



MEMOIRE DE STAGE :

**LA BANQUE, UNE ENTREPRISE COMMERCIALE
ENTRE CONTRAINTES RÉGLEMENTAIRES ET
PROFIT**



**FAGUERET AURELIE
MASTER 2 DROIT DES AFFAIRES
SPECIALITÉ ASSURANCE ET BANQUE
ANNEE 2013-2014**

REMERCIEMENTS

Je tenais ici à remercier sincèrement M. Frédéric Fourmont, Directeur de l'agence du Crédit Agricole de Bonnétable, pour m'avoir donné l'opportunité de réaliser ce stage au sein de son agence et d'avoir laissé une chance à « mon curriculum vitae atypique » pour reprendre ses mots lors de notre première rencontre.

Je remercie également, l'ensemble de son équipe, pour ses conseils, la confiance et la disponibilité dont ils ont fait preuve à mon égard.

Je suis aussi très reconnaissante envers l'équipe pédagogique de l'Université du Maine pour la qualité de ses enseignements et tiens à saluer les intervenants extérieurs qui ont su communiquer leur expérience professionnelle avec passion.

Enfin, merci à M. Pierre Grégoire Marly pour m'avoir permis d'intégrer cette formation.

SOMMAIRE

Introduction

Partie 1 . Le Crédit Agricole « en action » ou « le bon sens a de l'avenir »

Titre 1 Crédit Agricole SA et la Caisse régionale Anjou Maine

- I. L'histoire du Crédit Agricole
- II. Organisation et fonctionnement de la Caisse régionale Anjou Maine
- III. Le projet d'entreprise « Viséo » déployé au sein des agences

Titre 2 De la démarche commerciale à la concrétisation financière

- I. La prise de rendez-vous et l'entretien clientèle
 - A. La prise de rendez-vous
 - B. L'entretien clientèle
- II. L'étude du dossier C.
 - A. La situation familiale
 - B. Le patrimoine bancaire et immobilier
 - 1. Le patrimoine bancaire
 - 2. Le patrimoine immobilier
 - C. Etude du régime matrimonial et de la fiscalité
 - 1. Le régime de la communauté universelle
 - 2. Leur fiscalité
- III. Une proposition chiffrée et un choix produit en adéquation avec les attentes du client
 - A. Les projets et attentes de M. et Mme C.
 - 1. Leurs projets
 - 2. Leurs attentes
 - B. Une proposition d'épargne adaptée
 - 1. La réponse à leurs interrogations

2. La proposition d'assurance-vie
 - a. L'obligation d'information et de conseil du banquier
 - b. La recommandation de l'ACPR du 8/01/2013
 - c. Les sanctions

Partie 2. Des contraintes de plus en plus lourdes pesant sur les banques

Titre 1 Un nécessaire encadrement des risques

- I.** La typologie des différents risques bancaires
 - A. Le risque de crédit/ de contrepartie
 - B. Le risque de marché
 1. Le risque de taux d'intérêt
 2. Le risque de change
 - C. Le risque opérationnel
 - D. Le risque systémique

- II.** Le dispositif législatif : La loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013
 - A. La séparation des activités bancaires
 - B. Le renforcement de la capacité d'intervention des pouvoirs publics dans la résolution de crises
 - C. La prévention et la limitation des risques systémiques
 - D. La protection du consommateur bancaire

- III.** Le dispositif réglementaire
 - A. Le Comité de Bâle
 1. Bâle I
 2. Bâle II
 - a. Le pilier 1
 - b. Le pilier 2
 - c. Le pilier 3
 3. Bâle III
 - B. Le dispositif CRD IV

Titre 2 Une exigence croissante de conformité

- I.** La conformité et l'ACPR
 - A. Définition du risque de non-conformité
 - B. La prévention face au blanchiment et à la lutte contre le financement du terrorisme (LCB-FT)
 - 1. Les obligations liées à la prévention du blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme
 - a. La connaissance client
 - b. La surveillance des comptes
 - 2. Le rapport annuel 2013 de l'ACPR
 - a. Le contrôle sur place
 - b. Le contrôle permanent
 - c. Le bilan des réponses apportées à la LCB-FT
 - d. Les sanctions

- II.** La conformité ancrée dans l'entreprise
 - A. Le métier de responsable de contrôle de la conformité
 - 1. Le rôle du *Compliance Officer*
 - a. La rationalité de la conformité
 - b. La hiérarchie et l'évaluation des risques de non-conformité
 - 2. La nécessaire indépendance du *Compliance Officer*
 - B. Le rôle de tous en matière de conformité
 - 1. Une sensibilisation générale à la conformité
 - 2. L'organisation de la veille juridique et réglementaire

Partie 3 L'adaptation des banques face à ce nouvel environnement réglementaire

Titre 1 Une obligation vitale de dégager du Produit net bancaire (PNB)

- I.** La banque prestataire de services
 - A. La bancarisation
 - 1. La domiciliation des salaires
 - 2. Les forfaits de compte
 - 3. Les frais liés à la gestion des comptes débiteurs
 - B. La gestion des contrats d'assurance-vie et des titres

II. La banque intermédiaire

A. Les produits de collectes règlementés

1. Le livret A

2. Le Plan d'Épargne Logement (PEL)

B. Les produits et livrets d'épargne non règlementés

III. La « bancassurance »

A. Présentation de la notion de « bancassurance »

B. Le développement de la « bancassurance »

Titre 2 L'élaboration d'une nouvelle stratégie bancaire

I. Une diminution des charges de fonctionnement

A. Les différentes actions possibles sur la masse salariale

B. Un choix d'exploitation différent

II. Miser sur les nouvelles technologies

A. La signature électronique

B. Le Big Data

III. Le respect des données personnelles et de la vie privée

A. La loi du 6 Janvier 1978

B. Le futur règlement européen

C. Les sanctions possibles

1. Les sanctions pénales

2. Les sanctions civiles

3. Les sanctions administratives

Conclusion

INTRODUCTION

D'un regard extérieur, en tant que consommateurs de services bancaires, nous aurions pour la plupart, tendance à oublier que les banques sont des commerces, au même titre que le magasin de décoration et d'ameublement que nous avons l'habitude de fréquenter ou le supermarché dans lequel nous faisons quotidiennement nos courses.

Les banques doivent en effet réaliser des bénéfices, leurs salariés sont soumis à des objectifs commerciaux et comme toute autre entreprise, elles doivent les atteindre et sans cesse conquérir de nouveaux clients, sous peine de voir leur survie menacée.

Mais à ces contraintes « naturelles » dans un environnement commercial où règnent la concurrence et les difficultés liées à la crise, s'ajoutent des contraintes réglementaires et légales que seules les banques et les compagnies d'assurance connaissent.

Ces contraintes s'expliquent par les risques véhiculés par ces établissements et par le danger qu'ils représentent pour la stabilité et l'économie d'un pays. Les banques sont alors prises entre le Droit et l'Economie.

Quelles « armes » doivent alors déployer les banques pour répondre aux exigences quotidiennes auxquelles elles sont soumises tout en dégagant une plus-value de leur activité ?

Après la présentation de mon stage au sein d'une agence du Crédit Agricole, nous commencerons par étudier l'ensemble du dispositif prudentiel mis en place pour encadrer au mieux les risques que peut générer une banque puis nous finirons par les stratégies que déploie celle-ci pour être conforme et s'inscrire dans un schéma durable de réussite commerciale.

PARTIE 1

LE CREDIT AGRICOLE EN « ACTION » OU LE « BON SENS A DE L'AVENIR »

Afin de mieux connaître le Crédit Agricole, nous allons reprendre les dates clés de sa formation et de son développement, tout en réalisant un focus sur la Caisse Régionale de l'Anjou et du Maine ainsi que sur le projet d'entreprise « Viséo », puis nous verrons en détails la gestion de patrimoine d'un couple d'agriculteurs.

TITRE 1 CREDIT AGRICOLE SA (CASA) ET LA CAISSE REGIONALE ANJOU MAINE (CRAM)

I. L'HISTOIRE DU CREDIT AGRICOLE

La première Caisse du Crédit Agricole est née à Salins dans le Jura à la fin du **19^{ième} siècle**.

Elle a ouvert la voie aux Caisses locales puis aux Caisses régionales qui se sont ensuite développées partout en France.

En **1894**, une loi largement initiée par le Ministère de l'Agriculture, Jules Méline, autorise la constitution de Caisses locales et leur donne un statut de société coopérative : c'est la naissance du Crédit Agricole.

Son champ d'action est limité au monde agricole et il ne peut prêter qu'à ses sociétaires.

En **1920** est créé l'office National de Crédit Agricole qui prend l'appellation de Caisse Nationale de Crédit Agricole (CNCA) en **1926** et devient un établissement public. L'organisme dépend du Ministère de l'Agriculture, ce qui le rendra au fil du temps le partenaire privilégié des agriculteurs.

Dans **les années 60**, la banque verte devient la banque de proximité « le bon sens près de chez vous », ses activités dépassant le monde rural.

Le Crédit Agricole poursuit son chemin vers le statut de banque universelle et la **loi du 18 janvier 1988**, relative à la mutualisation de la CNCA affranchit la Caisse Nationale de la tutelle de l'Etat.

En **1991**, le Crédit Agricole est autorisé à financer les grandes entreprises et devient une banque universelle qui peut conquérir toutes les clientèles, en France et à l'étranger et exercer tous les métiers de la banque et de la finance.

Dix années plus tard, la Caisse nationale est cotée en bourse sous le nom de Crédit Agricole SA. La banque n'aura de cesse de se développer en élargissant ses domaines d'expertise, mais tout en restant fidèle à ses racines mutualistes ;

Une filiale d'assurance-vie, Predica verra le jour, puis sera suivie de Pacifica en assurances de biens ou encore Sofinco, spécialiste du crédit.

En **2006** naîtra la marque Square Habitat dédiée à l'immobilier et cette année marquera aussi une étape importante dans le domaine de la banque de détail à l'étranger avec l'acquisition de Cariparma, une banque italienne.

En **2009**, le Crédit Agricole lance BforBank, sa banque en ligne.

II. ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA CAISSE REGIONALE ANJOU MAINE

Le Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine est né suite à la fusion des régions du Maine et Loire, de la Mayenne et de la Sarthe en 1998.

Sur le territoire de l'Anjou et du Maine, le Crédit Agricole (CA + LCL (rachat LCL en 2005)) représente 32% des implantations bancaires soit 206 points de vente dont 92 agences, 96 points de ventes rattachés, 398 points verts et 476 automates bancaires.

La caisse régionale de l'Anjou et du Maine¹, c'est, notamment, 805452 clients, 305290 sociétaires en 2013, un produit net bancaire (PNB) de 474 millions d'euros, 2,4 millions d'euros de fonds propres et un ratio de solvabilité Bâle 2 de 21.80%.

Notons que le coefficient d'exploitation est de 55.3%.

En parts de marché de collecte bilantielle,² le CAAM arrive en tête avec 34%, suivi du Crédit Mutuel Maine Anjou et Basse Normandie à 23% et celle-ci est essentiellement constituée d'épargne logement et de dépôts à vue.

¹ CF ANNEXE 1

² CF ANNEXE 2

En parts de marché crédits, le CAAM est leader avec 36%, suivi encore une fois du Crédit Mutuel Maine Anjou Basse Normandie avec 25% de parts de marché réparties entre les Crédits Habitat (31%) et les Crédits Autres (42%).

Ces résultats en font une caisse régionale solide avec une constante évolution depuis les cinq dernières années (+21% en 5 ans) mais aussi une entreprise innovante et qui ne cesse de déployer de nouveaux chantiers, aussi bien humains que technologiques.

III. LE PROJET D'ENTREPRISE VISEO DEPLOYE AU SEIN DES AGENCES

Dans le but de progresser et de servir toujours mieux ses clients, le 21 avril 2011 a été lancé officiellement **le Projet d'Entreprise Anjou Maine** après une phase préparatoire de novembre 2010 au printemps 2011, avec la réflexion de 93 groupes de travail composés de salariés et d'élus.

Le projet prend le nom de « VISEO » en cohérence avec le projet de groupe national « CREDIT AGRICOLE 2016, LE CLIENT AU CŒUR D'UN GROUPE EN MOUVEMENT ».

Le projet VISEO comprend quatre grandes ambitions :

- Servir autrement les clients pour leur très grande satisfaction (reconnaissance de la fidélité, taux de décroché téléphonique, meilleur traitement des demandes client...)
- Devenir le leader conquérant et durable sur tous les marchés (espace pro/banque privée, développement sur les associations, lancement du compte à composer...)
- Créer la différence par des compétences collectives et individuelles (indicateur confiance et ambiance, formations et réunions quadrimestrielles...)
- Se mobiliser sur les équilibres fondamentaux pour investir dans le futur. (Livret de parrainage, nouveau concept d'agences, actions spécifiques collectes...)

VISEO 2 est actuellement en préparation et verra le jour en 2015.

Le CA travaille également sur le repositionnement de son image en lien avec les services marketing, de manière à rajeunir celle-ci et toucher un public plus large et réaliser, notamment, de la conquête chez les jeunes de 18 à 25 ans.

Il joue aussi sur son caractère sociétaire, « la banque citoyenne », en informant ses clients et futurs clients sur la destination des fonds déposés en mettant l'accent sur le fait que ceux-ci servent à financer des projets régionaux et nous pouvons d'ores et déjà le constater au travers des publicités télévisées.

TITRE 2 DE LA DEMARCHE COMMERCIALE A LA CONCRETISATION FINANCIERE

Un cas concret m'a permis d'appréhender le métier de Conseiller Privé qui intervient sur la gestion de patrimoines importants.

Cette fonction s'exerce en missions volantes sur une petite dizaine d'agences et le conseiller peut venir en support lors d'entretiens de conseillers non spécialisés ou prendre la main sur un dossier.

I. LA PRISE DE RENDEZ-VOUS ET L'ENTRETIEN CLIENTELE

A. LA PRISE DE RENDEZ-VOUS

Il est important en amont de cibler les personnes à contacter et de déterminer le motif d'appel si l'agence est à l'initiative de la prise de rendez-vous, (le Crédit Agricole utilisera le nom « ASA », appel sortant agence), mais ce n'est dans les faits que très rarement le cas concernant les patrimoines importants.

L'ASA se pratique davantage sur des motifs tels que « l'atteinte des 18 ans, des clients mono équipés en assurance ou un contrat arrivant à échéance... »

La prise de rendez-vous à l'initiative de l'agence peut résulter d'alertes correspondant à des dépôts inhabituels sur les comptes bancaires et portant sur des sommes d'argent élevées qui doivent interpeller le conseiller, et, le pousser à agir ou à identifier la transaction et essayer d'en connaître la cause.

Mais il peut aussi s'agir d'une opération réalisée en agence (cession, règlement de succession) qui entraînera pour le client une mise à disposition de fonds importants et qui nécessitera l'expertise d'un conseiller avisé en matière de placements par exemple, comme c'est ici le cas pour notre dossier C.

Il s'agit là d'une synergie réseau, une agence apportant une affaire à un conseiller externe.

Ce dernier sera commissionné au regard de sa production et l'agence percevra les bénéfices à hauteur des sommes apportées.

B. L'ENTRETIEN CLIENTELE

Ici, M. et Mme C. avaient été reçus par le Directeur d'agence à la mi-mars 2014 et ils avaient procédé à la cession de leur exploitation agricole au profit de leur fille agricultrice, Amélie.

M. C devenait salarié de sa fille en créant une EURL.

Cette cession engendrait des capitaux d'environ 350 000 euros qui ont été répartis sur des livrets classiques et les clients ont été informés de la possibilité de rencontrer une personne dédiée qui saura prendre en charge leurs attentes quant à leur patrimoine global.

La mise en œuvre de la synergie réseau permettra au conseiller privé de récupérer le dossier et de contacter les clients afin de finaliser avec eux leur projet par rapport aux sommes disponibles.

En l'occurrence, une fois le rendez-vous établi, début mai 2014, l'entretien se déroula au domicile des clients et nécessita trois heures d'échange de manière à cerner la famille, leur profil, leurs projets et leurs besoins.

Cette phase de contact est indispensable de manière à recueillir un maximum d'informations, et permettra par la suite au conseiller de se positionner en adéquation avec les souhaits de M. et Mme C., tout en conciliant les intérêts de la banque.

II. L'ETUDE DU DOSSIER C

A. LA SITUATION FAMILIALE :

M. et Mme C. sont mariés sous le régime de la communauté universelle et se trouvent proches de la retraite ayant respectivement 58 ans et 57 ans.

M.C est devenu salarié agricole de sa fille et Mme C. ne travaille plus suite à une longue maladie.

Ils ont trois enfants majeurs, Amélie, qui a repris l'exploitation agricole, Emmanuel, agriculteur indépendant depuis 2007 et Christèle, mère au foyer.

Afin de mieux appréhender leurs attentes, il convient de connaître leurs liens avec chacun et il sera clairement précisé qu'ils souhaitent favoriser leurs enfants agriculteurs au détriment de leur fille Christèle avec laquelle ils s'entendent peu.

B. LE PATRIMOINE BANCAIRE ET IMMOBILIER :

1. Le patrimoine bancaire:

Leur banque principale est le Crédit Agricole et leurs encours s'élèvent à 670 000 euros.

La cession de l'exploitation agricole a généré environ 300 000 euros de liquidité auxquels s'ajouteront environ 50 000 euros de la vente de céréales en stock, en fonction des cours du marché.

2. Le patrimoine immobilier :

Leur **résidence principale** au Luart (72390) est estimée à 140 000€.

Ils ont créé un GFA (**groupement foncier agricole**) de 139 hectares dont Amélie et Emmanuel sont les exploitants ; Une estimation de 4000€ par hectare a été faite, ce qui porterait le patrimoine à 556000€.

Le fermage est assez faible pour favoriser leurs deux enfants.

Le GFA a été intégré au testament et il est stipulé au profit d'Amélie et Emmanuel.

Les successions relatives aux parts de ces groupements bénéficient d'une exonération partielle des droits : Ces parts sont exonérées à hauteur de 75% dans la limite de 101897 € par bénéficiaire et de 50% au-delà de ce seuil, à la double condition que les parts aient été détenues depuis plus de deux ans par le défunt et que le bien reste la propriété du bénéficiaire de la transmission pendant au moins cinq ans.

M. et Mme C. possèdent deux appartements sur Le Mans, d'une valeur de 140 000 euros ; Ils ont constitué une société civile immobilière (SCI), la nue-propriété étant dévolue à leur fille Christèle et l'usufruit à ses parents. (Ils bénéficient des loyers versés par les locataires).

M et Mme C. louent également un bien meublé, une résidence sénior *Domitis*, d'une valeur de 160 000 euros à Dax, placée sous un dispositif de réduction d'impôts Censi Bouvard lié au statut de Loueur en Meublé Non Professionnel (LMNP).

La Loi Censi-Bouvard permet aux contribuables français qui réalisent un investissement immobilier dans le neuf en résidence meublée de réduire directement leur impôt d'un pourcentage du prix de revient de l'appartement et de

recupérer la TVA sur le montant de l'investissement. (11% du prix de revient du logement retenu à hauteur de 300 000€ maximum étalé sur 9 ans, pour les investissements engagés à partir de 2013).

Il complète le statut du Loueur en Meublé Non Professionnel qui utilise le principe de l'amortissement pour générer des revenus défiscalisés.

Ils louent aussi en direct trois appartements en Sarthe : Un au Luart d'une valeur de 150 000€, un à Sceaux sur Huisne (72160) de 100 000 € dont leur fille Amélie est locataire et le dernier à Bouër (72390) de 100 000 euros également.

Ils perçoivent à l'année 30 000€ de revenus nets fonciers, après application du régime réel , déductions faites des intérêts d'emprunts, frais d'assurance, travaux...

C. ETUDE DU REGIME MATRIMONIAL ET DE LA FISCALITE :

1. Le régime de la communauté universelle

Le régime matrimonial définit les droits de chaque époux sur le patrimoine (biens propres et biens communs) et les obligations sur les dettes contractées ensemble ou par chacun des époux.

En 2004, M. et Mme C procèdent au changement de leur régime matrimonial (le régime légal de la communauté réduite aux acquêts) et ils optent pour le régime de la communauté universelle dans le but de protéger le conjoint survivant.

Sous le régime de la communauté universelle, tous les biens, acquis ou reçus (par succession ou donation) avant ou pendant le mariage sont communs, sauf clauses contraires. Les époux sont coresponsables de toutes les dettes contractées par l'un ou l'autre.

Par ailleurs, en cas de dissolution du mariage, chaque époux récupère la moitié du patrimoine commun : l'époux qui n'a pas exercé d'activité rémunérée ou très peu, n'est donc pas démuné, ce qui correspond tout à fait à la situation dans laquelle se trouve Mme C.

Au décès du premier des époux, le conjoint survivant reçoit automatiquement, hors règlement de la succession, la totalité du patrimoine grâce à la clause d'attribution intégrale au survivant.

Aucune succession n'est ouverte, pas de démembrement ni d'indivision au premier décès, les héritiers devront attendre le décès du conjoint survivant pour recevoir les biens.

Les enfants sont lésés mais le but, ici, n'était pas de penser à leurs enfants mais bien à eux et ceux-là seront gratifiés par d'autres mécanismes que nous verrons ultérieurement, notamment par le mécanisme des donations.

Exemple : sous le régime légal, un enfant unique reçoit soit la totalité des biens propres en nue-propriété, soit les trois-quarts en pleine propriété, le solde revenant au conjoint survivant. Sous le régime de la communauté universelle, les biens propres sont le plus souvent inexistant, la part du conjoint survivant augmentant d'autant.

A noter également que le barème progressif des droits de succession ne s'appliquera qu'une seule fois à la totalité du patrimoine des parents, une fois le conjoint survivant décédé, ce qui accroît d'autant le montant des droits à payer pour les enfants. (L'abattement des 100 000 € par enfant ne pourra se faire qu'une seule fois).

2. Leur fiscalité

Ils affichent aujourd'hui 1 346 000 euros de patrimoine sans les placements ce qui peut les soumettre à l'impôt sur la fortune (ISF) ;

En effet, les personnes physiques qui ont leur domicile fiscal en France, et qui disposent d'un patrimoine dont la valeur nette en France et hors de France est supérieure à 1,3 million d'euros, sont soumises à l'impôt de solidarité sur la fortune et doivent souscrire une déclaration.

L'ISF concerne tous les biens (meubles et immeubles), droits (usufruit, droit d'usage...) et valeurs (action, titre...) composant le patrimoine, toutefois, certains biens sont partiellement ou totalement exonérés et certaines dettes peuvent être déduites de la valeur du patrimoine avant imposition.

En l'espèce, M. et Mme C. ont contracté un prêt de 113 000€ et les parts de GFA peuvent bénéficier d'une exonération partielle d'ISF ; la valeur des parts représentatives de biens fonciers donnés à bail à long terme est exonérée à hauteur de 75% dans la limite de 102 717 Euros et à hauteur de 50% au-delà de ce seuil.

M et Mme C. ne paient quasiment pas d'impôt sur le revenu mais ont des prélèvements sociaux dus aux revenus fonciers, à hauteur de 4650€.

III. UNE PROPOSITION CHIFFREE ET UN CHOIX PRODUIT EN ADEQUATION AVEC LES ATTENTES DU CLIENT

A. LES PROJETS ET ATTENTES DE M ET MME C :

1. Les projets :

M et Mme C. ont aujourd'hui pour projet de faire réaliser des travaux d'une valeur de 60 000€ dans leur résidence principale.

Ils souhaitent également aider leur fils Emmanuel, qui éprouve des difficultés à honorer les remboursements de ses échéances de prêt immobilier, en lui faisant une donation et gratifier à la même hauteur leur fille Amélie.

Le montant du don serait de 50 000 € pour chacun.

2. Leurs attentes :

M. et Mme C. se demandent s'ils doivent encore investir dans l'immobilier et ont notamment pour idée d'investir dans le sud de la France, à St Raphaël.

Leur attente principale se situe au niveau de leur fiscalité car ils souhaiteraient diminuer le montant de leurs prélèvements sociaux.

Ils attendent également de la part de leur conseiller des informations très précises sur certains produits, notamment l'assurance-vie, car de leurs propres aveux « ils n'y connaissent absolument rien », et, ce, de manière à préparer sereinement leur retraite et la transmission de leur patrimoine.

B. UNE PROPOSITION D'EPARGNE ADAPTEE

1. La réponse à leurs interrogations :

Il apparaît nécessaire dans un premier temps de laisser des liquidités en disponible à M et Mme C : la somme de 270 000€ sera arrêtée et leur permettra d'assouvir leurs différents projets, travaux, donation et autres besoins personnels dans le temps.

Il convient également de liquider certains comptes sur livrets et de réinvestir les sommes sur des marchés plus porteurs.

S'agissant des préoccupations de M. et Mme C quant au montant élevé de leurs prélèvements sociaux et sur leur interrogation quant à un futur achat immobilier,

une réponse par la négative s'impose pour justement ne pas alourdir les dits prélèvements sociaux.

Il convient de réduire non seulement les revenus immobiliers mais également le fermage, et, à ce titre, le conseiller privé les invite à faire don en pleine propriété de parts du GFA, tout en restant majoritaires afin de garder la main sur celui-ci.

2. La proposition d'assurance-vie :

Enfin, conformément à leur demande, il leur est proposé de souscrire un nouveau contrat d'assurance-vie haut de gamme du Crédit Agricole, « ESPACE LIBERTE 2 » avec un versement initial de 150 000€ minimum, en adhésion conjointe dans le cadre de leur régime de communauté universelle, avec dénouement au second décès.

L'assurance-vie permet de réaliser tout à la fois une opération d'épargne et de prévoyance.

Afin de respecter leur volonté d'un placement non risqué, les sommes seront investies uniquement en Fonds Euro, et feront l'objet de placements financiers tels que des obligations, le plus souvent des obligations d'Etat, les unités de compte ne correspondant pas à leur profil de risque.

Proposés dans toutes les formules d'assurance vie, les fonds en euros sont des placements garantis par l'assureur, ne revêtant donc aucun risque pour le capital, et dont le rendement minimum est connu à l'avance.

Bénéficiant de l'effet de cliquet, garantissant que les montants acquis le sont définitivement, les fonds en euros offrent une sécurité maximale à l'investisseur, qui se voit, dans ce cas-là, assuré de ne pas perdre son capital dans de mauvais placements.

Les fonds en euros offrent donc une rémunération moyenne en contrepartie d'une sécurité maximale.

Une partie des résultats financiers issue de cet actif sera redistribué immédiatement ou ultérieurement par l'assureur sous forme de participation aux bénéfices.

A contrario, les unités de compte sont des parts, des paniers d'organisme de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), des actions obligataires ou monétaires qui suivent le marché boursier et le risque est alors supporté par l'assuré.

Pour cette opération les frais d'entrée seront exceptionnellement minorés (0.30% au lieu des 4% habituellement pratiqués) et M et Mme C. sont également informés du montant des frais de gestion du support en euros.

Cet investissement leur permettra aussi de profiter d'un cadre fiscal spécifique avec une dégressivité de la fiscalité en cas de vie en fonction de la durée du contrat et une exonération ou une taxation des bénéficiaires au-delà d'un abattement en cas de décès.

Les bénéficiaires désignés sont leurs enfants avec une répartition de 34% chacun sauf pour Christèle à 8%, sachant que 8% sont également réservés à chacun de ses trois enfants.

a. L'obligation d'information et de conseil du banquier :

Pour atteindre ce résultat, quant au choix du produit et au support utilisé, le conseiller se doit de respecter certaines étapes quant à l'information et au conseil de ses clients et de faire preuve de bonne foi contractuelle. (Article 1134 du Code Civil).

Les banquiers sont notamment tenus de s'enquérir de leur situation financière, de leur expérience en matière d'investissement ainsi que de leurs objectifs en ce qui concerne les services demandés, en tenant compte de leur compétence professionnelle en matière de services d'investissement, et de leur fournir une information adaptée en fonction de cette évaluation.

A ces fins, le conseiller privé du Crédit Agricole de la Caisse Régionale de l'Anjou et du Maine a, à sa disposition tout au long de l'entretien concernant l'assurance-vie, une fiche de « bilan-conseil »³ qui permet de mettre par écrit la connaissance et l'expérience du client en matière de placements financiers, son patrimoine, ses objectifs d'épargne et une grille aidant à déterminer un scoring quant à son profil de risque après une série de questions posées au client.

En cas de refus du client de répondre à une ou plusieurs questions, il est informé que la Caisse Régionale ne sera pas en mesure de lui faire une proposition.

