, dans le secteur de l'assurance, à l'occasion des défaillances récentes de petits acteurs opérant en LPS en France.

C'est pourquoi nos deux institutions plaident pour que les superviseurs des États d'accueil puissent bénéficier de pouvoirs renforcés de contrôle de la communication promotionnelle et des pratiques de commercialisation, et pour que la clientèle puisse bénéficier de produits et de ser-

vices dans sa langue ainsi que d'une médiation située dans son propre pays. Ces évolutions nous paraissent nécessaires au maintien de la confiance de nos concitoyens dans le fonctionnement du marché unique des services financiers.

Sur un plan plus général, l'entrée en vigueur et la mise en œuvre de directives phares dans le secteur de l'assurance (directive Distribution en assurance) et dans le secteur des instruments financiers (seconde directive sur les marchés d'instruments financiers) seront au cœur des préoccupations de l'ACPR et de l'AMF dans leurs champs de compétences respectifs en 2017. Ces deux textes forment un cadre des pratiques commerciales plus complet et plus cohérent entre les deux secteurs et devraient faciliter l'application de la réglementation pour les acteurs exerçant des activités complémentaires dans plusieurs secteurs financiers.

À l'échelon national, les innovations technologiques, la commercialisation à distance et la digitalisation des échanges entre le client et le professionnel demeurent au cœur des réflexions du pôle commun, afin que les intérêts du client soient pris en compte avec le même degré d'exigence, quel que soit le mode de distribution. L'ACPR et l'AMF suivent de façon coordonnée les évolutions des pratiques et adaptent en permanence leur doctrine et leurs pratiques de contrôle aux

nouveaux schémas de commercialisation. Elles maintiendront leurs efforts dans ces domaines en 2017.

S'agissant plus particulièrement du financement participatif, la création d'un cadre réglementaire pour les minibons et les évolutions du modèle économique de certains acteurs se traduisent par des changements ou des cumuls de statuts : certains intermédiaires en financement participatif (IFP) rejoignent le monde des conseillers en investissements participatifs (CIP). Le pôle commun est naturellement attentif à ces évolutions et aux questions qu'elles posent en termes d'application des textes. La vigilance commune illustrée en 2016 par une réunion d'échanges avec les plateformes sur un premier bilan de la réglementation et la prévention des mauvaises pratiques, se renforcera en 2017 sur des sujets précis et d'impact direct pour les clients.

En matière de publicité, les deux autorités ont rappelé en 2016 que les principes dont elles vérifient l'application concernent tout autant les médias traditionnels que les médias en ligne ou les réseaux sociaux. Dans ce même domaine de la publicité, l'année a été marquée par des avancées importantes avec la recommandation de l'ACPR sur les communications à caractère publicitaire des comptes sur livret, et l'adoption dans la loi Sapin 2 d'un mécanisme permettant à l'AMF d'interdire la publicité des produits les plus risqués du trading spéculatif.

Autre sujet d'attention partagé par nos deux autorités, la question des pratiques d'auto-placement de titres par les établissements ou les groupes financiers qui avait déjà été abordée à plusieurs reprises par le pôle commun. Elle a été renouvelée du fait de l'entrée en vigueur de l'ensemble de la nouvelle réglementation sur la résolution bancaire ainsi que de la création par la loi Sapin 2 de nouveaux titres de créance pouvant être émis par les banques et qui s'intercalent dans la hiérarchie des créanciers entre les titres subordonnés et les titres seniors.

Enfin, notre pôle commun a travaillé en 2016 sur la question des clientèles vulnérables – majeurs protégés, personnes âgées ou en situation de fragilité. L'un des enjeux est le vieillissement de la population : aujourd'hui 5,8 millions de Français ont plus de 75 ans ; ils seront 12 millions en 2060. Il importe donc de prendre la mesure du bouleversement que va constituer ce vieillissement, en termes d'autonomie vis-à-vis des services financiers, de risque de fracture numérique, mais aussi en termes de protection, les seniors pouvant être plus facilement la proie d'acteurs mal intentionnés. Les travaux sur le sujet de la vulnérabilité, entamés en 2016, se poursuivront en 2017.

Ce tour d'horizon synthétique des travaux accomplis et du programme de travail du pôle commun à nos deux autorités montre que conformément à leur mission, l'ACPR et l'AMF entendent continuer à veiller ensemble à ce que les nécessaires évolutions des services financiers se réalisent toujours dans le respect des principes de clarté et de loyauté des pratiques commerciales, la prise en compte des intérêts des clients et la prévention des risques de conflits d'intérêts. À cet égard, la diversité des sujets et des pratiques, le foisonnement des innovations technologiques et les éléments de complexification économique ou juridique des secteurs financiers justifient plus que jamais que nos autorités disposent des moyens adaptés à l'accomplissement de leurs missions.

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

Gérard Rameix,
Président de l'AMF

1 Les missions permanentes du Pôle commun



Claire Castanet



Olivier Fliche



Jade Al Yahya



Frédérique Baillon



Jean-Philippe Barjon



Sophia Bennani



Maxime Chipoy



Jessy Colombo



Florence Corne



Christelle Delannis



Benoît Ehret



Olivier Eon



Alice Fall



Patrig Herbert



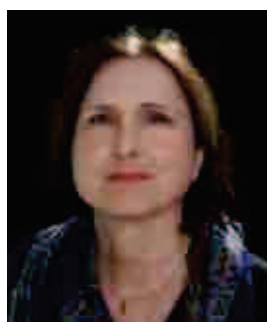
Caroline
de Hubsch-Goldberg



Julien Laroche



Véronique Lê-Comby



Catherine Lespiau



Greggory Marty



Anne Morice



Julie de Saint Léger



Aurélien Simon



Anne de Tricornot-Aubouin



Odile Vallez

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

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

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



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

1.1.1 La plateforme téléphonique ABEIS en 2016

En 2016, près de 360 000 appels ont été reçus par le dispositif d'accueil téléphonique ABEIS soit une hausse de 4 % par rapport à 2015.

Environ 320 000 de ces appels ont concerné les sujets bancaires, dont plus de la moitié d'entre eux émanant de personnes rencontrant des difficultés financières et souhaitant des informations dans le cadre d'une situation de surendettement ou d'un fichage bancaire. Les autres

appels ont porté en premier lieu sur les problématiques de comptes bancaires, qu'il s'agisse de leur ouverture, de leur fonctionnement, de leur transfert ou de leur clôture ou des problèmes liés à l'exercice du droit au compte. Viennent ensuite des appels sur les moyens de paiement, les crédits ou l'épargne bancaire.

Près de 30 000 appels reçus ont porté sur l'assurance, notamment sur les contrats d'assurance automobile et habitation. Les interrogations ont principalement concerné la gestion de sinistres ou les modalités de gestion ou de résiliation des contrats. L'assurance vie a occupé le deuxième rang avec des questions liées à la qualité de bénéficiaire, aux conditions et délais de rachat, aux frais de gestion ou bien encore au renseignement de la clause bénéficiaire. Enfin, de nombreux appels ont porté sur des questions liées aux assurances complémentaires santé et aux assurances emprunteur, notamment dans leur phase de conclusion ou de résiliation.

Les questions sur la bourse et les placements financiers ont quant à elles représenté 11 000 appels, soit une diminution de plus de 22 % par rapport à 2015. Dans 55 % des cas, les questions des épargnants ont concerné l'agrément et la fiabilité des prestataires financiers et, le cas échéant, les voies de recours en cas de litige. Les demandes relatives aux options binaires et au Forex, en baisse par rapport à 2015, ont représenté 30 % des demandes (41 % en 2015). La pression des régulateurs, la mise à jour régulière des listes noires ainsi que les mesures de fermeture des sites ont contribué à cette diminution.

Toutefois, de faux professionnels continuent d'abuser les épargnants en leur promettant le remboursement des sommes perdues sur les sites de *trading* moyennant le versement de frais.

Enfin, les investisseurs sont de plus en plus sollicités par des plateformes proposant des produits atypiques. Face à la faiblesse des taux, les épargnants sont, en effet, attirés par des publicités vantant les mérites de placement « d'avenir » (diamants, terres rares...) aux promesses de rendement élevé mais qui s'avèrent, la plupart du temps, être des escroqueries.

1.1.2 Les sujets les plus consultés sur le site Internet ABEIS

Plus de 620 000 visiteurs ont consulté le site en 2016, soit une progression de 70 % par rapport à 2015.

ABEIS entend faire partie des sites qui informent efficacement les clients des secteurs financiers sur les thématiques liées à la commercialisation de produits financiers. Avec 1,1 million de pages vues, le site ABEIS répond aux préoccupations grandissantes du public, notamment face aux fraudes, arnaques et usurpations d'identité. Les alertes diffusées par l'AMF sur le site sont largement consultées, de même que les informations portant sur des situations financières difficiles : le surendettement, les fichiers d'incidents bancaires et le droit au compte.

Des sujets comme les codes BIC et IBAN, très bien référencés depuis les moteurs de recherche, enregistrent plus de 340 000 pages vues. Le fichier des incidents bancaires et la fraude à la carte bancaire figurent également parmi les pages les plus fréquemment consultées. Le dossier sur l'assurance vie, et en particulier le sujet des contrats en déshérence ou non réglés, a quant à lui bénéficié de la médiatisation du sujet début 2016.

Le format questions / réponses est particulièrement apprécié des internautes et sera à l'avenir de plus en plus privilégié. Une chaîne YouTube, créée en juillet 2015, regroupe l'ensemble des vidéos pédagogiques proposées sur le site et sept nouvelles vidéos ont été publiées en 2016. Les vidéos sur les interdictions bancaires et le surendettement ont respectivement été consultées 8 500 et 7 200 fois depuis leur publication en 2015. La lettre d'information mensuelle est adressée à près de 1 800 abonnés, le nombre est en constante progression.

1.1.3 Les réponses aux principales interrogations reçues sur ABEIS



En cas de litige avec un professionnel agréé de la banque, de l'assurance ou de la finance, la recherche de règlement à l'amiable est à privilégier. Le client, l'assuré ou le bénéficiaire doit s'adresser par écrit au professionnel concerné. L'ACPR comme l'AMF recommandent aux professionnels de répondre dans un délai de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation. Cette réponse précise les voies de recours possibles et en particulier les coordonnées du médiateur compétent.

À défaut de réponse ou en cas de réponse insatisfaisante, le client peut ensuite recourir gratuitement au médiateur compétent, sous réserve qu'aucune procédure judiciaire

ne soit d'ores et déjà engagée. Cette démarche ne prive pas le client de la possibilité de saisir ultérieurement les tribunaux.

Les coordonnées du service chargé du traitement des réclamations et du médiateur compétent doivent être mentionnées sur le site internet du professionnel et dans les documents contractuels. Des informations complémentaires sur la médiation de la consommation sont disponibles sur le site internet du Ministère de l'Économie¹.

Trois questions clés sur les instruments financiers

Un site internet me propose, par courriel, d'investir dans des diamants d'investissement en vantant les mérites de ce placement et qui promet un rendement de 8% annuel. Est-ce réellement un investissement «refuge» ?

L'AMF attire votre attention sur les risques des placements dits «atypiques» dans des secteurs tels que les forêts, le vin, les manuscrits, les panneaux photovoltaïques ou les diamants.

En raison de la très grande incertitude quant à leur nature, nous mettons en garde le public contre ces offres de placement dans les diamants d'investissement et nous vous recommandons de ne pas donner suite aux sollicitations des entités qui en proposent. En apparence très attractives et souvent présentées comme une «valeur refuge», ces offres font miroiter des promesses de rendements exceptionnels, voire irréalistes.

La faible rémunération du livret A est souvent mise en avant pour vanter les rendements de ces diamants d'investissement. Il est important de signaler qu'une promesse de rendement élevé signifie un risque plus élevé.

Enfin, nous vous rappelons la nécessité de bien vous renseigner sur la solidité et le sérieux de la société avant de vous engager.

J'ai demandé à ma banque, il y a quatre mois, le transfert de mon PEA vers une autre banque mais rien n'a été fait à ce jour. Que dois-je faire ?

Tout d'abord, il est utile de rappeler qu'un transfert de PEA est composé de trois étapes :

1. le transfert des sommes présentes sur le compte espèces ;
2. le transfert, ligne par ligne, des titres composant le portefeuille ;
3. la transmission par l'établissement d'origine à l'établissement récepteur d'un bordereau comprenant les informations fiscales sur les titres transférés.

Différentes causes peuvent être à l'origine d'un délai de transfert anormalement long. Il est nécessaire d'interroger, dans un premier temps, tant l'établissement à l'origine du transfert que l'établissement récepteur du PEA afin de voir quels sont les points bloquants dans le transfert.

En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur de l'AMF pour régler le différend à l'amiable. Vous trouverez les coordonnées du médiateur directement sur le site internet de l'AMF.

1. <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>

Ma banque a rejeté ma demande de clôture de compte-titres en raison d'une action suspendue de la cotation et continue de me prélever des droits de garde. Quels sont mes recours ?

Il convient de préciser, tout d'abord, que la suspension de cotation d'une action peut être demandée par la société concernée, par Euronext Paris ou par l'AMF. Nous vous invitons, par conséquent, à consulter l'avis publié par Euronext Paris qui indique l'origine de la suspension, ses raisons, sa date d'effet et les conditions de reprise de la cotation.

Sauf exception, la suspension de cotation d'une action entraîne l'élimination des ordres non exécutés sur cette valeur. Il est donc recommandé de vérifier auprès de votre banque si votre ordre a bien été supprimé du carnet d'ordre.

Nous vous conseillons, également, de consulter les sites www.infogreffe.fr et www.societe.com afin d'obtenir des informations sur l'état financier de la société. Si la société est en liquidation judiciaire, il est important de vérifier si un jugement a eu lieu et si un mandataire judiciaire a été nommé en vue d'un plan de cession.

Enfin, nous vous précisons que les titres suspendus de la cotation continuent d'exister tant que la société n'est pas radiée du registre du commerce et des sociétés (RCS). Ce qui explique les droits de garde prélevés par la banque. Il est, toutefois, possible de négocier ces frais auprès de votre banque. Celle-ci peut regrouper, dans un compte distinct, l'ensemble des titres suspendus détenus par ses clients, et cela sans droits de garde.



Trois questions clés sur l'assurance



ASSURANCE

J'ai adressé à mon assureur vie une demande de rachat de mon contrat il y a six semaines, en ayant rempli le formulaire nécessaire. Depuis, je n'ai plus aucune nouvelle. Est-ce normal ?

L'assureur doit vous verser les fonds dans un délai maximum de deux mois. Ce délai court à compter de la date de réception des pièces nécessaires.

La réglementation ne fixe pas de liste exhaustive des pièces à fournir à l'assureur. Celles-ci sont précisées soit dans votre contrat, soit sur le bulletin de demande de rachat. Il s'agit généralement d'une copie de pièce d'identité, du relevé d'identité bancaire du compte sur lequel les sommes doivent être versées et du motif de l'opération, ainsi que toute information lui permettant de se conformer à ses obligations de vigilance ou de déclaration. Vous devez aussi choisir l'option fiscale applicable (prélèvement forfaitaire libératoire ou imposition sur le revenu).

Au terme du délai de deux mois, les sommes non versées donnent droit à intérêt au taux légal majoré de moitié durant deux mois et ensuite au double du taux légal.

Puis-je résilier mon contrat d'assurance complémentaire santé si mon employeur met en place un contrat collectif à adhésion obligatoire pour les salariés ?

En l'état du droit, l'adhésion à un contrat obligatoire n'est pas un motif de résiliation d'un contrat préexistant. Il convient donc de vous référer à vos documents contractuels (conditions générales, notice d'information, règlement mutualiste...) afin de savoir si vous disposez d'une faculté de résiliation immédiate dans une telle hypothèse.

En tout état de cause, si vous êtes déjà assuré à titre individuel, vous pouvez bénéficier d'une dispense d'affiliation au régime obligatoire mis en place par votre employeur et ce jusqu'à la prochaine échéance annuelle de votre contrat actuel. Si vous êtes assuré via un contrat

collectif familial et obligatoire (ex : le contrat obligatoire souscrit par l'employeur de votre conjoint), vous pouvez également bénéficier d'une dispense tant que cette situation reste inchangée.

Je viens d'informer mon assureur de l'inondation de ma maison. Quand serai-je indemnisé ?

Si cette inondation résulte d'une catastrophe naturelle constatée par un arrêté administratif, votre assureur dispose d'un délai maximum de trois mois pour vous verser le montant total de l'indemnité qui vous est due. Ce délai court à compter soit du jour où vous lui aurez remis un état estimatif des biens endommagés ou des pertes subies, soit de la date de publication de l'arrêté constatant l'état de catastrophe naturelle, si cette date est postérieure à la remise de l'état des dommages. Une provision sur les indemnités qui vous sont dues devra en tout état de cause vous être versée dans un délai de deux mois.

Si cette inondation n'a pas été reconnue comme une catastrophe naturelle mais que vous êtes couvert contre ce risque, votre contrat d'assurance prévoit le délai au terme duquel l'assureur doit vous verser les indemnités. Ce délai est habituellement d'un mois.



BANQUE

Trois questions clés sur la banque

Je suis victime d'une fraude à la carte bancaire. Que dois-je faire ?

Vous devez faire immédiatement opposition (en appelant le numéro spécial du serveur interbancaire : 0892 705 705) et prévenir votre banque pour bloquer les paiements en cours ou à venir. Afin d'être remboursé du montant des opérations non autorisées, vous avez l'obligation de lui signaler dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les treize mois de leur paiement, celles que vous n'avez pas autorisées. Votre demande de remboursement doit être accompagnée de la confirmation de votre opposition.

Attention, pour les transactions effectuées hors de l'Espace économique européen (comprenant l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège), le délai est plus court que les treize mois habituels : 70 jours, éventuellement prorogé contractuellement à 120 jours. Ce délai variant selon les établissements, reportez-vous à votre contrat «CB».

En cas de contestation, la loi prévoit que la banque doit rembourser immédiatement le montant des opérations litigieuses. Elle peut cependant refuser le remboursement dans deux situations : en cas d'agissement frauduleux du client ou si ce dernier n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à ses obligations. Il incombe en effet au porteur de conserver ses codes de cartes bancaires ou de connexion à son espace bancaire sécurisé. Quoi qu'il en soit, c'est à la banque d'en apporter la preuve.

Enfin, le dépôt préalable d'une plainte n'est pas obligatoire mais fortement recommandé.

Je bénéficie de mesures de surendettement d'une durée supérieure à sept ans. L'entrée en vigueur, le 1^{er} juillet 2016, de nouvelles dispositions a-t-elle une incidence sur la durée de mon inscription au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) ?

Non, les nouvelles dispositions, prévoyant une réduction de huit à sept ans de la durée maximale d'inscription au FICP, ne s'appliquent qu'aux mesures élaborées après le 1^{er} juillet 2016. Elles n'auront donc pas d'incidence sur la durée de votre fichage.

En revanche, si vous avez respecté vos mesures de surendettement pendant les cinq premières années, vous serez radié par anticipation et automatiquement. Attention, votre radiation du FICP ne vous dispense pas de respecter les mesures de surendettement jusqu'à leur terme.

Je reçois une lettre de ma banque m'indiquant que mon compte est inactif. Que cela signifie-t-il et que dois-je faire ?

Si vous n'avez pas réalisé d'opérations bancaires et que vous ne vous êtes pas manifesté(e) auprès de votre banque pendant une période d'un an (pour un compte de dépôt) ou cinq ans (pour un compte d'épargne, un compte-titres, des bons de caisse ou un compte à terme), celle-ci a l'obligation de vous informer du caractère inactif de votre compte.

Dès lors, elle pourra prélever, s'il s'agit d'un compte de dépôt, des frais annuels d'inactivité dont le montant est limité à son solde créditeur et à un plafond de 30 euros (somme revalorisée tous les trois ans). Que vous souhaitiez clôturer ou non votre compte, contactez rapidement votre banque afin de lui faire part de votre décision et confirmez lui par écrit.

Si vous continuez à ne pas utiliser le compte et que vous ne vous manifestez pas auprès de votre banque, le solde de votre compte sera transféré à la Caisse des dépôts et consignations à l'issue d'un délai de dix ans et sera acquis à l'État vingt ans après ce transfert.

Les offres frauduleuses d'investissement ou de crédit

Le 31 mars 2016, l'AMF, l'ACPR, la DGCCRF et le Parquet de Paris ont tenu une conférence de presse pour alerter la Place et le grand public contre les dangers du Forex, des options binaires et plus généralement des arnaques financières en ligne.

À cette occasion, les quatre institutions ont dressé un bilan préoccupant des pratiques de certaines personnes ou organisations peu scrupuleuses qui prétendent offrir des solutions d'investissement miracles en déployant d'importants moyens *marketing* tels que la diffusion de nombreuses publicités ou *emailing*, et usent de pratiques commerciales agressives pour arriver à leurs fins. Certaines n'hésitent pas à usurper l'identité des autorités pour tromper les épargnants en prétendant les aider à récupérer les sommes investies qu'ils ne parviennent pas à récupérer par la suite. Selon le Parquet de Paris, le montant des pertes estimées sur les sites illégaux de Forex / options binaires est de 4 milliards d'euros en France sur six ans.

Plusieurs mesures ont déjà été prises pour endiguer ce phénomène telles que :

- la publication de nombreuses mises en garde du public (listes noires relatives aux Forex et options binaires, aux offres frauduleuses de crédit, aux usurpations...) ;
- la fermeture de sites illégaux au moyen d'injonctions judiciaires ;
- la suspension de l'activité de commercialisation en France d'un prestataire, en vertu de l'article 62 de la directive MIF permettant à un État membre d'accueil de prendre des mesures appropriées pour protéger les investisseurs sur son territoire lorsqu'un prestataire agit d'une manière clairement préjudiciable à leurs intérêts.

L'interdiction de la publicité sur les produits les plus risqués, introduite par la loi du 9 décembre 2016 sur la transparence et la modernisation de la vie économique (dite « loi Sapin 2 »), est une nouvelle mesure importante qui complète les moyens à disposition des autorités pour protéger les épargnants.



1.2 La veille sur les pratiques commerciales et la publicité

La veille sur les pratiques commerciales et la publicité permet au Pôle commun d'agir pour améliorer les pratiques de commercialisation. L'année 2016 a confirmé les constats des années précédentes, même si certaines évolutions ont pu être constatées.



1.2.1 La veille sur la publicité

L'AMF et l'ACPR ont poursuivi, en 2016, leurs actions de veille sur les publicités dans le domaine des instruments financiers, de l'assurance et de la banque. Les deux autorités ont ainsi examiné de nombreuses communications publicitaires relevées sur des supports très divers : sites internet, presse, *mailings*, *e-mailings*. Le dispositif de veille a été renforcé pour prendre en compte de nouveaux supports comme les réseaux sociaux ou les applications des téléphones mobiles. Les autorités réaffirment, par ailleurs, leur vigilance en matière de respect de la réglementation tant en termes d'équilibre de la communication, et sur la présentation des frais.

Le crédit à la consommation est le produit le plus promu sur l'ensemble des supports, avec comme principal argument la mise en avant de taux attractifs. En matière d'assurance, les actions publicitaires portent majoritairement sur l'assurance automobile, l'assurance santé/prévoyance et l'assurance vie. Les publicités relatives aux offres groupées, notamment celles concernant plusieurs assurances ou une offre de crédit couplée à une assurance, représentent également une part importante des communications.

Plus précisément, dans le domaine de l'assurance vie, et malgré un contexte économique moins favorable, le nombre de publicités est en légère hausse en raison du développement des communications sur les réseaux sociaux. L'année 2016 a été marquée par une forte augmentation des offres dont le bénéfice est conditionné à des investissements sur des supports en unités de compte présentant un risque de perte en capital. Les services de l'ACPR ont d'ailleurs constaté que cette contrainte d'investissement concernait, outre les offres de « taux bonus » (rémunération complémentaire du fonds euros en contrepartie d'investissements sur des supports en unités de compte), de plus en plus d'offres de primes financières (« Euros offerts ») et de réductions sur les frais. Enfin, certains acteurs conditionnent désormais l'accès même de leur fonds euros à des versements concomitants sur des supports en unités de compte. Ces évolutions amènent l'ACPR à maintenir sa vigilance en matière de présentation équilibrée des risques et des avantages mis en avant dans les publicités et de clarté des informations, en particulier sur les frais applicables ou sur les conditions de l'offre.

Comme en 2015, le *trading* a représenté une part importante des publicités pour les produits et services d'épargne avec près de 700 publicités nouvellement diffusées, un chiffre en augmentation de 10 %. L'AMF et l'ACPR mettent elles aussi régulièrement à jour la liste noire des sites non autorisés à proposer des investissements sur le Forex ou des options binaires afin de mettre en garde les épargnants. Une surveillance accrue a été déployée depuis la mi-décembre, date de promulgation de la loi Sapin 2 qui interdit désormais toutes les communications promotionnelles électroniques sur ces produits très risqués auprès des clients non professionnels.

Les publicités pour le financement participatif dans son ensemble ont légèrement augmenté tout comme les placements atypiques (investissements non financiers vendus avec une espérance de rendement financier très élevé). Internet est le vecteur privilégié de diffusion de ces offres.

La veille à partir des courriels de prospection démontre une forte activité en 2016 des opérateurs en placements atypiques. Le vin, les diamants, les terres rares et l'investissement dans les panneaux photovoltaïques ont été quelques-uns des produits atypiques les plus promus en 2016 à travers des campagnes d'*e-mailing*.

1.2.2 La recommandation sur les communications à caractère publicitaire des comptes sur livret

Face à la baisse des rendements du livret A et des fonds en euros des contrats d'assurance vie, les clients peuvent être tentés par l'ouverture de comptes sur livrets, produits perçus comme simples et sans risque et dont les avantages sont mis en avant par les communications publicitaires.

En effet, dans le domaine de l'épargne bancaire et de l'assurance vie, le compte sur livret est le produit sur lequel les annonceurs communiquent le plus après l'assurance vie. Les publicités mettent principalement en avant des offres promotionnelles, en particulier des offres dites de « taux boostés », dont la durée de garantie s'étend sur quelques mois, ou des offres de primes financières. La communication en faveur d'investissements dans l'économie locale ou en matière de développement durable s'est aussi développée.

Dans ce contexte, les avantages mis en avant dans les publicités peuvent être d'autant plus attractifs pour les clients potentiels que les offres leur paraissent simples. Or, leur analyse révèle que certaines de ces offres sont en fait relativement complexes, eu égard au nombre de conditions qu'il faut parfois respecter pour pouvoir en bénéficier. En outre, ces offres peuvent manquer de clarté : leur compréhension n'est pas facilitée par les modalités de présentation des conditions, généralement sous forme de « bloc de mentions » en bas de page, tandis que l'avantage est largement mis en avant dans la communication.

L'ACPR a donc souhaité rappeler que les offres promues dans les publicités doivent être présentées de manière claire et intelligible de sorte que le client ne soit pas induit en erreur.

Le Collège de l'ACPR a ainsi adopté le 14 novembre 2016 la recommandation 2016-R-03 qui vise à illustrer comment les objectifs de clarté et d'intelligibilité

peuvent être mis en œuvre dans les publicités en faveur des comptes sur livret. Elle recommande des bonnes pratiques tendant à favoriser :

- une présentation claire des caractéristiques du produit et de l'offre ;
- une présentation équilibrée des avantages promus et des caractéristiques influant sur la rémunération du compte ou conditionnant le bénéfice de l'offre. Cela implique, sur la base d'un support et d'un format de diffusion adaptés au message publicitaire, de regrouper et de hiérarchiser la présentation des différentes informations dont le client a besoin pour effectuer un choix éclairé. Un renvoi de certaines mentions a toutefois été prévu pour tenir compte des limites de temps ou d'espace des supports radiophoniques et digitaux ;
- la justification des arguments en faveur de l'économie locale ou en matière de développement durable dans les communications qui promeuvent des actions dans ce domaine. Cette bonne pratique suppose qu'en amont, les professionnels veillent à ce que les dénominations commerciales, allégations et présentations promues soient proportionnées à la réalité de leurs actions ;
- l'accès pour le client à des informations complémentaires sur les distinctions obtenues par le produit.

Cette recommandation sera effective à compter du 16 mai 2017 et complète le recueil des bonnes pratiques déjà énoncées par l'ACPR sur la publicité d'autres produits d'épargne, en particulier les comptes à terme² et les contrats d'assurance vie³.

2. Recommandation ACPR 2012-R-02 du 12 octobre 2012.

3. Recommandation ACPR 2015-R-01 du 12 février 2015.

1.3 Les enseignements tirés des contrôles coordonnés

1.3.1 La commercialisation des produits d'épargne : les acteurs multi-statuts

De nombreux acteurs intervenant dans la distribution de produits d'épargne cumulent plusieurs statuts réglementés d'intermédiaire en assurance, en opérations de banque et services de paiement (IOBSP), ou de conseiller en investissements financiers (CIF). Ce cumul de statuts et d'activités pose des problématiques particulières, à la fois dans l'exercice des activités et les modalités de contrôle par les autorités. C'est pourquoi l'ACPR et l'AMF coordonnent leurs actions et partagent les enseignements de leurs contrôles respectifs, notamment en matière d'information précontractuelle, de formation et de capacité professionnelle.

En premier lieu, l'ACPR comme l'AMF vérifient que le professionnel délivre à ses clients potentiels les informations précontractuelles attendues lors de l'entrée en relation et avant la souscription, et permettant son identification. Cette identification est rendue plus complexe pour des acteurs cumulant plusieurs statuts, de sorte que seuls ceux qui ont établi un document spécifique, réservé à cet objectif de présentation, prennent totalement en compte l'ensemble de leurs obligations.

Même lorsqu'elles sont mises en œuvre formellement, ces obligations ne sont pas toujours parfaitement comprises des professionnels, certains les percevant principalement comme de simples contraintes administratives. En conséquence, les autorités rappellent que la finalité de ces règles est que le client potentiel puisse bien comprendre le service auquel il peut prétendre et les circonstances dans lesquelles une proposition va lui être formulée. L'information doit être remise au plus tôt, un acteur multipliant les statuts ne pouvant attendre de connaître le produit qu'il s'apprête à proposer pour ne communiquer que les seules informations afférentes au statut correspondant.

Les constats montrent que l'information délivrée sur l'identité et le nombre des fournisseurs avec lesquels l'intermédiaire peut travailler, comme celles relatives aux modalités de sa rémunération, doit être améliorée et clairement exposée pour chacun des statuts. Les CIF doivent ainsi préciser les rémunérations versées par les

sociétés émettrices des produits financiers qu'ils commercialisent, ce qui participe de la bonne gestion des conflits d'intérêts imposée par leur statut. Par ailleurs, si les acteurs cumulant les statuts se présentent fréquemment en premier lieu comme « conseillers en gestion de patrimoine » (CGP) et mettent en avant leur indépendance, seuls ceux qui sont en mesure de réaliser une analyse objective du marché peuvent prétendre au statut de courtier en opérations de banque.

L'AMF a en outre constaté que plusieurs CIF s'exonéraient des obligations relatives au service de conseil en investissement en déclarant opérer dans le cadre des autres activités de CGP. Or, conformément à la jurisprudence de sa Commission des sanctions de l'AMF, le conseil en investissement doit s'apprécier au cas par cas ; de plus, même au titre des autres activités de CGP, les acteurs doivent agir avec la loyauté, la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent au mieux des intérêts de leurs clients, afin de leur proposer une offre de services adaptée et proportionnée à leurs besoins et objectifs.

En second lieu, l'ACPR et l'AMF partagent le constat d'une prise en compte insuffisante des exigences de capacité professionnelle, par des acteurs qui cumulent plusieurs statuts et dont les conseillers doivent ainsi appréhender plusieurs réglementations. En particulier, l'intégration de nouveaux arrivants au sein d'un cabinet doit être organisée pour que ces derniers acquièrent les niveaux de capacité attendus avant d'intervenir dans la commercialisation de chaque type de produit.

La coopération continue entre ACPR et AMF favorise le partage d'expériences et la visibilité sur les acteurs aux multiples statuts. En tout état de cause, les professionnels doivent agir dans le cadre législatif et réglementaire défini par leur(s) propre(s) statut(s), ainsi que dans le respect du monopole assigné aux autres activités réglementées. Toute activité connexe ne peut être exercée par un intermédiaire que s'il n'observe l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

1.3.2 La vente à distance

Depuis plusieurs années, l'ACPR et l'AMF coordonnent leurs actions et leur doctrine en matière de vente à distance. En 2016, les deux autorités ont poursuivi leurs contrôles et complété leur connaissance des pratiques par des entretiens conjoints auprès de professionnels.

Le contrôle d'entités distribuant des contrats d'assurance vie à distance a permis à l'ACPR de constater une certaine amélioration des pratiques relatives à la prise en compte effective des informations collectées auprès du client potentiel et nécessaires à l'analyse de ses besoins. Pour autant, le nombre et le contenu des questions posées à l'internaute ou au client demeurent encore souvent insuffisants.

Les contrôles ont également montré des carences dans la formalisation en ligne du conseil fourni. De même, les processus de vente à distance ne comportent pas toujours d'outils ou dispositifs permettant de vérifier que le client comprend bien les questions posées ou les informations qui lui sont communiquées, ni de mécanisme d'alerte du client si celui-ci s'écarte du conseil fourni en ligne, lors de la souscription.

Les contrôles confirment également que le mode de communication par courrier doit être adapté à la commercialisation de contrats d'assurance. Il en va ainsi lorsqu'il est demandé au client de remplir et d'adresser en même temps ses réponses au questionnaire de connaissance client et son bulletin de souscription. Dans ces circonstances en effet, le professionnel ne peut pas jouer son rôle de conseil.

Les contrôles de l'AMF ont, quant à eux, montré que les prestataires de services d'investissement et les conseillers en investissements financiers ne collectaient pas systématiquement les pièces relatives à l'identité du client et à sa capacité juridique à souscrire. Dans certains cas, le questionnaire en ligne relatif au profil d'investisseur n'était pas bien renseigné par le client (réponses non fournies ou imprécises). Pour autant, ces carences n'ont pas empêché le prestataire de fournir une recommandation d'investissement au client ni ce dernier de finaliser sa souscription. Par ailleurs, dans les cas où la fourniture du conseil en investissement se poursuit par téléphone (par exemple, lorsque les prospectus n'ont pas finalisé leur inscription en ligne), les contrôles ont parfois mis en exergue une absence de traçabilité du conseil fourni, une absence de mention des objectifs du client ainsi qu'une inadéquation entre les profils des clients et les investissements réalisés. L'AMF a également identifié des cas où les conseillers incitaient les prospectus à faire de fausses déclarations quant aux critères de catégorisation des clients afin que ceux-ci puissent souscrire aux produits présentant des barrières à l'entrée.

Enfin, il a été constaté que les prestataires ne respectaient pas toujours les obligations relatives au caractère exact, clair et non trompeur de l'information délivrée aux clients ou clients potentiels via leur site internet.

1.3.3 Le financement participatif

Depuis le 1^{er} octobre 2014, l'AMF est en charge du contrôle des conseillers en investissements participatifs (CIP) et l'ACPR des intermédiaires en financement participatifs (IFP). Le contrôle exercé par l'AMF intervient dans un premier temps en amont de l'immatriculation des CIP à l'ORIAS⁴, un contrôle pouvant ensuite être diligenté sur l'activité. Pour les IFP, l'ORIAS traite seul la demande d'immatriculation sur le Registre unique des intermédiaires, l'ACPR intervenant au travers d'actions de contrôle de l'activité de plateformes, sur décision d'assujettissement à contrôle. Plusieurs intermédiaires ont été contrôlés à ce titre depuis l'entrée en vigueur des dispositifs législatifs et réglementaires.