Si le client délivre toutes les informations nécessaires à l'analyse de la situation, le conseiller met alors par écrit le produit à souscrire et le client accepte ou non la recommandation produit et reconnaît qu'il a dûment été informé en signant le document dont il recevra une copie.

Harmonisé et formalisé par la loi du 15 décembre 2005, le devoir de conseil des intermédiaires reste largement guidé par la jurisprudence antérieure. Tour d'horizon de ces obligations, qui conduisent l'intermédiaire à tout savoir, ou presque, sur son futur client...

³ CF ANNEXE 3

En créant une obligation d'information et de conseil propre aux intermédiaires, l'objectif de la loi était d'en diminuer le contentieux, d'en harmoniser les formes en créant un socle commun à tous les intermédiaires.

C'est ce que précise l'article L. 520-1 du code des assurances en prévoyant « une obligation d'information et de conseil » générale s'appliquant à tous les contrats (excepté les grands risques et la réassurance).

Ces dispositions ont ensuite été étendues aux contrats d'assurance-vie et de capitalisation par l'ordonnance du 30 janvier 2009, en vigueur depuis le 1er juillet 2010.

b. La recommandation de l'ACPR du 8 janvier 2013 :

L'exigence est toujours plus forte et l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a publié la recommandation 2013-R-01, le 8 janvier 2013, sur «le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance-vie» qui est entrée en en vigueur le 1er octobre 2013.⁴

Visant l'ensemble de la distribution d'assurance-vie, des plus grands réseaux bancaires aux conseillers en gestion de patrimoine indépendants (CGPI), cette recommandation s'attache plus particulièrement à préciser les bonnes pratiques et notamment les modalités de recueil des informations sur les clients : leur profil, leur aversion au risque et la traçabilité de leurs données.

Le vendeur d'assurance-vie doit pouvoir évaluer les connaissances du client en matière financière au-delà d'une simple auto-évaluation et pouvoir exploiter au mieux ces informations.

Pour l'assurance-vie de type épargne, une étape supplémentaire va être franchie par le législateur national avec l'obligation de s'enquérir auprès du client de ses connaissances et de son expérience en matière financière.

Au-delà d'un objectif de catégorisation, l'idée sous-jacente, développée également au niveau communautaire, est de s'informer du degré de compréhension par le client des risques qu'il peut encourir.

Cette idée rejoint le discours actuel en faveur du développement de l'éducation financière et du rôle à jouer par les professionnels, au travers du devoir de conseil, dans cette éducation.

L'assureur se doit d'être actif.

Autre point fondamental, la recommandation vise également à étendre l'actualisation des données clients aux opérations sur les contrats en cours de vie, à savoir les versements et les arbitrages.

⁴ CF ANNEXE 4

Cette recommandation de l'ACPR sur la commercialisation des contrats d'assurance vie, publiée en même temps que la position de l'Autorité des marchés financiers (AMF) n° 2013-02 applicable à la commercialisation des instruments financiers, résulte de plusieurs mois de travaux des deux autorités sur les pratiques commerciales.

Leurs travaux avaient relevé trois grandes catégories de mauvaises pratiques : un questionnement insuffisant sur les charges financières et la prise de risque, des questions inappropriées (la pratique d'un sport à risque, par exemple) ou encore une exploitation du questionnaire peu adaptée.

c. Les sanctions :

Les distributeurs disposaient de neuf mois pour se conformer à ces nouvelles exigences, sous peine d'être soumis à des sanctions, à l'instar de celle infligée à Arca Patrimoine⁵ en juin dernier.

Les sanctions peuvent être multiples : nullité fondée sur le vice du consentement, responsabilité civile de l'assureur ou de l'intermédiaire, sanctions disciplinaires ou encore pécuniaires.

La jurisprudence est allée encore plus loin en matière d'information précontractuelle :

L'article L132-5-2 du Code des Assurances impose à l'assureur de remettre au futur souscripteur un projet de contrat ainsi qu'une note d'information portant sur les dispositions essentielles de ce contrat et celle-ci est soumise à un très grand formalisme. (Article A-132-4 du Code des Assurances)

Pour l'assureur qui a mal exécuté son information précontractuelle, la sanction peut s'avérer extrêmement lourde, puisque le délai de renonciation du souscripteur peut être prorogé ;

Ce dernier a la faculté de se rétracter sous un délai de trente jours suivant qu'il a été informé de la souscription du contrat et en cas de rétractation, les primes devront être restituées.

Mais lorsque l'assureur a mal exécuté son information précontractuelle, ce délai de trente jours est prorogé jusqu'au trentième jour de la remise effective et régulière des documents exigés par la réglementation, aussi, si le souscripteur s'aperçoit dans un délai de huit ans que la notice n'est pas conforme, il peut exercer sa faculté de renonciation au contrat et le délai de réflexion initialement prévu devient une véritable sanction à l'égard de l'assureur négligent et ce, d'autant plus lorsque le souscripteur est de mauvaise foi et que sa seule volonté est de sortir d'un contrat infructueux.

⁵ CF ANNEXE 5

La Cour de Cassation dans deux arrêts du 7 mars 2006⁶ a décidé que l'exercice de cette faculté tardive de renonciation était discrétionnaire pour l'assuré dont la bonne foi n'est pas requise.

Il s'agit donc d'une sanction automatique.

La Cour de Cassation applique ici une logique du droit de la consommation ; c'est un droit de la régulation, on protège une catégorie de souscripteurs afin de créer une discipline de marché et instaurer une grande confiance.

PARTIE 2

DES CONTRAINTES DE PLUS EN PLUS LOURDES PESANT SUR LES BANQUES

⁶ CF ANNEXE 6

Des contraintes de plus en plus lourdes pèsent aujourd'hui sur les banques car les risques afférents à celles-ci ont été très présents ces dernières années.

Ainsi, nous verrons dans une première partie qu'il est nécessaire d'encadrer ces risques et à cette fin, nous commencerons par les définir avant d'étudier le dispositif législatif et réglementaire mis en place, puis, nous mettrons en évidence dans une seconde partie l'exigence croissante de conformité au sein des banques.

1. TITRE 1 UN NECESSAIRE ENCADREMENT DES RISQUES

La crise financière des subprimes, qui a éclaté en août 2007 a touché l'essentiel du système bancaire et financier, et pas seulement les crédits hypothécaires accordés aux ménages américains risqués.

Elle soulève des interrogations sur le rôle des innovations financières dans le transfert des risques et donc leur traçabilité, sur le contrôle interne des risques et l'organisation même des systèmes de contrôle prudentiel et de supervision bancaire, sur le dispositif général de régulation bancaire et financière...

I. LA TYPOLOGIE DES DIFFERENTS RISQUES BANCAIRES :

A. LE RISQUE DE CREDIT/DE CONTREPARTIE

Le risque de crédit est la forme la plus ancienne du risque sur les marchés de capitaux. On le distingue des deux autres grands types de risque auxquels sont soumises les institutions financières, le risque de marché et le risque opérationnel.

Le risque de crédit résulte de l'incertitude quant à la possibilité ou la volonté des contreparties ou des clients de remplir leurs obligations. Très prosaïquement, il existe donc un risque pour la banque dès lors qu'elle se met en situation d'attendre une entrée de fonds de la part d'un client ou d'une contrepartie de marché.

Par exemple, un client utilise son compte courant pour effectuer des paiements: si la banque autorise le client à rendre son compte débiteur, il y a risque de crédit.

De même lorsque la banque négocie une vente à terme d'Euro contre Dollar avec une autre banque. A la date de valeur, la banque émet son paiement Euro en

direction de sa contrepartie. Elle s'expose de facto au risque que la contrepartie ne paie pas les dollars.

L'évaluation du risque crédit vise à apprécier la perte probable attendue d'un portefeuille de crédit sur un horizon donné, cette perte devant être couverte par une provision.

La perte effective pouvant être plus élevée que la perte attendue, l'évaluation du risque de crédit vise également à apprécier la perte inattendue, celle-ci devant être couverte par les fonds propres.

Les banques peuvent se protéger contre le risque de crédit micro-économique en jouant sur les grands nombres tout en se montrant plus efficaces grâce à leur meilleure information sur les emprunteurs. En revanche, la protection contre le risque de crédit macro-économique est, par nature, beaucoup plus délicate, voire même impossible dans les cas extrêmes où les faillites se multiplient dans l'économie.

B. LE RISQUE DE MARCHE

Le risque de marché est le risque de perte qui peut résulter des fluctuations des prix des instruments financiers qui composent un portefeuille d'actifs ou éventuellement un passif.

Les différents facteurs de risques liés au marché sont les taux d'intérêt, les cours de change, les cours des actions et les prix des matières premières.

Les variations de ces différents éléments donnent naissance au risque de marché.

Le risque de marché recouvre deux catégories de risques distincts : le risque de taux d'intérêt et le risque de change.

1. Le risque de taux d'intérêt :

Le bilan d'une banque est largement constitué d'emprunts tant sur les marchés interbancaires qu'à la clientèle ou aux investisseurs.

Les risques de taux résultent de la comparaison entre les ressources et les actifs qui ont été constitués. Le plus évident, le plus classique des risques de taux concerne la transformation de taux indexés en taux fixes.

Les banques en s'intermédiant sur le marché de l'Épargne peuvent fournir des taux fixes quand les offreurs de liquidité préféreraient être rémunérés en taux indexés.

Le risque est que sous le jeu de l'indexation, les ressources empruntées voient leur coût augmenter alors que les ressources prêtées sont assorties de taux fixes.

Se combinent à ce risque simple, les risques liés à la durée des prêts et emprunts, soit la durée moyenne restant à courir des emprunts et des prêts. Le

risque de taux est manifeste lorsqu'un prêt est consenti à dix ans alors que la durée des ressources empruntées n'excède pas deux ans. La banque a pris le risque de ne pas trouver dans deux ans des ressources dans des conditions économiques satisfaisantes.

Pire, peut-être même risque-t-elle de ne pas trouver de prêteurs « à deux ans ou plus », ou même de prêteurs purement et simplement.

2. Le risque de change

Le risque de change touche les créances et dettes libellées en devises, et réside dans le risque de variation du prix des devises par rapport à la monnaie nationale et concerne les écarts existants entre les devises dans lesquelles un établissement s'est financé et celles dans lesquelles il a investi. Ce risque comporte des sous-variantes où la durée intervient : avoir emprunté en dollar à deux ans et prêté des euros à cinq ans.

C. LE RISQUE OPERATIONNEL

Ce risque vient des pertes directes ou indirectes pouvant résulter de carences ou de défaillances attribuables à des procédures, à du personnel, à des systèmes internes ou encore à des événements extérieurs.

Cette définition inclut le risque juridique, mais ne comprend pas expressément les risques stratégiques et le risque de réputation, ces risques étant encore mal appréhendés, bien que les entreprises en tiennent de plus en plus compte au regard des effets qui peuvent s'avérer catastrophiques.

Le risque opérationnel est traité, à juste titre, comme un risque profondément différent du risque de marché ou de crédit.

De fait, ce risque a la particularité d'être plus difficile à modéliser mais plus simple à réduire. Plus simple à réduire car un processus de gestion adéquat, amélioré en permanence, peut contribuer à le diminuer en réduisant les facteurs internes de risque. Plus difficile à modéliser car l'historique des pertes de la banque en la matière ne peut suffire à prévoir les pertes futures. Ceci est principalement dû à deux phénomènes :

Le premier vient de la rareté des événements considérés. Ceci nécessite la mutualisation des bases de données. La perte de 5 milliards d'euros par un trader de la société générale, est à cet égard emblématique.

Le second phénomène vient de ce que certaines pertes se raréfieront du fait de l'amélioration des processus internes de gestion du risque alors que d'autres seront

affectées par des changements d'ampleur ou d'environnement des différentes activités de la banque.

Ce risque est très complexe. Il convient d'intégrer harmonieusement le passé, le présent et le futur. Le passé permet d'observer les défaillances et de modéliser en partie le risque. Mais il doit être complété de scénarii d'experts qui anticipent les risques futurs.

Certains risques apparaissent au fil du temps ou s'accroissent en raison de l'instabilité de l'environnement bancaire. Le risque ainsi évalué doit être corrigé.

D. LE RISQUE SYSTEMIQUE

Défini de manière très générale, le risque systémique correspond à « un événement soudain et généralement inattendu qui secoue les marchés financiers et les empêche d'acheminer efficacement le flux de capitaux là où les opportunités d'investissement sont les meilleures » (F. Mishkin, Economiste américain, professeur à l'école de commerce de Columbia et membre du Conseil d'Administration de la réserve Fédérale de 2006 à 2008).

Lorsque cela se produit, les entreprises et les investisseurs particuliers, à court de fonds, cessent d'investir ou de dépenser, et il s'ensuit un ralentissement de l'activité économique voire même une récession.

Pour préserver leur bonne santé, les banques doivent gérer activement les risques inhérents à leurs activités de façon à préserver leur viabilité.

Il existe cependant des chocs potentiellement très dangereux et hors du contrôle de leurs gestionnaires qui peuvent affecter le système bancaire dans son ensemble. Ces risques sont désignés collectivement sous le vocable de risque systémique.

Adam Smith, déjà, soulignait les dangers de ce type de risque inhérent à l'activité bancaire. Dans *La richesse des nations*, il établit une analogie entre le besoin qu'éprouvent les pouvoirs publics de violer l'espace naturel de liberté des banques, en réglementant leurs activités, et la nécessité d'inciter les voisins à édifier des barrières mitoyennes pour éviter qu'un éventuel incendie ne gagne l'ensemble d'une communauté d'habitants.

II. LE DISPOSITIF LEGISLATIF : LA LOI DE SEPARATION ET DE REGULATION DES ACTIVITES BANCAIRES DU 26 JUILLET 2013

Le ministre de l'Economie et des Finances a présenté un projet de loi de séparation et de régulation des activités bancaires en décembre 2012.

Ce texte met en œuvre la volonté du gouvernement de remettre la finance au service de l'économie réelle.

En France, la loi de séparation et de régulation vise principalement 4 objectifs :

- Séparer les activités "utiles" à l'économie des activités spéculatives.
- Renforcer la capacité d'intervention des pouvoirs publics dans la résolution de crises.
- Prévenir et limiter les risques systémiques.
- Protéger le consommateur bancaire.

A. LA SEPARATION DES ACTIVITES BANCAIRES

Séparer les activités de banque d'investissement de la banque de détail : un débat qui ne date pas d'hier.

Il s'agit en effet d'un sujet récurrent dans l'histoire bancaire.

Voté à l'issue de la crise de 1929 aux USA, le Glass Steagall Act visait à rassurer les épargnants sur la solvabilité de leurs banques de dépôt.

Ce texte imposait la séparation des banques de détail et de financement, ce qui fut le cas en pratique jusqu'en 1999, avant que le Sénat américain ne l'abolisse sous la pression des lobbies bancaires.

Le thème de la protection des dépôts bancaires a ensuite ressurgi avec la crise des subprimes, ayant notamment entraîné la faillite de Northern Rock (banque de détail britannique) et de Lehmann Brothers (banque d'affaires US), puis avec la crise de la dette des États et ses impacts sur l'économie réelle.

D'une manière générale, la crise financière a démontré l'extrême fragilité des établissements qui dépendent fortement des marchés pour se refinancer, en raison d'une base insuffisante de dépôts et a mis en lumière toutes les déficiences de ce modèle de banque d'investissement notamment fondé sur un très fort effet de levier au mécanisme potentiellement dévastateur.

Dans ce contexte, plusieurs rapports ont été rédigés en faveur de la séparation des activités de banque de détail et de banque de financement et d'investissement :

- La règle Volcker (Dodd-Frank Act) aux États-Unis prône la séparation d'un nombre limité d'activités de la banque d'investissement de celles de la banque de détail et interdit le trading pour compte propre.
- Le modèle Vickers, au Royaume-Uni, prône l'isolement strict de la banque de détail de la banque d'investissement avec la création de banques cloisonnées.
- Le modèle Liikanen (ensemble de recommandations publiées en octobre 2012 par un groupe d'experts européens dirigé par Erkki Liikanen, Gouverneur de la Banque de Finlande, et, à ce titre, membre du conseil des Gouverneurs de la BCE) préconise quant à lui l'isolement des activités qui ne sont pas utiles à l'économie.

C'est en particulier de ce dernier rapport que s'est inspirée la loi de séparation et de régulation des activités bancaires en France.

L'objectif fondamental de la séparation des activités bancaires est d'interdire l'utilisation des dépôts pour financer les activités de banque de financement et d'investissement et de les réserver à la banque de détail, afin d'éviter tout risque de perte aux déposants.

L'argument majeur des promoteurs d'une telle régulation est le découplage des activités de dépôt et de crédit, des activités de marché à caractère spéculatif pour compte propre ;

Ce découplage doit d'une part garantir que l'épargne des déposants ne serve pas à cautionner des opérations de marché à leurs dépens, d'autre part, il doit éviter qu'une crise sur les marchés ne pénalise l'économie réelle en diminuant le crédit accordé aux entreprises et aux particuliers.

Il s'agit donc d'éviter que les risques pris dans les activités de marché et les pertes éventuelles viennent polluer les activités de banque de détail et menacent l'intégrité des dépôts.

L'autre argument en faveur de la séparation des activités est le "too big to fail" : le vrai sujet serait la taille des établissements. Selon les détracteurs, les banques "trop grosses pour faire faillite" profiteraient de cet argument pour prendre des risques excessifs, sachant qu'elles seraient soutenues de toute façon par les pouvoirs publics.

B. LE RENFORCEMENT DE LA CAPACITE D'INTERVENTION DES POUVOIRS PUBLICS DANS LA RESOLUTION DE CRISES

La loi prévoit dans ce domaine tout un ensemble de mesures qui impactent les banques. Celles-ci auront l'obligation d'élaborer préventivement des plans de rétablissement de leur activité en cas de crise.

De même, l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel) devra prévoir des plans de résolution des banques qui guideront son intervention en cas de faillite d'un établissement. Le rôle de l'ACP est ainsi étendu à la Résolution (l'ACP devient

l'ACPR) et en cas d'obstacles, elle pourra obliger la banque à prendre des mesures pour y remédier, y compris par une évolution de sa propre structure (filialisation et cantonnement de certaines activités).

Afin d'éviter la faillite d'un établissement, l'ACPR aura la possibilité de faire peser en priorité les pertes sur les actionnaires et sur certains créanciers, ceci afin de protéger les dépôts des clients et les finances publiques.

En cas de faillite d'un établissement, l'ACPR aura aussi le pouvoir de révoquer les dirigeants, de nommer des administrateurs provisoires, de transférer tout ou partie de l'activité à d'autres banques, de suspendre les paiements des dettes, ce qui représente une évolution significative de son rôle et de ses attributions à l'égard des banques.

Pour soutenir cette capacité d'intervention renforcée, les banques devront cotiser davantage au fonds de garantie des dépôts (dont la dotation passe de 2 Mds € à 10 Mds €), qui deviendra d'ailleurs le fonds de garantie des dépôts et de résolution. Celui-ci pourra intervenir sur décision de l'ACPR pour aider un établissement soumis à une procédure de résolution.

C. LA PREVENTION ET LA LIMITATION DES RISQUES SYSTEMIQUES

La crise des subprimes et la crise financière de 2008-2009 ont mis en lumière la nécessité d'instaurer une surveillance globale dite "macro prudentielle", qui ne se limite pas à la surveillance des établissements pris individuellement, afin d'éviter tout risque systémique (cas où la défaillance d'un établissement entraînerait la défaillance de l'ensemble du système bancaire du fait des corrélations de risques entre établissements).

C'est précisément le rôle du CSF (Conseil de Stabilité Financière), nouvelle autorité en charge de la politique macro prudentielle, qui sera chargé de surveiller et de prévenir le développement de risques systémiques au niveau national.

Ce dispositif complète au niveau de la France le cadre institutionnel de la surveillance du risque qui a été renforcée au niveau européen depuis 2011 avec la création du CERS (le Conseil Européen du Risque Systémique).

Placé sous l'égide du ministre de l'Économie, le CSF est responsable de l'analyse des risques propres au secteur financier.

Il pourra formuler des avis ou des recommandations qu'il estime nécessaires au maintien de la stabilité financière et sera doté de pouvoirs contraignants à l'égard des banques.

Il pourra notamment imposer des exigences de fonds propres additionnelles aux établissements de crédit, en plus de celles déjà prévues par le droit commun pour limiter le risque systémique.

D. LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR BANCAIRE

C'est le dernier pan de la loi, qui comporte plusieurs volets de taille pour les établissements bancaires et vise à protéger les consommateurs de services financiers, en particulier les consommateurs les plus fragiles.

Parmi les mesures phares, on peut souligner le renforcement de la transparence et le libre choix sur l'assurance souscrite par l'emprunteur dans le cadre d'un crédit à la consommation ou d'un prêt immobilier.

Les banques auront désormais l'obligation d'informer le consommateur sur le coût de l'assurance en amont de la souscription d'un crédit immobilier ou d'un crédit à la consommation.

Le montant de l'assurance apparaît dorénavant en euros, au lieu d'un simple taux comme auparavant et les consommateurs disposent également du coût total représenté par l'assurance sur leur crédit.

Par ailleurs, les banques ne peuvent plus facturer de frais de délégation pour l'examen de l'assurance individuelle choisie par le consommateur et elles seront sanctionnées en cas de refus injustifié lorsque le consommateur aura souscrit une assurance externe présentant le même niveau de garanties.

Le plafonnement des commissions d'intervention en cas de fonctionnement irrégulier du compte figure également au menu de la nouvelle loi et devrait impacter assez fortement les banques. La loi prévoit en effet le plafonnement des commissions d'intervention pour tous les clients particuliers (8 euros par opération au-delà du découvert avec un plafond maximum à 80 euros par mois et à 20 euros pour les clients en difficulté).

En cas d'incidents de paiement, les banques auront par ailleurs l'obligation de proposer systématiquement la gamme des paiements alternatifs (GPA) aux consommateurs en situation de fragilité.

Pour un coût limité, la GPA offre un ensemble de services de base et de moyens de paiement conçus pour éviter, dans la mesure du possible, les incidents de fonctionnement.

D'autre part, la loi prévoit également un renforcement du droit au compte et l'accès aux services bancaires de base, en imposant aux banques de remettre

systématiquement aux demandeurs une attestation de refus d'ouverture de compte, document indispensable à l'engagement d'une procédure de droit au compte par la Banque de France.

Enfin, la loi vise aussi à réduire et simplifier la procédure de surendettement. Cette mesure se traduira notamment par la possibilité pour les commissions de surendettement d'imposer des mesures aux parties ou de recommander des mesures au juge.

Elle prévoit également un gel du cours des intérêts et l'impossibilité de générer des pénalités dès la décision de recevabilité.

Ceci permettra à la fois d'accélérer le processus et de faciliter le traitement des personnes surendettées et de réaliser des économies budgétaires en réduisant les coûts de traitement pour la Banque de France, qui assure le secrétariat des commissions de surendettement.

III. LE DISPOSITIF REGLEMENTAIRE :

Pour limiter leurs risques de faillite, sauvegarder les intérêts des déposants, et garantir la stabilité du système bancaire, les banques ont été depuis fort longtemps soumises à diverses réglementations prudentielles qui reposent sur plusieurs mécanismes, dont le principal consiste généralement à leur imposer des fonds propres minimaux.

A. LE COMITE DE BALE

Après la faillite de la banque privée Herstatt ayant entraîné des pertes considérables pour des milliers de déposants, les dix principaux pays industrialisés, ont créé le comité de Bâle, chargé de renforcer la solidité du système financier mondial ainsi que l'efficacité du contrôle prudentiel et la coopération entre régulateurs bancaires.

Il rassemble aujourd'hui les superviseurs de 27 pays : l'Argentine, l'Australie, la Belgique, le Brésil, le Canada, la Chine, la France, l'Allemagne, Hong Kong SAR, l'Inde, l'Indonésie, l'Italie, le Japon, la Corée, le Luxembourg, le Mexique, les Pays-Bas, la Russie, l'Arabie Saoudite, Singapour, l'Afrique du Sud, l'Espagne, la Suède, la Suisse, la Turquie, le Royaume-Uni et les États-Unis.

Le secrétariat du comité est situé à la Banque des Règlements Internationaux à Bâle en Suisse.

Les documents qu'il publie ne sont pas contraignants juridiquement, mais constituent un engagement moral de ses membres.

Les documents les plus importants sont repris dans les directives bancaires de l'Union européenne.

1. Bâle I :

Le comité a instauré en 1988 un ratio de solvabilité, dit ratio Cooke, qui exige que les fonds propres des banques augmentent avec le risque de crédit auquel elles sont exposées.

La réglementation de 1988 présente toutefois deux faiblesses majeures :

La première vient de ce que seuls les risques de crédit sont pris en compte, aucune exigence de fonds propres étant exigée pour couvrir les risques de marché.

La seconde vient de ce que les capitaux propres minimaux sont déterminés par la nature des emprunteurs, et non pas par leurs risques de défauts effectifs.

Publiée en 1996, la directive européenne sur l'adéquation des fonds propres (Capital Adequacy Directive - CAD), qui s'appuie sur les propositions du comité de Bâle, a remédié à la première faiblesse. Elle impose en effet aux banques de l'Union Européenne, un niveau minimal de fonds propres qui tient compte à la fois des risques de crédit et des risques de marchés auxquels elles sont soumises.

Le risque de défaut effectif des emprunteurs reste largement ignoré, seul leur statut est pris en compte.

Cette limite a conduit le comité de Bâle à proposer dès janvier 2001 un nouveau ratio de solvabilité, dit ratio Mc Donough, prenant en compte un nouveau risque, le risque opérationnel.

2. Bâle II :

Après cinq ans de travaux, trois versions mises en consultation auprès de la communauté bancaire internationale et plusieurs études pour mesurer l'impact que leurs décisions pourraient avoir sur les fonds propres réglementaires des banques, les membres du comité de Bâle ont approuvé une nouvelle réglementation en juin 2004 dite réglementation Bâle II.

L'objectif de Bâle II est de réduire les risques de défaillances bancaires non seulement en imposant aux banques de nouvelles exigences en matière de fonds propres (pilier 1), mais également en élargissant les attributions du superviseur national en matière de contrôle des activités bancaires (pilier 2) et en exigeant une plus grande transparence en matière de communication financière (pilier 3).

a. Le pilier 1

Le pilier 1 de la réglementation Bâle II impose aux banques des capitaux propres minimaux qui tiennent compte à la fois de leur exposition au risque de crédit, au risque de marché et au risque opérationnel.

Cette exigence fait passer d'un ratio Cooke où les fonds propres de la banque étaient supérieurs à 8 % des risques de crédits, à un ratio McDonough où les fonds propres de la banque sont supérieurs à 8 % des risques de crédits (85 %) + de marché (5 %) + opérationnels (10 %).

Ainsi, les banques sont amenées à se doter de systèmes internes performants de notation de tous leurs clients, qu'ils relèvent de la banque de détail ou de la banque corporate, et de modèles internes d'évaluation du risque de crédit dans leurs portefeuilles.

Les clients sont notés en fonction de leur catégorie socio professionnelle, la manière de gérer leur compte, l'épargne détenue, le type de contrat de travail, la situation familiale, patrimoniale et financière, les revenus et les charges, ainsi que le taux d'endettement.

Cette note mesure la probabilité de défauts de 0 à 9 ; Si le banquier autorise un crédit sur une note de 9, Bâle II ne l'interdit pas, mais il y a une obligation de provisionner de manière à prévenir l'incident futur si le client ne rembourse pas.

b. Le pilier 2

Les banques ont de réelles latitudes et de ce fait, le deuxième pilier vise à accroître l'intensité des contrôles exercés par le superviseur national.

En vertu des principes édictés dans ce pilier, celui-ci a pour mission d'apprécier à la fois les processus d'évaluation des fonds propres réglementaires et l'adéquation des fonds propres disponibles.

Ce pilier doit en fait encourager les banques à constamment démontrer au régulateur qu'elles sont suffisamment capitalisées et qu'elles ont mis en place des systèmes robustes de mesure et de gestion de leurs risques.

Il reconnaît à chaque autorité de contrôle nationale le droit d'imposer des exigences en fonds propres supérieures à celles prévues par le premier pilier si un établissement est source d'incertitudes spécifiques.

Le montant des fonds propres additionnels exigés pour couvrir ces risques spécifiques résulte alors d'une négociation entre l'autorité de tutelle et la banque concernée.