Les constats des deux autorités se fondent sur les éléments relevés à l'occasion de missions de contrôle mais également sur la base d'une veille sur les sites internet des différentes plateformes. Le principal constat est celui d'une relative méconnaissance de la réglementation applicable par cette population d'acteurs.

Ainsi, la qualité et la clarté de l'information délivrée via les sites des plateformes concernant leur identification et leur rôle dans le transfert des sommes prêtées et remboursées doivent être améliorées. Les IFP doivent également s'interroger sur leur enregistrement comme agents d'établissements de paiement : dès lors qu'ils interviennent dans le système de paiement lié aux opérations de crédit (et tel est le cas de la totalité des plate-

4. Les CIP doivent déposer un dossier de demande d'immatriculation aux services de l'AMF, lesquels le présentent au Collège de l'AMF lorsque celui-ci est complet, en vue d'une attestation adressée à l'ORIAS

formes qui ont été contrôlées), les IFP doivent disposer d'un statut leur permettant de réaliser des services de paiement, en étant agréés ou déclarés comme agent de prestataire de service de paiement. Par ailleurs, certains projets proposés sur les plateformes s'éloignent de la définition légale, paraissant consister en un simple apport de trésorerie au profit de l'entreprise financée sans que cela soit relié à un projet bien identifié et décrit. La présentation des critères de sélection des projets retenus doit également être améliorée et les processus de sélection annoncés être mis en œuvre de façon effective par les plateformes.

L'accessibilité des informations obligatoires doit être améliorée, les informations concernant les caractéristiques des prêts, le contrat, les taux de défaillance ou les risques des projets sélectionnés étant souvent peu visibles sur les sites des IFP contrôlés. Enfin, les IFP doivent mieux organiser la gestion extinctive de leurs activités et rendre effectives leurs procédures de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

Les grands principes réglementaires d'équilibre de l'information entre les risques et les avantages d'un produit, ainsi que d'avertissement ne sont pas toujours respectés par les CIP. Ces défauts sont fréquemment

relevés dès la page d'accueil et souvent sur les pages de présentation détaillée des projets. Ce cas se présente pour le *marketing* des avantages fiscaux ou les prévisions financières.

La transparence sur les frais n'est pas toujours effective. La mention des frais payés par les émetteurs n'apparaît pas toujours en lecture directe des pages de présentation des projets. La commercialisation d'offres superposant des *holdings* d'instruments de nature différente (actions, comptes courants d'associés, obligations) est sujette à critique.

Les services ont aussi pu relever, en refaisant le parcours investisseur, que les sites qui respectaient la réglementation lors de leur immatriculation ont été modifiés par la suite. Ces modifications portent sur l'accès progressif à l'information. Ainsi, avant toute pré-inscription des internautes, les pages d'accueil dépassent la simple présentation succincte des projets pour mentionner des données financières ainsi que des évaluations de ces projets. Ceci pourrait entraîner une requalification en offre publique irrégulière.

L'action du Pôle commun sur les clientèles vulnérables : le cas des majeurs protégés

Le Pôle commun a inscrit dans ses axes de travail prioritaires pour 2016 et 2017 la protection des clientèles vulnérables et, en premier lieu, des majeurs protégés (personnes sous tutelle, curatelle ou curatelle renforcée).

Dans ce but, le Pôle commun a effectué une enquête de terrain auprès des mandataires judiciaires des grandes associations tutélaires – CNAPE, FNAT, UNAF et UNAPEI* – qui veillent sur plus de 300 000 des 700 000 majeurs protégés en France. Un questionnaire a été diffusé auprès de ces mandataires afin de connaître l'état de leurs relations avec les prestataires financiers et des conséquences pour les personnes protégées.

La forte mobilisation des associations partenaires a permis d'obtenir près de 300 réponses, représentant plus de 150 000 majeurs protégés et assurant ainsi la représentativité des réponses.

Celles-ci révèlent un bon niveau de satisfaction globale relatif aux relations entre mandataires et établissements financiers, mais également de grandes disparités entre

certaines prestataires jugés très satisfaisants et d'autres pour lesquels des difficultés se font ressentir. L'accès des personnes protégées aux services des agences bancaires (retraits d'espèces par exemple), certaines restrictions de service, la connaissance des procédures spécifiques de protection par les personnels font partie des possibles points d'amélioration. Plus largement, le démarchage – pour le crédit, l'assurance ou les produits d'investissement – constitue une préoccupation majeure des mandataires judiciaires.

Afin d'avoir une vision complète de la situation, cette étude a été complétée début 2017 par une consultation réalisée auprès des établissements, destinée à identifier les procédures mises en place, les bonnes pratiques et les éventuelles difficultés existant dans la gestion de la clientèle des personnes protégées.

* Dans l'ordre, Fédération des associations de protection de l'enfant, Fédération nationale des associations tutélaires, Union nationale des associations familiales, Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis.

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales

2.1 Les nouveaux produits et les nouvelles pratiques



L'année 2016 a été caractérisée par le développement de produits innovants, issus soit de la réglementation (bons de caisse pour le financement participatif), soit de l'ingénierie financière (évolution des instruments financiers complexes). La vente de titres « maison » de dette ou de capital est par ailleurs restée un point d'attention des deux autorités.

2.1.1 La commercialisation des instruments financiers complexes

En 2016, l'AMF et l'ACPR ont mis à jour, dans leurs domaines de compétences respectives, leur doctrine partagée relative à la commercialisation des instruments financiers complexes.

Depuis plus d'un an, en effet, l'AMF et l'ACPR observent la création de nouveaux indices utilisés de plus en plus couramment comme sous-jacents d'instruments financiers complexes (essentiellement des titres de créance structurés) et commercialisés en France auprès d'une clientèle non professionnelle, en comptes-titres ou au travers des contrats d'assurance-vie. Les règles de composition et de calcul de ces indices apparaissent complexes (comportant même parfois une part discrétionnaire dans le calcul de sa performance, à la main de l'émetteur ou d'un tiers) et procèdent souvent d'une ingénierie financière importante.

Si les indices communément admis comme représentatifs d'une place financière, d'une zone géographique ou d'un secteur particulier (du type CAC 40, Eurostoxx 50...) ne sont pas concernés par ce problème, l'AMF et l'ACPR visent plus particulièrement les indices comportant des éléments de complexité additionnels et présentant de ce

fait un risque important d'inintelligibilité pour l'investisseur non professionnel. Il s'agit, par exemple, d'indices multipliant les filtres permettant de sélectionner les valeurs entrant dans la composition de l'indice et utilisés lors de chaque rebalancement de cette composition (souvent sur une fréquence mensuelle). D'autres indices valorisent un mécanisme sélectionnant les valeurs distribuant les dividendes les plus importants alors même que la méthodologie de l'indice ne permet pas de réinvestir ces mêmes dividendes. L'AMF et l'ACPR ciblent plus généralement dans cette doctrine les indices comportant dans leurs règles de fonctionnement un ou plusieurs mécanismes rendant complexe le produit.

L'AMF et l'ACPR ont également constaté un transfert de la complexité des produits du mode de calcul de l'instrument financier lui-même vers l'indice de référence, et ont en conséquence adapté leur doctrine en décembre 2016

L'AMF et l'ACPR continueront au cours des prochaines années à être attentives aux innovations, ainsi qu'aux évolutions de l'environnement et de la réglementation européenne afin d'adapter la doctrine sur la commercialisation des instruments financiers complexes.

2.1.2 Le placement de titres émis par le professionnel auprès de sa clientèle

Depuis plusieurs années, l'ACPR et l'AMF portent une attention particulière aux situations dans lesquelles un établissement émetteur place ses titres auprès des clients du groupe auquel il appartient, ou qui entretiennent avec lui des liens financiers (« *self placement* »).

Plusieurs types de titres sont concernés, notamment les obligations, les titres de créance subordonnés, les parts sociales, les certificats mutualistes, les *Euro Medium Term Notes* (EMTN), ou les titres négociables à moyen terme, tous pouvant être qualifiés ou non de complexes.

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales

En pratique, les schémas de placement de ces émissions diffèrent en fonction du type de produits et de l'organisation des entités concernées : parts sociales des banques mutualistes placées dans le réseau bancaire ; titres de créance subordonnés émis par l'établissement bancaire tête de groupe et commercialisés par le réseau ; certificats mutualistes ou paritaires émis par une mutuelle d'assurance, une mutuelle relevant du code de la mutualité ou une institution de prévoyance.

Sous réserve de leur éligibilité, les supports contractuels de ces placements diffèrent également : comptes-titres ; assurance vie ; PEA. Quelle que soit la situation, il est crucial que les établissements prennent spécifiquement en compte le conflit d'intérêts potentiel dans lequel les chargés de clientèle sont placés et qu'ils respectent les règles applicables à chaque secteur, en particulier les devoirs d'information et de conseil.

Plusieurs actions ont déjà été menées sur ces questions : contrôles sur place et sur pièces, suivi des émetteurs de certificats mutualistes par les deux autorités, publication par l'ACPR d'une recommandation spécifique sur le placement de titres de créance en contrats d'assurance vie⁶, etc. La réglementation a, par ailleurs, tenu compte de ces pratiques et de ces risques pour imposer un devoir

de conseil spécifique à la commercialisation de certains actifs : les certificats mutualistes⁷ et les parts sociales⁸.

En raison des risques attachés à ces titres et de la complexité de certains d'entre eux, il est de la responsabilité des établissements de définir un dispositif de commercialisation cohérent avant le lancement des produits. Ces efforts impliquent notamment une formation adaptée des conseillers commerciaux à la particularité de chaque produit et du contexte de commercialisation ; une exigence de clarté et d'exactitude de la documentation produit et des supports d'aide à la vente, présentant les risques et inconvénients, de manière équilibrée au regard des avantages mis en avant ; un recueil des informations sur la situation personnelle et financière du client et la vérification de l'adéquation du produit proposé, prenant en compte les principes de bonne ventilation des avoirs des clients.

Il convient, en outre, que le contrôle interne des actes de vente permette de détecter les situations de souscription inadaptée ainsi que les opérations atypiques, afin d'en tirer les enseignements nécessaires à l'amélioration des pratiques commerciales.

Il est, enfin, nécessaire que chaque établissement dispose en permanence d'une vision claire du degré d'exposition de sa clientèle, directe et indirecte, à son propre risque.

Le suivi des acteurs de la finance participative

Attentives aux pratiques de ces nouveaux acteurs, souvent peu familiers de la réglementation bancaire et financière, l'ACPR et l'AMF accompagnent le développement du financement participatif par leurs actions de contrôle, de veille et par une démarche de communication active.

Dans ce but, elles ont organisé le 5 avril 2016 une matinée d'échanges avec les acteurs immatriculés pour partager les constats des dix-huit premiers mois d'expérience du nouveau cadre réglementaire et leur vision plus large du secteur de l'épargne où intervient, depuis de nombreuses années, une pluralité d'acteurs, de taille et de poids économique très différents. Les autorités ont insisté sur leur volonté de promouvoir, dans un premier temps, la prévention des mauvaises pratiques via ce type d'actions de place. Elles ont également invité les plateformes à appliquer pleinement la réglementation.

Concernant les intermédiaires en financement participatif, les échanges ont porté notamment sur la clarté des informations, la prise en compte du taux effectif global dans les contrats de prêts, la notion de projet, le périmètre du contrat de gestion extinctive, le

rôle des plateformes dans les services de paiement, ou encore la proposition de contrats d'assurance couvrant le porteur de projet et/ou le projet.

Il a été constaté plusieurs axes d'amélioration des plateformes des CIP sur les frais, les risques et les performances futures, notamment en ce qui concerne l'exactitude et l'équilibre (typographie, symétrie des avantages et des inconvénients, sémantique neutre et objective dans les avis de la plateforme). Les CIP ont souhaité avoir des précisions sur la réglementation relative à l'accès progressif à l'information sur le projet et sur l'offre, notamment la communication autorisée avant/après l'acceptation des risques par l'investisseur potentiel, la délimitation de la communication hors site et les circonstances de démarchage, la notation des projets.

Ces échanges entre les autorités et les professionnels se sont poursuivis toute l'année, notamment pour les acteurs qui, dans leur démarche d'innovation, cumulent plusieurs statuts ou activités réglementés, l'ACPR et l'AMF répondant à de nombreuses questions de professionnels sur ces thèmes.

6. Recommandation 2011-R-03 du 6 mai 2011 sur la commercialisation de contrats d'assurance vie en unités de compte constituées de titres de créance émis par une entité liée financièrement à l'organisme d'assurance.

7. Cf. art. 54 de la loi 2014-856 du 31 juillet 2014, relative à l'économie sociale et solidaire.

8. Cf. art. 113 de la loi 2016-1691 du 9 décembre 2016, relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

2.2 Le numérique

Les enjeux du numérique et son impact sur la commercialisation des produits financiers ont constitué un axe fort des travaux du Pôle commun en 2016. Ceci s'est traduit par des actions de contrôles coordonnées et par des travaux prospectifs et des évolutions de la doctrine des deux autorités, qui ont donné lieux à la publication de recommandations sur l'utilisation des médias sociaux. L'année 2016 a également été marquée par la création de la Division FinTech innovation et compétitivité de l'AMF et du Pôle FinTech innovation de l'ACPR, en charge de la coordination du suivi des acteurs de la FinTech et de leurs pratiques. Le Pôle commun travaille conjointement avec eux, apportant un éclairage spécifique sur les pratiques commerciales des nouveaux acteurs FinTech et sur les enjeux de protection de la clientèle pour cette filière



2.2.1 La commercialisation à distance

Au-delà des constats réalisés en contrôle sur les pratiques de vente à distance (cf. *supra* 1.3.2), les deux Autorités constatent que la commercialisation à distance connaît des évolutions récentes, notamment en raison de l'arrivée de nouveaux acteurs FinTech et de l'apparition de solutions technologiques dont l'objectif est de permettre une dématérialisation totale ou partielle du processus de commercialisation et une certaine personnalisation du produit aux besoins des clients.

Ces méthodes de commercialisation impliquent une vente conclue sans la présence physique simultanée des parties et la mise en œuvre de différentes techniques de communication « traditionnelles » (comme le courrier ou le téléphone) ou électroniques (internet et courriers électroniques, outils informatiques et autres robots permettant le traitement de données, par exemple).

Cette évolution fait l'objet d'une vigilance particulière de la part des autorités. En effet, à la différence d'un acte de commercialisation en présence physique du client, le modèle de la commercialisation à distance restreint les échanges entre le client et le conseiller.

Si les actes de commercialisation peuvent inclure des réalités aussi diverses que les démarches d'ouverture de comptes de dépôt, de comptes-titres, de conclusion de conventions de réception-transmission d'ordres

(RTO) ou de souscription d'un contrat d'assurance, ces actes peuvent impliquer également la délivrance d'un conseil (conseil en investissements financiers ; conseil préalable à la conclusion d'un contrat d'assurance vie, notamment).

Dans ce cadre, la commercialisation totalement automatisée modifie le rapport entre le client et son prestataire et appelle une attention particulière car, si les outils déployés peuvent être d'utiles instruments au service du client, leur conception (ex. : algorithme de l'outil) comme leur utilisation ne doivent pas porter atteinte au respect des obligations de conseil. À cet égard, il est important que le conseil ne porte pas seulement sur l'allocation d'actifs recommandée mais aussi sur le cadre contractuel de l'investissement (ex. : assurance vie, comptes-titres). Une évaluation globale de la situation, des besoins, des objectifs, de la connaissance et de l'expérience du client reste donc absolument nécessaire, les dispositions législatives et réglementaires devant être respectées quel que soit le canal de distribution.

L'acte de commercialisation peut également reposer sur des médias plus « traditionnels » ou mixtes (recours à des moyens de communication différents en simultané ou l'un après l'autre au cours d'un même processus de commercialisation). Le schéma se complexifie

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales

lorsque plusieurs acteurs interviennent dans la commercialisation, de la collecte d'informations sur les besoins du prospect (par exemple, par un comparateur) à la conclusion du contrat (par exemple, sur le site d'un courtier ou d'un assureur).

Devant la variété des pratiques de commercialisation, constatée lors de contrôles ou révélée dans les réclamations reçues par l'ACPR, un groupe de travail a été constitué dans le cadre du Pôle commun ACPR-AMF. Ses travaux ont donné lieu, dans leur première phase, à l'élaboration d'une doctrine portant sur la publicité diffusée via des médias sociaux⁹, ainsi qu'à l'ajout d'une annexe à la recommandation ACPR 2013-R-01 du 8

janvier 2013 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie.

Le Pôle commun poursuivra ses travaux sur cette thématique, notamment sur les schémas de vente « mixtes » internet/téléphone, qui peuvent donner lieu à des pratiques commerciales problématiques. Le recueil du consentement (certains clients se plaignant de ne pas avoir eu conscience de signer à distance un contrat) ou l'usage des données clients (ex. : l'utilisation des données d'une page Facebook ou des *cookies*) seront deux autres sujets étudiés.

2.2.2 Les médias sociaux

Les professionnels du secteur financier ont rapidement perçu le potentiel commercial des médias sociaux. En effet, ces nouveaux médias rendent possible la diffusion de contenus promouvant des produits ou services mais également l'animation de communautés autour d'événements ou d'actualités, et facilitent ainsi le développement de nouveaux parcours clients comme la fidélisation de leurs clientèles. Ils offrent la possibilité aux professionnels d'atteindre plus efficacement encore, et à moindre coût, leurs cibles de prospection ou leur clientèle.

Le Pôle commun a constaté que ces vecteurs de communication sont désormais intégrés dans les stratégies commerciales des professionnels. Les communications diffusées sur les réseaux sociaux les plus utilisés se présentent généralement sous forme d'une phrase brève, explicite ou non, sur l'offre promue, accompagnée de la mention d'un site internet. Elles peuvent aller, dans le domaine de l'assurance vie par exemple, de la simple présentation du fonctionnement du produit à une offre promotionnelle nécessitant un investissement sur des supports en unités de compte présentant un risque de perte en capital.