Ce pilier responsabilise très fortement les directions générales des banques en considérant qu'elles doivent directement maîtriser les procédures de calcul et de contrôle des risques mises en œuvre.

L'autorité bancaire européenne (ABE) a conduit à l'automne 2011 un exercice visant à mettre en évidence les éventuels besoins de fonds propres et elle estime à 114,7 milliards d'euros pour 71 banques européennes, l'objectif étant de créer un « coussin de sécurité » suffisant pour restaurer la confiance dans la capacité des banques à supporter différents chocs tout en maintenant un niveau de solvabilité élevé.

Pour les quatre banques françaises soumises à l'exercice, Bnp Paribas, Groupe BPCE, Groupe Crédit Agricole et Société Générale, lesquelles représentent 80% du secteur bancaire français en terme de bilan, le besoin total en fonds propres s'élève à 7,3 milliards d'euros dont 3,5 milliards concernent le coussin de sécurité sur les titres souverains.

c. Le pilier 3

Le troisième pilier repose sur le renforcement de la communication financière afin de favoriser la transparence et de permettre aux marchés de mieux apprécier les risques et la gestion de ces derniers par les établissements.

Il impose à cette fin plusieurs exigences, l'information divulguée devant être complète, standardisée et facilement disponible.

Pour se conformer aux prescriptions du pilier 3 de la réglementation Bâle II, les banques sont tenues de publier des informations précises sur la mesure de la gestion de leurs risques ainsi que sur l'adéquation de leurs fonds propres.

Tout établissement financier doit ainsi divulguer le niveau et les constituants de son ratio de solvabilité.

3. Bâle III :

La réforme dite de « Bâle III »⁷ qui constitue la réponse du Comité de Bâle à la crise financière, vient compléter une série d'amendements à l'accord de Bâle II intervenus en juillet 2009 et vise principalement à renforcer le niveau et la qualité des fonds propres, mettre en place un ratio de levier, améliorer la gestion du risque de liquidité par la création de deux ratios de liquidité (ratio de liquidité à un mois et ratio de liquidité à un an) et renforcer les exigences prudentielles concernant le risque de contrepartie.

⁷ CF ANNEXE 7

Il faut désormais davantage de fonds propres pour pouvoir prêter dans les mêmes conditions.

La réforme vise la réglementation au niveau des banques, dite micro prudentielle, qui contribuera à renforcer la résilience des établissements bancaires en périodes de tensions, les risques systémiques macro prudentiels susceptibles de s'accumuler dans le secteur bancaire et leur amplification pro cyclique dans le temps.

Sa mise en œuvre sera progressive, les premières mesures entreront en vigueur le 1er janvier 2013 et l'ensemble des mesures devra être appliqué au 1er janvier 2019.

Le 7 mai 2014, l'AFP (Agence France Presse) communique les résultats du Crédit Agricole ; La structure cotée du groupe bancaire, CASA a dégagé un bénéfice net en hausse de 30% entre janvier et mars, à 868 millions d'euros.

Au niveau du groupe Crédit Agricole, qui intègre la totalité du résultat des Caisses régionales, le bénéfice a grimpé de 15% ce trimestre, à 1,42 milliards d'euros.

Le PNB (produit net bancaire) de CASA a progressé de 0,7%, à 4,01 milliards d'euros et celui du groupe de 1,1%, à 7,75 milliard d'euros.

L'activité a été soutenue en banque de détail (caisses régionales, LCL et réseaux à l'étranger) avec une collecte en hausse de 3,3% et des encours de crédits en progression de 0,8% sur un an.

Au plan réglementaire, le groupe a de nouveau renforcé sa solvabilité ce trimestre et estime être en avance sur ses objectifs, avec un ratio de fonds propres « durs » (capital et bénéfices mis en réserve rapportés aux crédits consentis) de 11,7% fin mars, et de 9% pour CASA, calculé selon les normes de Bâle III.

Le groupe table sur un ratio de 14% en 2016 et de plus de 10,5% pour CASA.

B. LE DISPOSITIF CRD IV

Le « paquet CRD IV » — directive dite « CRD IV » elle-même et règlement européen dit « CRR » — a été adopté le 26 juin 2013 pour une entrée en application le 1er janvier 2014.

Il s'agit de la déclinaison européenne des accords internationaux dits « Bâle III » de renforcement et d'harmonisation des exigences en fonds propres et d'introduction de normes de liquidité pour le secteur bancaire.

Il comprend également plusieurs mesures, non directement liées aux accords « Bâle III », d'harmonisation des pratiques européennes, notamment en matière

d'agrément, de gouvernance, y compris en matière de politiques de rémunérations, de supervision et de sanctions.

Le régulateur bancaire a décidé de changer les règles de la gouvernance le 29 janvier dernier, pour les adapter à la nouvelle directive européenne CRD4 et à son ordonnance de transposition, en décidant que les présidents non exécutifs des banques ne pourront plus être considérés comme des dirigeants effectifs.

En effet, la nouvelle directive européenne entend distinguer entre la fonction de surveillance et celle de direction

Les banques et assureurs mutualistes ont écrit à Christian Noyer, gouverneur de la Banque de France et président de l'ACPR, pour contester cette décision visant à réduire le rôle de leurs présidents.

Selon le Code monétaire et financier, les établissements de crédit doivent être, au regard des risques, dirigés par au moins deux dirigeants responsables, et il revient au superviseur, de ratifier leur nomination à cette fonction.

Dans les groupes mutualistes, ces deux postes clefs revenaient jusque-là au directeur général, responsable de la gestion au quotidien, banquier de métier et au président du conseil d'administration, élu par les sociétaires, rarement un professionnel de la banque.

Les groupes mutualistes, Crédit Agricole en tête, contestant l'interprétation qui est faite de ces textes par le superviseur français, ont aussitôt déposé un recours gracieux devant l'ACPR afin que le collège de l'autorité administrative reconsidère sa position. Mais après plusieurs mois d'analyse et une mission, confiée à deux membres du collège, celui-ci a confirmé qu'il n'y avait pas d'autre lecture possible de la directive européenne.

Toutefois, pour montrer qu'il ne cherche pas à affaiblir le rôle du président du conseil d'administration, l'ACPR rappelle qu'il reste un interlocuteur privilégié, et souligne l'importance de sa fonction de surveillance.

La nouvelle position du superviseur devrait enfin introduire de la souplesse dans le choix des dirigeants « responsables ». Après le directeur général, le deuxième dirigeant « effectif » pourra être le directeur général délégué ou tout cadre dirigeant choisi par le conseil d'administration pour diriger de façon effective.

Les banques les plus impliquées envisageaient, si elles échouaient à imposer leur vue, un recours contentieux devant le Conseil d'Etat, car pour elles, un équilibre des pouvoirs paraît plus sûrement garanti par un dialogue entre le président du conseil d'administration et le directeur général, chacun détenteur d'une légitimité, que par le rapport de subordination entre le directeur général et un directeur général délégué ou adjoint.

TITRE 2 UNE EXIGENCE CROISSANTE DE CONFORMITE

Les établissements ont vu les risques qu'ils encourent s'accroître et se diversifier dans des cadres légaux et réglementaires en évolution et cette tendance implique une très grande vigilance sur la conformité de leurs opérations.

Nous nous attacherons à définir le risque de non-conformité dans la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme avec les pratiques de l'ACPR en la matière, puis, nous verrons au regard de ces enjeux que la conformité est aujourd'hui nécessairement ancrée au sein des banques.

I. L'ACPR ET LA CONFORMITE

Les missions de l'ACPR sont définies par l'article 612-1 du Code monétaire et financier.

L'ACPR s'assure de l'adéquation des procédures et moyens mis en œuvre par les entreprises devant se conformer aux dispositions législatives et réglementaires, aux codes de bonnes conduites ou aux recommandations émises, afin de préserver la stabilité financière et assurer la protection du consommateur.

Cette mission est notamment gérée par la Direction des pratiques commerciales et elle coopère avec l'Autorité des marchés financiers (AMF), par le biais d'un pôle commun.

Le contrôle prudentiel vise à limiter le risque de non-conformité.

A. DEFINITION DU RISQUE DE NON-CONFORMITE

Le risque de non-conformité est défini par le Comité de Bâle en 2003, comme un risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière, d'atteinte à la réputation, du fait de l'absence de respect des dispositions législatives et réglementaires, des normes et usages professionnels et déontologiques, propres aux activités des banques.

Ceci inclut notamment les dispositions relatives à la prévention du blanchiment et au financement du terrorisme, la conduite des activités bancaires et financières y compris les conflits d'intérêts et la protection de la vie privée et des données.

Le risque de non-conformité se distingue du risque juridique de litige puisqu'il ne vise pas la mise en cause de l'entreprise au titre de ses obligations contractuelles mais les conséquences dommageables du non-respect de règles relevant pour l'essentiel de l'ordre public.

B. LA PREVENTION FACE AU BLANCHIMENT ET LA LUTTE CONTRE LE TERRORISME

Le concept de « Sécurité Financière » ainsi que les missions qu'il recouvre, sont nés après la réunion du G7 au sommet de l'Arche à Paris en juillet 1989, sommet au cours duquel les dirigeants ont décidé la création d'un groupe de travail, destiné à améliorer la lutte contre le blanchiment du produit des trafics de stupéfiants et à solliciter la contribution des établissements financiers dans cette lutte.

Ce groupe de travail est devenu le GAFI, le groupe d'actions financières et il en est résulté quarante recommandations transposées en droit interne en 1990 et 1991.

A ces missions se sont rajoutées après les attentats du 11 septembre 2001, toutes les obligations concourant à la lutte contre le financement du terrorisme.

1. Les obligations liées à la prévention du blanchiment de capitaux et à la lutte contre le financement du terrorisme : (LCB-FT)

Elles sont principalement de deux ordres : la connaissance des clients et la surveillance des opérations de ces derniers.

a. La connaissance client

La connaissance des clients ne s'entend pas seulement comme une simple vérification de l'identité des personnes mais comme un ensemble d'éléments (profession, patrimoine) permettant d'apprécier les opérations effectuées sur le compte du client.

A cela s'ajoutent bien évidemment des éléments d'appréciation de risques spécifiques tels que la qualité de non résident, de ressortissant d'un pays classé à risques, d'exercice de fonctions politiques, tous les éléments qui permettront de

classer le client dans une catégorie de risques qui entraînera une surveillance soit allégée, soit normale soit renforcée.

Cette connaissance client est la pierre angulaire de tout le dispositif de conformité. Elle incombe tant aux commerciaux lors de l'entrée en relation qu'aux services spécialisés de la sécurité financière qui apporteront les compléments d'information nécessaires à cette connaissance, principalement lorsqu'il s'agit de clients catégorisés à « risque ».

L'ACPR joue ici un rôle très important puisqu'elle a redéfini en avril 2012 les lignes directrices relatives à la relation d'affaires et au client occasionnel.⁸

En effet, lors des contrôles permanents (notamment au travers des réponses apportées à des questionnaires) et lors de contrôles sur place, elle a constaté que des organismes financiers ne mettaient pas en œuvre correctement les obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux.

Le Code monétaire et financier distingue les mesures de vigilance selon que le client est un client habituel ou occasionnel.

La mauvaise compréhension de la distinction conduit à la mise en œuvre de mesures de vigilance inadaptées et donc au risque de non détection d'anomalies dans les opérations avec la clientèle.

Cela affecte in fine la transmission éventuelle de déclarations à Tracfin (cellule de traitement du renseignement et de l'action contre les circuits financiers clandestins, instituée auprès du Ministère de l'Economie et des Finances).

Tracfin reçoit et traite les déclarations de soupçons et le superviseur réalise une appréciation de la déclaration afin d'éviter les déclarations « parapluie » où le banquier déclare tout pour s'exonérer d'une éventuelle responsabilité.

b. La surveillance des comptes :

La surveillance des comptes et opérations des clients ne se limite plus pour le banquier à une simple surveillance passive, qui dans l'exercice normal de ses fonctions l'amène à détecter des anomalies, mais à une véritable surveillance proactive consistant à aller chercher l'initiative des opérations ou événements que l'on pourrait qualifier d'inhabituels ou d'anormaux.

⁸ CF ANNEXE 8

Cette obligation de surveillance active ne peut plus concerner que les seuls collaborateurs des banques mais nécessite le recours à des outils permettant une détection automatisée et un traitement spécialisé.

Les outils doivent obéir à des critères et contraintes variables selon qu'ils sont destinés à lutter contre le terrorisme ou à détecter des opérations de blanchiment.

Le respect des mesures d'embargo et de gel des avoirs, par exemple, suppose une surveillance des flux financiers en temps réel ; Il s'agit de détecter si les clients de la banque envoient ou reçoivent des fonds de personnes physiques ou morales figurant sur les listes nationales ou internationales de sanctions.

La taille de ces listes ne permet aucun traitement manuel sérieux, seul un logiciel syntaxique capable de lire les différents champs des messages de transferts de flux permet cette détection en temps réel.

Ces mesures d'embargo instituées dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et plus particulièrement son financement, concernent soit des Etats, soit des marchandises, biens ou services, soit des personnes physiques ou morales et les conséquences de ces mesures, qu'elles soient totales ou partielles, sont l'interdiction de réalisation d'opérations.

La BNP pour avoir contourné l'embargo américain sur certains pays vient d'être condamnée à payer 6,45 milliards d'euros d'amende ; Le Ministère de la Justice américain a révélé que la banque française avait effectué des transactions financières via sa filiale suisse avec le Soudan, l'Iran et Cuba.

L'accroissement des obligations de conformité a eu comme corolaire l'accroissement des investigations relevant du périmètre de la sécurité financière.

Pour cela, il faut pouvoir disposer de banques de données externes mais également internes centralisant les éléments d'alertes concernant les clients et permettant aux banques de disposer de données appropriées leur permettant d'effectuer des recherches ciblées.

Cette centralisation des informations et des risques permet une meilleure analyse et prise de décision quant aux déclarations de soupçons et de maintien ou non des relations.

Elle garantit par ailleurs, eu égard aux obligations découlant des règles « Informatique et Liberté » une confidentialité indispensable et un usage professionnalisé des informations.

2. Le rapport annuel 2013 de l'ACPR :

a. Le contrôle sur place :

Au cours de l'année 2013, 83 missions de contrôle sur place comportant un volet LCB-FT ont été conduites au sein d'organismes des secteurs de la banque et de l'assurance.

Les points d'attention de l'ACPR portent sur l'organisation du dispositif de LCB-FT :

Au sein des groupes, elle s'assure que les procédures et classifications des risques des différentes entités sont cohérentes entre elles et adaptées à la structure du groupe, aux activités exercées ainsi qu'aux caractéristiques de la clientèle de chaque établissement.

Il est attendu que l'entité mère du groupe assure un véritable pilotage du dispositif de LCB-FT.

Quant à la mise en œuvre des obligations de vigilance, comme nous l'avons déjà mentionné, l'Autorité vérifie que des mesures de vigilance adaptées sont mises en œuvre en fonction du type de clientèle, occasionnelle ou relation d'affaires, et du risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.

b. Le contrôle permanent :

En 2013, l'ACPR a analysé les réponses apportées au titre de la première remise du questionnaire commun aux organismes des secteurs de la banque.

L'Autorité effectue un suivi des insuffisances relevées lors de l'examen des réponses aux questionnaires, y compris lors des entretiens avec les organismes.

Les informations recueillies sont complétées, le cas échéant, par l'examen de la partie LCB-FT des rapports de contrôle interne.

L'ensemble des informations remises à l'ACPR est analysé et les conclusions de cette analyse sont prises en compte pour l'élaboration du programme d'enquêtes annuel.

c. Le bilan des réponses apportées au questionnaire relatif à la lutte contre le blanchiment et au financement du terrorisme :

S'agissant des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, les dispositifs de LCB-FT maintiennent un niveau de conformité satisfaisant.

Une baisse des taux de conformité est cependant observée sur les réponses relatives au contrôle des chèques, aux obligations de vigilance en matière de virement de fonds et sur la mise en œuvre de contrôles périodiques du dispositif de LCB-FT.

Les dispositifs mis en place par les établissements de paiement paraissent plus complets qu'en 2011, cependant, des incohérences dans les réponses ont été relevées, notamment pour ce qui relève des obligations de vigilance en matière de virements de fonds.

Certaines entreprises mères de groupes disposant d'implantations à l'étranger, et soumises à la surveillance de l'ACPR, ont fait part de difficultés de mise en œuvre des obligations de LCB-FT.

L'ACPR attend que ces organismes expliquent les difficultés rencontrées et les mesures mises en œuvre pour les surmonter.

d. Les sanctions :

En fonction de la gravité des manquements relevés, les missions de contrôle sur place peuvent donner lieu à une lettre de suite du secrétaire général de l'ACPR, à une mesure de police administrative ou à l'ouverture d'une procédure disciplinaire, suivie d'une sanction, le cas échéant.

La commission des sanctions a prononcé en 2013 cinq sanctions comportant des griefs LCB-FT (sur un total de dix depuis la création de l'ACPR en mars 2010) sur des procédures ouvertes en 2012.

Une procédure disciplinaire était en cours à la fin de l'année 2013.

Par ailleurs, neuf mises en demeure ont été prononcées en 2013 en matière de LCB-FT, sur un total de quinze depuis la création de l'ACPR.

Les rapports d'inspection qui n'ont pas donné lieu à l'ouverture d'une procédure disciplinaire ou à une mesure de police administrative ont fait l'objet d'une lettre de suite faisant état des constats et des recommandations de l'Autorité.

L'ACPR suit l'exécution des mesures figurant dans les mises en demeure, ainsi que des mesures correctrices mentionnées dans les lettres de suite.

La non-conformité de la part d'un établissement de crédit peut lui être préjudiciable du fait des sanctions auxquelles il s'expose mais peut aussi être à l'origine d'un scandale qui éclabousse la réputation de l'établissement.

L'atteinte à la réputation de l'établissement n'implique pas de dépense immédiate mais elle a un coût.

Elle ternit l'image de l'établissement engendrant ainsi une perte de confiance de la part des clients, cette image désastreuse peut peser sur les ventes de l'établissement, sur la valeur de ses titres ou sur sa capacité à attirer de nouveaux talents.

Le risque de réputation est désormais présenté par les régulateurs eux-mêmes comme un risque majeur, susceptible pour les grands groupes bancaires internationaux d'entrer dans la catégorie des risques systémiques, auxquels les

banques centrales et les gouvernements sont si attentifs, or, au regard de ces risques et des contraintes réglementaires et légales, nous comprenons mieux pourquoi l'exigence de conformité a envahi les banques et fait l'objet d'une véritable organisation.

II. LA CONFORMITE ANCREE DANS L'ENTREPRISE

Depuis environ dix ans, la conformité a donné naissance à une vraie fonction au sein de la banque

Mais la conformité n'apparaît pas seulement comme un principe d'organisation des entreprises, c'est aussi une forme de management. On peut manager à la conformité.

La conformité n'est pas seulement une fonction supplémentaire dans l'entreprise, c'est plus : une perspective qui transforme tout le management, introduit une visibilité, une surveillance réciproque, un nouveau rapport aux normes, de nouvelles exigences de formation.

A. LE METIER DE RESPONSABLE DE CONTRÔLE DE LA CONFORMITE

Les autorités de contrôle en Europe entreprennent de réformer les dispositifs de contrôle interne pour positionner clairement la fonction *compliance* dans les banques, et ce, distinctement des autres fonctions de contrôle permanent et de contrôle périodique.

En France, le décret du 30 mars 2005 crée la fonction de Responsable de contrôle de la conformité.

Les vestiges d'une spécificité française inaugurée dans le règlement 96-03 de la Commission des opérations de bourse (COB), disparaissent au profit d'une notion beaucoup plus anglo-saxonne.

La fonction de *compliance officer* couvre, tout le spectre, allant du contrôle préalable aux opérations, contrôle simultané lorsqu'il s'agit d'opérations de marché et contrôle postérieur pour vérifier la prise en compte des règles.

Ainsi positionné de façon originale, le *compliance officer* est bien inclassable sur le registre ancien des fonctions du paysage bancaire et l'institutionnalisation de sa fonction était devenue indispensable.

1. Le rôle du *Compliance Officer* :

a. La rationalité de la conformité :

La rationalité de la conformité consiste à définir, structurer et vérifier des pratiques de façon à infléchir les comportements des salariés, à tous les niveaux, et donc à réduire le risque potentiel de l'entreprise.

La rationalité la plus simple de la conformité est défensive ; Il s'agit d'éviter la faute, l'erreur, le risque technique, avec leurs conséquences.

Le responsable doit segmenter les activités, les procédures, pour mieux les suivre et donc pouvoir les étendre tout en repérant leurs points de fragilités.

La *compliance* se situe du côté de l'amont institutionnel, des « choses à faire », des documents à demander, des questions à poser ; Elle est dans l'univers du pré requis et des procédures.

Le rôle du responsable du contrôle de la conformité n'est pas seulement de réduire la probabilité et/ou le coût du risque mais d'adopter des comportements plus sûrs et plus efficaces.

Le Crédit Agricole a donné le nom de *Fides* à son programme renforcé de conformité, en plaçant son action sous le signe de la confiance. En effet, en latin, *Fides* signifie confiance, bonne foi, fidélité à la parole donnée.

Mais, plus profondément dans le Panthéon latin, *le Fides publica*, la Foi publique, personnifie la fidélité contractuelle : c'est une divinité qui a son sanctuaire sur le Capitole, sous les portiques duquel on bat monnaie.

On y consigne certains biens précieux et dépôts : « rien n'était plus sûr ni plus sacré que ces dépôts placés sous la foi publique » rapporte Tite-Live.

C'est la restauration, chargée de liquider les dettes de l'Empire, qui ranime la Foi publique en l'incarnant dans une institution créée en 1816 et toujours en vigueur aujourd'hui, la Caisse des Dépôts et Consignations.

Quel que soit le nom donné à la conformité au sein des établissements financiers, il est certain qu'une maîtrise efficace des enjeux de conformité se traduit par la diminution des provisions destinées à couvrir les litiges et sanctions pécuniaires liées à l'activité.

De façon plus générale, cela constitue une véritable opportunité pour les groupes bancaires qui auront su anticiper les exigences de la société dans ce domaine.

b. La hiérarchie et l'évaluation des risques de non-conformité :

Toute démarche de cartographie des risques suppose l'évaluation des impacts en cas de survenance.

Ce travail de cotation permet de mettre en exergue les risques majeurs puis de déterminer les plans d'actions nécessaires pour diminuer les risques encourus en fixant des priorités.

Cet exercice d'évaluation est intéressant, d'un point de vue économique, il permet de fixer des critères homogènes et définis, ce qui est nécessaire dans toute allocation de moyens humains ou financiers (choisir par exemple d'acquérir un outil de surveillance des transactions à des fins de lutte contre le blanchiment pour plusieurs millions d'euros).

S'agissant des risques de non-conformité, beaucoup d'établissements se sont engagés sur cette voie mais l'évaluation des impacts s'avère cependant ardue.

Cette difficulté peut conduire à la tentation de prendre un chemin de traverse, selon le credo « du pas vu, pas pris » en admettant qu'à défaut de sanction ou d'affaire déjà révélée, cela équivaldrait à une absence de risque.

La question se pose aussi de savoir si c'est un bon choix de vouloir hiérarchiser les risques de non-conformité ?

Hiérarchiser revient en effet à considérer certains sujets comme moins prioritaires que d'autres et à acter et assumer une possible non-conformité.

Alors que les banques n'inspirent plus une grande confiance, cette voie de la hiérarchisation est-elle judicieuse ?

Les banques n'ont-elles pas plus à gagner en empruntant celle de l'exemplarité, en misant sur les valeurs de l'éthique, du respect de la loi et des règles, sans écart.

Certaines affichent déjà ce choix.

Il semble que le respect de la loi ne supporte aucune demi-mesure, ce qui signifie que dans une approche de cartographie, l'ensemble des risques de non-conformité « bruts » devrait être cotés comme forts.

Il est naturellement évident qu'en pratique, quand il s'agira de définir et de déployer des plans d'action pour parvenir à des risques résiduels acceptables, des priorités seront à définir, et ce sont bien là aujourd'hui les enjeux des fonctions et Directions conformité, et des Directions générales, assurer la maîtrise des coûts et optimiser le déploiement de moyens, en assurant le développement commercial attendu, avec pour règle de conduite absolue, la conformité aux lois et règlements.

2. La nécessaire indépendance du *Compliance officer* :

Le *compliance officer* s'appuie sur une règle inviolable, indispensable à sa crédibilité, tant en interne que vis-à-vis des autorités de contrôle, son indépendance totale, car de cette indépendance dépend la pertinence de ses initiatives.

Intégré aux lignes de contrôle permanent ou rapportant au Directeur général, il doit pouvoir faire modifier une opération ou faire bloquer une affaire si les enjeux de la conformité le requièrent.

Dans la pratique, les choses ne sont pas toujours si simples et la pression peut être d'autant plus forte que le *compliance officer* est isolé.

De ce point de vue, le développement de la fonction dans les grands groupes internationaux est facilité par la constitution d'une véritable ligne métier, force de rappel indispensable et gage d'une certaine homogénéité des avis ou préconisations des responsables de conformité.

L'indépendance implique aussi que les spécialistes exclusifs de la conformité n'exercent pas d'autres fonctions, c'est d'ailleurs une des normes que le Comité de Bâle a généralisées en matière de conformité.

Ils doivent notamment jouir d'une indépendance qui se matérialise par un processus d'attribution d'avancement ou un mode de rémunération ne pouvant naturellement pas être lié aux résultats ou aux performances de l'entreprise, comme pour tout contrôleur interne semble-t-il.

B. LE ROLE DE TOUS EN MATIERE DE CONFORMITE

1. Une sensibilisation générale à la conformité:

Si la conformité est aujourd'hui la mission d'un homme en particulier, il est néanmoins indispensable que les dirigeants, l'organe exécutif soient impliqués, qu'ils partagent cette vision des choses, qu'ils diffusent ce message, qu'il y ait une formation et une information actives au sein de l'ensemble de l'entreprise.

Ce n'est pas l'affaire de quelques spécialistes, c'est bien l'ensemble de l'entreprise qui doit participer.

Naturellement, certains acteurs seront, très légitimement, davantage intéressés par d'autres priorités ou auront des priorités concurrentes, mais il faut au moins qu'ils aient la perception de l'existence et de l'importance de ce sujet, que c'est l'un des angles sous lequel ils doivent analyser les opérations.

Dans une gouvernance à la conformité, il y a bien la dimension d'un respect scrupuleux des procédures mais surtout un enjeu d'identité.

Il y a la volonté de construire une nouvelle civilité de l'entreprise, de faire en sorte, par l'intolérance sur la règle, que chacun, chaque collaborateur, ait la conscience d'agir pour le bien du tout, que le bien du tout dépend de sa rectitude.

La conformité appelle chaque collaborateur du plus haut au plus bas de l'échelle à un effort, un travail sur soi, une discipline de la rigueur.

C'est cette rigueur qui devient l'éthique de l'entreprise, qui doit constituer le souci de chacun en son sein.

Chaque agent employé doit pouvoir demander à dialoguer avec un chargé de conformité, qui jugera si le sujet est pertinent ou pas et s'il convient ou non d'intervenir.

L'objet de cette faculté d'alerte est d'améliorer, avec la participation de tous, la prévention des risques auxquels l'entreprise est confrontée.

Tout le monde au sein de l'entreprise, à un échelon ou à un autre, joue un rôle en matière de contrôle interne, y compris les agents tout à fait opérationnels.

Cela commence par celui qui va apposer la double signature dans le cadre d'un processus hiérarchique, comme cela est demandé en agence par exemple pour les chèques de banque ;

Chacun doit avoir à l'esprit d'assurer la sécurité et la qualité des opérations.

2. L'organisation de la veille juridique et réglementaire :

Le principe « nul n'est censé ignorer la loi » est bien connu.

Il s'agit là d'augmenter le niveau de connaissance des collaborateurs concernés et de les sensibiliser pour leur permettre de se poser les bonnes questions.

Bien entendu, il ne s'agit pas de transformer chaque collaborateur de la banque en expert juridique, mais seulement de leur donner les moyens d'acquérir de bons réflexes.

Dans ce cadre, la fonction juridique a une mission essentielle de veille et de diffusion de l'information juridique avec l'objectif de faciliter la compréhension par le personnel de la banque des textes légaux et réglementaires, de la jurisprudence.

Très schématiquement, cette veille juridique peut se décomposer en trois parties : En premier lieu, la veille informatique, dont les enjeux sont l'exhaustivité, la rapidité de la collecte, en second lieu, la veille analytique sur les textes dont la pertinence relève de la responsabilité des juristes et enfin la représentation professionnelle, avec pour enjeux l'anticipation sur les impacts possibles de textes en préparation sur les activités, produits ou opérations de la banque.

En matière de conformité, la complémentarité entre les lignes métiers juridique et conformité apparaît comme une évidence qui doit conduire, non pas à une mise en concurrence des intervenants, mais au contraire à un véritable travail en équipe et à une optimisation des moyens pour construire un édifice cohérent de maîtrise des risques de conformité.

Nous sommes passés à un monde qui a pris conscience que « tout est juridique » et que la violation de la règle n'est plus acceptable, ni sociologiquement ni économiquement.

La conformité ne doit pas être une raison pour ne pas agir et il faut garder présent à l'esprit que, dans la limite de l'abus de droit et de la fraude à la loi, un principe fondamental de notre système juridique est que tout ce qui n'est pas expressément interdit est en principe permis.

Pour autant, la créativité ne doit pas être exclusive de prudence dans un système où les évolutions jurisprudentielles et législatives sont de plus en plus rapides.

Dans un environnement réglementaire de plus en plus exigeant, maîtriser et piloter la non-conformité résiduelle avec des investissements eux-aussi suivis au plus près, voilà le défi des établissements bancaires aujourd'hui.

PARTIE 3

L'ADAPTATION DES BANQUES FACE A CE NOUVEL ENVIRONNEMENT REGLEMENTAIRE

La banque doit aujourd'hui tirer les conséquences des crises passées et s'adapter à toutes les contraintes que nous avons vues précédemment.

Elle se doit d'être une banque de maîtrise, en trouvant le subtil équilibre entre une gestion toujours plus fine des risques - ce qui ne veut pas dire ne plus en prendre, la banque est avant tout une « grande centrale de risques » comme le rappelait récemment Michel Pébereau, le président de BNP Paribas - et, un objectif de solidité, la banque ne pouvant négliger d'être rentable, condition essentielle à sa survie.

Nous verrons comment la banque va chercher du produit net bancaire et comment elle se renouvelle pour affronter l'avenir.

TITRE 1 UNE OBLIGATION VITALE DE DEGAGER DU PRODUIT NET BANCAIRE (PNB)

Le Produit Net Bancaire ou PNB représente pour une banque l'équivalent de la valeur ajoutée créée par l'activité. On utilise un indicateur spécifique en raison de la structure particulière de l'activité d'une banque dont la « matière première » est l'argent lui-même.

Il peut être définie comme la différence entre les produits et les charges d'exploitation bancaires nés de toutes leurs activités de financement de l'économie.

I. LA BANQUE PRESTATAIRE DE SERVICES

Ce rôle de prestation de services répond parfaitement à la volonté de diversification des sources de rentabilité pour la banque mais se trouve souvent décrié car on se situe sur de la tarification pure.

L'intérêt pour la banque est ici de créer de la récurrence dans son résultat, d'augmenter ses revenus fixes, on parle de commissionnement.

Ce dernier à l'avantage de ne pas craindre la crise.

Les commissions bancaires ne cessent d'augmenter et de se diversifier.

Le nombre croissant de commissions prélevées sur les services rendus et les tarifs pratiqués permettent aux banques de s'enrichir aisément.

La banque dégage également du PNB au travers de sa gestion des contrats d'assurance-vie et des titres.

A. LA BANCARISATION

La bancarisation est liée aux compte-chèques et elle est née avec le fait pour les clients de déposer leurs revenus sur un compte, cette opération étant appelée la domiciliation.

Tout un ensemble de services liés à ces comptes sont alors proposés.

1. La domiciliation des salaires :

Les salaires des clients domiciliés à la banque sont des dépôts qui dégagent du PNB dans l'aspect épargne ; Le compte-chèques n'étant pas rémunéré, plus il y a de dépôts, plus il y a de PNB.

Il est donc très intéressant pour les banques d'obtenir la domiciliation des revenus d'un maximum de clients et cette domiciliation devient très souvent un instrument de négociation lors de la réalisation d'un emprunt immobilier par exemple.

2. Les forfaits de compte :

Liés aux compte-chèques, nous retrouvons les instruments de paiement, les cartes bleues, les chéquiers, certains avantages, comme l'autorisation de découvert, les assurances pertes et fraudes... et ces services, afin de cibler une large clientèle tendent à se développer et prennent très souvent la forme d'un service de base, le socle, auquel viennent s'ajouter des modules, de manière à composer et personnaliser soi-même son compte en fonction de ses besoins.

Le client fait le choix de ne payer que ce qui lui est utile.

Ces services à la carte font l'objet d'une tarification dégressive en fonction du nombre de services et nous pouvons notamment y trouver, comme le propose le Crédit Agricole, le module Budget Assurances pour garantir le versement des primes d'assurance en cas de coup dur ou bien encore le module Suivi « @ssuré » pour sécuriser les achats effectués par les clients via Internet.

Il s'agit bien là, avec ces offres de fidéliser la clientèle et la mise en place de tarifs adaptés pour les familles et les jeunes participant à cette opération de fidélisation.

3. Les frais liés à la gestion des comptes débiteurs :

Le découvert bancaire constitue un crédit, et de ce fait, le découvert autorisé n'est donc pas gratuit.

Le découvert est normalement autorisé pour un maximum de trente jours et le taux des agios qui s'applique se situe en fonction des banques entre 13 et 17%.

Il peut être ajouté dans les forfaits de compte, et sous certaines conditions, des franchises d'agios.

Les banquiers sont peu attaqués sur le sujet des autorisations de découvert, mais il en va autrement pour la tarification des dépassements de découverts ;

En effet, dans un souci de protection du consommateur, les frais liés à ces dépassements ont fait l'objet de la première loi Chatel du 28 janvier 2005 qui a instauré une obligation d'information du banquier vis à vis de son client, quant au montant des frais annuels qu'il s'est vu facturer.

Cette information s'est révélée insuffisante et ne permettait pas d'enrayer la situation difficile dans laquelle se trouvait le consommateur.

La loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires introduit plusieurs mesures liées aux frais bancaires et notamment, le plafonnement des commissions d'intervention en cas de dépassement du découvert autorisé (article 52) ; A compter du 1er janvier 2014, elles ne peuvent dépasser 8 euros par opération et 80 euros par mois.

Il est toutefois intéressant de noter que les banquiers ne sont pas intéressés par les comptes débiteurs même si ces derniers peuvent s'avérer lucratifs, car finalement, ils sont source d'une lourde gestion au quotidien afin de savoir si l'on autorise ou non les prélèvements qui se présentent et ils constituent également du mauvais risque, qui, selon les standards de Bâle II, entraîne une dégradation de la note, donc un refinancement de la banque plus cher ainsi qu'une obligation de provisionnement, le tout engendrant moins de résultat.

Il s'agit là de l'effet de contagion crée par Bâle II.

B. LA GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCE-VIE ET DES TITRES

Les contrats d'assurance-vie représentent deux sources de rentabilité pour les banques, les droits d'entrée, d'une part et les frais de gestion, d'autre part.

Les frais d'entrée sont ceux appliqués à l'occasion des versements effectués sur un contrat d'assurance-vie, que se soit à l'ouverture du contrat d'épargne ou lors des versements suivants.

S'il est versé cent euros au contrat, l'assureur-vie prélève un taux de frais de 0 à 5% et l'assureur rétrocède ensuite une commission à la banque qui intégrera son PNB.

Il en va de même pour les frais de gestion, prélevés, tous les ans sur l'encours du contrat. Ces frais varient en fonction du support, euros ou unités de compte et

seront plus élevés sur ces derniers.

La gestion des titres (actions, obligations, organismes de placements collectifs en valeur mobilière) entraîne un commissionnement au même titre que la gestion des contrats d'assurance-vie mais l'on parlera cette fois de frais d'achat et de droits de garde qui font l'objet d'une facturation annuelle du compte-titre ou du plan d'épargne en actions (PEA).

Plus les titres vendus sont nombreux, plus la facturation est grande et le commissionnement important pour la banque.

II. LA BANQUE INTERMEDIAIRE

La banque a aujourd'hui encore plus que par le passé son centre de gravité dans l'activité de banque de détail, à savoir celui du financement de l'économie qui consiste à collecter l'épargne des ménages pour ensuite consentir des prêts notamment aux entreprises.

La banque revient ainsi à son rôle originel d'intermédiation et les banquiers se doivent de collecter les ressources correspondantes, en particulier les dépôts.

Entre des clients à la recherche de placements à la fois rentables et sécurisés et des banques soucieuses de se préparer aux futurs ratios prudentiels de Bâle III, la filière épargne est en pleine ébullition depuis quelques années.

Contraintes de consolider leur bilan à la suite de la mise en œuvre de ces nouvelles normes réglementaires, les banques ont aujourd'hui tout intérêt à collecter de l'épargne. (L'épargne bilantielle représente désormais 32% de l'épargne financière des français).

La banque calcule une marge de durée de vie actualisée, c'est-à-dire le temps moyen durant lequel les fonds restent sur les comptes ou livrets et en fonction de celle-ci, elle reportera son attention sur tel ou tel produit et en favorisera les ventes.

A. LES PRODUITS DE COLLECTE REGLEMENTES

Nous verrons que ces différents produits sont règlementés par l'Etat, qui en fixe les taux, plafonds, conditions d'accès et fiscalité et qu'il est de plus en plus difficile pour les banques d'en tirer du PNB au vue de l'attractivité décroissante de ces produits au fil des ans.

1. Le Livret A :

Aujourd'hui ouvert à toutes les banques, le Livret A était autrefois un produit que seuls pouvaient proposer la Caisse d'Épargne, la Banque Postale et le Crédit Mutuel avec son fameux livret bleu.

Par ailleurs, il bénéficiait d'un taux très attractif (il avait atteint le taux de 8,5% en 1981) ce qui en faisait un produit extrêmement populaire, mais les chutes répétées de son taux (1% au 1^{er} août 2014) l'ont éloigné des faveurs des épargnants.

Le livret A servant à financer le logement social, l'Etat rémunère les banques mais là aussi la commission diminue, passant de 1% à 0,5%.

Son intérêt aujourd'hui, réside dans le fait qu'il s'agit d'un produit entièrement défiscalisé avec un plafond qui atteint désormais 22950€, ce qui représente encore un argument de vente intéressant.

Rappelons que les ratios prudentiels de Bâle II imposent un certain niveau de collecte bilantielle et que le Livret A y contribue mais seulement à hauteur de 20%

2. Le plan d'épargne logement (PEL)

Parmi les produits d'épargne réglementés, le PEL représente le meilleur moyen pour la banque de réaliser de la collecte bilantielle.

Son taux de rémunération pour les clients est de 2,5% avant prélèvements sociaux de 15,5% soit un taux de 2,11% pendant douze ans et son plafond est de 61200€.

B. LES PRODUITS ET LIVRETS NON REGLEMENTES

Le cabinet de conseil *Ailancy*, fin septembre 2012, dresse un bilan de l'offre d'épargne bancaire en France.

Il observe « une modification des argumentaires commerciaux au profit de supports d'épargne bilan, une application d'offres récompensant la fidélité des clients et la mise en avant de l'épargne automatique et, entre autres, une généralisation des offres promotionnelles ». □ □

Les banques ont adapté leurs gammes et proposé des placements sûrs et liquides à leurs clients, refroidis par l'instabilité et le manque de visibilité des marchés.

Le Livret Orange D'ING Direct et le Livret B de la Caisse d'Épargne font partie de cette gamme de produits d'épargne non règlementés, pour lesquels il n'y a pas de conditions fixées par l'Etat.

Ce sont des livrets fiscalisés avec des prélèvements sociaux et ils viennent généralement compléter les livrets classiques pour lesquels les épargnants ont atteint les plafonds ou dans une stratégie de pure collecte, mais il ne faut pas perdre de vue que ces livrets « boostés » avec des rémunérations à 5%, (même s'ils sont

encadrés sur une durée et des montants bien spécifiques à déposer en contrepartie) restent des outils relativement dangereux.

Outre l'ouverture de ce marché à la concurrence, la possibilité pour les internautes de comparer rapidement les offres a poussé l'ensemble des banques à diversifier leurs produits d'épargne pour rester compétitives.

Les répercussions marketing sont importantes, car il faut développer de nouveaux produits d'épargne parfois complexes et s'assurer une visibilité dans un paysage bancaire saturé, où internet occupe une place centrale dans les processus d'achat.

Cette volonté de différenciation implique donc des coûts plus élevés pour la filière épargne et peut contribuer à réduire le PNB, d'où une extrême vigilance à observer.

III. LA « BANCASSURANCE »

A. PRESENTATION DE LA NOTION DE « BANCASSURANCE »

La bancassurance est un néologisme qui désigne l'activité de commercialisation de produits d'assurances par les réseaux bancaires.

Elle s'est surtout développée en France à partir de la fin des années 1990 et le terme désigne surtout l'offre de produits d'assurance dommage (habitation, automobile,..) car l'assurance vie et les assurances crédits sont des produits qui faisaient déjà par nature partie de l'offre de produits bancaires.

La bancassurance permet d'apporter une réponse simple à l'ensemble des besoins financiers des consommateurs (épargne de précaution, constitution d'un patrimoine, d'une retraite, acquisition immobilière, protection contre des événements imprévus de la vie...) et présente de nombreux avantages, notamment, la facilité d'accès aux services et la relative simplicité des produits. Elle représente une manière efficace d'équiper et de fidéliser la clientèle.

B. LE DEVELOPPEMENT DE LA « BANCASSURANCE »

Les réseaux bancaires s'appuient sur leur force de vente agences, leurs occasions de contacts et leur excellente connaissance client pour développer leur part de marché dans le domaine.

Année après année, ils continuent à gagner des parts de marché en assurance-

dommages et comme les banques sont loin d'avoir fait le plein auprès des clients de leurs réseaux bancaires, elles ont encore de belles perspectives.

Conscient des contraintes légales et réglementaires et devant faire face à une obligation de fonds propres de plus en plus élevée, et devant la difficulté d'aller chercher du PNB sur le bancaire « pur », le Crédit Agricole affiche clairement la « bancassurance » comme sa stratégie de développement sur les années à venir.

A aujourd'hui, 40% des clients du Crédit Agricole sont assurés chez Pacifica, l'objectif sera alors non seulement de renforcer la relation principale, mais surtout d'élargir la proposition faite aux clients et de les convertir au schéma « bancassurance » encore difficile à intégrer pour certains clients, qui ne souhaitent pas le mélange des deux postes.

D'autre part, après avoir construit leur développement sur la clientèle individuelle, les « bancassureurs » vont devoir s'adapter à la généralisation de la complémentaire santé d'entreprise, qui entraînera une bascule d'une partie des portefeuilles vers les contrats collectifs. Plusieurs d'entre eux - Crédit Agricole Assurances, BNP Paribas Cardif ou Société Générale Insurance - ont déjà annoncé qu'ils s'attaqueront au marché des entreprises.

En effet, l'une des principales dispositions de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2013 négocié entre les partenaires sociaux est la généralisation de la complémentaire santé à tous les salariés du privé qui n'en bénéficiaient pas, soit environ 4 millions de salariés, appartenant essentiellement à de très petites entreprises.

Cette disposition a été transposée dans la loi du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi.

Elle prévoit que toutes les entreprises devront avoir souscrit une complémentaire santé couvrant un socle minimal de frais non couverts par l'assurance maladie au plus tard le 1er janvier 2016 dont le financement sera assuré à parité par le salarié et par l'employeur.

Le panier minimum de soins, ainsi garantis, comprendra, selon un niveau de prise en charge des dépenses qui sera précisé par décrets, le ticket modérateur pour les consultations, actes techniques en ville et à l'hôpital, le forfait journalier hospitalier, les prothèses dentaires et un forfait optique annuel.

A tout le moins, les banquiers pourront aussi proposer des sur-complémentaires, sachant que les entreprises ne devraient pas s'orienter vers des garanties de base très élevées.

TITRE 2 L'ELABORATION D'UNE NOUVELLE STRATEGIE BANCAIRE

Nous assistons à la transformation du paysage bancaire.

La conjoncture financière d'une part, les nouvelles technologies de l'autre, contribuent fortement aux transformations des acteurs bancaires.

Mise en conformité réglementaire, renforcement de la compétitivité, optimisation des coûts opérationnels, prise en compte des nouveaux canaux et des usages digitaux... autant d'exigences qui forment aujourd'hui le quotidien des professionnels d'un secteur devenu plus dynamique, multiculturel et concurrentiel.

Penser la banque de demain, c'est donc, dès aujourd'hui, penser à ces leviers, et aux façons les plus performantes et les plus sûres de les actionner.

I. UNE DIMINUTION DES CHARGES DE FONCTIONNEMENT

A. LES DIFFERENTES ACTIONS POSSIBLES SUR LA MASSE SALARIALE

L'analyse du coefficient d'exploitation permet de mesurer la rentabilité d'une entreprise. Il représente le rapport entre les revenus et les charges et dans ces dernières, nous trouvons notamment la masse salariale.

Toutes les banques n'ont pas choisi la même stratégie concernant ce poste de dépenses : certaines ont choisi de fermer des agences, d'autres au contraire ont misé sur l'expansion en multipliant les points de vente.

Le chiffre d'affaire des banques se fait sur de l'existant donc en agissant sur les charges en fermant des agences, l'action est immédiate et les établissements financiers obtiennent rapidement une diminution de leur coefficient d'exploitation, mais cela ne reflète pas la politique de l'audace.

Choisir la voie du développement, c'est agir sur environ 15% avec des charges identiques, c'est aller chercher du PNB avec les mêmes effectifs, un même ratio de masse salariale.

La tâche se révèle plus difficile, mais développer le nombre de points de vente, c'est multiplier les chances d'être vues par les clients et d'afficher clairement sa présence dans le paysage bancaire.

En contrepartie, il faut une réussite commerciale et pour atteindre cet objectif, il existe quelques pistes à exploiter.

B. UN CHOIX D'EXPLOITATION DIFFERENT

Garder les mêmes effectifs au sein de l'entreprise ne veut pas dire qu'ils sont immuables et qu'il n'est absolument pas possible d'agir.

Tout d'abord, pour atteindre cette réussite commerciale nécessaire à la survie de l'entreprise dans ce contexte, cela doit passer par la formation des différents collaborateurs et une réorganisation des services.

Celle-ci peut s'avérer utile afin de mettre l'accent sur les fonctions commerciales au sein des agences, en les soulageant des tâches purement administratives.

Au Crédit Agricole, le poste d'assistant a été créé au sein des agences commerciales dans ce but mais il est aussi possible de mutualiser la main-d'œuvre en créant là encore, par exemple, un système d'informations commun à toutes les Caisses ou une gestion centralisée des crédits.

La Caisse d'Épargne, elle, a fait le choix de l'externalisation de certaines charges à des prestataires de services et a ainsi enlevé à ses conseillers le poids de l'administratif, de manière à leur libérer davantage de temps qu'ils consacrent à leur activité purement commerciale, de manière à générer une augmentation du PNB et donc davantage de rentabilité.

La masse salariale, si elle représente un poste de charges très lourdes pour l'entreprise, n'est pas la seule ; En effet, le parc immobilier peut peser sur les résultats de l'entreprise et ce dernier poste se doit lui aussi d'être rentable.

La propriété génère un coût important, et parfois, il peut être intéressant de se poser la question quant à la vente dudit parc pour passer en gestion locative.

II. MISER SUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Pour les banques, dans des dynamiques de digitalisation globale de leurs métiers et services, l'innovation technologique constitue donc un levier essentiel de croissance, en permettant de mettre en œuvre de nouveaux modèles de relation client, de vente (paiement mobile, apps, réseaux sociaux...) ou d'organisation (sécurité, mobilité, vidéo...). De même, l'arrivée des banques en ligne a modifié le paysage bancaire.

Selon le World Retail Banking Report 2013 réalisé par Capgemini – géant des services informatiques et l'Efma -association regroupant près d'un tiers des plus grandes banques de détail au monde, publié le 23 avril, il y a urgence à agir, car, invoquant le manque d'offres personnalisées, 51% des clients des banques de détail envisagent de quitter leur établissement bancaire pour un autre, au cours des six prochains mois.

Plus précisément, sur les 18000 clients interrogés dans 35 pays, 41% songent à quitter leur banque dans les six mois et 10% sont résolus à le faire.

La France fait partie des pays qui comptent le plus d'usagers bancaire mécontents. A peine plus de 36% des français font état d'une « expérience positive » en ce qui concerne leur relation avec leur banque.

Le problème invoqué ne concerne pas les tarifs trop élevés mais ces clients estiment que leur banque ne possède pas une bonne connaissance de leurs besoins.

D'autre part, l'utilisation des services connectés est particulièrement appréciée par la génération Y. Ces 15-30 ans utilisent tous les canaux mis à leur disposition pour consommer. Recherchant l'expérience utilisateur, la personnalisation, la simplicité, la rapidité et la disponibilité, cette génération ne conçoit pas l'acte d'achat sans faire appel aux technologies Web.

Ces évolutions de comportements et d'usages doivent donc être prises en compte par le secteur bancaire traditionnel comme des enjeux stratégiques de développement.

Les risques sont nombreux si aucune adaptation n'est opérée rapidement : fuite de la clientèle vers un opérateur plus en phase avec les attentes, désertification des agences, coûts de structure non optimisés par rapport au marché...

Prépondérants dans la production des banques, les systèmes d'information et l'ensemble des moyens informatiques et télécoms doivent évoluer au rythme du marché, garantissant la sécurité des données et des systèmes, tout en dégageant en permanence des gains économiques. □

A. LA SIGNATURE ELECTRONIQUE

Sur le front des innovations technologiques, 2014 sera l'année de la généralisation de la signature électronique dans les banques françaises.

Les grands réseaux mutualistes ont établi un plan de déploiement qui permettra à leurs clients de signer en agence, sur tablette numérique, pour l'acquisition de la plupart des produits.

Aux Caisses d'Epargne, 20 agences pilotes ont testé la signature électronique en 2013, acceptée sur la moitié de la gamme. A fin 2014, 100 % des agences proposeront le dispositif. Les Banques Populaires l'ont déjà déployé dans 300 agences, quant au Crédit Agricole, plusieurs Caisses régionales se sont lancées, dont celle d'Ile-de-France et le mois dernier, celle de l'Anjou et du Maine. Enfin, le Crédit Mutuel prévoit lui aussi une généralisation prochaine.

Les avantages pour les consommateurs sont la simplicité et la rapidité, y compris en agence.

La dématérialisation évite les impressions de plusieurs dizaines de pages, ce qui

entraîne des économies et contribue aussi à la préservation de l'environnement. Le conseiller n'a plus à se déplacer, à faire des photocopies : la signature électronique permet de fluidifier l'entretien, avec plus de temps pour le conseil en face à face avec le client. Celui-ci peut demander un duplicata papier du contrat, mais le document électronique, disponible sur le service de banque en ligne, suffit.

B. LE BIG DATA

Le Big Data, c'est l'analyse de monceaux de données sur les clients, provenant non seulement des systèmes d'informations des banques, mais également des réseaux sociaux, des forums de discussions sur internet, données structurées comme non structurées, textes, photos, vidéos, audios, données de géolocalisation, messages, commentaires, données comportementales, techniques, biométries....

Il représente le levier commercial de la banque multi-canal.

Il doit permettre de mieux comprendre les clients, et, partant de là, de leur proposer des services plus adéquats, les appareils mobiles apparaissant comme les canaux idoines pour distribuer ces futures offres ultra-personnalisées.

Contrairement aux assureurs qui sont en contact environ une fois par an seulement avec leurs clients, au moment du renouvellement de leurs contrats, il ne se passe quasiment pas un jour sans qu'un consommateur ne soit en contact avec sa banque, au travers de ses paiements par carte, de ses retraits d'argent aux distributeurs, ou bien encore de ses connexions à son compte via son smartphone ou ordinateur.

C'est autant de données à très fort contenu comportemental qui, si elles sont analysées et recoupées avec des données non structurées comme les éventuels commentaires laissés par le client sur Facebook, Twitter ou le site Seloger.com, par exemple, peuvent permettre à la banque de constater que ledit client montre un intérêt croissant pour l'achat d'une résidence principale.

C'est donc le moment ou jamais pour la banque de lui proposer un crédit immobilier.

Le Big Data permet d'établir des profils de clients beaucoup plus précis qu'à l'aide de simples statistiques, d'adapter l'expérience proposée à ces derniers et surtout de les fidéliser en anticipant leurs besoins, en proposant les services adéquats au bon moment et sur le canal approprié.

Aux Etats-Unis, Capital One 360 (ex-Ing Direct) propose désormais des promotions et des conditions avantageuses à ses clients sur mobile et via son application en fonction des achats des derniers mois que ceux-ci ont réalisés.

Avec une bonne utilisation de ce « tas d'or », les banques ont à portée de main des systèmes d'offres commerciales dynamiques révolutionnaires.

Le Big Data peut s'avérer un allié de choix, notamment pour renouveler le modèle de revenus des banques de détail.

Pourtant, un premier obstacle vient souvent s'opposer à la démocratisation du Big Data dans la banque, les problématiques de sécurité.

Mais le secteur bancaire se pose la question du Big Data à un moment où les technologies permettant de stocker et d'analyser ces gros volumes sont matures, sûres et efficaces, ce qui en soit est déjà très rassurant.

Beaucoup plus sensible, la question de la protection des données et de la vie privée reste un enjeu de taille.

III. LE RESPECT DES DONNES PERSONNELLES ET DE LA VIE PRIVEE

Selon l'utilisation qui en est faite, grâce aux capacités de traitement du Big Data, les techniques de « profiling » ou d'analyse automatique de données, sont susceptibles de présenter des risques pour la vie privée et pour les droits et libertés fondamentaux des personnes : usurpation d'identité, surveillance, « tracking », « marchandisation » des profils individuels, exclusion, discrimination ou stigmatisation.

A. LA LOI DU 6 JANVIER 1978

La protection des données personnelles fait l'objet d'une législation particulière en France, comme dans beaucoup d'autres pays aujourd'hui.

Avec l'adoption de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qui vise à encadrer la collecte et le traitement des données à caractère personnel, la France fut l'un des premiers pays à s'inquiéter des dangers du développement de l'informatique au regard des droits des personnes sur lesquelles des informations sont recueillies.

Cette législation a d'ailleurs inspiré la directive communautaire de 1995 qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel au niveau européen.

Le dispositif français actuellement en vigueur, mis en œuvre par la CNIL-Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, est suffisamment contraignant pour que les entreprises prennent leurs précautions en lançant leur projet Big Data.

Il impose tout d'abord une obligation de déclaration à la CNIL pour la création de

tout fichier ou traitement automatisé contenant des informations à caractère personnel. Une autorisation préalable est même requise s'agissant de données particulièrement sensibles (opinion politique ou religieuse, par exemple).

Il ne faut pas mésestimer non plus la portée de la définition de « donnée à caractère personnelle » dans la loi : *« constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.*

Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne » (article 2).

Ainsi, la combinaison de quelques caractéristiques peut faire d'elles des données personnelles même en l'absence d'un nom ou d'un identifiant personnel.

Enfin, les données dont le caractère personnel est établi doivent concourir à la finalité qui a été prévue et avoir recueilli le consentement éclairé de la personne.

La loi est en effet précise et prohibe de fait tout enregistrement conservatoire de données personnelles en vue d'une utilisation ultérieure.

A défaut de pouvoir se contenter de données anonymisées, l'entreprise doit donc soumettre à ses clients des conditions générales mentionnant clairement la finalité du traitement pour que leur signature emporte leur consentement.

B. LE FUTUR REGLEMENT EUROPEEN

Conçu avant l'essor d'internet et des nouvelles problématiques liées à la commercialisation des données, le cadre juridique entourant les données personnelles est repensé dans le projet de règlement du Parlement Européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, qui pourrait entrer en vigueur en 2015.

La commission européenne propose six orientations :

- Garder les principes clés : donnée personnelle, donnée sensible, responsable de traitement, finalité, pertinence,...
- Renforcer les droits des personnes pour développer la confiance et contribuer à l'essor de l'économie numérique.
- Assurer une plus grande harmonisation des règles de protection des données tout en renforçant la responsabilité des entreprises.

- Etendre par une directive spécifique l'application des règles de protection des données au domaine de la coopération policière et judiciaire.
- Affirmer la dimension mondiale de la protection des données.
- Renforcer le rôle des autorités de protection des données.