Devant ces évolutions, les autorités ont tenu à rappeler que les règles applicables aux communications diffusées sur les autres médias s'appliquent naturellement aux médias sociaux. Dans cet esprit, la recommandation adoptée par le Collège de l'ACPR en novembre 2016 et les modifications de positions existantes¹⁰ réalisées par l'AMF illustrent comment les professionnels

peuvent atteindre l'objectif d'une communication loyale et transparente sur ces vecteurs de communication spécifiques.

L'identification de l'émetteur, la présentation équilibrée des contenus et la détermination des règles organisant la diffusion des contenus effectuée à des fins commerciales sur les médias sociaux et de celles permettant d'en contrôler le respect en constituent ses principaux axes. Plus précisément, le texte pose notamment les principes suivants :

- l'identification claire de l'émetteur d'un contenu dont la publication, y compris en cas de partage, est effectuée à partir d'un compte professionnel clairement identifiable créé au nom du professionnel ou de la personne autorisée à communiquer en son nom ou pour son compte ;
- la diffusion de contenus équilibrés, y compris lorsqu'ils résultent du partage d'un contenu émanant d'un tiers. Le caractère équilibré peut être atteint en contre balançant, si nécessaire, le contenu initial par tout moyen ;
- la définition par les professionnels de leurs propres règles de diffusion des communications sur les médias sociaux ainsi que de celles leur permettant d'en contrôler le respect, ce qui implique l'établissement d'une politique d'archivage appropriée.

L'ACPR et l'AMF continueront de suivre l'utilisation commerciale des médias sociaux et d'identifier les tendances de communication qui s'y développent et leurs impacts.

9. Recommandation de l'ACPR 2016-R-01 du 14 novembre 2016, sur l'usage des médias sociaux à des fins commerciales et communiqué de presse de l'AMF du 26 mai 2016.

10. Position-recommandation DOC-2012-19 sur l'élaboration du programme d'activité des sociétés de gestion de portefeuille et des placements collectifs autogérés ; Position-recommandation DOC-2011-24 sur la rédaction des documents commerciaux et la commercialisation des OPC ; Position-recommandation DOC-2013-13 pour la rédaction des documents commerciaux dans le cadre de la commercialisation des titres de créance structurés. Cf. Communiqué de presse de l'AMF (26 mai 2016).

2.2.3 Les simulateurs de performance

Il a été observé que certains acteurs, traditionnels ou non, mettant en œuvre un nouveau modèle « 100 % numérique », proposent aux prospects l'utilisation d'un outil technologique et pédagogique leur permettant de réaliser eux-mêmes leur propre bilan et de réaliser des simulations de performance, en amont du conseil ou du service d'investissement réalisé.

Après avoir rempli en ligne des questionnaires standardisés permettant de définir le montant de l'investissement initial ou mensuel, le profil de risque ou même le montant souhaité à un horizon donné, des projections d'évolution de la valeur de l'investissement du client sont générées, prévoyant plusieurs scénarios possibles, pessimistes comme optimistes, en fonction du paramétrage de l'outil.

Soucieuse d'accompagner au mieux les acteurs agissant sur le territoire national, tout en veillant à la protection de l'épargne et à la bonne information des investisseurs, l'AMF a lancé en novembre 2016 une consultation publique sur le recours par les acteurs, lors de la commercialisation de solutions d'épargne, à des outils de simulation de performances futures. L'objectif du régulateur visait à adapter sa doctrine aux pratiques existantes, que les simulateurs soient directement accessibles en ligne ou bien mis à disposition des conseillers en agences. Cette consultation s'adressait tant aux investisseurs particuliers et à leurs représentants qu'aux acteurs : sociétés de gestion de portefeuille, distributeurs, conseillers en investissements financiers, réseaux bancaires, conseillers en investissements participatifs, associations professionnelles « FinTech » et/ou « RegTech ».

Sa vocation double a été d'une part de rappeler aux professionnels les exigences réglementaires applicables en matière de commercialisation de solutions d'épargne en clarifiant notamment le niveau de cohérence et d'uniformité des règles imposées et, d'autre part, de s'interroger sur les mesures à prendre pour encadrer les informations diffusées par ces acteurs ou préciser les pratiques adaptées à l'utilisation de ces outils.

Parmi les questions soumises à consultation, ont figuré :

- celle de la nécessité d'harmoniser les règles à tous les acteurs diffusant des simulateurs de performance (qu'ils soient prestataires de services d'investissement, y compris sociétés de gestion de portefeuille, conseillers en investissements financiers ou conseillers en investissements participatifs) découlant des exigences d'une information claire, exacte et non trompeuse communes à tous ;
- celle de l'encadrement de l'utilisation des simulateurs par l'information, afin de réduire le plus possible le risque de mauvaise compréhension. L'insertion d'un message standardisé permettrait de rappeler qu'il ne s'agit pas d'une prévision de performance future, et que les simulations proposées ont une portée pédagogique illustrant les mécanismes de l'investissement. Ainsi, tant les acteurs professionnels que les clients lors de la commercialisation agiraient dans un cadre sécurisé ;
- et, enfin, celle de l'externalisation dans la doctrine de l'AMF de bonnes et mauvaises pratiques en matière de choix des hypothèses sous-tendant les scénarios et, en particulier, leur cohérence avec les données de marché et l'horizon de placement recommandé.

La consultation s'est achevée le 20 janvier 2017, et les suites à donner seront examinées au cours du 1^{er} semestre 2017.

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales



2.3 Les sujets européens

2.3.1 Le livre vert sur les services financiers de détail

En décembre 2015, la Commission européenne a publié, pour consultation, un livre vert sur les services financiers de détail. Son objectif était de définir une ligne réglementaire pour améliorer l'ouverture du marché européen des services financiers de détail au bénéfice des particuliers et des entreprises tout en continuant à protéger les consommateurs et les investisseurs. Cette consultation a été l'occasion pour le Pôle commun d'apporter un message coordonné des deux autorités sur une initiative qui pourrait marquer durablement le paysage financier européen.

Les réponses de l'ACPR et de l'AMF ont soutenu l'initiative de la Commission européenne, considérant que la mise en place d'un marché européen harmonisé servirait en effet les consommateurs en leur permettant l'accès à une offre plus large de services et potentiellement à un meilleur coût. Cependant, l'ouverture du marché doit se faire sur un niveau élevé de protection de la clientèle et dans des conditions de saine concurrence entre les acteurs. Un équilibre est ainsi à trouver dans le cadre réglementaire européen pour faciliter l'offre transfrontière tout en l'encadrant de façon efficace et harmonisée.

L'ouverture doit reposer sur tout un ensemble de conditions assurant une protection adéquate de la clientèle. Les produits doivent être simples et comparables pour ne pas rendre l'offre illisible pour les consommateurs et accroître le risque de vente inadaptée. L'offre de service transfrontière doit prendre en compte l'ensemble des données du marché visé, sous peine de vente inappropriée, être disponible dans la langue du client, bien sûr, mais aussi être adaptée aux droits, aux pratiques culturelles et aux usages en matière financière des citoyens de l'État, ou encore à ses conditions fiscales ou à la structure de sa protection

sociale (système de retraite, de santé). Tout ceci plaide pour que la commercialisation transfrontière s'appuie sur un conseil renforcé de la part des distributeurs, ce qui n'est actuellement pas la tendance notamment sur la commercialisation en ligne.

Les deux autorités ont également alerté sur les difficultés qui résultent du fonctionnement actuel de la libre prestation de service (LPS) qui pose, depuis déjà plusieurs années, des problèmes majeurs de commercialisation et de confiance. L'exemple des plateformes de *trading* spéculatif agréées à Chypre et opérant en France sous le régime de la LPS est parlant : ces plateformes sollicitent directement les épargnants français par des publicités agressives et ne respectent ni les diligences minimales à assurer au moment de l'agrément, ni l'ensemble de la réglementation protectrice des épargnants. Or, n'ayant quasiment pas de clients sur leur marché local, leur régulateur d'origine n'a qu'une possibilité d'appréciation très limitée, sinon nulle, des pratiques des acteurs.

Loin de constituer un frein à l'ouverture du marché, la surveillance par les autorités locales des produits agréés dans d'autres États membres peut constituer un outil puissant pour conforter les consommateurs intéressés à la souscription des produits financiers. Tout le processus de commercialisation, depuis la publicité, la documentation commerciale ou encore les modes de vente, devrait être supervisé par les autorités des pays d'accueil, seules à même de connaître le contexte local. Ce dispositif s'appuierait sur un renforcement de la coopération entre États d'origine et d'accueil. Ainsi, les autorités d'accueil seraient en mesure de veiller sur la distribution et de faire cesser, le cas échéant, les pratiques de commercialisation inadaptées à la clientèle.



2.3.2 Le conseil automatisé

Dans un contexte de mutations où le développement de la digitalisation touche l'ensemble du secteur financier, le Comité mixte des autorités de surveillance européennes (« *Joint Committee* ») a mis en place un groupe de travail afin de prendre toute la mesure de ces transformations. Ses travaux ont particulièrement porté sur le conseil financier.

Ce dernier, qu'il soit donné dans le cadre d'une offre sur internet ou en face à face, doit être d'une qualité équivalente et respecter les exigences légales et réglementaires. La qualité du conseil donné est essentielle pour éclairer la décision du client lors de la souscription. C'est pourquoi les autorités européennes de supervision sont particulièrement attentives aux conditions de sa délivrance.

Les objectifs assignés au groupe de travail ont été d'identifier les bénéfices et risques des nouvelles technologies utilisées pour commercialiser des produits financiers, afin de déterminer, en fonction des résultats obtenus, s'il convenait de mener une action trans-sectorielle au niveau européen.

Le Comité mixte a proposé une définition du conseil automatisé. Celle-ci s'est faite au travers d'une description du fonctionnement des outils.

Tout d'abord, l'outil automatisé doit être directement utilisé par le client, sans aucune intervention humaine d'un conseiller ou avec une intervention très limitée. Cet outil doit ensuite reposer sur un algorithme qui

fonctionne à partir d'informations personnelles entrées dans le système par le client lui-même et qui génère un résultat. Enfin, ce résultat est ou doit être perçu comme un conseil financier.

En l'absence d'une définition commune du « conseil financier », applicable aux trois secteurs, les autorités européennes de surveillance ont adopté une vision large du conseil. Ce parti-pris a permis non seulement de dépasser les divergences sectorielles mais aussi d'intégrer dans le champ de l'étude toutes les variantes possibles du conseil automatisé. Pour qu'il y ait « conseil financier », le client doit avant tout le percevoir en tant que tel, c'est-à-dire comme une opinion ou une recommandation portant sur un choix d'action, de produit ou de service.

À l'issue d'un an et demi de travaux, le Comité mixte a publié, le 15 décembre 2016, un rapport sur l'« automatisation du conseil financier ». Il dresse l'état des lieux des avantages attendus et des risques potentiels du conseil automatisé pour les clients. Bien que le rapport n'envisage aucune action supplémentaire à ce stade, il ne marque toutefois pas un désinvestissement des autorités de supervision européennes du sujet. Bien au contraire, conscientes de l'amplification croissante du conseil automatisé, les trois autorités de supervision européennes ont décidé de poursuivre un travail de veille permanent sur ce phénomène.

2 Les enjeux liés à l'évolution des pratiques commerciales

L'évolution de la réglementation européenne : MIF 2, DDA, PRIIPs

La directive Marché d'instruments financiers révisée (dite MIF 2) entrera en application le 3 janvier 2018 après plus de sept années de négociations politiques et techniques. La directive renforce globalement les exigences applicables en matière de protection des investisseurs, notamment par l'interdiction du versement ou de la réception de tout avantage (*inducement*) dans le cadre de la fourniture des services de gestion sous mandat et de conseil « indépendant ». En matière de gouvernance produit, l'ESMA devrait finaliser la rédaction de ses orientations courant 2017. Ces nouvelles exigences applicables aux producteurs et aux distributeurs permettront de s'assurer que les produits distribués correspondent aux besoins et aux objectifs des investisseurs concernés.

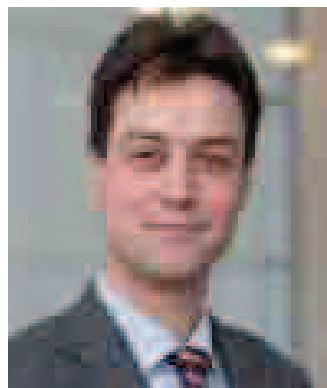
La directive Distribution en assurance (appelée DDA) est un texte structurant pour le secteur de l'assurance qui doit être transposé avant le 23 février 2018, date de son entrée en application. L'Autorité européenne des assurances et des pensions (EIOPA) a rédigé des avis techniques qui viennent compléter ce texte sur des sujets importants tels que la gouvernance des produits, la gestion des conflits d'intérêts ou encore l'évaluation de l'adéquation d'un contrat d'assurance vie. Le devoir de conseil est réaffirmé par la directive à travers l'obligation, applicable à tous les contrats d'assurance et à tous les distributeurs, de déterminer les demandes et

besoins des clients avant la souscription afin de proposer un contrat cohérent avec ces exigences et besoins. En 2017, l'AEAPP travaillera sur des orientations dans le prolongement des travaux déjà réalisés.

Le règlement Produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (PRIIPs) est un règlement trans-sectoriel qui vise à mettre en place un document d'information clé standardisé pour un large périmètre de produits d'investissement (assurance vie en euros ou en unités de compte, OPCVM, produits dérivés ou encore dépôts structurés). Les autorités européennes ont élaboré un avis technique en 2016, venant compléter le règlement et devant servir de base aux actes délégués proposés par la Commission européenne. Le rejet de ce premier projet par le Parlement européen le 14 septembre 2016 a conduit à une nouvelle proposition d'actes délégués par la Commission européenne le 8 mars 2017. L'ACPR et l'AMF sont parties prenantes aux travaux en cours (questions/réponses sur les textes) et s'attachent à promouvoir des solutions pragmatiques afin de faciliter la mise en œuvre d'un texte complexe mais indispensable à la protection des épargnants.

Interview croisée

de Claire Castanet,
directrice des Relations
avec les épargnants
à l'AMF,
coordonnatrice pour
l'AMF du Pôle commun



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

Le Pôle commun pointe dans son rapport l'importance prise cette année par la commercialisation des dettes bancaires. Quelle action envisagez-vous sur ce sujet ?

Claire Castanet — La commercialisation constitue le cœur de l'activité du Pôle commun, et la surveillance des nouveaux types de produits ou de pratiques fait l'objet d'une mobilisation permanente de notre Pôle. Cette année 2016 a été très intense sur ce sujet.

La loi Sapin 2, dans le cadre de l'Union des marchés de capitaux, a créé une nouvelle catégorie de titres de créances dans l'objectif de permettre aux établissements de répondre à leurs obligations renforcées de solvabilité et ainsi les rendre plus résistants. Cet objectif louable – et protecteur *in fine* de la clientèle – ne doit cependant pas se faire en contradiction avec l'intérêt premier de celle-ci. La commercialisation de titres « maison » par le réseau des établissements nécessite toujours une vigilance renforcée.

Olivier Fliche — La question du placement des titres d'un groupe bancaire ou d'assurance auprès de ses clients est un point d'attention récurrent du Pôle commun. En 2014, nous avons fait un point précis sur les parts sociales et les certificats mutualistes, par exemple. Nous avons aussi relayé le rappel fait à la place par les autorités européennes (*Joint Committee*) en matière de placement de titres émis par le professionnel auprès de sa clientèle *self-placement*. Le nouveau cadre de résolution européen nous incite, d'une part, à rappeler les règles de gestion de conflits d'intérêt et de conseil qui s'appliquent, mais également à examiner comment l'information sera délivrée au client sur les risques spécifiques liés à chaque catégorie de titres. Il faut avoir en tête, par ailleurs, que ces titres peuvent bien sûr être détenus en direct, mais également de manière indirecte via les fonds ou les unités de compte des contrats d'assurance vie.

Le financement participatif commence à être bien installé dans le paysage français. Quels sont les axes de travaux du Pôle commun sur le sujet ?

Olivier Fliche — La réglementation sur le financement participatif a deux ans cette année. Mais les choses bougent encore beaucoup dans le secteur, tant au niveau réglementaire – comme l'a montré en avril 2016 l'adoption de l'ordonnance relative aux bons de caisse – qu'au niveau des pratiques des plateformes. C'est dans cet environnement, à la fois récent et mouvant, que le Pôle commun a choisi de faire un suivi rapproché des acteurs en 2016. Ce suivi s'est notamment matérialisé par une matinée d'échanges avec l'ensemble des plateformes afin de rappeler et d'éclaircir certains points de la réglementation, le fonctionnement et l'approche des régulateurs, etc. Au fur et à mesure que le financement participatif se structure, les autorités devront préciser leurs attentes et leurs positions. Et nous avons déjà un programme en ce sens pour 2017 !

Claire Castanet — En effet, nous sommes dans un moment charnière où les plateformes, tout en restant encore jeunes, commencent à connaître un certain rythme de croisière. Et nous souhaitons, pour l'année 2017, approfondir notre doctrine commune pour entrer dans le détail des sujets. Ce sera le sens des travaux du Pôle commun, qui se dérouleront autour de deux grandes thématiques : la première étant de faire en sorte que les plateformes répondent avec plus de précision aux obligations que leur impose la réglementation, par exemple en termes d'information de la clientèle ; la seconde étant d'assurer que les innovations qu'elles peuvent mettre en place dans leurs modes de commercialisation ou leurs processus ne posent pas de problème pour les clients. *In fine*, ce que nous souhaitons, c'est la mise en place progressive de pratiques de place sans tuer, bien sûr, l'innovation sur un marché encore en plein développement.

Vous avez commencé à travailler en 2016 sur la question des populations vulnérables. Cette action aura-t-elle des suites ?