Concernant, le renforcement des droit des personnes, il en va du renforcement de leur consentement et d'un droit d'opposition ainsi que d'un droit à l'oubli numérique.

En matière de consentement, cela constituera une contrainte très forte pour les banques, car le projet de règlement européen fait porter à l'entreprise la charge de la preuve.

C. LES SANCTIONS POSSIBLES

L'article 9 du Code civil ainsi que l'article 8 de la Convention Européenne des Droits de l'Homme prévoient que tout individu a droit au respect de sa vie privée. Tout personne est donc en droit d'obtenir réparation lorsque sa vie privée est violée, et c'est bien le cas lorsque des informations personnelles la concernant sont divulguées sans qu'elle ne l'ait souhaité.

Le responsable de traitement qui ne respecterait pas les prescriptions de la loi Informatique et Libertés encourt des sanctions pénales, des sanctions civiles ainsi que des sanctions administratives.⁹

1. Les sanctions pénales :

La conservation des données pour une durée supérieure à celle qui a été déclarée (art 226-20 du Code pénal), le non-respect de l'obligation de sécurité (art 226-17 du Code pénal) et la communication d'informations à des personnes non-autorisées (art. 226-22 du Code pénal) sont passibles de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende.

Quant à la divulgation d'informations commise par imprudence ou négligence, elle est tout de même punie de 3 ans d'emprisonnement et de 100 000 euros d'amende (art. 226-22 du Code pénal).

Les poursuites sont nécessairement dirigées contre le responsable de traitement au sens de la loi Informatique et Libertés.

2. Les sanctions civiles :

⁹ CF ANNEXE 9

Ces obligations sont parallèlement sources de responsabilité civile délictuelle mais aussi éventuellement contractuelle (dans le cas d'un partenaire commercial par exemple qui serait co-responsable de traitement).

S'agissant de la responsabilité délictuelle, la victime devra démontrer qu'elle a subi un préjudice (atteinte à sa vie privée, usurpation d'identité notamment) directement causé par les manquements de l'entreprise aux obligations de confidentialité et de sécurité imposées par la loi (par exemple, insuffisance des protections logiques du système d'information).

3. Les sanctions administratives :

A l'issue de missions de contrôle ou de plaintes, la formation restreinte de la CNIL, composée de cinq membres et d'un Président distinct du Président de la CNIL, peut prononcer diverses sanctions à l'égard des responsables de traitements qui ne respecteraient pas la loi.

Lorsque des manquements à la loi sont portés à sa connaissance, la formation contentieuse de la CNIL peut prononcer à l'égard du responsable de traitement fautif un avertissement, qui peut être rendu public, une injonction de cesser le traitement ou encore un retrait de l'autorisation accordée par la CNIL en application de l'article 25 de la loi.

La CNIL peut également prononcer des sanctions pécuniaires d'un montant maximal de 150 000 €, pouvant aller jusqu'à 300 000 € en cas de récidive.

Cette sanction peut être rendue publique, ce qui est lourd de conséquence pour la réputation de l'entreprise concernée.

La formation contentieuse peut même ordonner l'insertion de sa décision dans la presse, aux frais de l'organisme sanctionné.

En janvier 2014, la société Google a écopé de la sanction pécuniaire maximale de 150 000 euros ainsi que de la publication de cette décision et d'un communiqué faisant état de cette amende sur son site Internet et celui de Google.

Le juge des référés du Conseil d'État a été saisi par la société Google Inc., d'une demande de suspension de l'exécution de cette sanction de publication mais en l'espèce, le juge des référés du Conseil d'État l'a rejetée.

Notons que le projet de règlement européen prévoit une augmentation significative des amendes administratives.

Elles devraient aller de 0,5% à 2% du chiffre d'affaires global pour les personnes morales, et de 250 000 euros à 1 million d'euros pour les personnes physiques, en fonction de la gravité des manquements.

Les banques devront s'habituer, après l'AMF- l'Autorité des Marchés Financiers et l'ACPR, à un troisième « gendarme », la CNIL, dotée de pouvoirs d'investigation et de sanction équivalents aux deux premières autorités.

CONCLUSION

Comme nous venons de le démontrer les banques ne peuvent pas déroger à leurs impératifs de conformité et doivent nécessairement se plier aux exigences, imposées par le Comité de Bâle et sans cesse faire preuve de prudence dans la gestion de leurs opérations.

Ces entreprises commerciales doivent plus que toute autre rivaliser d'ingéniosité et de savoir-faire afin de remplir, d'un côté, un impératif de solidité et de sécurité, et de l'autre, un impératif de fluidité et d'imagination.

Le cœur de leur activité est constitué entre le risque et la confiance ainsi qu'une convergence autour de l'idée de profit.

Rien ne se fait sans règle, rien ne s'opère sans droit dans le secteur bancaire.

Mais si la gestion du risque est la clef de voute bancaire, l'innovation demeure sa clef de réussite et son meilleur atout vers le profit.

La banque de demain sera très certainement tournée vers les nouvelles technologies ou ne sera pas.

La digitalisation va au-delà d'une simple dématérialisation et signature électronique, elle doit simplifier tout le process de bout en bout.

La banque devra trouver une nouvelle place avec ses clients, son organisation efficiente et collaborative sera tournée à cent pour cent vers eux.

Les parcours seront très différents, orientés usages et besoins, loin des parcours produits.

Transparence, immédiateté, expertise, proximité, des valeurs simples et fortes pour une relation client différenciante.

À la fois producteur et distributeur, la banque devra s'enquérir de nouveaux modèles, se réinventer, inventer de nouveaux services pour être présente à chaque moment important de la vie de ses clients.

ANNEXE 1

La Caisse régionale de l'Anjou et du Maine en quelques chiffres

	Valeur 2013	Rang 2013	Valeur 2012	Rang 2012
Marché				
Population (milliers d'habitants)			1 683	14
Evolution prévue sur 10 ans de la population (Insee)			5,7%	18
Taux d'urbanisation			33,2%	25
Nombre de clients	805 452		797 613	
Nombre de sociétaires	305 290		294 703	1
Activité				
Activité moyenne collecte + créances (Mds €)			19,6	9
Collecte globale (Mds €)			13,4	11
Crédits (Mds €)			32,33%	
Part de marché Collecte bilan			34,22%	
Part de marché Crédits			2 85	
Effectif Moyen Utilisé par la CR (EM U)				
Résultats financiers (comptes sociaux)				
PNB (M€)	474	10	466	10
PNB d'Activité (M€)	414	10	404	11
Charges (M€)	-262	9	-256	10
RBE (M€)	212	11	210	10
Coefficient d'exploitation	55,3%	16	54,9%	25
Coût du risque individualisé (M€)	-24	11	-22	14
Résultats Net (M€)	113	8	112	8
Situation financière et Risques				
Fonds propres (M€) (comptes sociaux)	2 200	9	2 100	9
Taux de créances douteuses	2,57%	24	2,56%	23
Taux toutes provisions / toutes créances	64,61%	30	63,71%	33
CRD (Ratio de solvabilité Bâle 2)	2180%		2136%	

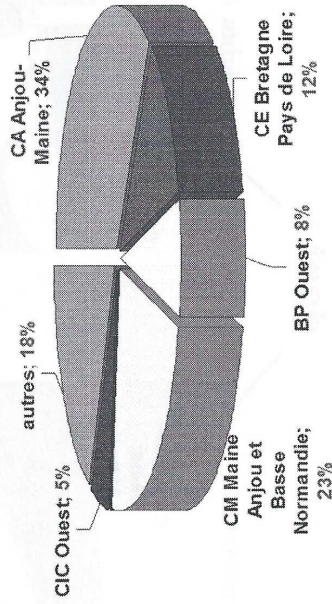


DE L'ANJOU
ET DU MAINE
Le bon sens a de l'avenir.

Parts de marché Collecte bilantielle

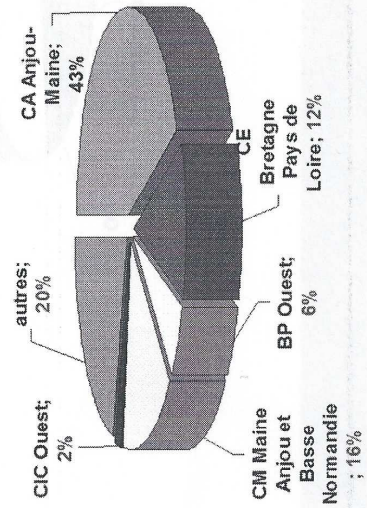
(chiffres 2012)

Total Collecte Bilantielle

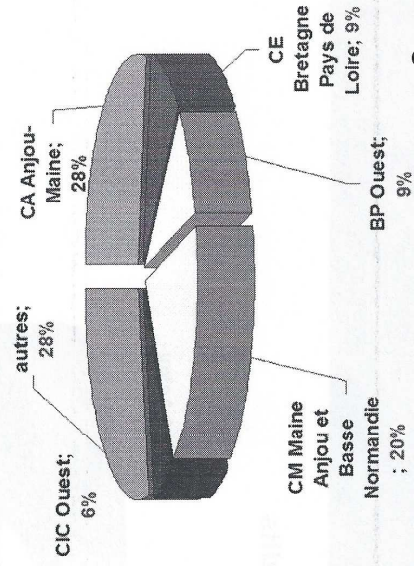


dont :

Epargne Logement



Dépôts à Vue



ASSOCIATION
DES BANQUIERS
DE L'ANJOU
ET DU MAINE

Le Banquier a de l'avenir.

Source : Ernst & Young



Remis à _____ N° Partenaire _____

Date ___/___/___ Conseiller _____

Personne(s) présente(s) lors de l'entretien

	Situation de famille	Régime Matrimonial
Monsieur		
Madame		

Votre famille

Monsieur _____ Date de Naissance ___/___/___
 Madame _____ Date de Naissance ___/___/___
 Enfant _____ Date de Naissance ___/___/___
 Enfant _____ Date de Naissance ___/___/___
 Enfant _____ Date de Naissance ___/___/___

Moyens de communication

Adresse MME / MR _____

 _____ Tél. fixe _____

Votre situation fiscale (Informations fournies par le client)

	M. MME.	MADAME	MONSIEUR
Montant de l'impôt brut			
Sur revenus de l'année			
Taux marginal d'imposition			
Nombre de parts			

Votre épargne (Informations fournies par le client)

	Crédit Agricole			Autre (1)			Total
	Mr	Mme	Commun	Mr	Mme	Commun	
LIVRETS							
EPARGNE A TERME							
ASSURANCE VIE							
VALEURS MOBILIERES							
EPARGNE SALARIALE							



Votre connaissance et votre expérience des placements financiers

Mr		Mise à jour / /	
<input type="checkbox"/> A		<input type="checkbox"/> B	
<input type="checkbox"/> C			
Aucune ou ne sait pas	Connaissance et expérience des produits garantissant la sécurité du capital (de façon permanente ou à certaines échéances)	Connaissance et expérience des produits avec un risque de perte limitée en capital	Connaissance et expérience des produits avec un risque moyen à fort de perte en capital

Mme		Mise à jour / /	
<input type="checkbox"/> A		<input type="checkbox"/> B	
<input type="checkbox"/> C			
Aucune ou ne sait pas	Connaissance et expérience des produits garantissant la sécurité du capital (de façon permanente ou à certaines échéances)	Connaissance et expérience des produits avec un risque de perte limitée en capital	Connaissance et expérience des produits avec un risque moyen à fort de perte en capital

Si non effectué, remplir le questionnaire de connaissance et d'expérience et reporter les résultats dans le tableau ci-dessus

Votre budget / patrimoine (Informations fournies par le client)

		Actif	Passif (Capital restant dû)	
			Crédit Agricole	Autre
Mr – Mme [1]	Résidence principale			
Mr – Mme [1]	Autres biens			

[1] Rayer la mention inutile si les biens ne sont pas en commun

	Mr	Mme	Total (2)		Mr	Mme	Total (2)
Revenus.				Loyer / prêt hab.			
Revenus Immob.				Autres prêts			
Prest°. sociales				impôts			
Revenus plact.				Epargne mens.			
Autres				Autres			
TOTAUX				TOTAUX			

[2] Les charges et les revenus communs sont indiqués et pris en compte pour moitié pour le calcul de votre revenu mensuel disponible

Vos revenus disponibles : _____ Montant de l'épargne mensuelle envisagée _____

Vos assurances dommages et prévoyance

	Crédit Agricole		Autre (1)	
	Mr	Mme	Mr	Mme
MULTI RISQUES HABITATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VEHICULES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAPITAL DECES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMPLEMENTAIRE SANTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACCIDENTS DE LA VIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DEPENDANCE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RENTE EDUCATION	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PROTECTION JURIDIQUE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[1] Informations fournies par le client

Vos objectifs d'épargne

Q1 Projet de Placement

- R1 DISPOSER DE LIQUIDITES
 R2 PERCEVOIR DES REVENUS IMMEDIATS
 R3 PREPARER UN PROJET IMMOBILIER
 R4 EPARGNER POUR VOS ENFANTS
 R5 PERCEVOIR DES REVENUS IMMEDIATS
 R6 CONSTITUER UN CAPITAL
 R7 TRANSMETTRE UN CAPITAL
 R8 VALORISER UN CAPITAL
 R9 PAYER MOINS D'IMPOTS

Q2 Tranche d'âge du souscripteur

- R1 18 – 49 ans R2 50 à 59 ans R3 60 à 69 ans R4 plus de 70 ans

Q3 : Situation financière : Part du nouveau placement par rapport à votre patrimoine

- R1 Moins de 30% R2 de 30 à 70% R3 Plus de 70%

Q4 : Horizon

- R1 0 – 2 ans R2 2 – 5 ans R3 5 – 8 ans R4 8 ans et plus

Q5 Couple rendement / Risque

- R1 Aucun risque sur le capital investi hors frais éventuels de souscription et un rendement limité
 R2 Un risque de perte en capital limité plutôt qu'un rendement élevé
 R3 Compromis entre rendement et risque de perte sur le capital investi
 R4 Un potentiel de rendement élevé en acceptant de prendre un risque sur le capital investi

DETERMINATION DU SCORING

	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	POINTS
Q1	- 50	-25	-50	10	10	10	15	20	10	
Q2	20	15	10	5						
Q3	20	15	5							
Q4	5	10	15	20						
Q5	- 20	-10	0	10						
										TOTAL

RESULTAT DU SCORING

- Moins de 20 points : SECURITE Entre 51 et 70 points : EQUILIBRE
 Entre 21 et 50 points : PRUDENT Plus de 71 points : DYNAMIQUE

Suite à ce choix, nous avons attiré votre attention sur les points suivants : (Rayer si la mention est inutile)

- Le couple rendement / risque présente un niveau de risque supérieur à l'évaluation de votre connaissance et/ou expérience des placements financiers. Vous avez néanmoins souhaité confirmer l'orientation de votre projet.

REFUS DE REpondre

- Je refuse de répondre à une ou plusieurs des questions de ce questionnaire. Je reconnais que la Caisse Régionale n'est pas en mesure de me faire une recommandation personnalisée

Q6 Mode de gestion (Optionnel selon le type de placement)

- Autonome Conseillé Délégué



Suite à l'analyse de votre situation, de votre objectif et du couple rendement / risque déclarés pour ce projet, vous avez choisi les produits suivants à partir de nos propositions et de vos souhaits :

Produit(s) à souscrire ou à renforcer	Versement initial	Versement mensuel	Garantie du capital (Choisir parmi les réponses ci-dessous) Totale, totale à échéance, totale hors frais de souscription et de gestion, partielle, pas de garantie	Produits hors objectif
				Oui (1) / Non Oui (1) / Non Oui (1) / Non Oui (1) / Non
TOTAL				

[1] Si un des produits est hors objectif (les produits ou opérations ne répondent pas strictement aux critères définis dans votre objectif), il n'a pas été inclus dans la proposition du conseiller mais souhaité par le client.

Suite à ce choix, nous avons attiré votre attention sur les points suivants

- Ce produit présente un niveau de risque supérieur à l'évaluation de votre connaissance et/ou expérience des placements financiers. Vous avez néanmoins souhaité confirmer l'orientation de votre projet
- Le(s) produit(s) visé(s) présente(nt) un niveau de risque supérieur à celui visé dans votre projet. Vous avez néanmoins souhaité confirmer votre choix.

Vos autres projets (informations fournies par le client)

Acceptation de la recommandation

- Oui, j'accepte votre recommandation et reconnais être intéressé(e) par les produits mentionnés dans ce bilan.
- Non, je n'accepte pas votre recommandation et reconnais que les produits que je pourrai éventuellement souscrire le seront à ma seule initiative et sous ma propre responsabilité.

Les données à caractère personnel recueillies ici seront utilisées par le Crédit Agricole pour évaluer l'adéquation et le caractère approprié du service d'investissement ou de placement fourni, apporter un conseil dans le cadre de la vente de produits d'épargne, d'assurance et d'assurance-vie, réaliser des opérations sur instruments financiers ou produits d'épargne, d'assurance et d'assurance-vie, faire des propositions commerciales. Ces données sont nécessaires pour permettre au Crédit Agricole de vous fournir un conseil, qui à défaut, ne pourra vous être donné. Ces informations pourront faire l'objet de traitements informatisés. Le Crédit Agricole s'oblige au respect du secret professionnel. Vous l'autorisez expressément à partager ces données avec toute entité du groupe Crédit Agricole à des fins de prospection. La liste de ces destinataires pourra vous être communiquée sur simple demande auprès du Service Clients du Crédit Agricole. Vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement de ces informations, y accéder, les faire rectifier en vous adressant à votre agence ou en écrivant par lettre simple au Service clients du Crédit Agricole à l'adresse indiquée ci-dessous, et vous opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation à des fins commerciales.

Vous déclarez que toutes les informations fournies dans le présent document sont sincères et exactes.

Vous reconnaissez qu'un exemplaire du présent document vous a été remis et qu'il a pu être établi à partir de vos déclarations.

Fait à _____, le ____/____/____.

Votre conseiller

Signature client

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel DE L'ANJOU ET DU MAINE - Société Coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social situé CR DE L'ANJOU ET DU MAINE SERVICE CLIENT 40 RUE PREMARTINE 72083 LE MANS CEDEX 9 - 414993998 RCS AHISTO-CAAM ANJOU MAINE AD - **dénommée aux présentes « le Crédit Agricole »** - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07.023.736, consultable sur le site www.orias.fr. Si vous souhaitez obtenir des informations sur l'immatriculation du Crédit Agricole, vous pouvez vous adresser à l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) en lui écrivant à l'adresse suivante : GPSA/ORIAS- 1 rue Jules Lefebvre - 75431 PARIS cedex 09 ou en consultant leur site internet : www.orias.fr

Pour les opérations de courtage d'assurance : le « Crédit Agricole » propose principalement les contrats d'assurances de PREDICA, de PACIFICA, et de la CAMCA. Il peut vous être communiqué, à votre demande, le nom des autres entreprises d'assurance avec lesquelles le « Crédit Agricole » travaille. PREDICA, PACIFICA, CAMCA et le « Crédit Agricole » font partie du Groupe Crédit Agricole. PREDICA et PACIFICA sont des filiales de Crédit Agricole SA, organe central du réseau Crédit Agricole, qui détient plus de 10 % du capital social du « Crédit Agricole ». Pour toute information ou réclamation, le Service Client du « Crédit Agricole » se tient est à votre disposition. Pour l'activité d'intermédiaire en assurance, le « Crédit Agricole » relève de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles située au 61, rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 9.

ANNEXE 4



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

2013-R-01 du 8 janvier 2013

1 Contexte

Pour la commercialisation d'un contrat d'assurance vie, l'organisme d'assurance, en absence d'intermédiation, ou l'intermédiaire d'assurance doit s'enquérir des exigences et des besoins du souscripteur, de sa situation financière, de ses objectifs de souscription, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de délivrer un conseil adapté au client et à la complexité du contrat.

Dans la pratique, les professionnels ont souvent recours à des questionnaires grâce auxquels ils collectent les informations nécessaires pour apprécier le caractère adapté du conseil fourni au client¹.

Ainsi, les organismes d'assurance en absence d'intermédiation et les intermédiaires d'assurance doivent délivrer un conseil adapté, en orientant le client au mieux de ses intérêts, non seulement sur le choix du contrat d'assurance vie, mais également, pour les contrats multisupports, sur la sélection des unités de compte.

L'analyse des documents et des pratiques observées sur le marché ainsi que les informations et réclamations reçues en matière de recueil des informations ont conduit l'ACP et l'AMF à préciser leurs attentes en matière de recueil des informations relatives à la connaissance des

clients. Celles-ci se traduisent par une recommandation de l'ACP destinée aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance, et par une position de l'AMF destinée aux prestataires de service d'investissement et aux conseillers en investissements financiers.

Cette démarche de l'ACP et de l'AMF a été menée en étroite collaboration avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

1. À distinguer du dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme que les entités visées à l'article L. 561-2 du Code monétaire et financier doivent mettre en place.

Recommandation sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance-vie

2 Rappel du cadre réglementaire

Selon l'article L. 132-27-1 du Code des assurances², lorsque la commercialisation d'un contrat d'assurance vie³ est réalisée sans intermédiaire, l'organisme d'assurance doit s'enquérir des connaissances et de l'expérience du souscripteur en matière financière et disposer d'informations notamment sur sa situation financière et ses objectifs de souscription, afin d'être en mesure de préciser ses exigences et besoins ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé.

Ces précisions sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance. Si le souscripteur ne fournit pas ces informations, il doit être mis en garde préalablement à la souscription du contrat d'assurance vie.

L'article R. 132-5-1-1 du Code des assurances⁴ ajoute que les précisions et, le cas échéant, la mise en garde sont communiquées au souscripteur par écrit, avec clarté et exactitude, sur support papier ou tout autre support durable à sa disposition et auquel il aura facilement accès.

Selon l'article L. 520-1 III du Code des assurances, les intermédiaires d'assurance sont soumis au respect de ces mêmes dispositions lorsqu'ils commercialisent un contrat d'assurance vie.

L'article A. 132-8 du Code des assurances⁵ précise que l'encadré placé en tête de la proposition d'assurance, de projet de contrat ou de notice doit prévoir la mention suivante : « La durée du contrat recommandée dépend notamment de la situation patrimoniale du souscripteur [ou de l'adhérent], de son attitude vis-à-vis du risque, du régime fiscal en vigueur et des caractéristiques du contrat choisi. Le souscripteur [ou l'adhérent] est invité à demander conseil auprès de son assureur ».

Par ailleurs, s'agissant du domaine de compétences de la CNIL, les professionnels procédant à la commercialisation de contrats d'assurance vie sont tenus de respecter le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du traitement afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Les personnes concernées par la collecte doivent être informées de manière claire et pédagogique :

- – de l’identité du responsable de traitement ;
 - – de la finalité du traitement, en écartant les formulations trop génériques ;
 - – du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et les conséquences d’un défaut de réponse ;
 - – des destinataires de ces informations ;
 - – de leurs droits d’accès, d’opposition, de rectification ;
 - – le cas échéant, de l’existence d’un transfert de données hors Union européenne en respectant à cette occasion les règles relatives au transfert.
2. Cf. articles L. 132-27-1, R. 132-5-1-1 du Code des assurances et articles L. 223-25-3, R. 223-6 du Code de la mutualité. Pour les intermédiaires : article L. 520-1 III du Code des assurances.
 3. Plus précisément, les contrats d’assurance vie individuels comportant des valeurs de rachat, les contrats mentionnés à l’article L. 132-5-3 ou à l’article L. 441-1 du Code des assurances et les contrats de capitalisation.
 4. Cf. article R. 223-6 du Code de la mutualité.
 5. Cf. article A. 223-6 du Code de la mutualité.

3 Champ d’application de la recommandation

La présente recommandation s’applique aux entreprises d’assurance régies par le Code des assurances, aux mutuelles ou unions régies par le livre II du Code de la mutualité, aux institutions de prévoyance régies par le Code de la sécurité sociale (ci-après, les « organismes d’assurance ») et aux intermédiaires d’assurance, y compris lorsque ces organismes d’assurance ou intermédiaires d’assurance interviennent en France en libre prestation de services ou en libre établissement.

La recommandation porte sur la commercialisation des contrats d’assurance vie comportant des valeurs de rachat et des contrats de capitalisation, ci-après, « les contrats d’assurance vie », aussi bien avec présence physique des parties que par vente à distance.

La recommandation s’applique aux organismes d’assurance et aux intermédiaires d’assurance en tenant compte de la complexité du contrat d’assurance proposé.

4 Recommandation

Afin de fournir un conseil adapté au client, l’ACP recommande, conformément aux dispositions des articles L. 612-1, II 3°, et L. 612-29-1, alinéa 2, du Code monétaire et financier, aux organismes d’assurance et aux intermédiaires d’assurance :

4.1 Sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations

1. 4.1.1 D’informer le client que le recueil des informations est effectué dans son intérêt et a pour finalité la délivrance d’un conseil adapté.
2. 4.1.2 De recueillir les informations du client au moyen de questions claires, précises et compréhensibles. La mise en place d’un arbre de décision approprié, par exemple sous la forme d’un questionnaire logique, peut permettre un questionnaire proportionné.
3. 4.1.3 En vue d’améliorer la qualité des informations recueillies :

- – d’attirer l’attention du client sur le fait que la fourniture d’une information complète et sincère est une condition indispensable à la délivrance d’un conseil adapté ;
- – d’accompagner le client durant le processus d’évaluation et en lui fournissant les renseignements lui permettant de comprendre les questions et leur finalité ;
- – d’inviter le client à apporter les modifications nécessaires lorsque les informations fournies présentent entre elles des incohérences manifestes.

4.1.4 De mettre en place une procédure interne sur les modalités d’actualisation des informations recueillies (périodicité, nature des modifications de la situation du client susceptibles de modifier le profil, etc.).

4.1.5 D’actualiser, en tant que de besoin, les informations recueillies antérieurement afin que le conseil fourni soit adapté au profil du client :

- – au moment de la souscription du contrat d’assurance vie ;
- – à l’occasion d’un nouveau versement, d’un rachat partiel ou d’un arbitrage entre supports, lorsque ces opérations sont susceptibles d’entraîner une modification significative du contrat d’assurance vie.

4.1.6 De s’assurer de la traçabilité des informations recueillies en :

- – vérifiant que le document de recueil des informations a bien été remis au client ou tenu à sa disposition, par exemple en cas de vente à distance ;
- – veillant à la conservation des informations recueillies et à leur accessibilité, pendant toute la relation avec le client et au-delà, conformément aux règles attachées à la prescription.

4.2 Sur le contenu des informations

4.2.1 De recueillir des informations, lorsqu’elles sont pertinentes, sur la situation familiale, patrimoniale et professionnelle du client. La pertinence des informations recueillies s’analyse au regard des contrats souscrits.

Ces informations pourraient comprendre :

- – en ce qui concerne la situation familiale, des informations sur :

l’identité du client, la résidence fiscale, le régime matrimonial des époux, l’identité et le nombre des personnes à charge (par exemple, enfant, majeur protégé), leur âge,

le cas échéant, le conjoint/partenaire de PACS (par exemple, identité, âge) ;

- – en ce qui concerne la situation patrimoniale, des informations sur :

les revenus du client (par exemple, nature, montant et fréquence) et, le cas échéant, du conjoint/partenaire de PACS,

les dépenses courantes actuelles et éventuellement futures du client ainsi que les facteurs susceptibles de les influencer,

la capacité d'épargne,

la composition, la liquidité et la disponibilité du patrimoine, et la valeur indicative des éléments du patrimoine (par exemple, résidence principale, résidence secondaire, produits d'épargne et d'investissement),

les charges financières (par exemple, remboursement d'emprunt immobilier), la quote-part du patrimoine que le client envisage d'investir ;

-en ce qui concerne la situation professionnelle, des informations sur : la situation professionnelle du client et du conjoint/partenaire de PACS, le cas échéant, la date prévisionnelle de départ à la retraite.

4.2.2 De s'enquérir des connaissances et de l'expérience du client en matière financière au moyen de questions :

- – ne recourant pas exclusivement à l'auto-évaluation par le client ;
- – distinguant la connaissance théorique et la détention de produits d'épargne et d'investissement ;
- – reposant notamment sur :

l'information de la détention présente ou passée de produits d'épargne et d'investissement, leur mode de gestion (par exemple, gestion directe, gestion sous mandat, gestion conseillée),

l'existence de gains réalisés ou de pertes déjà subies sur les différents produits d'épargne et d'investissement, et la réaction du client à ces gains ou à ces pertes.

4.2.3 De déterminer les objectifs de souscription et l'horizon d'investissement du client en :

- – proposant une liste d'objectifs de souscription (par exemple, préparation de la retraite, transmission d'un capital au moment du décès, constitution d'une épargne de précaution, investissement à long, moyen ou court terme), en les explicitant et en offrant la possibilité de les hiérarchiser ;
- – interrogeant le client sur la durée envisagée de l'investissement.

4.2.4 De déterminer objectivement le profil du client au regard du rendement attendu par le client et du niveau de risque qu'il est prêt à supporter en :

- – attirant son attention sur le fait qu'un rendement élevé est susceptible d'entraîner un risque important en s'appuyant, le cas échéant, sur plusieurs scénarios d'évolution de

l'épargne (rendement, possibilité de quantifier ce que le client est prêt à perdre ou à gagner, probabilité de survenance, etc.) ;

- – définissant de manière compréhensible et précise les différents profils et, le cas échéant, les termes techniques et/ou complexes ;
- – se fondant principalement sur des questions en lien avec l'investissement.

4.3 Sur l'exploitation des informations

4.3.1 D'identifier et gérer les réponses manifestement incohérentes entre elles et/ou incomplètes apportées par le client en :

- – mettant en place des mécanismes d'alerte à l'occasion du recueil des informations ;
- – attirant, le cas échéant, l'attention du client sur cette situation (par exemple, informations sur sa situation financière, ses objectifs de souscription et ses connaissances, et son expérience en matière financière).

4.3.2 D'exploiter l'ensemble des informations recueillies nécessaires pour déterminer le profil du client et lui fournir un conseil adapté.

4.3.3 De s'assurer que les personnes en charge de la commercialisation disposent des connaissances suffisantes pour exploiter les outils et/ou documents de recueil des informations.

4.4 Sur les moyens et procédures mis en place

4.4.1 De mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client.

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

- – de prendre en considération dans le dispositif de contrôle interne les modalités de recueil, la gestion et l'exploitation des informations fournies par le client ainsi que le fonctionnement de l'outil utilisé ;
- – d'être en mesure de justifier auprès de l'ACP des moyens et procédures mis en place pour le recueil des informations relatives à la connaissance du client.

La présente recommandation s'applique à compter du 1er octobre 2013.

ANNEXE 5

Société ARCA PATRIMOINE Procédure n° 2012-07

----- Avertissement et sanction pécuniaire de 150 000 euros -----

Audience du 29 mai 2013

Décision rendue le 18 juin 2013

AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL COMMISSION DES SANCTIONS _____

Vu la lettre du 1er octobre 2012 par laquelle le Président de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) informe la commission de ce que le Collège de l'ACP, statuant en sous-collège sectoriel de l'assurance, a décidé, lors de sa séance du 14 septembre 2012, d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre de la société ARCA PATRIMOINE enregistrée sous le numéro 2012-07

Vu la notification de griefs du 1er octobre 2012 ;

Vu les mémoires en défense des 17 décembre 2012, 4 mars et 2 avril 2013 ainsi que les pièces qui les accompagnent par lesquels ARCA PATRIMOINE (i) soulève, à titre principal, la nullité de la procédure aux motifs (1) que la coopération des sociétés contrôlées serait une alternative à l'ouverture d'une procédure disciplinaire, (2) que celle-ci aurait dû être précédée d'une mise en demeure, (3) que son droit de ne pas contribuer à sa propre incrimination a été méconnu et (4) que le principe du contradictoire n'aurait pas été respecté, (ii) conteste le bien-fondé des griefs notifiés, (iii) demande que lui soit appliqué le « *principe de clémence* », (iv) que la décision à intervenir ne soit pas publiée ou ne le soit que sous une forme non nominative, (v) que lui soit versée une indemnité de 30 000 euros pour « *frais irrépétibles* » ;

Vu les mémoires des 31 janvier et 29 mars 2013 par lesquels M. Jean-Marie LEVAUX, représentant le Collège de l'ACP, (i) conclut au rejet des exceptions soulevées au titre de la régularité de la procédure de sanction, (ii) maintient l'intégralité des griefs notifiés et (iii) fait valoir qu'aucun « *principe de clémence* » n'est applicable à l'ACP ;

Vu le rapport du 26 avril 2013 par lequel M. Jean CELLIER, rapporteur, écarte les exceptions relatives à la régularité de la procédure présentées par ARCA PATRIMOINE et, sur le fond, estime que le grief 1 n'est pas constitué, retient les griefs 2, 3 et 5 sur un périmètre plus ou moins réduit, et les griefs 4 et 6 dans leur intégralité ;

Vu les courriers du 26 avril 2013 convoquant les parties et les informant de la composition de la commission ;

Vu les observations et les nouvelles pièces relatives aux griefs 3 et 5 produites par le représentant du collège le 29 avril 2013 ;

Vu le courrier du 30 avril 2013 par lequel les pièces produites par le représentant du collège le 29 avril 2013 ont été communiquées à l'avocat d'ARCA PATRIMOINE, qui en a accusé réception le 5 mai ;

Vu les autres pièces du dossier et notamment le rapport de contrôle signé le 2 juillet 2012 par M. Julien GERNIGON, contrôleur d'intermédiaires et chef de la mission de contrôle, à la suite du contrôle effectué sur place du 30 mai au 17 juin 2011 ;

Vu la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales

Vu le Code monétaire et financier (ci-après Comofi), notamment ses articles L. 612-38, L. 612-41 et R. 612-35 à R. 612-51 ;

Vu le Code des assurances, notamment ses articles L. 520-1, L. 132-27-1, R. 520-2 et R. 132-5-1-1 dans leur version applicable aux faits reprochés ;

Vu le règlement intérieur de la Commission des sanctions ;

La Commission des sanctions de l'ACP, composée de M. Bruno MARTIN LAPRADE, Président, de Mme Claudie ALDIGÉ, de MM. Rémi BOUCHEZ, Francis CRÉDOT et André ICARD ;

Après avoir décidé de faire droit à la demande de la société tendant à ce que la séance ne soit pas publique et entendu, lors de sa séance du 29 mai 2013 :

- – M. Jean CELLIER, rapporteur, assisté de MM. Jean-Manuel CLEMMER et Raphaël THÉBAULT, adjoints au rapporteur ;
- – M. SALVINI, représentant du directeur général du Trésor, qui a indiqué ne pas avoir d'observations à formuler ;
- – M. Jean-Marie LEVAUX, représentant le Collège de l'ACP, assisté de M. Didier ISRAËL, adjoint au directeur des affaires juridiques de l'ACP, de Mmes Christelle MOLINA et Sandra DOS SANTOS COELHO, juristes au sein de cette direction, et de Mme Anne-Catherine THOMAS, contrôleur au sein du service de contrôle des intermédiaires; M.LEVAUX, ainsi qu'il résulte du compte rendu d'audience, a proposé le prononcé d'un avertissement assorti d'une sanction pécuniaire de 300 000 euros, dans une décision publiée de manière nominative ;
- – M. Jean-Claude FILLAUD, président de la société ARCA PATRIMOINE, et M. Olivier FAROUZ, directeur général de cette société, assistés de Mes Isabelle MONIN LAFIN et Elisa FREDJ du cabinet ASTRÉE AVOCAT, de Me Patrick KLUGMAN, de

Mme Ludivine RICHEFEU, stagiaire, de Mme Anne-Julie GIRAUD, directeur juridique et responsable des ressources humaines de la société ARCA PATRIMOINE, et de M. Cyrille MINSO, secrétaire général de la société ;

Les représentants de la société ARCA PATRIMOINE ayant eu la parole en dernier ;

Après avoir délibéré en la seule présence de M. Bruno MARTIN LAPRADE, Président, de Mme Claudie ALDIGÉ, de MM. Rémi BOUCHEZ, Francis CRÉDOT et André ICARD ;

Considérant que la société anonyme ARCA PATRIMOINE, courtier en assurances, est filiale d'une holding dénommée « GROUPE PREMIUM » qui contrôle cinq cabinets de courtage, une société de gestion de portefeuille et quatre autres sociétés (un cabinet de recrutement, une société spécialisée dans les investissements de défiscalisation immobilière, une société gérant un centre d'appel et une société civile immobilière) ; qu'elle emploie 90 salariés, dont 52 attachés aux fonctions commerciales répartis dans dix agences et dispose d'un réseau de 134 mandataires d'intermédiaires d'assurance pour prospecter la clientèle ; qu'elle indique avoir un portefeuille d'environ 80 000 clients pour un volume de 120 000 contrats ; qu'au titre de son dernier exercice de 12 mois, clos le 30 juin 2012, elle a réalisé un chiffre d'affaires (production vendue de services) de 14,7 M€ et un bénéfice de 823 k€ ; qu'au 31 décembre 2012, ses capitaux propres étaient de 6,3 M€ ; qu'à la date du contrôle, elle distribuait un produit d'assurance-vie comportant des unités de compte dont des Euro Medium Term Notes (EMTN) avec une garantie décès (IMAGING +), un produit

d'épargne couplé à une garantie décès pendant les quatre premières années (PRIMADUO), un produit d'épargne retraite défiscalisé souscrit par le GERP (Groupement d'Epargne Retraite Populaire) « PREGILANCE EUROPEENNE » (ATLANTISSIMO PERP), un produit d'épargne retraite et de prévoyance pour les travailleurs non salariés (ATLANTISSIMO MADELIN), un produit d'assurance décès (ARCA VIE ENTIERE) et un produit d'assurance multisupport avec une garantie décès (PHI) ; qu'elle avait en outre conclu des conventions avec la compagnie luxembourgeoise ATLANTICLUX LEBENSVERSICHERUNG SA (ci-après ATLANTICLUX), avec la succursale française de la compagnie irlandaise INORA LIFE Ltd (groupe SOCIETE GENERALE), avec la société GENERALI VIE et avec la succursale française de la compagnie luxembourgeoise EXCELL LIFE ; qu'à la date du contrôle, elle plaçait 95 % de ses nouveaux contrats auprès de la société ATLANTICLUX et ne commercialisait plus de produits EXCELL LIFE ; que son activité commerciale reposait en grande partie sur la prospection téléphonique ; qu'au vu du rapport de contrôle signé par M. GERNIGON le 2 juillet 2012, le collège a décidé le 14 septembre 2012 d'ouvrir une procédure disciplinaire à l'encontre d'ARCA PATRIMOINE à laquelle des griefs ont été notifiés le 1er octobre 2012 ; que la commission reprend à son compte la numérotation des griefs retenue par le rapporteur selon la répartition suivante :

1. Le respect de l'obligation d'information
 - 1.1. *Sur la présentation de la société et de ses partenaires commerciaux* (grief 1)
 - 1.2. *Sur la présentation des produits d'assurance-vie proposés* (grief 2)

2. Le respect du devoir de conseil
 - 2.1. *Sur la connaissance de la situation financière du client* (grief 3)
 - 2.2. *Sur les connaissances et l'expérience en matière financière du client* (grief 4)
 - 2.3. *Sur les raisons qui motivent le conseil fourni* (grief 5)
3. Le respect de l'obligation d'information et de conseil : le cas d'EXCELL LIFE INTERNATIONAL S.A. (ci-après « ELI ») (grief 6)
- 4.

Sur les exceptions relatives à la procédure

Considérant qu'ARCA PATRIMOINE excipe de trois irrégularités, tenant à ce que, d'abord la mission de contrôle sur place aurait méconnu son droit de ne pas être contrainte de contribuer à sa propre incrimination, ensuite le collègue n'aurait pas respecté l'obligation de ne retenir que des griefs ayant fait l'objet d'un contradictoire au cours du contrôle sur place, enfin, le collègue n'aurait pas respecté sa propre doctrine sur le caractère subsidiaire des procédures disciplinaires ;

1. Sur le droit de ne pas contribuer à sa propre incrimination

Considérant que selon la jurisprudence du Conseil d'État (30 mars 2007, n° 277991, *Sté Prédica*, aux tables du Lebon), le moyen tiré de la méconnaissance du principe selon lequel « *nul n'est tenu de s'incriminer lui-même* », résultant de l'article 6 § 1 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et de l'article 14 du pacte international de New York relatif aux droits civils et politiques est inopérant à l'encontre des opérations d'un contrôle mené à titre préventif sous l'autorité du secrétaire général de l'ACP, alors même que le collègue, au vu du rapport de contrôle, a ensuite décidé d'ouvrir une procédure disciplinaire ; que d'ailleurs la Cour européenne des droits de l'homme, dans ses arrêts du 17 décembre 1996 (*Saunders c/ Royaume-Uni*) et du 21 septembre 1994 (*Fayed c/ Royaume- Uni*) a estimé que le fait d'assujettir aux garanties d'une procédure judiciaire une enquête administrative préparatoire, visant seulement à établir et consigner des faits susceptibles de servir de base à une action répressive ultérieure devant d'autres autorités compétentes, gênerait indûment la réglementation efficace, dans l'intérêt public, d'activités financières et commerciales complexes ; qu'au stade de ce contrôle, le superviseur n'est donc tenu qu'au respect d'un devoir de loyauté dans la recherche des preuves afin qu'en cas d'ouverture ultérieure d'une procédure disciplinaire, les droits de la défense n'aient pas été irrémédiablement compromis ; qu'en l'espèce l'inspection ne s'est livrée à aucune manœuvre déloyale pour réunir les éléments de preuve qu'elle a retenus ; qu'elle n'a pas non plus étendu ses demandes d'informations (auxquelles, s'il n'y avait déféré, l'établissement se serait exposé aux sanctions pénales attachées par l'article L. 571-4 du Comofi à toute entrave à l'exercice du contrôle) à des questions qualifiant explicitement la commission d'un manquement ; qu'enfin, si la société invoque les « aveux » qu'elle aurait exprimés dans les observations qu'elle a volontairement présentées en réponse à la communication du projet de rapport de contrôle, ces éléments ne sauraient en tout cas être regardés comme ayant été recueillis sous la contrainte ;

2. Sur l'allégation que certains des griefs retenus par le collègue n'auraient pas été discutés lors du contrôle sur place

Considérant que la société ne précise son moyen qu'en évoquant le grief 6, qui lui reproche de ne pas avoir informé ses clients des difficultés rencontrées par la société Excell Life International (ELI) dès le 23 mars 2010, alors que le constat n°2 du rapport de contrôle, relevant qu'elle avait continué à commercialiser des contrats ELI en ayant connaissance des graves difficultés de ce dernier, avait seulement cité la souscription de 521 contrats « *sur la période allant du 1er avril au 31 décembre 2010* » ; que toutefois le projet de rapport de contrôle détaillait les mesures de restriction auxquelles le commissariat aux assurances du Luxembourg avait soumis la société ELI depuis le mois de mars 2010 et précisait que, le 23 mars 2010, ELI avait informé de ses difficultés ARCA PATRIMOINE, laquelle n'en avait pas informé ses propres clients, estimant que cette responsabilité ne lui incombait pas ; qu'ainsi, dès la phase de contrôle, ARCA PATRIMOINE a pu présenter des observations sur le reproche selon lequel elle avait continué à commercialiser des contrats ELI après le 23 mars 2010 ; qu'ainsi son moyen manque en fait ; que, si les constats effectués lors d'un contrôle sur place donnent lieu à l'établissement d'un rapport dont le projet est, en application de l'article L. 612-27 du Comofi, « (...) *porté à la connaissance des dirigeants de la personne contrôlée, qui peuvent faire part de leurs observations, dont il est fait état dans le rapport définitif (...)* », la décision d'ouvrir une procédure disciplinaire et la qualification des faits relèvent, en application de l'article L. 612-38 de ce code, de la seule compétence du Collège de l'ACP ; qu'il ne saurait donc être utilement reproché à la poursuite d'avoir modifié le grief dont la société mise en cause avait eu connaissance lors du contrôle sur place dès lors qu'aucun grief ne pouvait être formulé à ce stade où sont seulement établis des constats au sujet desquels le chef de mission présente, le cas échéant, ses observations ; qu'ainsi son moyen manque également en droit ;

3. Sur la prétendue subsidiarité des procédures disciplinaires

Considérant qu'aucune disposition du Comofi ne subordonne l'ouverture d'une procédure disciplinaire à l'échec préalable d'une recommandation faite par l'ACP à l'issue d'un précédent contrôle ou d'une mesure de police ni à l'absence de coopération de l'établissement au cours du contrôle ; qu'il est donc loisible au collège d'ouvrir une telle procédure à l'encontre d'un établissement qui n'a fait l'objet d'aucune mesure de police ni d'aucun autre contrôle que celui dont il examine les conclusions, et auquel n'est reproché aucun manque de coopération lors du contrôle ou qui aurait spontanément mis fin aux manquements reprochés ; que le moyen tiré de ce que le secrétariat général de l'ACP, le collège ou le Président de la Commission des sanctions aurait exprimé une doctrine contraire fondée sur un prétendu « principe de clémence » manque en fait, au moins en ce qui concerne les manquements aux dispositions législatives et réglementaires ; qu'en effet le document « politique de transparence de l'ACP » daté de juillet 2011, s'il indique que « *la méconnaissance des bonnes pratiques constatées ou recommandées par l'ACP ne donne pas directement lieu à sanction disciplinaire* » ne saurait concerner la poursuite de manquements aux dispositions du Code des assurances ;

AU FOND

1. Sur le respect de l'obligation d'information

Considérant qu'aux termes de l'article L. 520-1 du Code des assurances, « *I.- Avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance, l'intermédiaire mentionné à l'article L. 511-1 doit*

fournir au souscripteur éventuel des informations relatives notamment à son identité, à son immatriculation et aux procédures de recours et de réclamation, ainsi que, le cas échéant, à l'existence de liens financiers avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. / II.-Avant la conclusion de tout contrat, l'intermédiaire doit : / 1° Donner des indications quant à la fourniture de ce contrat : / a) S'il est soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance, l'intermédiaire l'indique au souscripteur éventuel et l'informe que peut lui être communiqué, à sa demande, le nom de ces entreprises d'assurance (...); / 2° Préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur éventuel, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance proposé. / III. 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. / ... ; qu'aux termes de l'article L. 132-27-1 : « I. Avant la conclusion d'un contrat d'assurance individuel comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, ou avant l'adhésion à un contrat mentionné à l'article L. 132-5-3 ou à l'article L. 441-1, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation précise les exigences et les besoins exprimés par le souscripteur ou l'adhérent ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé. Ces précisions, qui reposent en particulier sur les éléments d'information communiqués par le souscripteur ou l'adhérent concernant sa situation financière et ses objectifs de souscription, sont adaptées à la complexité du contrat d'assurance ou de capitalisation proposé. / Pour l'application du premier alinéa, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation s'enquiert auprès du souscripteur ou de l'adhérent de ses connaissances et de son expérience en matière financière. / Lorsque le souscripteur ou l'adhérent ne donne pas les informations mentionnées aux premier et deuxième alinéas, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation le met en garde préalablement à la conclusion du contrat. / Un décret en Conseil d'État fixe les modalités d'application du premier alinéa... » ; que selon l'article R. 520-2 du même code : « toute information fournie par un intermédiaire en application de l'article L. 520-1 est communiquée avec **clarté et exactitude**. La communication se fait **sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès**. / Toutefois, lorsque le souscripteur le demande ou lorsqu'une couverture immédiate est nécessaire, les informations peuvent être fournies oralement. Dans ce cas, les informations sont fournies **sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès**, immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance. / En cas de commercialisation d'un contrat à distance, les informations précontractuelles fournies au souscripteur sont conformes aux dispositions de l'article L. 112-2-1 du Code des assurances. En outre, lorsque le contrat a été conclu à la demande du souscripteur en utilisant une technique à distance ne permettant pas la transmission des informations sur support papier ou sur un autre support durable, les informations sont fournies au souscripteur **sur support papier ou tout autre support durable à la disposition du souscripteur et auquel celui-ci a facilement accès**, immédiatement après la conclusion du contrat d'assurance » ; qu'enfin, selon l'article R. 132-5-1-1 : « I.-Les précisions ainsi que, le cas échéant, la mise en garde prévues à l'article L. 132-27-1 sont communiquées au souscripteur par écrit, avec clarté et exactitude, sur support papier ou tout autre support durable à sa disposition et auquel il a facilement accès. / II.-Lorsque le souscripteur le demande ou lorsqu'une couverture immédiate est nécessaire, les informations

peuvent être fournies oralement. Dans ce cas, sitôt le contrat conclu, les informations sont communiquées au souscripteur sur support papier ou tout autre support durable à sa disposition et auquel il a facilement accès. / En cas de commercialisation d'un contrat à distance, les informations précontractuelles fournies au souscripteur sont conformes aux dispositions de l'article L. 112- 2-1. En outre, lorsque le contrat a été conclu à la demande du souscripteur en utilisant une technique de commercialisation à distance ne permettant pas la transmission des informations sur support papier ou sur un autre support durable, ces informations sont, sitôt le contrat conclu, communiquées au souscripteur sur support papier ou tout autre support durable à sa disposition et auquel il a facilement accès » ;

Considérant que, selon ces dispositions, les informations précontractuelles que l'article L. 520-1 impose à l'intermédiaire de communiquer doivent être communiquées de manière « *claire et exacte* » ; que si les articles R. 520-2 et R. 132-5-1-1 prévoient que toute cette information doit être communiquée sur support durable, le respect de cette dernière obligation ne saurait compenser un manquement à la clarté et à l'exactitude des informations communiquées oralement ;

1.1. Sur la présentation de la société et de ses partenaires commerciaux

Considérant que, sur le fondement des textes précités, **le grief 1** reproche à ARCA PATRIMOINE l'inexactitude des informations qu'elle a communiquées oralement pour présenter sa société et ses partenaires commerciaux ; que pour apporter la preuve de ce manquement, la poursuite se réfère aux termes de fiches d'argumentaire commercial remises aux agents de la société lors de leur formation et présentant de manière didactique et très détaillée l'ensemble des arguments devant être exposés aux clients éventuels, par téléphone ou durant les rendez-vous ; qu'elle relève que la société y est décrite comme proposant « *une gamme de comptes de placements et d'épargne à titre personnel* » [alors qu'elle ne propose aucun de ces comptes], et comme ne travaillant qu'avec « *des banques françaises cautionnées par l'État* » [alors qu'elle ne travaille directement qu'avec des compagnies d'assurance et que l'État ne cautionne aucune banque] ;

Considérant que, sans nier les erreurs ainsi relevées, la société soutient que la preuve des manquements reprochés n'est pas pour autant suffisamment apportée, dès lors qu'il ne peut être exclu que ses commerciaux les aient spontanément corrigées lors des entretiens effectivement tenus avec les clients ;

Considérant qu'il appartient toujours à l'autorité poursuivante d'établir devant la commission les manquements qu'elle entend faire réprimer ; que cependant elle doit être regardée comme s'étant acquittée de cette charge lorsqu'elle fournit des commencements de preuve rendant le manquement suffisamment vraisemblable, si, en réponse, l'établissement poursuivi se borne à des dénégations, sans produire les éléments de preuve contraire qu'il possède ou est tenu de posséder ; qu'en revanche, ces dénégations peuvent suffire à écarter un grief ne reposant que sur de simples commencements de preuve si l'établissement ne possède pas et n'était pas tenu de posséder les éléments de preuve contraire ;

Considérant que si les dispositions précitées des articles L. 520-1 et R. 520-2 imposent au courtier de fournir, et de mettre sur « *support papier ou tout autre support durable* » à la disposition du souscripteur certaines indications telles que son identité, son numéro d'immatriculation à l'ORIAS, les procédures de recours et de réclamation, ses liens éventuels avec un assureur, aucune obligation semblable ne pesait sur ARCA PATRIMOINE au sujet des indications erronées ci-dessus rappelées contenues dans les fiches d'argumentaire commercial; que par suite ARCA PATRIMOINE n'avait pas davantage l'obligation d'établir et conserver sur un support durable le contenu exact des informations que ses commerciaux ont ou auraient effectivement données sur ces sujets lors des entretiens de prospection ; que dès lors, pour hautement vraisemblable que soit la commission effective desdites erreurs, celles-ci ne peuvent être regardées comme établies par la poursuite, laquelle au demeurant a précisé (ainsi qu'il a été dit) que le grief porte seulement sur la communication orale de renseignements erronés et non sur le fait de n'avoir pas remis au client démarché la documentation précontractuelle sur support durable imposée par la deuxième phrase du premier alinéa de l'article R. 520-2 précité ; que le grief 1 doit donc être écarté ;

1.2. Sur la présentation des produits d'assurance-vie proposés

Considérant que, sur le fondement des mêmes textes, et à partir de lacunes non contestées contenues dans les mêmes fiches techniques, **le grief 2** reproche à la société d'avoir présenté à ses futurs clients le produit PRIMADUO (garantissant un capital en cas de vie ou de décès) comme bénéficiant d'un mécanisme de sécurisation de l'épargne, sans préciser que celui-ci ne s'applique qu'à certaines conditions, et de n'avoir pas présenté clairement les particularités du contrat, afin de rechercher si ce produit correspondait aux exigences et besoins du souscripteur, dont l'article L. 132-27-1 (auquel renvoie le III de l'article L. 520-1) imposait pourtant qu'ils fussent précisés ; que, faute pour ARCA PATRIMOINE de produire le double des supports d'information précontractuelle qu'elle avait l'obligation de mettre à la disposition des souscripteurs, ce qui eût facilement permis d'écarter le grief, l'autorité de poursuite doit être regardée comme apportant la preuve de ce manquement ; que le même grief reproche également à la société d'avoir insuffisamment attiré l'attention du souscripteur sur les risques du produit PREMIUM MULTIGESTION 2 inclus dans le contrat IMAGING + (dont il est constant qu'il entre dans les prévisions de l'article L. 132-27-1 du code), en l'absence de toute mention dans lesdites fiches techniques des conditions de valorisation de l'unité de compte ou des conditions de perte en capital liées à l'exposition aux différents risques possibles ; que si la société a présenté en annexe à sa défense le texte des conditions générales de ce contrat, qui présente en son § 2.5 les conditions de valorisation de l'unité de compte, et auquel elle dit que ses agents se réfèrent lors des entretiens précontractuels, cette référence ne saurait remplacer la note d'information sur les dispositions essentielles du contrat, dont l'article L. 132-5-2 du Code des assurances exige la remise contre récépissé avant la conclusion d'un contrat d'assurance sur la vie ; qu'en outre le texte des conditions générales de ce contrat ne décrivait pas les conditions de perte en capital liées à l'exposition aux différents risques (§ 2.8) ; qu'ainsi le manquement est donc établi dans sa totalité ;

2. Sur le respect du devoir de conseil

Considérant que l'article L. 520-1 du Code des assurances soumet les intermédiaires aux dispositions de l'article L. 132-27-1 de ce code, lequel impose aux entreprises d'assurance ou de capitalisation, 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, de préciser 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, étant adaptées à la complexité du contrat d'assurance ou de capitalisation proposé ; qu'ils doivent en outre s'enquérir auprès du souscripteur ou de l'adhérent de ses connaissances et de son expérience en matière financière ; que lorsque le souscripteur ou l'adhérent ne donne pas ces informations, l'entreprise d'assurance ou de capitalisation le met en garde préalablement à la conclusion du contrat, l'article R. 132-5-1-1 imposant que les précisions ainsi que la mise en garde prévue à l'article L. 132-27-1 soient communiquées au souscripteur par écrit, avec clarté et exactitude, sur support papier ou tout autre support durable à sa disposition et auquel il a facilement accès ;

2.1. Sur la connaissance de la situation financière du client

Considérant que, **selon le grief 3**, alors que les dossiers sondés incluaient notamment une « fiche patrimoniale », celle-ci n'était pas systématiquement renseignée et comportait de nombreuses imprécisions sur la composition du patrimoine du souscripteur, le montant de ses revenus, de ses charges et de ses dettes ; qu'en outre, la méthodologie utilisée par les commerciaux pour déterminer la capacité d'épargne des souscripteurs éventuels, omettant certaines charges importantes (dépenses alimentaires, eau, électricité), conduisait à surestimer leur capacité d'épargne ;