Claire Castanet — La vulnérabilité constitue l'un de nos axes de travail prioritaires pour les années à venir. Les travaux de 2016, focalisés sur les majeurs protégés, vont se prolonger en 2017. L'interrogation des mandataires judiciaires gérant l'argent de ces majeurs sur leurs relations avec les établissements financiers va être complétée en 2017 par le questionnement de ces mêmes établissements. Le but recherché est de mieux connaître les dispositifs qu'ils ont mis en place – ou non – vis-à-vis des personnes sous tutelle ou curatelle, mais également leurs réflexions sur le sujet ou les difficultés qu'ils peuvent éprouver. L'objectif est ainsi d'avoir une vision « à 360 degrés » des enjeux de la relation entre les personnes vulnérables et leurs prestataires financiers.

Olivier Fliche — Le travail que nous faisons sur ce thème est un travail un peu différent des actions de coordination classique des contrôles ou de la doctrine des deux autorités. Il s'agit plutôt de lancer une réflexion, à l'instar d'autres autorités en Europe, sur la prise en compte dans les pratiques commerciales, de la vulnérabilité que peuvent présenter certaines clientèles dans certaines circonstances. Ce peut être le sujet des majeurs protégés, qui a fait l'objet de notre première étude, mais les situations de vulnérabilité sont naturellement beaucoup plus nombreuses et variées. On peut, par exemple, penser à une partie de la population qui peut connaître des difficultés à s'adapter à la digitalisation des services financiers ou qui peut connaître des troubles cognitifs, etc. Notre ambition est de voir comment les acteurs de la Place adaptent leurs méthodes de commercialisation, d'accès au service ou de démarchage à ces cas particuliers.

Sommaire

Annexe 1 Les textes de références du Pôle commun, la convention du 30 avril 2010	30
Annexe 2 Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle	39
Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires	57

Annexe 1 Les textes de références du Pôle commun

Article L. 612-47 du Code monétaire et financier (Modifié par Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013)

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

1. De coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ;
2. D'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ;
3. De coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ;
4. D'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou à l'Autorité des marchés financiers.

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

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

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

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

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

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

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

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

Annexe 1 La convention du 30 avril 2010

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



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

Entre les soussignées :

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

et,

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

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 2 – Domaine de compétence du pôle commun

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

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

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

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

- 1° Les opérations de banque ;
- 2° Les opérations d'assurance ;
- 3° Les services d'investissement ;
- 4° Les services de paiement ;
- 5° Tous autres produits d'épargne.

CHAPITRE II - FONCTIONNEMENT DU POLE COMMUN

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

Section 1 – Coordonnateur du pôle commun

Article 3 – Fonction

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

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

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

Article 4 – Désignation

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

Section 2 – Correspondant du coordonnateur du pôle commun

Article 5 – Désignation du correspondant

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

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

Article 6 – Échanges d'informations

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

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

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

Article 7 – Réunions

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

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

Article 8 – Secret professionnel

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

Section 4 - Rapport annuel

Article 9 – Elaboration

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

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

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

Article 10 – Publication

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

CHAPITRE III – MISSIONS DU POLE COMMUN

Section 1 – Coordination des contrôles des professionnels assujettis

Article 11 - Définition des priorités de contrôle

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

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

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

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

Article 12 – Contrôles coordonnés

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 15 – Veille

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

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

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

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

Article 16 – Surveillance des campagnes publicitaires

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

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

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

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

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

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

Article 17 – Caractéristiques du point d'entrée commun

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

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

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

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

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

Article 18 – Gestion du point d'entrée commun

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

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

CHAPITRE IV – DISPOSITIONS DIVERSES

Article 19 – Modification

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

Article 20 – Entrée en vigueur

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

Fait à Paris, le 30 avril 2010.

Pour l'ACP

Pour l'AMF

Le Président

Le Président

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

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

Missions et compétences

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L. 612-1 du CME, modifié par l'ordonnance n°2017-484 du 6 avril 2017 – art. 3 I. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, 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 européennes qui leur sont directement applicables, des dispositions du code monétaire et financier ainsi que des dispositions réglementaires prévues pour son application, du code des assurances, du livre IX du code de la sécurité sociale, du code de la mutualité, du livre III du code de la consommation, des articles 26-4 à 26-8 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis, 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 : [...] 3° De veiller au respect par les personnes soumises à son contrôle des règles destinées à assurer la protection de leur clientèle, résultant notamment de toute disposition européenne, législative et réglementaire ou des codes de conduite approuvés à la demande d'une association professionnelle, ainsi que des bonnes pratiques de leur profession qu'elle constate ou recommande, ainsi qu'à l'adéquation des moyens et procédures qu'elles mettent en œuvre à cet effet ; elle veille également à l'adéquation des moyens et procédures que ces personnes mettent en œuvre pour respecter le livre Ier ainsi que le chapitre II des titres Ier et II du livre II du code de la consommation ; [...] III. Dans l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend en compte les objectifs de stabilité financière dans l'ensemble de l'Espace économique européen et de mise en œuvre convergente des dispositions nationales et de l'Union européenne en tenant compte des bonnes pratiques et recommandations issues des dispositifs de supervision de l'Union européenne. Elle coopère avec les autorités compétentes des autres États. En particulier, au sein de l'Espace économique européen, elle apporte son concours aux structures de supervision des groupes transfrontaliers. IV.- Pour l'accomplissement de ses missions, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dispose, à l'égard des personnes mentionnées à l'article L.612-2 et au I et, le cas échéant, au II de l'article L. 613-34, d'un pouvoir de contrôle, du pouvoir de prendre des mesures de police administrative et d'un pouvoir de sanction. [...] En ce qui concerne les établissements de crédit, les compagnies financières holding et les compagnies financières holding mixtes, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution exerce ses pouvoirs d'autorisation et de surveillance prudentielle prévus par les dispositions du titre Ier du livre V et par le présent livre sans préjudice des compétences confiées à la Banque centrale européenne par le règlement (UE) du Conseil n° 1024/2013 du 15 octobre 2013. [...] V.- Le collège de supervision ou, selon les cas, le secrétaire général adopte les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les orientations, instructions, décisions et tout autre acte juridique de la Banque centrale européenne pris dans le cadre du règlement (UE) du Conseil n°1024/2013 du 15 octobre 2013. VI.- Par dérogation aux dispositions de la loi n°68-678 du 26 juillet 1968 relative à la communication de documents et renseignements d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique à des personnes physiques ou morales étrangères, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, dans les conditions et limites fixées par décret en Conseil d'Etat, transmettre à la Commission européenne des informations couvertes par le secret professionnel. Article L. 612-23 alinéa 2 du CME, modifié par l'ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 – art. 11			
Article L. 621-1 du CME, modifié par la loi n°2017-55 du 20 janvier 2017 – art 34 L'Autorité des marchés financiers, autorité publique indépendante, veille à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers, les unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement et les actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code 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, d'unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement et d'actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code. 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 L. 621-6 du CME (modifié par la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013) : Pour l'exécution de ses missions, l'Autorité des marchés financiers prend un règlement général qui est publié au Journal officiel de la République française, après homologation par arrêté du ministre chargé de l'économie. L'Autorité des marchés financiers peut, pour l'application de son règlement général et l'exercice de ses autres compétences, prendre des décisions de portée individuelle. Elle peut également publier des instructions et des recommandations aux fins de préciser l'interprétation du règlement général Article L. 621-7 du CME (modifié par l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014) : Le règlement général de l'Autorité des marchés financiers détermine notamment : I. Les règles de pratique professionnelle qui s'imposent aux émetteurs lorsqu'ils procèdent à une offre au public ou à une offre ne donnant pas lieu à la publication du document d'information mentionné au premier alinéa du I de l'article L. 412-1 et réalisée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'investissement ou d'un conseiller en investissements participatifs au moyen de son site internet ou dont les			

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)
Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution organise les contrôles sur pièces et sur place. L'exercice des contrôles relatifs aux dispositions du code de la consommation diligentées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution s'effectue sans préjudice des compétences reconnues aux agents mentionnés aux articles L. 511-3 et L. 511-21 du code de la consommation, dans les conditions prévues par le livre V du même code. [...] Article L. 612-2 du CME, modifié par l'ordonnance n° 2017-484 du 6 avril 2017 – art. 3 [...] III. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est chargée de veiller au respect par les personnes mentionnées aux I et II exerçant en France en libre prestation de service ou libre établissement des dispositions qui leur sont applicables, en tenant compte de la surveillance exercée par les autorités compétentes de l'État membre où elles ont leur siège social qui sont seules chargées notamment de l'examen de leurs situation financière, conditions d'exploitation, solvabilité, liquidité et de leur capacité à tenir à tout moment leurs engagements à l'égard de leurs assurés, adhérents, bénéficiaires et entreprises réassurées. Article L. 613-33-1 du CME : Pour l'application des dispositions de l'article L. 612-2 aux adhérents établis hors de France d'une chambre de compensation établie en France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend en compte la surveillance exercée par les autorités compétentes de chaque État concerné et, à cet effet, peut conclure avec elles une convention bilatérale, dans les conditions prévues à l'article L. 632-13. 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 L. 612-2 du CME, modifié par l'ordonnance n° 2017-484 du 6 avril 2017 – art. 3 I. - Relèvent de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution :			
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	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 autres que les personnes mentionnées au 6 de l'article L. 440-2 ;		instruments financiers, des unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement 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. 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, et des chambres de compensation ; 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 unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement ou des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code 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 ; 2° Les conditions d'agrément et d'exercice de l'activité des sociétés de gestion de placements collectifs mentionnées au I de l'article L. 214-1 ;

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

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Missions et compétences

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
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° (abrogé) 5° Les institutions et unions de prévoyance régies par le titre 3 du livre 9 du code de la sécurité sociale, ainsi que les sociétés de groupe assurantiel de protection sociale mentionnées à l'article L. 931-2-2 du même code ; 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° (supprimé) ; 8° Les véhicules de titrisation mentionnés à l'article L. 310-1-2 du code des assurances. 9° Les fonds de retraite professionnelle supplémentaire mentionnés à l'article L. 381-1 du code des assurances ; 10° Les mutuelles ou unions de retraite professionnelle supplémentaire mentionnées à l'article L. 214-1 du code de la mutualité ; 11° Les institutions de retraite professionnelle supplémentaire mentionnées à l'article L. 942-1 du code de la sécurité sociale.	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 holding et les compagnies financières holding mixtes ; 4° bis Les compagnies holding mixtes pour les seules dispositions qui leur sont applicables en vertu de l'article L. 517-10 ; 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° 8° Les établissements de monnaie électronique ; 9° Les sociétés de financement ; 10° Les entreprises mères de société de financement ; 11° Les entreprises mères mixtes de société de financement pour les seules dispositions qui leur sont applicables en vertu de l'article L. 517-10. 12° Les sociétés de tiers-financement mentionnées au 8 de l'article L. 511-6, pour leur activité de crédit. 13° Les organes centraux mentionnés à l'article L. 511-30. Le contrôle de l'Autorité s'exerce sur l'activité de prestation de services d'investissement des personnes mentionnées aux 1° et 2° sous réserve de la compétence de l'Autorité des marchés financiers en matière de contrôle des règles de bonne conduite et autres obligations professionnelles. [...]	3° Les conditions d'agrément des placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 ; 4° Les conditions d'exercice de l'activité de dépositaire de placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1. 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 dans lesquelles, en application de l'article L. 441-1, l'Autorité des marchés financiers approuve les règles de fonctionnement des dépositaires centraux et des systèmes de règlement et de livraison d'instruments financiers qu'ils gèrent, sans préjudice des compétences conférées à la Banque de France par l'article L. 141-4 ; 3° Les conditions dans lesquelles une carte professionnelle peut être délivrée ou retirée aux personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte des dépositaires centraux. 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, unifiés mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code 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	

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)
			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, unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code 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 personnes produisant ou diffusant des recommandations d'investissement ou d'autres informations recommandant ou suggérant une stratégie d'investissement, définies à l'article 3 du règlement (UE) n° 596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 sur les abus de marché (règlement relatif aux abus de marché) et abrogeant la directive 2003/6/ CE du Parlement européen et du Conseil et les directives 2003/124/ CE, 2003/125/ CE et 2004/72/ CE de la Commission. 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.
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 ;		3° Tout intermédiaire en opération de banque et en services de paiement. 4° Tout intermédiaire en financement participatif Lorsqu'elle a soumis à son contrôle l'une des personnes mentionnées aux 1° à 4° du présent II, la section 2 du chapitre III du présent titre est applicable.	
2° Toute personne qui s'entremet, directement ou indirectement, entre un			

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

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

Missions et compétences

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
organisme mentionné au 3° ou au 4° du B et une personne qui souhaite adhérer ou adhère à cet organisme. 2°bis Toute personne qui s'entremet, directement ou indirectement, entre un organisme mentionné au 10° du B du I et une personne qui souhaite adhérer ou adhère à cet organisme ;			
<u>Article L. 310-12 du code des assurances :</u> L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution exerce sa mission dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier. <u>Article R. 310-11 du code des assurances :</u> Les dispositions relatives à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sont applicables dans les conditions prévues au chapitre II du titre Ier du livre VI du code monétaire et financier.			
<u>Article L. 631-1 du CMF :</u> I. La Banque de France, l'Institut d'émission des départements d'outre-mer, l'Institut d'émission d'outre-mer, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers coopèrent entre elles. Elles se communiquent les renseignements utiles à l'accomplissement de leurs missions respectives. [...] <u>Article R. 632-1 du CMF :</u> L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers peuvent utiliser pour l'accomplissement de leurs missions, conformément aux dispositions de l'article L. 632-3, les informations couvertes par le secret professionnel qu'ils reçoivent, notamment dans les circonstances suivantes : 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 ;			

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)
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 L. 612-47 du CMF : L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et l'Autorité des marchés financiers instituent un pôle commun chargé, sous leur responsabilité : 1° De coordonner les propositions de priorités de contrôle définies par les deux autorités en matière de respect des obligations à l'égard de leurs clientèles par les personnes soumises à leur contrôle concernant les opérations de banque ou d'assurance et les services d'investissement ou de paiement et tous autres produits d'épargne qu'elles offrent ; 2° D'analyser les résultats de l'activité de contrôle des deux autorités en matière de respect des obligations des professionnels à l'égard de leur clientèle et de proposer aux secrétaires généraux les conséquences à en tirer conformément aux compétences respectives de chaque autorité ; 3° De coordonner la veille sur l'ensemble des opérations et services mentionnés au 1° de façon à identifier les facteurs de risques et la surveillance des campagnes publicitaires relatives à ces produits ; 4° D'offrir un point d'entrée commun habilité à recevoir les demandes des clients, assurés, bénéficiaires, ayants droit et épargnants susceptibles d'être adressées à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou à l'Autorité des marchés financiers.			

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

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

Pouvoirs de contrôle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L. 612-23 alinéa 1 du CMF : Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution organise les contrôles sur pièces et sur place. Article L. 612-24 alinéas 1, 2, 3, 4 et 6 du CMF, (modifié par l'ordonnance n°2014-158 du 20 février 2014) : L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution détermine la liste, le modèle, la fréquence et les délais de transmission des documents et informations qui doivent lui être remis périodiquement. Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, en outre, demander aux personnes soumises à son contrôle tous renseignements, documents, quel qu'en soit le support, et en obtenir la copie, ainsi que tous éclaircissements ou justifications nécessaires à l'exercice de sa mission. Il peut demander à ces personnes la communication des rapports des commissaires aux comptes et, d'une manière générale, de tous documents comptables dont il peut, en tant que de besoin, demander la certification. Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut demander aux filiales des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des sociétés de financement, des compagnies financières holding mixtes, des entreprises holding mixtes, des entreprises mères de société de financement, des entreprises mixtes de société de financement ainsi qu'aux tiers auprès desquels ces personnes ont externalisé des fonctions ou activités opérationnelles tous renseignements, documents, quel qu'en soit le support, et en obtenir la copie ainsi que tous éclaircissements ou justifications nécessaires à l'accomplissement de ses missions. Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut également, pour la surveillance d'un établissement de crédit, d'une société de financement ou d'une entreprise d'investissement qui n'est pas inclus dans le périmètre de consolidation, demander à l'entreprise mère de cet établissement de crédit, société de financement ou entreprise d'investissement de lui communiquer toute information nécessaire dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Le secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou son représentant peut convoquer et entendre toute personne soumise à son contrôle ou dont l'audition est nécessaire à l'exercice de sa mission de contrôle. Article L. 612-29-1 alinéa 5 du CMF Le ministre chargé de l'économie peut demander à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution de procéder auprès des personnes et dans les domaines qui relèvent de sa compétence à une vérification du respect des engagements pris par une ou plusieurs associations professionnelles représentant leurs intérêts dans le cadre des mesures proposées par le Comité consultatif du secteur financier. Les résultats de cette vérification font l'objet d'un rapport que l'Autorité remet au ministre et au Comité consultatif du secteur financier. Ce rapport mentionne, engagement par engagement, la part des professionnels concernés qui le respecte. Article L. 613-33 du CMF, (modifié par l'ordonnance n° 2014-158 du 20 février 2014) : L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est chargée de contrôler le respect, par les établissements mentionnés aux articles L. 511-22 et L. 511-23, des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables aux termes de l'article L. 511-24. Elle peut examiner les conditions de leur exploitation et la qualité de leur situation financière en tenant compte de la surveillance exercée par les autorités compétentes mentionnées au 2 de l'article L. 511-21. [...]			
Article L. 621-9 du CMF (modifié par la loi n°2017-55 du 20 janvier 2017 – art. 34 : 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, unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement et actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation. Elle veille à la régularité des offres au public de parts sociales mentionnées au quatrième alinéa de l'article L. 512-1 du présent code ou des offres au public de certificats mutualistes mentionnées au premier alinéa du II de l'article L. 322-26-8 du code des assurances. Elle veille à la régularité des offres ne donnant pas lieu à la publication du document d'information mentionné au premier alinéa du I de l'article L. 412-1 et réalisée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'investissement ou d'un conseiller en investissements participatifs au moyen de son site internet ainsi que des offres de minibons mentionnées à l'article L. 223-6. Elle veille également à la régularité des opérations effectuées sur des contrats commerciaux relatifs à des marchandises liés à un ou plusieurs instruments financiers ou unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement. Ne sont pas soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les marchés d'instruments créés en représentation des opérations de banque qui, en application de l'article L. 214-20 du présent code, ne peuvent pas être détenus par des OPCVM. Sont soumis au contrôle de l'Autorité des marchés financiers les instruments financiers et les unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement négociés sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lesquels une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée. 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 ; 4° Les membres des marchés réglementés non prestataires de services d'investissement ; 5° Les entreprises de marché ;			

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

Pouvoirs de contrôle

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution 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, au 5° du I de l'article L. 612-40 et au premier alinéa de l'article L. 312-5 s'entend comme se traduisant par une interdiction faite à l'établissement de continuer à fournir des services bancaires sur le territoire de la République française. Lorsqu'un établissement mentionné aux articles L. 511-22 et L. 511-23 fait l'objet d'un retrait d'agrément ou d'une mesure de liquidation ou, s'agissant d'un établissement financier, lorsqu'il ne remplit plus les conditions requises au sens de l'article L. 511-23, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution prend les mesures nécessaires pour l'empêcher de 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'Etat détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dans l'exercice des responsabilités et des pouvoirs qui lui sont conférés par les alinéas précédents. Il détermine en particulier les modalités de l'information des autorités compétentes mentionnées à l'article L. 511-21 et de saisine de l'Autorité bancaire européenne. <u>Article L. 613-33-2 du CMF :</u> Sous réserve de la surveillance exercée par les autorités compétentes mentionnées au 1° de l'article L. 522-12, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est chargée de contrôler le respect, par les personnes mentionnées au II de l'article L. 522-13 des dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. Elle peut examiner les conditions d'exercice de leur activité de prestation de services de paiement et l'adéquation de leur situation financière à cette activité. 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 et de résolution 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'Etat détermine les procédures que suit l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution dans l'exercice des responsabilités et des pouvoirs qui lui sont conférés par les alinéas précédents. Il détermine en particulier les modalités de l'information des autorités compétentes mentionnées au 1° de l'article L. 522-12. <u>Article L. 613-33-4 du CMF (créé par l'ordonnance n° 2014-158 du 20 février 2014) :</u> L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut réaliser des contrôles sur place des succursales d'entreprises d'investissement autres que des sociétés de gestion de portefeuille, mentionnées à l'article L. 532-18-1 dans les conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. <u>Article R. 612-22 du CMF :</u> Les contrôleurs appelés à exercer une mission de contrôle permanent sont accrédités auprès des personnes soumises à leur			6° Les chambres de compensation d'instruments financiers ; 7° Les placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 et les sociétés de gestion mentionnées à l'article L. 543-1 ; 7° bis Les sociétés de gestion établies dans un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ayant une succursale ou fournissant des services en France, qui gèrent un ou plusieurs OPCVM de droit français agréés conformément à la directive 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 ; 7° ter Les sociétés de gestion établies dans un autre État membre de l'Union européenne ou les gestionnaires établis dans un pays tiers ayant une succursale ou fournissant des services en France, qui gèrent un ou plusieurs FIA au sens de la directive 2011/61/UE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2011 ; 8° Les intermédiaires en biens divers mentionnés à l'article L. 550-1 ; 9° Les personnes habilitées à procéder au démarchage mentionnées aux articles L. 341-3 et L. 341-4 ; 10° Les conseillers en investissements financiers ; 10° bis Les conseillers en investissements participatifs ; 11° Les personnes, autres que celles mentionnées aux 1° et 7°, produisant et diffusant des analyses financières ; 12° Les dépositaires de placements collectifs mentionnés au I de l'article L. 214-1 ; 13° Les experts externes en évaluation mentionnés à l'article L. 214-24-15 ; 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° (abrogé) 17° Les associations professionnelles agréées mentionnées aux articles L. 541-4 et L. 547-4. L'Autorité des marchés financiers veille au respect par ces mêmes entités ou personnes, ainsi que par les personnes physiques placées sous leur autorité ou agissant pour leur

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

<

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
			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 titres financiers qui font l'objet de l'offre au public ou l'admission aux négociations sur un marché réglementé ; 7° Répondre aux exigences du règlement délégué (UE) 2016/301 relatif à l'approbation et à la publication du prospectus ainsi qu'à la diffusion de communications à caractère promotionnel et notamment aux principes inclus aux points (c) et (d) de l'article 12 ayant respectivement trait à la nécessité d'avoir une information équilibrée et à l'absence d'indicateurs alternatifs de performance concernant l'émetteur, à moins que ces indicateurs ne figurent dans le prospectus lui-même. II.- Lorsque l'offre au public ou la demande d'admission sur un marché réglementé n'a pas donné lieu à l'établissement d'un prospectus en application des articles 212-4 et 212-5, toute communication à caractère promotionnel contient l'avertissement mentionné à l'article 211-3 (1°). Article <u>223-1</u> du RGAMF : L'information donnée au public par l'émetteur doit être exacte, précise et sincère.

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

Pouvoirs d’injonction (mesure de police administrative)

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
<u>Article L. 612-25 du CMF :</u> En cas de méconnaissance d'une obligation de notification, de déclaration ou de transmission d'états, de documents, de données ou d'audition demandés par le secrétaire général ou une des formations de l'Autorité, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut prononcer une injonction assortie d'une astreinte dont elle fixe le montant et la date d'effet. [...] <u>Article L. 612-30 du CMF :</u> Lorsqu'elle constate qu'une personne soumise à son contrôle a des pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, assurés, adhérents ou bénéficiaires, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut, après avoir mis ses dirigeants en mesure de présenter leurs explications, la mettre en garde à l'encontre de la poursuite de ces pratiques en tant qu'elles portent atteinte aux règles de bonne pratique de la profession concernée. <u>Article L. 612-31 du CMF :</u> L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut mettre en demeure toute personne soumise à son contrôle de prendre, dans un délai déterminé, toutes mesures destinées à sa mise en conformité avec les obligations au respect desquelles l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution a pour mission de veiller. <u>Article L. 612-32 du CMF :</u> L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution peut exiger de toute personne soumise à son contrôle qu'elle soumette à son approbation un programme de rétablissement comprenant toutes les mesures appropriées pour restaurer ou renforcer sa situation financière ou de liquidité, améliorer ses méthodes de gestion ou assurer l'adéquation de son organisation à ses activités ou à ses objectifs de développement [...].			
<u>Article L. 621-14 du CMF, modifié par la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 – art 46</u> I.- Dans les cas de manquements mentionnés au II de l'article L. 621-15, le collège de l'Autorité des marchés financiers peut rendre publique une déclaration qui précise l'identité de la personne physique ou morale en cause, de même que la nature du manquement. II.- Le collège peut, après avoir mis la personne concernée en mesure de présenter ses explications, ordonner qu'il soit mis fin, en France et à l'étranger, aux manquements aux obligations résultant des règlements européens, des dispositions législatives ou réglementaires ou des règles professionnelles visant à protéger les investisseurs contre les opérations d'inités, les manipulations de marché et la divulgation illicite d'informations privilégiées mentionnées aux c et d du II de l'article L. 621-15, ou à tout autre manquement de nature à porter atteinte à la protection des investisseurs, au bon fonctionnement des marchés ou à tout autre manquement aux obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme prévues aux chapitres I et II du titre VI du livre V du présent code. Ces décisions sont rendues publiques dans les conditions et selon les modalités prévues au V du même article L. 621-15. Le collège dispose des mêmes pouvoirs que ceux mentionnés au premier alinéa du présent II à l'encontre des manquements aux obligations résultant des règlements européens, des dispositions législatives ou réglementaires visant à protéger les investisseurs et le marché contre les opérations d'inité, les manipulations de marché et la divulgation illicite d'informations privilégiées mentionnées aux c et d du II de l'article L. 621-15, commis sur le territoire français et concernant des instruments financiers, des unités mentionnées à l'article L. 229-7 du code de l'environnement ou des actifs mentionnés au II de l'article L. 421-1 du présent code admis aux négociations sur un			

Pouvoirs des autorités de supervision dans le domaine de la protection de la clientèle Pouvoirs d’injonction (mesure de police administrative)

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L. 310-13 du code des assurances, modifié par l'ordonnance n° 2017-484 du 6 avril 2017 – art 1 L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution 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 ainsi que les fonds de retraite professionnelle supplémentaire sont régulièrement effectuées. Elle peut ordonner aux entreprises et fonds concernés de procéder à des publications rectificatives dans le cas où des inexactitudes ou des omissions auraient été relevées.			marché réglementé d'un autre État membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou pour lesquels une demande d'admission aux négociations sur un tel marché a été présentée. III.- Le président de l'Autorité des marchés financiers peut demander en justice qu'il soit ordonné à la personne qui est responsable de la pratique relevée de se conformer aux règlements européens, aux dispositions législatives ou réglementaires, de mettre fin à l'irrégularité ou d'en supprimer les effets. 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.

Annexe 2

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

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

Pouvoirs de recommandation – Approbation des codes de conduite

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L. 612-29-1 alinéa 2 du CMF : 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 L. 612-29-1 alinéas 1, 3 et 4 du CMF : Lorsqu'en matière de commercialisation et de protection de la clientèle une association professionnelle, représentant les intérêts d'une ou plusieurs catégories de personnes relevant de la compétence de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ou pouvant être soumise à son contrôle, élabore un code de conduite destiné à préciser les règles applicables à ses adhérents, l'Autorité vérifie sa compatibilité avec les dispositions législatives et réglementaires qui leur sont applicables. L'association peut demander à l'Autorité d'approuver tout ou partie des codes de bonne conduite qu'elle a élaborés en matière de commercialisation et de protection de la clientèle. La publication de l'approbation par l'Autorité de ces codes les rend applicables à tous les adhérents de cette association dans les conditions fixées par les codes ou la décision d'approbation. 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. 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. [...]			Article L. 621-6 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'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A, l'AMF s'assure de la compatibilité de ses dispositions avec celles du présent règlement. 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.

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

Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Article L. 612-39 du CMF (modifié par l'ordonnance n°2015-378 du 2 avril 2015 – art. 11 et celle n°2015-1024 du 20 août 2015 – art. 3) : Sous réserve des dispositions de l'article L. 612-40, si l'une des personnes mentionnées au I de l'article L. 612-2, à l'exception de celles mentionnées aux 4 bis, 5° et 11° du A et au 4° du B, a enfreint une disposition européenne, législative ou réglementaire au respect de laquelle l'Autorité a pour mission de veiller ou des codes de conduite homologués applicables à sa profession, n'a pas remis à l'Autorité le programme de rétablissement demandé ou le programme de formation mentionné au V de l'article L. 612-23-1, n'a pas tenu compte d'une mise en garde, n'a pas déferé à une mise en demeure ou n'a pas respecté les conditions particulières posées ou les engagements pris à l'occasion d'une demande d'agrément, d'autorisation ou de dérogation prévue par les dispositions législatives ou réglementaires applicables, la commission des sanctions peut prononcer l'une ou plusieurs des sanctions disciplinaires suivantes, en fonction de la gravité du manquement : 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 de toute autre personne mentionnée à l'article L. 612-23-1 ou, dans le cas d'un établissement de paiement ou d'un établissement de monnaie électronique exerçant des activités hybrides, des personnes déclarées responsables, respectivement, de la gestion des activités de services de paiement ou des activités d'émission et de gestion de monnaie électronique, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire ; 5° La démission d'office d'un ou plusieurs dirigeants ou de toute autre personne mentionnée à l'article L. 612-23-1 ou, dans le cas d'un établissement de paiement ou d'un établissement de monnaie électronique exerçant des activités hybrides, des personnes déclarées responsables, respectivement, de la gestion des activités de services de paiement ou des activités d'émission et de gestion de monnaie électronique, avec ou sans nomination d'administrateur provisoire ; 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. Pour les établissements de crédit, la sanction prévue au 6° ne peut être prononcée que pour les services ne relevant pas de l'agrément délivré par la Banque centrale européenne. Pour ces mêmes établissements et pour les activités qui entrent dans le champ de l'agrément délivré par la Banque centrale européenne, les sanctions prévues au 6° et au 7° prennent la forme respectivement d'une interdiction partielle ou totale d'activité prononcée à titre conservatoire. Lorsque la commission des sanctions prononce l'interdiction totale d'activité d'un établissement de crédit, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution propose à la Banque centrale européenne de prononcer le retrait de l'agrément. Dans le cas où la Banque centrale européenne ne prononce pas le retrait d'agrément, la commission des sanctions peut délibérer à nouveau et infliger une autre sanction parmi celles prévues au présent article. Lorsque la procédure de sanction engagée peut conduire à l'application de sanctions à des dirigeants, la formation de l'Autorité			
Article L. 621-15 du CMF, modifié par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 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 règlements européens, les lois, règlements et règles professionnelles approuvées par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des <u>articles L. 612-39 et L. 612-40</u> ; b) Les personnes physiques placées sous l'autorité ou agissant pour le compte de l'une des personnes mentionnées aux 1° à 8° et 11° à 17° du II de l'article L. 621-9 au titre de tout manquement à leurs obligations professionnelles définies par les règlements européens, les lois, règlements et règles professionnelles approuvées par l'Autorité des marchés financiers en vigueur, sous réserve des dispositions des articles L. 612-39 et L. 612-40 ; c) Toute personne qui, sur le territoire français ou à l'étranger, s'est livrée ou a tenté de se livrer à une opération d'initié, à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information ou s'est livrée à tout autre manquement mentionné au premier alinéa du I de l'article L. 621-14, dès lors que ces actes concernent : - 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'inities, les manipulations de cours et la diffusion de fausses informations, ou pour lequel une demande d'admission aux négociations sur de tels marchés a été présentée, dans les conditions déterminées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - un contrat commercial relatif à des marchandises et lié à un ou plusieurs instruments mentionnés aux alinéas précédents, dans les conditions déterminées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ; - un instrument financier négocié sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lequel une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; d) Toute personne qui, sur le territoire français, s'est livrée ou a tenté de se livrer à une opération d'initié, à une manipulation de cours, à la diffusion d'une fausse information			

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

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

Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
qui a décidé de l'engagement de la procédure indique expressément, dans la notification de griefs, que les sanctions mentionnées aux 4° et 5° sont susceptibles d'être prononcées à l'encontre des dirigeants qu'elle désigne, en précisant les éléments susceptibles de fonder leur responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause, et la commission des sanctions veille au respect à leur égard du caractère contradictoire de la procédure. 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. Lorsqu'un retrait d'agrément est prononcé au titre du présent article, la commission des sanctions peut annuler les certificats souscrits par la personne en cause en application de l'article L. 312-7. La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. Un décret en Conseil d'Etat fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte. La commission des sanctions peut également prononcer les sanctions mentionnées au présent article s'il n'a pas été déferé aux injonctions prévues aux articles L. 511-41-3, L. 522-15-1 et L. 526-29 et aux exigences complémentaires prévues au deuxième alinéa de l'article L. 334-1 du code des assurances, au premier alinéa de l'article L. 352-3 du même code ou au deuxième alinéa de l'article L. 385-8 du même code. 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 L. 612-40 du CME (modifié par l'ordonnance n°2015-1024 du 20 août 2015 – art. 3) :</u> I. Si un établissement de crédit, une entreprise d'investissement ou une société de financement a enfreint une disposition du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013, une disposition du titre Ier et du titre III du livre V ou d'un règlement pris pour son application ou toute autre disposition législative ou réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées ou s'il n'a pas déferé à une mise en demeure de se conformer à ces dispositions ou à une injonction prévue aux articles L. 511-41-3 et L. 511-41-4, la commission des sanctions peut prononcer l'une ou plusieurs des sanctions disciplinaires suivantes, en fonction de la gravité du manquement : 1° L'avertissement ; 2° Le blâme ; 3° L'interdiction d'effectuer certaines opérations et toutes autres limitations dans l'exercice de l'activité ; 4° Le retrait partiel d'agrément ; 5° Le retrait total d'agrément ou la radiation de la liste des personnes agréées, avec ou sans nomination d'un liquidateur. La sanction mentionnée au 3° ne peut, dans sa durée, excéder dix ans. Pour les établissements de crédit, la sanction prévue au 4° ne peut être prononcée que pour les activités ne relevant pas de l'agrément délivré par la Banque centrale européenne. Pour ces mêmes établissements, et pour les activités qui entrent dans le	ou s'est livrée 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 Etat membre de l'Union européenne ou partie à l'accord sur l'Espace économique européen ou pour lequel une demande d'admission aux négociations sur un tel marché a été présentée ; - un instrument financier lié à un ou plusieurs instruments mentionnés à l'alinéa précédent ; - un contrat commercial relatif à des marchandises et lié à un ou plusieurs instruments mentionnés aux alinéas précédents, dans les conditions déterminées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ; - un instrument financier négocié sur un système multilatéral de négociation, admis à la négociation sur un tel marché ou pour lequel une demande d'admission à la négociation sur un tel marché a été présentée ; - un indice tel que défini à l'article L. 465-2-1 ; e) Toute personne qui, sur le territoire français ou à l'étranger, s'est livrée ou a tenté de se livrer à la diffusion d'une fausse information ou s'est livrée à tout autre manquement mentionné au premier alinéa du II de l'article L. 621-14, lors : - d'une offre au public de titres financiers définie à l'article L. 411-1 ; - ou d'une offre de titres financiers définie à l'article L. 411-2 proposée par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'investissement ou d'un conseiller en investissements participatifs au moyen d'un site internet remplissant les caractéristiques fixées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers ; - ou d'une offre de minibons mentionnés à l'article L. 223-6 ; f) Toute personne qui, dans le cadre d'une enquête ou d'un contrôle effectués en application du I de l'article L. 621-9, sur demande des enquêteurs ou des contrôleurs et sous réserve de la préservation d'un secret légalement protégé et opposable à l'Autorité des marchés financiers, refuse de donner accès à un document, quel qu'en soit le support, et d'en fournir une copie, refuse de communiquer des informations ou de répondre à une convocation, ou refuse de donner accès à des locaux professionnels ; g) Toute autre personne au titre de manquements aux obligations résultant des règlements européens entrant dans le champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers ; h) Toute personne qui, sur le territoire français ou à l'étranger, s'est livrée à un		