Considérant que le rapport de contrôle se contente de mentionner des carences, imprécisions ou anomalies affectant une partie des 91 dossiers clients examinés sans pour autant indiquer quels sont les dossiers concernés ; qu'en raison de la taille de l'échantillon analysé lors de ce contrôle, seule la communication de la liste des dossiers concernés et des anomalies qui y ont été constatées aurait mis la société ARCA PATRIMOINE en état de présenter sa défense, le cas échéant en fournissant les renseignements que la poursuite lui reproche d'avoir omis : que cependant, réagissant au rapport du rapporteur, le représentant du collège a produit le 29 avril 2013 copie des dossiers dans lesquels les informations recueillies dans le cadre de l'établissement des fiches patrimoniales sont soit incomplètes, soit imprécises, permettant ainsi à la société de connaître précisément les reproches de la poursuite ; qu'ARCA PATRIMOINE alors même qu'elle a reçu communication de ces pièces (au format papier et sur une clé USB cryptée) le 5 mai, soit plus de trois semaines avant l'audience tenue le 29 mai 2013, s'est abstenue d'y répondre ; qu'en outre, l'argumentaire utilisé par les commerciaux d'ARCA PATRIMOINE omettait, lors du calcul de la capacité d'épargne des prospects, une partie de leurs dépenses obligatoires (dépenses alimentaires, eau, électricité) ; que même en l'absence d'une définition par un texte de cette capacité, l'omission de telles dépenses avait nécessairement pour conséquence une surestimation de cette capacité ne permettant pas que soit fourni un conseil

adapté à la situation des futurs clients ; que cette insuffisance relative au calcul de la capacité d'épargne concernant la méthode utilisée par la société ARCA PATRIMOINE, il n'est pas nécessaire, pour que le manquement soit établi, de communiquer la liste des dossiers concernés, celle-ci, faute pour le mis en cause d'apporter des pièces contredisant le constat, se confondant avec la liste de ses clients ; que ni la circonstance que la capacité d'épargne ainsi surévaluée laissait en pratique un sensible écart avec le montant de l'engagement de placement impliqué par le contrat, en sorte que le client restait de toute manière en mesure de satisfaire à ses dépenses courantes, ni celle que les contrats permettaient ensuite au client de modifier ou interrompre ses placements en fonction de l'évolution de sa capacité d'épargne, ne sauraient dispenser la société de son obligation d'éclairer complètement et précisément le souscripteur au vu des éléments d'information recueillis sur sa situation financière et ses objectifs de souscription ; que le grief 3 est donc établi en ses deux parties ;

2.2. Sur les connaissances et l'expérience en matière financière du client

Considérant que, **selon le grief 4**, alors qu'elle y était tenue depuis le 1er juillet 2010, la société ARCA PATRIMOINE n'a pas mis en place les moyens de s'assurer de la connaissance et de l'expérience de ses clients en matière financière ; qu'ainsi, ni les documents signés par le client (fiche patrimoniale, fiche informations et conseils), ni les procédures internes (argumentaire commercial, guide de procédure service client) ne prennent en compte cette exigence ;

Considérant, ainsi que cela a été précédemment indiqué (cf. *supra* § 1 de la partie traitant des exceptions relatives à la procédure), que le moyen tiré du droit de ne pas contribuer à sa propre incrimination est inopérant à l'encontre du recueil par un superviseur, lors d'un contrôle sur place préventif, d'informations relatives à un établissement assujéti ; que le grief est fondé sur l'examen des pièces communiquées par ARCA PATRIMOINE à ses clients ou des procédures internes qui établissent la réalité du manquement, indépendamment de la reconnaissance des faits par la société lors du contrôle ; que, par analogie avec le raisonnement tenu lors de l'examen de la deuxième partie du grief 3, dès lors que c'est le cadre dans lequel les éléments relatifs aux connaissances et à l'expérience financière du client devaient être recueillis qui est en cause, il n'importe pas que les dossiers dans lesquels, au sein de l'échantillon de 91 dossiers, cette carence a été constatée, soient explicitement mentionnés ; qu'il aurait été aisé à la société de démontrer qu'elle recueillait de telles informations en produisant des pièces extraites de dossiers clients démontrant qu'elle satisfaisait à cette nouvelle exigence ; que les éléments statistiques fournis par ARCA PATRIMOINE sur la classification de ses clients, outre qu'ils portent sur le mois de décembre 2012, ne permettent pas d'établir qu'étaient recueillies les informations exigées depuis le 1er juillet 2010, alors qu'elles auraient dû l'être quel que soit le poids des versements des clients par rapport à leur patrimoine ; qu'en effet, l'absence de recueil de renseignements sur les connaissances et l'expérience des clients ne saurait être regardée comme proportionnée aux enjeux, l'intermédiaire ne pouvant, dans ce cas, être certain du caractère approprié de son offre de produits d'épargne; que les procédures internes n'imposaient pas aux salariés d'ARCA PATRIMOINE de réunir des informations sur ce point ; que la mention dont le souscripteur du contrat IMAGING + devait faire précéder sa signature concerne les risques associés à ce contrat et non son expérience et ses connaissances en matière financière ; que l'argumentaire commercial mis à jour en juin 2011 ne prévoyait aucun développement sur ce point ; que ni l'allégation de la société sur le faible nombre des réclamations dont elle serait

saisie, ni son important travail de « *refonte de ses documents contractuels* » effectué après la mission, susceptible, le cas échéant, d'être analysé comme une régularisation, n'ont de conséquence sur le grief, qui est établi ;

2.3. Sur les raisons qui motivent le conseil fourni

Considérant que, **selon le grief 5**, les commerciaux, qui ne disposent d'aucun document présentant de façon précise les particularités de chaque contrat, ne sont pas en mesure de fournir un conseil adapté au profil du client et de préciser les raisons qui motivent le conseil ; que les fiches « *informations et conseils* », complétées par les commerciaux, reprennent l'exposé de quelques caractéristiques des produits ; que cet exposé est rédigé en termes généraux alors que les produits vendus par la société sont complexes et nécessiteraient des explications approfondies en raison des risques de pertes financières liées à chacun des produits et des enjeux liés à la durée de l'investissement ; que, par exemple, le contrat PRIMADUO est présenté au client comme « *un produit permettant d'épargner dans le cadre avantageux de la fiscalité de l'assurance-vie* » alors qu'en réalité, les enjeux liés à ce produit sont sensiblement différents puisque, pour un contrat sur 20 ans, un souscripteur souhaitant procéder à son rachat après 4 ans ne recevra que 25 % des cotisations versées ; que ce fonctionnement, certes licite, doit, au minimum, être expliqué lors de la souscription, ce qui n'a pas été le cas ; que, concernant les contrats PERP et « Madelin », l'intérêt de la souscription pour le client dépend de caractéristiques propres à ce dernier (position dans la carrière, droits à retraites, niveau d'imposition sur le revenu) ; que, sur 23 dossiers, pour 9 clients, le montant de l'impôt sur le revenu a été, soit non renseigné, soit tel qu'il ne permettait de bénéficier d'aucun avantage fiscal (personnes ne payant pas d'impôt ou ayant un impôt inférieur à 300 € par an) ; que, pour les produits ayant des EMTN comme sous-jacent de référence, le formulaire valant précision sur les raisons qui motivent le conseil est renseigné par les commerciaux avec les mêmes phrases que pour les autres contrats proposés par la société ; que, de manière générale, la mission a constaté un nombre important de multi-souscriptions pour lesquelles il n'a pas été trouvé d'explications tangibles ;

Considérant que le grief porte sur le fait que la présentation des produits proposés ne permettait pas au client de disposer d'une information suffisante pour déterminer si ceux-ci sont adaptés à ses besoins, ce qui, contrairement à ce que soutient ARCA PATRIMOINE, est un manquement aux articles L. 132-27-1 et R. 132-5-1-1 du Code des assurances et non à une recommandation de l'ACP ; qu'une telle présentation doit être adaptée aux produits proposés ; qu'en réponse au projet de rapport, ARCA PATRIMOINE avait indiqué que « *... les fiches d'informations et de conseils ont été reprises et refaites par produit pour mettre en évidence les caractéristiques précises de chaque produit, ce qui est [...] de nature à déterminer le consentement du client et engager le commercial [...] à faire le lien entre la demande du client et le produit vers lequel il l'oriente* » ; que la documentation existante au moment du contrôle ne permettait pas de respecter une telle obligation ; que, s'agissant des contrats PERP et « Madelin » pour lesquels la poursuite avait relevé que la rubrique dédiée à l'impôt sur le revenu de la fiche patrimoniale n'était pas servie ou faisait ressortir un impôt inférieur à 300 €, le nombre limité de dossiers individuels au sujet desquels le reproche était formulé permettait à la société d'identifier les dossiers concernés et donc de se défendre des reproches ainsi formulés ; qu'au demeurant, corrigeant une erreur matérielle, le représentant du collège a communiqué la liste des dossiers (en fait 8 contrats, et non pas 9, pour 7 clients) ainsi que leur copie ; que si, dans 4 dossiers, le

montant de l'impôt renseigné (non imposable ou impôt inférieur à 300 €) ne permettait pas de justifier le conseil fourni par le bénéficiaire cette année-là de l'avantage fiscal dont pouvait être assortie la constitution de la retraite par capitalisation, cette seule circonstance ne suffit pas à établir un manquement au devoir de conseil, dès lors que le fait même d'avoir noté le renseignement autorise à penser qu'a été évoqué l'avantage fiscal susceptible d'être attaché, selon leur montant et la situation fiscale d'alors, aux versements effectués tout au long de la période de constitution de la retraite ; qu'en revanche, l'absence de tout renseignement de la rubrique impôt sur le revenu dans 4 autres dossiers montre, en l'absence d'indication sur le désintérêt du client pour cet avantage fiscal, que l'intermédiaire n'a pas correctement exercé son devoir de conseil sur ce point ; que, s'agissant des EMTN, l'examen des 3 dossiers fournis relatifs au produit PREMIUM MULTIGESTION 2 a confirmé l'absence de précisions sur leurs caractéristiques ; que les pièces produites ont également confirmé le caractère général des informations mises à la disposition des clients au sujet de PRIMADUO ; qu'ARCA PATRIMOINE n'a fourni aucune pièce établissant que ses clients avaient bénéficié d'informations précises sur les caractéristiques des produits et les risques qui en résultaient ; qu'en revanche, la poursuite n'établit pas en quoi le nombre élevé de multi-souscriptions serait lié à une insuffisance des conseils fournis ; que, dans le périmètre légèrement réduit par la remarque faite sur les 4 dossiers PERP et « Madelin », où la rubrique impôt sur le revenu avait été servie, et par l'abandon de sa dernière partie relative aux multi-souscriptions, le grief 5 est établi ;

3. Sur le respect de l'obligation d'information et de conseil : le cas d'EXCELL LIFE INTERNATIONAL S.A. (ELI)

Considérant que, **selon le grief 6**, ARCA PATRIMOINE, informée dès le 23 mars 2010 qu'ELI faisait l'objet, par le commissariat aux assurances du Luxembourg (CAL), d'une suspension temporaire de paiement des retraits partiels ou totaux de tous les clients, a continué, après cette date, à placer les contrats d'ELI ; qu'à supposer même qu'elle ait cessé ce placement à partir du 5 août 2010, date à laquelle ces contrats ont été interdits à la vente, son devoir de conseil lui imposait néanmoins, avant cette date, d'informer ses clients sur les dites difficultés, ce qu'elle n'a pas fait ;

Considérant que la société ELI a, le 23 mars 2010, publié un communiqué indiquant que le CAL avait, le 17 mars 2010, nommé un nouveau directeur à sa tête et ordonné la suspension temporaire du paiement des retraits partiels ou totaux de tous ses clients ; qu'ARCA PATRIMOINE ne conteste pas avoir continué à placer plus de 500 de ces contrats jusqu'au 28 juillet 2010 ; qu'elle fait en revanche valoir que les contrats qu'elle a placés n'offraient aucune possibilité de retrait partiel ou total ; que son président a exposé à l'audience que, s'autorisant des bonnes relations nouées depuis 2006 avec la direction du CAL, à l'occasion de la participation d'ARCA PATRIMOINE au « run-off » (transfert de contrats) de [une société d'assurance- vie], il avait obtenu de celle-ci, dès la parution du communiqué du 23 mars 2010, des renseignements totalement rassurants sur le sort des contrats français d'ELI, garantis par des actifs cantonnés, et dont le CAL n'avait pour ce motif pas interdit la poursuite du placement ; que les associations souscriptrices de ces contrats (PREGILANCE et RCC) étaient informées des difficultés financières d'ELI ; que d'ailleurs, comme l'avait laissé prévoir le CAL, les reprises ultérieures du portefeuille d'ELI ont préservé les clients concernés de tout préjudice ; que ces

explications ont paru à la commission de nature à justifier, dans les circonstances particulières de l'espèce que, jusqu'à l'interdiction intervenue en août, les agents d'ARCA PATRIMOINE aient poursuivi ces ventes sans les accompagner d'une information qui les eût paralysées ; que dans ces conditions le grief 6 doit être écarté ;

Considérant qu'il résulte de tout ce qui précède que la société ARCA PATRIMOINE a commis plusieurs manquements à ses obligations précontractuelles d'information et de conseil ; qu'en particulier, à la date du contrôle, l'information délivrée au sujet des produits qu'elle commercialisait comportait des lacunes (grief 2) tandis que les renseignements recueillis sur la situation financière de ses clients (grief 3) comme sur leurs connaissances et leur expérience en matière financière (grief 4) étaient insuffisants ; que de même, la présentation, en termes trop généraux, des produits commercialisés ne permettait pas à ses commerciaux de préciser les raisons qui motivaient leurs conseils (grief 5); que la commission doit sanctionner significativement cette méconnaissance de la volonté insistante du législateur, encore récemment traduite par l'ordonnance n° 2009-106 du 30 janvier 2009 et par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010, d'exiger des intermédiaires une formalisation détaillée du conseil, à partir d'informations collectées auprès du client ; que cependant, il y a lieu de prendre en compte le fait que c'est la première fois que ces nouvelles obligations seront sanctionnées ; que la société ARCA PATRIMOINE a entrepris une refonte de ses procédures et documents pour suivre les recommandations du rapport de contrôle ; qu'elle a en outre adressé à l'ACP le 31 juillet 2012, très peu de temps après l'inspection, un rapport de suivi de ses engagements détaillant les régularisations effectuées depuis la fin de la mission de contrôle ; qu'enfin l'unique grief tenant à dissimulation d'une information propre à dissuader des souscriptions est écarté ; que dans ces conditions il y a lieu de prononcer un avertissement et une sanction pécuniaire de 150 000 euros à l'encontre d'ARCA PATRIMOINE ; que la publication intégrale de la présente décision n'étant pas de nature à causer à ARCA PATRIMOINE un préjudice disproportionné, sa demande tendant à ce que cette publication n'ait lieu que sous une forme anonymisée est rejetée ;

Considérant que la société ARCA PATRIMOINE demande que lui soit octroyée une indemnité de 30 000 euros pour couvrir ses frais irrépétibles ; qu'en l'absence de disposition prévoyant un tel remboursement, telle que l'article L.761-1 du Code de justice administrative applicable à certaines juridictions administratives, cette demande ne peut en tout état de cause qu'être rejetée ;

PAR CES MOTIFS

DÉCIDE :

Article 1er : Il est prononcé un avertissement à l'encontre de la société ARCA PATRIMOINE, ainsi qu'une sanction pécuniaire d'un montant de 150 000 euros.

Article 2 : La présente décision sera publiée au registre de l'Autorité de contrôle prudentiel et pourra être consultée au secrétariat de la commission.

Article 3 : Les conclusions présentées par la société ARCA PATRIMOINE relatives à l'octroi d'une indemnité de 30 000 euros pour frais irrépétibles sont rejetées.

Le Président de la Commission des sanctions

[Bruno MARTIN LAPRADE]
Conseiller d'État honoraire

Cette décision peut faire l'objet d'un recours dans un délai de deux mois à compter de sa notification et dans les conditions prévues à l'article L. 612-16, IV, du Code monétaire et financier.

ANNEXE 6



Références

Cour de cassation
chambre civile 2
Audience publique du mardi 7 mars 2006
N° de pourvoi: 05-10366
Publié au bulletin
Rejet

M. Dintilhac., président

M. Croze., conseiller rapporteur
M. Benmakhlouf., avocat général
SCP Lyon-Caen, Fabiani et Thiriez, Me Blanc., avocat(s)

Texte intégral

AU NOM DU PEUPLE FRANCAIS

LA COUR DE CASSATION, DEUXIEME CHAMBRE CIVILE, a rendu l'arrêt suivant :

Joint les pourvois n° W 05-10.366 et X 05-10.367 ;

Attendu, selon les arrêts infirmatifs attaqués (Paris, 8 octobre 2004, n° 3/12788 et 3/12789), que Mme X... et M. X... ont respectivement souscrit le 19 avril et le 29 mai 2000 auprès de la société Axa Courtage (l'assureur), à laquelle succède présentement la société Axa France Vie, un contrat d'assurance sur la vie multisupport ;

que tous deux, après leur adhésion au contrat, ont utilisé les facultés que celui-ci leur offrait en procédant à des opérations d'arbitrage (changement de support) de rachat partiel ou d'avances ; que, mécontents de l'évolution de leur capital, et reprochant à l'assureur de n'avoir pas respecté son obligation précontractuelle

d'information au moment de la souscription du contrat, telle que prévue par les articles L. 132-5-1, alinéa 2, et R. 132-5 du Code des assurances, M. et Mme X... ont entendu exercer, le 24 septembre 2001, la faculté de renonciation prévue par le premier de ces textes ; que devant le refus de l'assureur, ils ont fait assigner ce dernier devant le tribunal de grande instance en restitution, dans les conditions prévues au troisième alinéa du texte précité, du capital investi, après déduction des montants des sommes déjà perçues au titre du rachat partiel ou des avances ;

Sur le premier moyen identique de chacun des pourvois :

Attendu que l'assureur fait grief aux arrêts d'avoir accueilli les demandes de M. et Mme X..., alors, selon le moyen :

1 / qu'aux termes de l'article 189, alinéa 3, devenu l'article 249, alinéa 3, du Traité instituant la Communauté européenne : "La directive lie tout Etat membre destinataire quant au résultat à atteindre tout en laissant aux instances nationales la compétence quant à la forme et aux moyens" ; que l'obligation des Etats membres découlant d'une directive d'atteindre le résultat prévu par celle-ci ainsi que leur devoir de prendre toutes mesures générales ou particulières propres à assurer l'exécution de cette obligation s'imposent également dans le cadre de leurs compétences aux autorités juridictionnelles des Etats membres ; que la juridiction nationale est tenue, lorsqu'elle applique des dispositions de droit national antérieures comme postérieures à une directive, de les interpréter dans toute la mesure du possible à la lumière du texte et de la finalité de la directive ; que, dans ses conclusions récapitulatives, sous l'intitulé : "Un texte communautaire", la société Axa soutenait qu'"en matière d'assurance directe sur la vie, il convient de prendre en compte les directives communautaires successives ; qu'en effet, l'article 35 de la directive 2002/83 du 5 novembre 2002 régit le principe comme l'exercice de la faculté de renonciation prévue au profit de tout souscripteur à un contrat d'assurance sur la vie ; que l'article 35 est rédigé comme suit : "Chaque Etat membre prescrit que le preneur d'un contrat d'assurance vie individuelle dispose d'un délai compris entre quatorze et trente jours à compter du moment à partir duquel le preneur est informé que le contrat est conclu pour renoncer aux effets de ce contrat. La notification par le preneur de sa renonciation au contrat a pour effet de le libérer pour l'avenir de toute obligation découlant de ce contrat. Les autres effets juridiques et les conditions de la renonciation sont réglés conformément à la loi applicable au contrat, telle que définie à l'article 31, notamment en ce qui concerne les modalités selon lesquelles le preneur est informé que le contrat est conclu" ; qu'en faisant totalement abstraction des dispositions de cet article et en se bornant, par suite, à faire application des seules dispositions de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, la cour d'appel a violé l'article 249, alinéa 3 (ancien article 189,

alinéa 3), du Traité instituant la Communauté européenne ;

2 / qu'en ne s'expliquant aucunement sur les dispositions de l'article 35 de la directive expressément invoquées par la société Axa dans ses conclusions, la cour d'appel a méconnu les exigences de l'article 455 du nouveau Code de procédure civile ;

3 / que l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, en ce qu'il fixe en son alinéa 1er le point de départ du délai de renonciation de 30 jours au premier versement et, surtout, en ce qu'il prévoit, en son alinéa 2, que le défaut de remise des documents et informations qu'il énumère entraîne de plein droit la prorogation du délai de renonciation prévu au 1er alinéa jusqu'au 30e jour suivant la date de remise des documents, n'est pas compatible avec les dispositions susvisées de l'article 35 de la directive 2002/83/CEE (article 30 de la directive 92/96/CEE) concernant l'assurance directe sur la vie, qui imposent aux Etats membres, en des termes non équivoques et en ne l'assortissant ni en la subordonnant à aucune condition, l'obligation de fixer le délai de renonciation "entre 14 jours et 30 jours à compter du moment à partir duquel le preneur est informé que le contrat est conclu" ; que les dispositions de l'alinéa 2 de l'article L. 132-5-1 qui sanctionnent l'obligation d'information de l'assureur par une prorogation du délai de renonciation, soit par une durée illimitée de ce délai, ne sont pas non plus compatibles avec les dispositions de l'article 36 de la directive 2002/83/CEE (article 31 de la directive 92/96) intitulé : "Information des preneurs", selon lesquelles :

"1. Avant la conclusion du contrat d'assurance, au moins les informations énumérées à l'annexe III, point A, doivent être communiquées au preneur.

2. Le preneur d'assurance doit être tenu informé pendant toute la durée du contrat de toute modification concernant les informations énumérées à l'annexe III, point B.

3. L'Etat membre de l'engagement ne peut exiger des entreprises d'assurances la fourniture d'informations supplémentaires par rapport à celles énumérées à l'annexe III que si ces informations sont nécessaires à la compréhension effective par le preneur des éléments essentiels de l'engagement" ; que pour déclarer non tardive, et partant valable, la renonciation notifiée par M. X... le 24 septembre 2001, la cour d'appel, qui a fait application des seules dispositions de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, pourtant non compatibles avec les dispositions susvisées de la directive communautaire 2002/83 concernant l'assurance directe sur la vie, sans même, par suite, tenter de les interpréter à la lumière du texte et de la finalité de cette directive pour atteindre le résultat visé par celle-ci, la cour d'appel a violé l'article 243, alinéa 3

(ancien article 189, alinéa 3), du Traité instituant la Communauté européenne et violé les articles 35 et 36 de la directive 2002/83/CEE (articles 30 et 31 de la directive 92/96/CEE) ;

Mais attendu qu'il résulte de la jurisprudence constante de la Cour de justice des Communautés européennes que, lorsqu'une réglementation communautaire ne comporte aucune disposition spécifique prévoyant une sanction en cas de violation ou renvoie sur ce point aux dispositions législatives, réglementaires et administratives nationales, l'article 10 du Traité CEE impose aux Etats membres de prendre toutes mesures propres à garantir la portée de l'efficacité du droit communautaire dans des conditions de fond et de procédure conférant à la sanction un caractère effectif, proportionné et dissuasif ;

Qu'ainsi, alors que la finalité de la directive 2002/83/CEE, telle qu'elle résulte de son préambule, est de veiller à garantir au preneur d'assurance le plus large accès aux produits d'assurance en lui assurant, pour profiter d'une concurrence accrue dans le cadre d'un marché unique de l'assurance, les informations nécessaires pour choisir le contrat convenant le mieux à ses besoins, ce d'autant que la durée de ses engagements peut être très longue, en l'état de l'article L. 132-5-1, alinéa 2, du Code des assurances qui énumère les documents et informations qui doivent être remis au souscripteur avant la conclusion du contrat, les textes invoqués par la première branche du moyen ne font pas obstacle à ce que le défaut de remise de ces documents et informations soit sanctionné en vertu du même article L. 132-5-1 par la prorogation du délai de renonciation prévu à son deuxième alinéa et par la restitution au cas de renonciation, de l'intégralité des sommes versées par le souscripteur dans les conditions fixées par le troisième alinéa ;

Que par ce motif de pur droit, substitué à ceux critiqués, la décision déferée se trouve légalement justifiée ;

Sur le deuxième moyen identique de chacun des pourvois :

Attendu que l'assureur fait encore grief aux arrêts d'avoir accueilli les demandes de M. et Mme X..., alors, selon le moyen, qu'aux termes de l'alinéa 3 de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances :

"La renonciation entraîne la restitution par l'entreprise d'assurance de l'intégralité des sommes versées par le contractant, dans le délai maximal de 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée. Au-delà de ce délai, les sommes non restituées produiront de plein droit intérêt au taux majoré de moitié durant deux mois puis, à l'expiration de ce délai de deux mois, au double du taux légal" ; que ces dispositions, comme la nature du droit de renonciation -droit qui, par dérogation à l'effet obligatoire du contrat dès sa conclusion, permet au

consommateur, pendant une durée brève, de rétracter son consentement-excluent que ce droit puisse être exercé par un assuré qui a, pendant près d'un an et demi, exécuté le contrat en demandant à l'assureur de procéder à des arbitrages (changements de supports), à un rachat partiel et d'obtenir une avance ; qu'en retenant que, dans l'hypothèse d'une renonciation au contrat, l'article L. 132-5-1 prévoit la restitution de l'intégralité des sommes versées, que cette disposition, pour générale qu'elle soit, ne fait pas obstacle à une demande de restitution partielle dès lors que, comme en l'espèce, elle est la conséquence des opérations effectuées dans le cadre du contrat, la cour d'appel a méconnu la nature du droit de renonciation et violé les dispositions de l'alinéa 3 de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances ;

Mais attendu que la faculté de renonciation ouverte de plein droit au preneur par l'alinéa 2 de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, pour sanctionner le défaut de remise par l'assureur des documents et informations énumérés par ce texte, est indépendante de l'exécution du contrat, le délai de renonciation se trouvant prorogé jusqu'à l'accomplissement par l'assureur de ses obligations ;

Et attendu que l'arrêt retient exactement que la disposition de ce texte, qui prévoit en son troisième alinéa que la renonciation entraîne la restitution par l'assureur de l'intégralité des sommes versées, pour générale qu'elle soit, ne fait pas obstacle à une demande de restitution partielle dès lors que, comme en l'espèce, elle n'est que la conséquence des opérations effectuées dans le cadre du contrat ;

D'où il suit que le moyen n'est pas fondé ;

Et sur le troisième moyen identique de chacun des pourvois :

Attendu que l'assureur fait enfin grief aux arrêts d'avoir fait droit aux demandes de M. et Mme X..., alors, selon le moyen :

1 / que, selon l'alinéa 3 de l'article 1134 du Code civil, les conventions doivent être exécutées de bonne foi ; que manque à l'exigence de bonne foi l'assuré qui, parfaitement à même de connaître dans le délai de 30 jours prévu à l'alinéa 1 de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances les documents et informations exigés qui ne lui auraient pas été communiqués par l'assureur et qui, en procédant, dans le cadre du contrat, à des opérations d'arbitrage, de rachat partiel et d'avance, démontre, par un tel comportement, que l'information qui aurait été omise ne lui a pas fait défaut, qu'il avait une parfaite compréhension et maîtrise du contrat d'assurance, décide, bien après l'expiration du délai "normal" de renonciation, sous prétexte d'un défaut d'information, de renoncer au contrat afin d'échapper aux conséquences des risques financiers encourus du fait d'une

baisse des cours boursiers ; qu'en retenant, pour rejeter l'exception de mauvaise foi de M. et Mme X... et le moyen tiré de leur connaissance personnelle des informations omises, que la sanction d'une information insuffisante est automatique et que la société Axa était parfaitement informée de ses obligations, tout en constatant que "le texte de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances peut être utilisé avec profit par certains contractants à qui l'information omise n'a manifestement pas fait défaut, comme c'est le cas en l'espèce", la cour d'appel a violé l'article 1134, alinéa 3, du Code civil ;

2 / que M. et Mme X... ne pouvaient, sans faire preuve de mauvaise foi, ignorer qu'en cas de renonciation au contrat, ils ne pouvaient bénéficier d'une quelconque garantie décès, faute pour le contrat de pouvoir recevoir exécution ;

Mais attendu qu'il résulte de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, d'ordre public, et conforme à la directive 2002/83/CEE du 5 novembre 2002, que l'exercice de la faculté de renonciation prorogée, ouverte de plein droit pour sanctionner le défaut de remise à l'assuré des documents et informations énumérés par ce texte est discrétionnaire pour l'assuré dont la bonne foi n'est pas requise ;

Et attendu que l'arrêt retient exactement que par les dispositions du texte précité, le législateur a entendu contraindre l'assureur à délivrer au souscripteur une information suffisante et choisi d'assortir cette obligation d'une sanction automatique, dont l'application ne peut donc être modulée en fonction des circonstances de l'espèce ;

D'où il suit que le moyen n'est pas fondé ;

PAR CES MOTIFS :

REJETTE les pourvois ;

Condamne la société Axa France Vie aux dépens ;

Vu l'article 700 du nouveau Code de procédure civile, condamne la société Axa France Vie à payer à M. X... la somme de 2 000 euros et à Mme X... la même somme ;

Ainsi fait et jugé par la Cour de Cassation, Deuxième chambre civile, et prononcé par le président en son audience publique du sept mars deux mille six.