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

Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
champ de l'agrément délivré par la Banque centrale européenne, les sanctions prévues au 4° et au 5° prennent la forme respectivement d'une interdiction partielle ou totale d'activité prononcée à titre conservatoire. Lorsque la commission des sanctions prononce l'interdiction totale d'activité d'un établissement de crédit, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution propose à la Banque centrale européenne de prononcer le retrait de l'agrément. Dans le cas où la Banque centrale européenne ne prononce pas le retrait d'agrément, la commission des sanctions peut délibérer à nouveau et infliger une autre sanction parmi celles prévues au présent article. II.- Si une compagnie financière holding, une compagnie financière mixte ou une entreprise mère de société de financement a enfreint une disposition du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013, une disposition du titre Ier et du titre III du livre V ou d'un règlement pris pour son application ou toute autre disposition législative ou réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées ou si elle n'a pas déféré à une mise en demeure de se conformer à ces dispositions, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre, en fonction de la gravité du manquement, un avertissement ou un blâme. III.- Si une compagnie holding mixte ou une entreprise mère mixte de société de financement n'a pas déféré à une injonction sous astreinte prononcée en application de l'article L. 612-25 ou ne s'est pas soumise à un contrôle sur place prévu à l'article L. 612-26, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre une sanction pécuniaire au plus égale à un million d'euros. IV.- Si l'une des personnes ou entités mentionnées au I ou au II de l'article L. 613-34 a enfreint une disposition du règlement (UE) n° 806/2014 du Parlement européen et du Conseil du 15 juillet 2014, une disposition de la section 4 du chapitre III du présent titre ou toute autre disposition législative ou réglementaire dont la méconnaissance entraîne celle des dispositions précitées ou si elle n'a pas déféré à une mise en demeure de se conformer à ces dispositions ou à une injonction prévue à l'article L. 312-6-1, aux I, II et III de l'article L. 511-41-5, aux III et V de l'article L. 613-36, au II de l'article L. 613-42, à l'article L. 613-45 et au 3° de l'article L. 613-46-7, la commission des sanctions peut prononcer à l'encontre de cette personne ou de cette entité l'une ou plusieurs des sanctions disciplinaires mentionnées au I ci-dessus. V.- La commission des sanctions peut prononcer, soit à la place, soit en sus des sanctions prévues au I, au II et au IV, une sanction pécuniaire d'un montant maximal de 10 % du chiffre d'affaires annuel net, y compris le revenu brut de l'entreprise composé des intérêts et produits assimilés, des revenus d'actions, de parts et d'autres titres à revenu variable ou fixe et des commissions perçues conformément à l'article 316 du règlement (UE) n° 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 au cours de l'exercice précédent. Lorsque l'entreprise est une filiale d'une entreprise mère, le revenu brut à prendre en considération est celui qui ressort des comptes consolidés de l'entreprise mère ultime au cours de l'exercice précédent. Lorsque l'avantage retiré du manquement peut être déterminé, la commission des sanctions prononce une sanction d'un montant maximal de deux fois ce dernier. Lorsqu'un retrait d'agrément est prononcé au titre du présent article, la commission des sanctions peut annuler les certificats souscrits par la personne en cause en application de l'article L. 312-7. VI.- La commission des sanctions peut assortir la sanction d'une astreinte, dont elle fixe le montant et la date d'effet. VII.- Lorsque la responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions mentionnés aux I, II et IV est			manquement aux obligations relatives aux offres au public de parts sociales mentionnées au quatrième alinéa de l'article L. 512-1 ou aux offres au public de certificats mutualistes mentionnées au premier alinéa du II de l'article L. 322-26-8 du code des assurances. 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 de l'avantage retiré du manquement si celui-ci peut être déterminé ; 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° et 15° à 17° du II de l'article L. 621-9, ou exerçant des fonctions dirigeantes, au sens de l'article L. 533-25, au sein de l'une de ces personnes, l'avertissement, le blâme, le retrait temporaire ou définitif de la carte professionnelle, l'interdiction temporaire de négocier pour leur compte propre, l'interdiction à titre temporaire ou définitif de l'exercice de tout ou partie des activités ou de l'exercice des fonctions de gestion au sein d'une personne mentionnée aux 1° à 8°, 11°, 12° et 15° à 17° du II de l'article L. 621-9. 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 de l'avantage retiré du manquement si ce montant peut être déterminé, en cas de pratiques mentionnées au II du présent article. 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 à h du II du présent article, une sanction pécuniaire dont le montant ne peut être supérieur à 100 millions d'euros ou au décuple du montant de l'avantage retiré du manquement si celui-ci peut être déterminé ; les sommes sont versées au Trésor public. Les sanctions pécuniaires prononcées en application du présent III peuvent faire l'objet d'une majoration, dans la limite de 10% de leur montant, mise à la charge de la personne sanctionnée et destinée à financer l'aide aux victimes. 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.

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

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
établie à l'encontre des personnes qui dirigent effectivement l'activité de l'entreprise au sens des articles L. 511-13 ou L. 532-2, des membres du conseil d'administration, du conseil de surveillance, du directoire ou de tout autre organe exerçant des fonctions équivalentes au sein d'un établissement de crédit, d'une entreprise d'investissement, d'une société de financement, d'une compagnie financière holding, d'une compagnie financière mixte, d'une entreprise mère de société de financement ou de toute autre entité mentionnée au I et, le cas échéant, au II de l'article L. 613-34, la commission des sanctions peut prononcer, en fonction de la gravité du manquement, leur suspension temporaire ou leur démission d'office. Ces sanctions ne peuvent, dans leur durée, excéder dix ans. VIII.- Lorsque la responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause est établie à l'encontre des personnes qui dirigent effectivement, au sens des articles L. 511-13 ou L. 532-2, l'activité d'un établissement de crédit, d'une entreprise d'investissement, d'une société de financement, d'une compagnie financière holding, d'une compagnie financière holding mixte, d'une entreprise mère de société de financement ou de toute autre entité mentionnée au I et, le cas échéant, au II de l'article L. 613-34, la commission des sanctions peut prononcer, soit à la place, soit en sus des sanctions mentionnées au VII, une sanction pécuniaire au plus égale à cinq millions d'euros. Lorsque l'avantage retiré du manquement peut être déterminé, elle prononce une sanction d'un montant maximal de deux fois ce dernier. IX.- La cessation des fonctions au titre desquelles la responsabilité d'une personne physique est établie, si elle intervient dans un délai inférieur ou égal à un an avant l'ouverture de la procédure disciplinaire, ne constitue pas un obstacle au prononcé d'une des sanctions prévues par le présent article. X.- Le montant et le type de la sanction infligée au titre du présent article sont fixés en tenant compte, notamment, le cas échéant : 1° De la gravité et de la durée des manquements commis et, le cas échéant, de leurs conséquences systémiques potentielles ; 2° Du degré de responsabilité de l'auteur des manquements, de sa situation financière, de l'importance des gains qu'il a obtenus ou des pertes qu'il a évitées, de son degré de coopération avec l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et des manquements qu'il a précédemment commis ; 3° Des préjudices subis par des tiers du fait des manquements, s'ils peuvent être déterminés. XI.- Lorsqu'une procédure de sanction est engagée à l'encontre d'une personne physique en application des dispositions du présent article, la formation de l'Autorité qui décide de l'engagement de la procédure lui notifie les griefs, en précisant les éléments susceptibles de fonder sa responsabilité directe et personnelle dans les manquements ou infractions en cause. Une copie de la notification de griefs est adressée au conseil d'administration, au conseil de surveillance ou à tout autre organe exerçant des fonctions équivalentes de l'entreprise au sein de laquelle la personne physique exerce ses fonctions ainsi que, le cas échéant, au conseil d'administration, au conseil de surveillance ou à tout autre organe exerçant des fonctions équivalentes de l'entreprise mère ou de l'organe central de l'entreprise au sein de laquelle la personne physique exerce ses fonctions. XII.- Dans les conditions fixées par un décret en Conseil d'Etat, la décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées.			III bis.- Le montant de la sanction pécuniaire mentionnée aux a et c du III peut être porté jusqu'à 15 % du chiffre d'affaires annuel total de la personne sanctionnée en cas de manquement aux obligations : 1° Fixées par le règlement (UE) n° 596/2014 du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 sur les abus de marché (règlement relatif aux abus de marché) et abrogeant la directive 2003/6/ CE du Parlement européen et du Conseil et les directives 2013/124/ CE, 2013/125/ CE et 2004/72/ CE de la Commission ; 2° Fixées par le règlement (UE) n° 909/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 concernant l'amélioration du règlement de titres dans l'Union européenne et les dépositaires centraux de titres, et modifiant les directives 98/26/ CE et 2014/65/ UE ainsi que le règlement (UE) n° 236/2012 ; 3° Fixées par le règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 sur les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance ; 4° Fixées par le règlement (UE) n° 600/2014 du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant le règlement (UE) n° 648/2012 ; 5° Définies par les règlements européens et par le présent code ou le règlement général de l'Autorité des marchés financiers, commis par les sociétés de gestion et dépositaires mentionnés aux 7°, 7° bis et 12° du II de l'article L. 621-9, relatifs à des placements collectifs mentionnés au 1° du I de l'article L. 214-1 ; 6° Prévués à l'article L. 233-7 et au II de l'article L. 233-8 du code de commerce et à l'article L. 451-1-2 du présent code. Le chiffre d'affaires annuel total mentionné au premier alinéa du présent III bis s'apprécie tel qu'il ressort des derniers comptes disponibles approuvés par l'assemblée générale. Lorsque la personne morale est une entreprise ou une filiale d'une entreprise tenue d'établir des comptes consolidés en application de l'article L. 233-16 du code de commerce, le chiffre d'affaires annuel total à prendre en considération est le chiffre d'affaires annuel total tel qu'il ressort des derniers comptes annuels consolidés approuvés par l'assemblée générale. III ter.- Dans la mise en œuvre des sanctions mentionnées aux III et III bis, il est tenu compte notamment : - de la gravité et de la durée du manquement ; - de la qualité et du degré d'implication de la personne en cause ; - de la situation et de la capacité financières de la personne en cause, au vu notamment

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

Pouvoir de sanctions

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
Toutefois, les décisions de la commission des sanctions sont publiées de manière anonyme dans les cas suivants : 1° Lorsque, s'agissant d'une sanction infligée à une personne physique, il ressort d'une évaluation préalable réalisée à partir des éléments fournis par l'intéressée que la publication des données personnelles la concernant lui causerait un préjudice disproportionné ; 2° Lorsque la publication non anonymisée compromettrait la stabilité des marchés financiers ou une enquête pénale en cours ; 3° Lorsqu'il ressort d'éléments objectifs et vérifiables fournis par la personne poursuivie que le préjudice qui résulterait pour elle d'une publication non anonymisée serait disproportionné. Lorsque les situations mentionnées aux 1° à 3° sont susceptibles de cesser d'exister dans un court délai, la commission des sanctions peut décider de différer la publication pendant ce délai. XIII.- Les dispositions du présent article sont applicables aux personnes qui n'ont pas déféré à l'injonction prévue aux articles L. 511-12-1 et L. 531-6. Article L. 612-41 du CMF : I. — Si une personne mentionnée au 4° du B du I ou au II de l'article L. 612-2 a enfreint une disposition européenne, législative ou réglementaire au respect de laquelle l'autorité a pour mission de veiller ou un code de conduite homologué applicable à sa profession, n'a pas tenu compte d'une mise en garde ou n'a pas déféré à une mise en demeure, la commission des sanctions peut prononcer à son encontre ou, le cas échéant, à l'encontre de ses dirigeants, associés ou tiers ayant le pouvoir de gérer ou d'administrer, l'une ou plusieurs des sanctions disciplinaires suivantes, en fonction de la gravité du manquement : 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.			
de son patrimoine et, s'agissant d'une personne physique de ses revenus annuels, s'agissant d'une personne morale de son chiffre d'affaires total ; - de l'importance soit des gains ou avantages obtenus, soit des pertes ou coûts évités par la personne en cause, dans la mesure où ils peuvent être déterminés ; - des pertes subies par des tiers du fait du manquement, dans la mesure où elles peuvent être déterminées ; - du degré de coopération avec l'Autorité des marchés financiers dont a fait preuve la personne en cause, sans préjudice de la nécessité de veiller à la restitution de l'avantage retiré par cette personne ; - des manquements commis précédemment par la personne en cause ; - de toute circonstance propre à la personne en cause, notamment des mesures prises par elle pour remédier aux dysfonctionnements constatés, provoqués par le manquement qui lui est imputable et le cas échéant pour réparer les préjudices causés aux tiers, ainsi que pour éviter toute répétition du manquement. III quater.- Dans les conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, la récusation d'un membre de la commission des sanctions est prononcée à la demande de la personne mise en cause s'il existe une raison sérieuse de mettre en doute l'impartialité de ce membre. 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. La commission des sanctions peut décider de reporter la publication d'une décision ou de publier cette dernière sous une forme anonymisée ou de ne pas la publier dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : a) Lorsque la publication de la décision est susceptible de causer à la personne en cause			

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

ASSURANCE	OPERATIONS BANCAIRES	SERVICES DE PAIEMENT	SECTEUR FINANCIER (CHAMP AMF)
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'Etat fixe la procédure applicable, le montant journalier maximum de l'astreinte et les modalités selon lesquelles, en cas d'inexécution totale ou partielle ou de retard d'exécution, il est procédé à la liquidation de l'astreinte. 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.			un préjudice grave et disproportionné, notamment, dans le cas d'une sanction infligée à une personne physique, lorsque la publication inclut des données personnelles ; b) Lorsque la publication serait de nature à perturber gravement la stabilité du système financier, de même que le déroulement d'une enquête ou d'un contrôle en cours. Les décisions portant sur des manquements, par toute personne, aux obligations prévues à l'article L. 233-7 et au II de l'article L. 233-8 du code de commerce et à l'article L. 451-1-2 du présent code font obligatoirement l'objet d'une publication. Lorsqu'une décision de sanction prise par la commission des sanctions fait l'objet d'un recours, l'Autorité des marchés financiers publie immédiatement sur son site internet cette information ainsi que toute information ultérieure sur le résultat de ce recours. Toute décision qui annule une décision précédente imposant une sanction ou une mesure est publiée. Toute décision publiée sur le site internet de l'Autorité des marchés financiers demeure disponible pendant une période d'au moins cinq ans à compter de cette publication. Le maintien des données à caractère personnel figurant dans la décision publiée sur le site internet de l'Autorité des marchés financiers ne peut excéder cinq ans. VI.- Les personnes sanctionnées par une interdiction à titre définitif de l'exercice de tout ou partie des activités ou des services fournis ou par un retrait définitif de leur carte professionnelle peuvent, à leur demande, être relevées de cette sanction après l'expiration d'un délai d'au moins dix ans, dans des conditions et selon des modalités déterminées par un décret en Conseil d'Etat.

Annexe 3 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	Articles L.111-1 et L.111-2 code de la consommation (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : obligation générale précontractuelle d'information Articles 1231 et 1231-7 du code civil : responsabilité contractuelle Articles 1240 et 1241 du code civil : responsabilité délictuelle Articles L.121-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales, réglementées et illicites Article L.121-11 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées, Article L.121-8 code de la consommation : interdiction de l'abus de faiblesse Articles L.121-2, L.122-4, L.122-1 et L.122-2 code de la consommation : interdiction des pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative Article L.112-9 code des assurances : délai de renonciation de 14 jours dans le cas d'un démarchage à domicile Article L.310-9-1 code des assurances : les codes de conduite en matière de commercialisation de contrats d'assurance individuels comportant des valeurs de rachat, de contrats de capitalisation et de certains contrats d'assurance vie, élaborés par un ou plusieurs organismes professionnels représentatifs, peuvent être homologués par arrêté du ministre chargé de l'économie, sur demande de ces organismes et après avis du CCLRF	
	Information promotionnelle	Article L.310-8 code des assurances : possibilité pour le ministre chargé de l'économie d'avoir communication des documents à caractère contractuel ou publicitaire ayant pour objet une opération d'assurance ou de capitalisation, d'en exiger la modification ou d'en décider le retrait après avis du CCSF Article A.344-8 code des assurances : mention dans le rapport annuel détaillé certifié des nouveaux contrats commercialisés Articles R.520-3, R.310-5, R.322-45, R.322-98 code des assurances : mentions obligatoires que doivent contenir les publicités émanant des intermédiaires et organismes soumis au contrôle de l'ACPR (dénomination, adresse professionnelle, mention "entreprise régie par le code des assurances", aucune allusion au contrôle de l'État...)	
	Information précontractuelle	Articles L.132-27 code des assurances et L.223-25-2 code de la mutualité : caractère exact, clair et non trompeur des informations communiquées, y compris pour les informations à caractère publicitaire dans le cadre d'un contrat d'assurance vie ou de capitalisation Article L.132-28 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 contrats	Article L. 112-9 code des assurances : l'assuré démarché dispose d'un délai de renonciation de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat

		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.
	Devoir de conseil	Articles L.132-27 code des assurances et L.223-25-2 code de la mutualité : caractère exact, clair et non trompeur des informations communiquées, y compris pour les informations à caractère publicitaire dans le cadre d'un contrat d'assurance vie ou de capitalisation. Articles L.132-27-1 code des assurances, L.223-25-3 code de la mutualité, L.932-23 code de la sécurité sociale : Avant la conclusion d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L.132-5-3 à l'article L.441-1, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation précise les exigences et les besoins exprimés par le souscripteur ou l'adhérent ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur ou l'adhérent concernant sa situation financière et ses objectifs de souscription, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance ou de capitalisation proposé. Pour l'application du premier alinéa, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation s'enquiert auprès du souscripteur ou de l'adhérent de ses connaissances et de son expérience en matière financière. 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 L.520-1 III. code des assurances (devoir de conseil de l'intermédiaire d'assurance) : Avant la conclusion d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L.132-5-3 ou à l'article L.441-1, l'intermédiaire est soumis au respect des dispositions de l'article L.132-27-1, qui se substituent au 2° du II du présent article.

		Assurance vie	Assurance non vie
Exécution du contrat	Dispositions générales	Article 1104 code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi Articles 1231 à 1231-7 code civil : responsabilité contractuelle Articles 1240 et 1241 code civil : responsabilité délictuelle	
	Informations sur les actes et modifications du contrat	Article L.112-3 alinéa 5 code des assurances : modification au contrat primitif à constater par avenant Article R.113-4 code des assurances : à chaque échéance de prime l'assureur doit aviser l'assuré de la date d'échéance et du montant de la somme dont il est redevable Article L.141-4 code des assurances : pour les contrats groupe, information de l'adhérent de la modification, 3 mois minimum avant son entrée en vigueur Article L.221-5 code de la mutualité : notification aux membres des modifications de règlement décidées en Assemblée générale Articles L.221-5 II et L.221-6 code de la mutualité : la modification d'un contrat collectif de gré à gré fait l'objet d'un avenant signé. Notice remise aux participants Articles L.932-6 et L.932-18 code de la sécurité sociale : Informations des participants en cas de modifications apportées à leurs droits et obligations	
		Articles L.132-22 (modifié par l'ordonnance n°2014-696 du 24 juin 2014), et A.132-7 code des assurances, Article L.223-21 code de la mutualité, Article L.932-23 Code de la sécurité sociale : obligation d'information annuelle de la situation du contrat Article R.131-1 code des assurances (modifié par le décret n°2014-1011 du 5 septembre 2014) : avenant au contrat en cas de disparition d'UC ; article A.132-4-3 code des assurances (remise document d'information clé pour l'investisseur ou note détaillée AMF) : arbitrage avec des supports non choisis initialement et pour lequel les caractéristiques n'avaient pas été fournies Article L.132-5-3 codes assurances : communication annuelle du relevé d'information dans les contrats de groupe sur la vie	Articles L.113-15 -1 code des assurances (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014), L.221-10-1 code de la mutualité, L.932-21-1 code de la sécurité sociale : droit à dénonciation pour les contrats d'assurance non-vie sous tacite reconduction- indication de ce droit à dénonciation sur chaque échéance annuelle

Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires

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

		Article L132-8 code des assurances : obligation de rechercher les bénéficiaires en cas de décès ; article L132-9-2 code des assurances : obligation de répondre à la demande de recherche du potentiel bénéficiaire (AGIRA). Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence	Article 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 du même code) Article L.113-15-2 (créé par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code des assurances : Pour l'assurance automobile, la MRH et les assurances affinitaires, les assurés peuvent résilier leur contrat d'assurance à tout moment après un an de contrat effectif.
	Conseil en cours de vie du contrat (adaptation au profil du client)		
	Prévention des conflits d'intérêts		

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

	Épargne / Placement (hors épargne financière visée par MIF)	Crédit / Emprunt		Service de paiement
		Consommateurs	Professionnels non avertis	
Disposition générale		Articles L. 111-1 et L.111-2 code de la consommation (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : obligation générale précontractuelle d'information Articles 1231 à 1231-7 code civil : responsabilité contractuelle Articles 1240 et 1241 du code civil : responsabilité délictuelle Article L121-1 et suivants code de la consommation : pratiques commerciales déloyales Article L121-11 code de la consommation : interdiction des refus de vente et des prestations de services liées Article L121-8 code de la consommation (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : interdiction de l'abus de faiblesse Articles L121-2, L122-4, L122-1, et L122-2 code de la consommation : pratiques commerciales trompeuses et conditions de licéité de la publicité comparative		
Entrée en relation avec le client		Article L312-6 code de la consommation : en matière de crédit à la consommation, toute publicité indiquant un taux d'intérêt ou des informations chiffrées liées au coût du crédit (taux débiteur, nature fixe ou variable du taux, montant et durée du crédit, TEG applicable...) mentionne de manière claire, précise et lisible différentes informations, à l'aide d'un exemple représentatif Article L311-8 code de la consommation (modifié par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) : interdiction de mentions dans la publicité en matière de crédit à la consommation suggérant que le crédit améliore la situation de l'emprunteur, exigences relatives à la taille de certaines informations, mentions obligatoires en cas de comparaison du montant des échéances de crédits antérieurs à celui d'une échéance résultant d'une opération de regroupement de crédits, mention obligatoire « un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager » etc. Article L313-3 code de la consommation : concernant le crédit immobilier, tout document publicitaire mis à disposition de l'emprunteur précise qu'il dispose d'un délai de réflexion de dix jours, que la vente est subordonnée à l'obtention du prêt et que s'il n'est pas obtenu, le vendeur doit lui rembourser les sommes versées. Article L313-4 code de la consommation : toute publicité faite, reçue ou perçue en France, précise l'identité du prêteur ou de l'intermédiaire de crédit, la nature et l'objet du prêt. Lorsqu'elle comporte un taux d'intérêt, la publicité précise également de façon claire, concise et visible les informations complémentaires sur les caractéristiques du crédit, fournies le cas échéant à l'aide d'un exemple représentatif. Article L313-5 code de la consommation : interdiction, dans toute communication publicitaire ou commerciale pour un crédit immobilier, d'assimiler les mensualités de remboursement à des loyers ou de faire figurer toute formulation susceptible de faire naître chez le consommateur de fausses attentes concernant la disponibilité ou le coût d'un crédit.		
Information promotionnelle				

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

Rapport d'activité 2016 • Pôle commun 63

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

					Article L313-13 code de la consommation : le prêteur ou l'intermédiaire peut fournir à l'emprunteur un service de conseil en matière de contrats de crédit immobilier, lequel consiste en des recommandations personnalisées. Article L519-1.1 CMF : les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement peuvent fournir à leurs clients un service de conseil qui consiste en des recommandations personnalisées. Article L313-16 code de la consommation : évaluation de solvabilité ; le crédit n'est accordé à l'emprunteur que si le prêteur a pu vérifier que les obligations découlant du contrat de crédit seront vraisemblablement respectées. Article L314-25 code de la consommation : formation du prêteur et de l'intermédiaire chargés de fournir les explications sur les prêts.		
					Article 1104 du code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi. Leur modification intervient par consentement mutuel.		
Exécution de bonne foi	Exécution de bonne foi- Informations en cours d'exécution sur les actions ou modifications				Articles L312-64, L. 312-57, L312-67, L-312-58, L312-74, L312-80, L312-75, L312-77, L312-79, L312-78, L312-81, L. 312-82, L312-83, L312-65 et L312-76 code de la consommation : information de l'emprunteur des conditions de reconduction annuelle du contrat de crédit renouvelable 3 mois avant son échéance, conditions de suspension du droit d'utilisation du crédit renouvelable Articles L312-68, L312-69, L312-63, L312-66, L312-61 et L312-70 (modifiés par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014) code de la consommation : conditions spécifiques au crédit renouvelable assorti de l'usage d'une carte de paiement. Article L312-31 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 L312-32 code de la consommation : obligation d'information une fois par an du capital restant dû Article L312-71 code de la consommation : informations figurant dans le relevé de compte mensuel du crédit renouvelable Article L313-46 code de la consommation : pour les prêts dont le taux d'intérêt est variable ou révisable, le prêteur est tenu, une fois par an, de porter à la connaissance de l'emprunteur le montant du capital restant à rembourser. Article L313-47 code de la consommation : le prêteur communique gratuitement et sans tarder à l'emprunteur, après réception de la demande de remboursement par anticipation, sur support papier ou autre support durable, les informations nécessaires à l'examen de cette faculté. Article L314-22 code de la consommation : les prêteurs agissent d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle, au mieux des droits et intérêts des consommateurs, dans le cadre de l'élaboration, de l'octroi et de l'exécution d'un contrat de crédit. Article L519-4.1 CMF : les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement doivent se comporter d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle en tenant compte des droits et intérêts des clients, y compris des clients potentiels.		
					Article L312-1 CMF : droit au compte Obligation de fournir une information précontractuelle détaillée avant de conclure une convention de compte ou un contrat cadre de services de paiement (articles 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 tout moment les termes de sa convention de compte de dépôt (applicable aux contrats cadres de services de paiements délivrés par les Efp) Loi n°2014-617 du 13 juin 2014 relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en désherence		

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

				Articles L312-88, L312-89, L312-90 et L312-91L311-44 code de la consommation : obligation d'information régulière, pour les autorisations de découvert remboursable dans un délai supérieur à un mois, au moyen d'un relevé de compte			Article 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			Article L314-23 code de la consommation : les prêteurs veillent à ce que la politique de rémunération permette et promeuve une gestion du risque saine et comporte des mesures visant à éviter les conflits d'intérêts.			

Annexe 3 Principales dispositions législatives et réglementaires

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

Domaine financier		
Exécution du contrat	Devoir de conseil	Dérégulation à l'obligation de réaliser le test du caractère approprié (article L533-13 III CMF) lorsque : le service de réception et transmission d'ordres ou celui d'exécution d'ordres porte sur des IF non complexes (article 314-57 RGAMF), le service est demandé par le client (article 314-56 RGAMF), le prestataire a préalablement informé le client de ce qu'il n'est pas tenu d'évaluer le caractère approprié du service ou de l'IF (article 314-55 RGAMF), le prestataire a pris toutes les mesures raisonnables pour prévenir les conflits d'intérêts (article 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)
	Dispositions générales	Article 1104 du code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi Articles 1231 à 1231-7 du code civil : responsabilité contractuelle Articles 1240 et 1241 du 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 (article 314-73 RGAMF). Information périodique : établissement de documents d'information périodiques des OPCVM et des fonds d'investissement à vocation générale (article 411-121 et suivants et 422-79 RGAMF) Obligations communes des PSI qui fournissent un service ou d'exécution d'ordres (articles 314-65 à 314-68 RGAMF) Obligation de meilleur résultat des PSI qui fournissent le service de RTO ou qui gèrent des portefeuilles ou des OPCVM : articles 314-75 II, IV, V, VI RGAMF Obligation de meilleure exécution (articles L533-18 CMF et 314-69 à 314-75-1 RGAMF) : mise en œuvre par les PSI de toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat pour leurs clients 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.

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

Domaine financier		
	Devoir de conseil	Articles L533-13 I CMF et 314-43 à 314-47 RGAMF : obligations supplémentaires à respecter en cas de fourniture des services de conseil en investissement et de gestion de portefeuille 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, placement) Dérogation à l'obligation de réaliser le test du caractère approprié (article L533-13 III CMF) lorsque : le service de réception et transmission d'ordres ou celui d'exécution d'ordres porte sur des IF non complexes (article 314-57 RGAMF), le service est demandé par le client (article 314-56 RGAMF), le prestataire a préalablement informé le client de ce qu'il n'est pas tenu d'évaluer le caractère approprié du service ou de l'IF (article 314-55 RGAMF), le prestataire a pris toutes les mesures raisonnables pour prévenir les conflits d'intérêts (article 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)
	Dispositions générales	Article 1104 du code civil : les contrats doivent être exécutés de bonne foi Articles 1231 à 1231-7 du code civil : responsabilité contractuelle Articles 1240 et 1241 du code civil : responsabilité délictuelle
Exécution du contrat	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 (article 314-73 RGAMF). Information périodique : établissement de documents d'information périodiques des OPCVM et des fonds d'investissement à vocation générale (article 411-121 et suivants et 422-79 RGAMF) Obligations communes des PSI qui fournissent un service ou d'exécution d'ordres (articles 314-65 à 314-68 RGAMF) Obligation de meilleur résultat des PSI qui fournissent le service de RTO ou qui gèrent des portefeuilles ou des OPCVM : articles 314-75 II, IV, V, VI RGAMF Obligation de meilleure exécution (articles L533-18 CMF et 314-69 à 314-75-1 RGAMF) : mise en œuvre par les PSI de toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat pour leurs clients 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.

Règles d'organisation des prestataires de services d'investissement

Règles d'organisation	Dispositif de conformité	Article L533-10 1° CMF : mise en place de règles et procédures garantissant le respect des dispositions qui leur sont applicables Article 313-1 RGAMF : politiques, procédures et mesures adéquates visant à détecter tout risque 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 de ses obligations professionnelles incombe aux dirigeants du PSI Article 313-7 alinéa 1 RGAMF : les dirigeants reçoivent fréquemment, au moins annuellement, des rapports sur la conformité, le contrôle des risques et le contrôle périodique.
	Vérification des connaissances des collaborateurs	Article 313-7-1 RGAMF : vérification des qualifications et de l'expertise appropriée, d'un niveau 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° RGAMF : information du PSI sans délai de toutes les transactions personnelles réalisées par les collaborateurs intervenant dans des activités sensibles
	Protection des avoirs des clients	Article L533-10 6° CMF : sauvegarde des droits des clients sur les instruments financiers leur appartenant et empêchement de leur utilisation pour compte propre, sauf consentement exprès des clients Article 313-13 RGAMF : tenue de registres et de comptes, ségrégation des avoirs pour compte propre et compte de tiers, rapprochement des comptes Article 313-14 à 16 RGAMF : diligences dans la sélection des délégataires à la conservation des instruments financiers Article 313-17 RGAMF : utilisation des titres de clients pour procéder à des cessions temporaires de titres autorisée seulement avec le consentement exprès du client
	Conflits d'intérêts	Articles L533-10 3° CMF et 313-18 à 28 RGAMF : Voir tableau précédent
	Cartes professionnelles	Article 313-29 à 47 RGAMF : l'exercice de certaines fonctions requiert la délivrance d'une carte professionnelle délivrée par le PSI ou par l'AMF
	Enregistrement et conservation des données	Articles L 533-8 et L 533-10 5. CMF : enregistrements relatifs à toute transaction et tout service permettant d'apporter la preuve du respect par le PSI de ses obligations professionnelles Articles 313-51 à 53 RGAMF : enregistrement des conversations téléphoniques des négociateurs, durée de conservation maximale de 5 ans pour ces enregistrements
	Fiche de renseignements annuels	Article 313-53-1 RGAMF : envoi à l'AMF de la fiche de renseignements annuels par les SGP et 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 conformité des statuts avec les lois applicables et contrôle légal des comptes Article 312-3 et 312-4 RGAMF : fonds propres minimaux et placements prudents Article 312-6 RGAMF : deux dirigeants
	Contrôle interne	Articles L533-2 CMF et 313-54 à 60 RGAMF : moyens financiers, matériels et humains adaptés et suffisants, organisation claire, séparation des fonctions, sécurité des systèmes d'informations, plan de continuité d'activité, procédures comptables
	Gestion des risques	Article 313-53-4 RGAMF : identification, gestion et mesure des risques ; fonction de contrôle des risques indépendante sauf dérogation lorsque approprié et proportionné à la nature, à 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 la SGP confie à des tiers des fonctions opérationnelles importantes Articles 313-72 à 77 RGAMF : lorsqu'une SGP confie à un tiers une fonction essentielle ou importante, elle demeure responsable des activités déléguées et contrôle son délégataire

ABE IS	Assurance Banque Epargne Info Service
ACPR	Autorité de contrôle prudentiel et de résolution
AMF	Autorité des marchés financiers
BIC-IBAN	BIC : <i>Bank Identifier Code</i> , identifiant international d'une banque IBAN : <i>International Bank Account Number</i> , identifiant international d'un compte bancaire
Carnet d'ordre	Tableau récapitulatif à un instant donné l'état de l'offre et de la demande sur une valeur cotée en bourse
CGP	Conseiller en gestion de patrimoine
CIF	Conseiller en investissements financiers
CIP	Conseiller en investissements participatifs
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
ABE/EBA	Autorité bancaire européenne/ <i>European Banking Authority</i>
AEAPP/EIOPA	Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles / <i>European Insurance and Occupational Pensions Authority</i>
AEMF/ESMA	Autorité européenne des marchés financiers / <i>European Securities and Markets Authority</i>
FICP	Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers
FinTech	Combinaison de « finance » et « technologie », terme désignant les entreprises innovantes utilisant les possibilités offertes par la technologie pour repenser les services financiers et bancaires.
Forex	Abréviation de <i>FOREign EXchange</i> (marché des changes), désigne le marché où s'échangent les différentes devises
DDA/IDD	Directive Distribution en assurance/ <i>Insurance Distribution Directive</i>
IFP	Intermédiaire en financement participatif
IOBSP	Intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement
Joint Committee	Comité mixte des autorités de surveillance européennes
LPS	Régime de la libre prestation de services
MIF2/MIFID 2	Marchés d'instruments financiers 2 / <i>Markets in Financial Instruments Directive 2</i>
OPC	Organismes de placement collectif, couramment appelé « fonds d'investissement »
OPCVM	Organismes de placement collectif en valeurs mobilières, type de fonds d'investissement faisant partie des OPC
Options binaires	Instrument financier de la catégorie des options permettant de parier, pour une somme fixe, sur la hausse ou la baisse d'un actif
ORIAS	Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance
PEA	Plan d'épargne en actions
PRIIPs	<i>Packaged retail and insurance-based investment products</i> / produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance
PSI	Prestataire de services d'investissement
RegTech	Combinaison de « régulation » et « technologie », terme désignant les entreprises innovantes proposant aux entreprises clientes de les aider à s'acquitter de leurs obligations réglementaires
RTO	Réception transmission d'ordres
SCPI	Société civile de placement immobilier

Conception :
Service communication de l'ACPR

Réalisation :
Direction de la communication de l'AMF

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