COUR DE CASSATION JURISPRUDENCE PUBLICATIONS
ÉVÉNEMENTS HAUTES JURIDICTIONS INFORMATIONS & SERVICES

05-12.338 □ Arrêt n° 508 du 7 mars 2006 □ Cour de cassation - Deuxième chambre civile

Rejet

Demandeur(s) à la cassation : société La Mondiale Partenaire SA □ Défendeur(s) à la cassation : M. Philippe X...

Attendu, selon l'arrêt attaqué (Paris, 18 janvier 2005), que M. X... (l'assuré) a souscrit le 5 novembre 1999 auprès de la société La Mondiale Partenaire (l'assureur) un contrat d'assurance sur la vie multisupport ; que dans le bulletin de souscription, il a reconnu "avoir reçu et pris connaissance des conditions générales et de leurs annexes" valant note d'information du contrat ; qu'il a opté pour une formule dans laquelle il se réservait, pour moitié environ des fonds, la possibilité de gérer lui-même ; qu'il a versé à la souscription la somme de 2 020 202 francs puis, le 11 janvier 2000, 2 500 000 francs ; que, mécontent de l'évolution de son capital et reprochant à l'assureur de n'avoir pas respecté son obligation précontractuelle d'information au moment de la souscription du contrat, telle que prévue par l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, M. X... a entendu exercer, le 6 novembre 2001, la faculté de renonciation prévue par ce texte ; que devant le refus de l'assureur, il a fait assigner ce dernier devant le tribunal de grande instance en restitution du capital investi dans les conditions prévues par le troisième alinéa du texte précité ;

Sur le premier moyen :

Attendu que l'assureur fait grief à l'arrêt d'avoir accueilli la demande de M. X..., alors, selon le moyen :

1°/ que l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, en ce qu'il fixe en son alinéa 1er le point de départ du délai de renonciation de 30 jours du premier versement et en ce qu'il prévoit en son alinéa 2 que le défaut de remise des documents et informations qu'il énumère entraîne de plein droit la prorogation du délai de renonciation prévu au premier alinéa jusqu'au 30e jour suivant la date de remise des documents, n'est pas compatible avec les dispositions précises et inconditionnelles de l'article 35 de la directive 2002/83/CEE concernant l'assurance directe sur la vie qui imposent aux Etats membres l'obligation de fixer le délai de renonciation "entre 14 et 30 jours à compter du moment à partir duquel le preneur est informé que le contrat est conclu" ; que les dispositions de l'alinéa 2 de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances qui sanctionnent l'obligation d'information de l'assuré par l'assureur par une prorogation du délai de renonciation, soit par une durée illimitée de ce délai, ne sont pas à cet égard encore compatibles avec les dispositions de l'article 35 de la directive et de son article 36 intitulé : "Information des preneurs", ces deux articles n'établissant aucun lien entre les informations qui doivent, selon l'article 36, être données aux preneurs et la durée et le point de départ du délai de renonciation, tels qu'impérativement fixés par l'article 35 ; qu'en déclarant le droit interne compatible avec la directive 2002/83/CEE pour refuser d'interpréter les dispositions de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances à la lumière du texte européen et de la finalité de la directive, qui a pour objet l'unification du marché de l'assurance-vie dans la communauté et non la protection de l'assuré, la cour d'appel a violé l'article 249, alinéa 3 (ancien article 189, alinéa 3) du traité instituant la Communauté européenne ainsi que les articles 35 et 36 de la directive 2002/83/CEE ;

2°/ qu'aux termes de l'article 234 du Traité CEE (ancien article 177) : "La Cour de justice est compétente, pour statuer à titre préjudiciel, [...] sur la validité de l'interprétation des actes pris par les institutions de la Communauté. Lorsqu'une telle question est soulevée devant une juridiction d'un des Etats membres, cette juridiction peut, si elle estime qu'une décision sur ce point est nécessaire pour rendre son jugement, demander à la Cour de justice de statuer sur cette question" ; que la procédure de renvoi préjudiciel est une procédure de coopération judiciaire par laquelle juridictions nationales et Cour de justice, dans l'ordre de leurs compétences, sont appelées à contribuer à l'élaboration d'une décision en vue d'assurer l'application uniforme du droit communautaire ; que ne peuvent donc être assimilées à une exception de procédure, telle que définie par l'article 73 du nouveau Code de procédure civile et devant être, par application de l'article 74 du même Code, soulevée sous peine d'irrecevabilité avant toute défense au fond, les demandes de la société La Mondiale tendant à ce que la Cour use de la prérogative que lui confère l'article 234 du Traité CEE et pose à la Cour de justice des questions préjudicielles concernant l'interprétation des dispositions de la directive 2002/83/CEE relatives à la faculté de renonciation du preneur d'assurance,

qu'en déclarant ces demandes irrecevables, la cour d'appel a violé l'article 234 du Traité CEE, ensemble les articles 73 et 74 du nouveau Code de procédure civile par fausse application ;

Mais attendu, sur la première branche, que, dans la mesure où l'action de M. X... n'était pas fondée sur l'exercice du délai de réflexion institué par l'alinéa 1 de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, le moyen qui conteste la compatibilité de ce texte précis avec la directive 2002/83/CEE du Parlement européen et du Conseil concernant l'assurance directe sur la vie, serait-il fondé, est inopérant ;

Attendu, ensuite, qu'il résulte de la jurisprudence constante de la Cour de justice des Communautés européennes que, lorsqu'une réglementation communautaire ne comporte aucune disposition spécifique prévoyant une sanction en cas de violation ou renvoie sur ce point aux dispositions législatives, réglementaires et administratives nationales, l'article 10 du Traité CEE impose aux Etats membres de prendre toutes mesures propres à garantir la portée et l'efficacité du droit communautaire dans les conditions de fond et de procédure conférant à la sanction un caractère effectif, proportionné et dissuasif ;

Qu'ainsi, alors que la finalité de la directive 2002/83/CEE, telle qu'elle résulte de son préambule, est de veiller à garantir au preneur d'assurance le plus large accès aux produits d'assurance en lui assurant, pour profiter d'une concurrence accrue dans le cadre d'un marché unique de l'assurance, les informations nécessaires pour choisir le contrat convenant le mieux à ses besoins, ce d'autant que la durée de ses engagements peut être très longue, en l'état de l'article L. 132-5-1, alinéa 2, du Code des assurances qui énumère les documents et informations qui doivent être remis au souscripteur avant la conclusion du contrat, les textes invoqués par la première branche du moyen ne font pas obstacle à ce que le défaut de remise de ces documents et informations soit sanctionné en vertu du même article L. 132-5-1 par la prorogation du délai de renonciation prévu à son deuxième alinéa et par la restitution au cas de renonciation, de l'intégralité des sommes versées par le souscripteur dans les conditions fixées par le troisième alinéa ;

Que par ce motif de pur droit, substitué à ceux critiqués, la décision déférée se trouve légalement justifiée ;

Attendu, enfin, qu'en sa seconde branche le moyen est inopérant en ce qu'il critique l'exercice par les juges du fond d'un pouvoir remis à leur appréciation, dès lors que, en dépit du motif erroné mais surabondant critiqué par le moyen, ils estimaient que l'article L. 132-5-1 du Code des assurances était en adéquation avec le droit communautaire ;

D'où il suit que le moyen n'est pas fondé ;

Sur le deuxième moyen :

Attendu que l'assureur fait encore grief à l'arrêt d'avoir fait droit à la demande de M. X..., alors, selon le moyen :

1°/ que, dans l'annexe III de la directive 2002/83/CEE à laquelle renvoie son article 36 ne figure pas parmi les informations devant être communiquées au preneur avant la conclusion du contrat le sort de la garantie décès dont la cour d'appel, infirmant à cet égard le jugement entrepris, reproche à la société La Mondiale de n'avoir pas informé M. X... ; qu'en affirmant que les informations mentionnées à l'article A. 132-4 du Code des assurances correspondent à celles énumérées dans l'annexe III de la directive, la cour d'appel a violé l'article 36 de la directive et son annexe III ;

2°/ que l'annexe III de la directive précise à titre préliminaire que "les informations suivantes qui doivent être communiquées au preneur, soit A, avant la conclusion du contrat, soit B, pendant la durée du contrat, doivent être formulées de manière claire et précise, par écrit, et être fournies dans une langue officielle de l'Etat membre de l'engagement" ; qu'en affirmant que l'annexe III de la directive prévoit deux documents distincts, à savoir une notice d'informations et les conditions générales du contrat, qu'elle prévoit de façon expresse que la note est nécessairement distincte des conditions générales, qu'elle impose l'établissement de deux documents, d'une part, les informations devant être remises avant la conclusion du contrat, d'autre part, les conditions générales qui constituent le contrat lui-même communiquées pendant la durée du contrat, la cour d'appel a violé les dispositions de l'annexe III de la directive 2002/83/CEE ;

3°/ qu'ainsi qu'il est soutenu dans la deuxième branche du premier moyen de cassation, ne constitue pas une exception de procédure, telle que définie par l'article 73 du nouveau Code de procédure civile et devant être, par application de l'article 74 du même Code, soulevée avant toute défense au fond à peine d'irrecevabilité, la demande d'une partie tendant, comme celle de la société La Mondiale, à ce que la cour d'appel use de la prérogative que lui confère l'article 234 du Traité CEE et pose à la Cour de justice des questions préjudicielles concernant l'interprétation des dispositions de l'article 36 de la directive 2002/83/CEE relatives à l'information des preneurs ; qu'en déclarant irrecevable cette demande de la société La Mondiale parce que, constituant une exception de procédure, elle devait être soulevée avant toute défense au fond, la cour d'appel a violé l'article 234 du Traité instituant la Communauté européenne, ensemble, par fausse application, les articles 73 et 74 du nouveau Code de procédure civile ;

Mais attendu, sur la deuxième branche du moyen qui est préalable, qu'il résulte des dispositions de l'article 36 de la directive relatives à l'information des preneurs que, si avant la conclusion du contrat au moins les informations énumérées à l'annexe III point A doivent être communiquées au preneur, l'Etat membre peut exiger la fourniture d'informations supplémentaires qui apparaîtraient nécessaires à la compréhension effective par le preneur des éléments essentiels de l'engagement ; que ce texte prévoit que

les modalités de son application et de l'annexe III sont arrêtées par l'Etat membre ;

Qu'il s'en déduit que le formalisme de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances dont les dispositions d'ordre public tendent à assurer la plus claire information du preneur qualifié de consommateur par le considérant n° 52 de la directive, constitue une simple modalité d'application de l'article 36-I de l'annexe III de la directive ;

Et attendu que l'arrêt retient que l'assureur ne peut valablement soutenir que la directive ne prescrit pas la fourniture de deux documents distincts, à savoir la notice d'informations et les conditions générales, la remise au souscripteur d'une note d'information sur les dispositions essentielles du contrat étant nécessairement distincte des conditions générales du contrat qui constituent le contrat lui-même ;

Attendu qu'en sa première branche, le moyen s'attaque à un motif surabondant, la décision attaquée étant justifiée par ses autres motifs, non critiqués par le pourvoi, relatifs à l'absence d'information, même dans les conditions générales, sur les indemnités de rachat prélevées par l'assureur, les indications relatives au régime fiscal, les indications des garanties de fidélité, des valeurs de réduction et des valeurs de rachat ;

Attendu qu'en sa troisième branche, le moyen est inopérant en ce qu'il critique l'exercice par les juges du fond d'un pouvoir remis à leur appréciation, dès lors qu'ils avaient jugé les dispositions de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances en adéquation avec l'article 36 de la directive ;

D'où il suit que le moyen n'est pas fondé ;

Sur le troisième moyen :

Attendu que l'assuré fait encore grief à l'arrêt d'avoir accueilli la demande de M. X..., alors, selon le moyen :

1°/ qu'une partie peut toujours, après la naissance du droit, renoncer à l'application d'une loi, fût-elle d'ordre public ; que le droit de l'assuré de renoncer au contrat lui est ouvert, aux termes de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, à compter du premier versement ; que les informations que l'assureur doit communiquer au souscripteur avant l'être avant la conclusion du contrat, ce dernier est parfaitement en mesure de constater, avant l'expiration du délai de 30 jours suivant le premier versement, que toutes les informations exigées ne lui ont pas été communiquées, et notamment qu'il n'a pas reçu deux documents distincts, soit une note d'information, d'une part, et les conditions générales du contrat, d'autre part ; que le droit de renonciation dérogeant au principe de l'effet obligatoire du contrat, renonce de façon non équivoque au droit de renoncer au contrat le souscripteur qui, ainsi que le faisait valoir la société La Mondiale dans ses conclusions récapitulatives, exécute pendant deux ans le contrat en procédant à plusieurs

arbitrages successifs, en décidant seul de modifier ses supports boursiers et en choisissant seul de nouveaux supports ; que tout en relevant que la société La Mondiale invoquait l'exécution du contrat par M. X..., la cour d'appel, qui s'est bornée à affirmer qu'aucun acte de la part de ce dernier ne manifestait qu'il ait eu la volonté non équivoque de renoncer à son droit à rétractation, a violé l'article 1134 du Code civil ainsi que l'article L. 132-5-1 du Code des assurances ;

2°/ et que, faute d'avoir précisé en quoi consistaient les actes de l'assuré qui, selon elle, ne suffiraient pas à manifester sa volonté non équivoque de renoncer au droit de rétractation, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard des mêmes textes ;

Mais attendu que, selon l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, le défaut de remise des documents et informations énumérées par l'alinéa 2 de ce texte entraîne de plein droit la prorogation du délai de renonciation prévu par son premier alinéa ; qu'en vertu de l'article L. 111-2 du Code des assurances, ces dispositions sont d'ordre public ;

Qu'il s'ensuit que la renonciation au bénéfice des dispositions d'ordre public de l'article L. 132-5-1 n'est pas possible ;

Que par ce motif de pur droit, substitué à ceux critiqués, la décision déférée se trouve légalement justifiée ;

Sur le quatrième moyen :

Attendu que l'assureur fait encore grief à l'arrêt d'avoir fait droit aux demandes de l'assuré, alors, selon le moyen :

1°/ qu'en cas de renonciation du souscripteur au contrat, celui-ci ne peut plus recevoir une quelconque exécution et, partant, l'assureur devoir la garantie en cas de décès ; que, de plus, le droit de renonciation étant un droit personnel au souscripteur, celui-ci est nécessairement vivant lorsqu'il renonce au contrat ; que ne peut donc se poser la question de savoir si les sommes qui, aux termes de l'alinéa 3 de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, doivent être restituées par l'assureur dans les 30 jours à compter de la réception de la lettre de l'assuré notifiant sa renonciation au contrat, doivent être remises au bénéficiaire désigné ou à ses héritiers, être intégrées ou non dans l'actif successoral ; qu'en statuant ainsi qu'elle l'a fait, la cour d'appel a méconnu la nature et les effets du droit de renonciation et violé l'article L. 132-5-1 du Code des assurances ; □□2°/ que, l'assuré perdant sa qualité de souscripteur d'un contrat d'assurance-vie en renonçant à ce contrat, ne peuvent en tout état de cause être appliquées aux sommes que l'assureur doit restituer à la suite de cette renonciation les règles propres au contrat d'assurance-vie qui permettent au souscripteur d'un tel contrat d'échapper aux règles du droit successoral relatives au rapport et à la réduction des libéralités pour atteinte à la réserve héréditaire,

aux règles des régimes matrimoniaux relatives aux récompenses dues à la communauté et aux règles du droit fiscal relatives aux droits de mutation en cas de mort ; qu'en se déterminant comme elle l'a fait, la cour d'appel a violé les articles L. 132-12, L. 132-13, L. 132-16 du Code des assurances et l'article L. 757-B du Code général des impôts ;

Mais attendu que la cour d'appel ayant retenu que la notice d'information n'a pas été remise à l'assuré, le moyen est inopérant ;

Sur le cinquième moyen :

Attendu que l'assureur fait enfin grief à l'arrêt d'avoir accueilli les demandes de M. X..., alors, selon le moyen :

1°/ que, selon l'alinéa 3 de l'article 1134 du Code civil, les conventions doivent être exécutées de bonne foi ; que manque à l'exigence de bonne foi l'assuré qui, parfaitement à même de connaître dans le délai de 30 jours prévu à l'alinéa 1er de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances les documents et informations exigés qui ne lui auraient pas été communiqués par l'assureur et qui, en procédant, dans le cadre du contrat, à des opérations successives d'arbitrage et plus en plus spéculatives, démontre, par un tel comportement, que l'information qui aurait été omise ne lui a pas fait défaut, qu'il avait une parfaite compréhension et maîtrise du contrat d'assurance, décide, deux ans après la conclusion du contrat, sous prétexte d'un défaut d'information, de renoncer au contrat afin d'échapper aux conséquences des risques financiers encourus du fait d'une baisse des supports boursiers qu'il a librement choisis ; qu'en retenant, pour rejeter le moyen tiré par la société La Mondiale de la mauvaise foi de M. X..., que le législateur a entendu contraindre l'assureur à délivrer au souscripteur une information suffisante et a choisi d'assortir cette obligation d'une sanction automatique dont l'application ne peut être subordonnée aux circonstances de l'espèce, la cour d'appel a violé l'article 1134 du Code civil ;

2°/ que, la finalité du droit de renonciation étant, comme la société La Mondiale le faisait valoir dans ses conclusions, la protection du souscripteur contre un engagement inconsidéré, pris sans que son consentement ait été suffisamment éclairé, caractérise un détournement des dispositions de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances et un exercice abusif du droit de renonciation qu'il institue l'exercice par le souscripteur de ce droit aux seules fins de faire supporter par l'assureur les conséquences financières de ses choix boursiers ; qu'en s'abstenant de rechercher, comme l'y invitait la société La Mondiale dans ses conclusions, si M. X... n'avait pas commis un abus de droit en faisant jouer la faculté de renonciation non parce qu'il n'avait pu apprécier lors de la souscription du contrat l'opération d'assurance à laquelle il s'est engagé, mais parce que la mise en oeuvre de celle-ci sur la base de ses propres choix boursiers s'est révélée préjudiciable à ses intérêts, la cour d'appel a privé sa décision de base légale au regard de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances ;

Mais attendu qu'il résulte de l'article L. 132-5-1 du Code des assurances, d'ordre public, et conforme à la directive 2002/83/CEE du 5 novembre 2002, que l'exercice de la faculté de renonciation prorogée ouverte de plein droit pour sanctionner le défaut de remise à l'assuré des documents et informations énumérés par ce texte est discrétionnaire pour l'assuré dont la bonne foi n'est pas requise ;

Et attendu que l'arrêt retient exactement que, par les dispositions de l'article précité, le législateur a entendu contraindre l'assureur à délivrer au souscripteur une information suffisante et a assorti cette obligation d'une sanction automatique, dont l'application ne peut être subordonnée aux circonstances de l'espèce ;

D'où il suit que le moyen n'est pas fondé ;

PAR CES MOTIFS :

REJETTE le pourvoi ;

Président : M. Dintilhac □ Rapporteur : M. Croze, conseiller □ Avocat général : M. Benmakhlouf □ Avocat(s) : la SCP Lyon-Caen, Fabiani et Thiriez, Me Blanc

Comité de Bâle sur le contrôle bancaire : les réformes de Bâle III

Bâle III renforce la réglementation microprudentielle et y ajoute une dimension macroprudentielle, notamment par le biais de volants de fonds propres.

		Fonds propres			Liquidité	
		1 ^{er} pilier	2 ^e pilier	3 ^e pilier		
Toutes les banques	Fonds propres	Couverture des risques	Gestion et surveillance des risques	Discipline de marche	Normes mondiales de liquidité et suivi prudentiel	
		<p>Titrisations Renforcement de la couverture en fonds propres de certaines titrisations complexes. Exigence, pour les banques, d'analyser plus rigoureusement la qualité de crédit de leurs expositions de titrisation notées par un organisme externe.</p> <p>Portefeuille de négociation Relèvement notable des fonds propres au regard des activités de négociation et sur dérivés, ainsi que des titrisations complexes, dans le portefeuille de négociation. Création d'une exigence sur la valeur en risque en période de tensions, pour aider à atténuer la pro-cyclicité. Exigence de fonds propres incrémentale au regard des risques estimés de défaut et de migration de notation sur expositions à des produits de crédit non titrisés, prenant aussi en compte la liquidité.</p> <p>Risque de contrepartie Renforcement substantiel du traitement du risque de contrepartie : mesure plus rigoureuse des expositions ; incitation, pour les banques, par le coefficient de fonds propres, à recourir aux contreparties centrales pour leurs opérations sur dérivés ; surpondération des expositions entre institutions financières.</p> <p>Expositions envers les contreparties centrales (CCP) Proposition du Comité d'affecter une pondération de 2 % aux expositions envers une CCP agréée et de calculer, en fonction du risque (par une estimation simple et uniforme), l'exigence de fonds propres au regard des expositions sur les fonds de garantie des CCP.</p>	<p>Ratio de levier Un ratio de levier indépendant du risque, et incluant le hors-bilan, complète les mesures de fonds propres fondées sur le risque et limite le recours à l'effet de levier au sein du système bancaire.</p>	<p>Exigences supplémentaires Traitement de la gouvernance et de la gestion des risques au niveau de l'établissement ; prise en compte du risque lié aux expositions hors bilan et aux titrisations ; gestion de la concentration des risques ; incitations à une meilleure gestion des risques et rendements sur le long terme ; saines pratiques de rémunération ; pratiques de valorisation ; tests de résistance ; normes comptables applicables aux instruments financiers ; gouvernance d'entreprise ; collèges prudentiels.</p>	<p>Ratio de liquidité à court terme Le ratio de liquidité à court terme (Liquidity Coverage Ratio, LCR) impose aux banques de détenir suffisamment d'actifs liquides de haute qualité pour résister à une pénurie de financement de 30 jours, sur la base d'un scénario défini par les responsables prudentiels.</p> <p>Ratio de liquidité à long terme Le ratio de liquidité à long terme (Net Stable Funding Ratio, NSFR) est un indicateur structurel conçu pour corriger les asymétries de liquidité. Il couvre la totalité du bilan et incite les banques à recourir à des sources de financement stables.</p> <p>Principes de saine gestion et de surveillance du risque de liquidité En 2008, le Comité, tirant les enseignements de la crise, a publié les <i>Principes de saine gestion et de surveillance du risque de liquidité</i>, ensemble de recommandations établi à partir d'une révision en profondeur des saines pratiques de gestion du risque de liquidité dans les organisations bancaires.</p> <p>Suivi prudentiel Le dispositif de liquidité comprend un ensemble d'indicateurs universels conçus pour aider les autorités de contrôle à identifier et analyser les tendances affichées par le risque de liquidité tant au niveau des établissements qu'au sein du système tout entier.</p>	
		<p>Qualité et niveau des fonds propres L'accent est mis sur les actions ordinaires, dont le niveau minimal est porté à 4,5 % des actifs pondérés des risques (APR), après déductions.</p> <p>Absorption des pertes par les fonds propres au point de non-viabilité Dans leurs conditions contractuelles, les instruments de fonds propres comprennent une clause permettant – à la discrétion de l'autorité compétente – de les annuler ou de les convertir en actions ordinaires si la banque est jugée non viable. Ce principe accroît la participation du secteur privé à la résolution des futures crises bancaires, et réduit, ce faisant, le risque subjectif (ou aléa moral).</p> <p>Volant de conservation des fonds propres Constitué d'actions ordinaires à hauteur de 2,5 % des APR, ce volant porte à 7 % le niveau total des fonds propres de cette qualité. Des restrictions s'appliquent aux distributions discrétionnaires si l'exigence de 7 % n'est plus respectée.</p> <p>Volant contracyclique Compris dans une fourchette de 0–2,5 % et constitué d'actions ordinaires, ce volant est imposé par les autorités lorsqu'elles jugent que la croissance du crédit entraîne une augmentation inacceptable du risque systémique.</p>	<p>Revision des exigences de communication financière d'exigences sur les expositions de titrisation et sur la responsabilité directe des véhicules hors bilan. Communication financière plus détaillée concernant les composantes des fonds propres réglementaires et leur rapprochement avec les comptes publiés ; fournissant une explication complète du mode de calcul des ratios de fonds propres réglementaires.</p>	<p>Comité tenu du plus haut degré de risque qu'ils présentent pour le système financier, les établissements financiers ayant une importance systémique mondiale (EFSI^(*)) doivent se conformer à toutes les exigences de Bâle III et disposer, en outre, d'une plus grande capacité d'absorption des pertes. Le Comité a élaboré une méthodologie fondée sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs afin d'identifier les établissements bancaires concernés (EBSI^(*)). Des exigences supplémentaires, en actions ordinaires et assimilées de TI (CET1), dans une fourchette de 1 % à 2,5 %, leur sont appliquées. De plus, une exigence additionnelle d'absorption des pertes de 1 % peut être appliquée aux banques soumises à la surpondération maximale (2,5 %) afin de les dissuader d'accroître encore leur importance systémique mondiale de manière significative. Ces règles ont été établies par le Comité en collaboration avec le Conseil de stabilité financière, lequel coordonne l'ensemble des mesures visant à réduire le risque subjectif (ou aléa moral) encouru du fait des EFSI^(*).</p>		
					EFSI	

ANNEXE 8



Lignes directrices relatives à la relation d'affaires et au client occasionnel

Document de nature explicative (Version actualisée avec mise à jour des dispositions législatives et réglementaires au 12 novembre 2013)

1. Les lignes directrices élaborées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) répondent à une demande de précision des organismes financiers¹ soumis à son contrôle sur la distinction entre relation d'affaires/client habituel et client occasionnel. Il est, par ailleurs, apparu nécessaire de préciser les attentes de l'ACPR au vu de constats relevés dans le cadre de missions de contrôle sur place, montrant que des organismes financiers ne mettaient pas en œuvre correctement les obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) concernant la relation d'affaires et le client occasionnel.
2. Le Code monétaire et financier (CMF) distingue les mesures de vigilance selon que le client est un client habituel ou occasionnel. La mauvaise compréhension de la distinction conduit à la mise en œuvre de mesures de vigilance inadaptées et donc au risque de non détection d'anomalies dans les opérations avec la clientèle. Cela affecte in fine la transmission éventuelle de déclarations à Tracfin.
3. Parmi les organismes financiers soumis au contrôle de l'ACPR en matière de LCB-FT, les prestataires de services de paiement (PSP) qui exercent le service de transmission de fonds² mentionné à l'article L. 314-1 II 6° du CMF, ainsi que les changeurs manuels sont plus particulièrement concernés par ce sujet dans la mesure où ils ont un nombre important de clients occasionnels. Le secteur de l'assurance n'est, en général, pas concerné, en raison de l'existence de contrat d'assurance.
4. Les lignes directrices adoptées par l'ACPR sont publiques. Elles ont fait l'objet d'une concertation préalable à leur adoption au sein de la Commission consultative Lutte contre le blanchiment instituée par l'ACPR en application de l'article L. 612-14 du CMF.
5. Ces lignes directrices pourront faire l'objet d'adaptations par la suite pour tenir compte de l'expérience de l'ACPR et des sujets que les membres de la Commission consultative LCB-FT souhaiteront approfondir, ainsi que des changements législatifs ou réglementaires éventuels dans ce domaine.

1. Les organismes financiers sont les personnes mentionnées du 1° au 7° de l'article L 561-2 du Code monétaire et financier.
2. La Directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur définit à l'article 4 (13) la notion de transmission de fonds : « un service de paiement pour lequel les fonds sont reçus de la part d'un payeur, sans création de comptes de paiement au nom du payeur ou du bénéficiaire, à la seule fin de transférer un montant correspondant vers un bénéficiaire ou un autre prestataire de services de paiement agissant pour le compte du bénéficiaire, et/ou pour lequel de tels fonds sont reçus pour le compte du bénéficiaire et mis à la disposition de celui-ci ». Le décret n° 2013-383 du 6 mai 2013 a modifié le 3° du

Il de l'article R. 561-10 du CMF en remplaçant les mots « transfert de fonds » par les mots « transmission de fonds » pour tenir compte de précisions introduites par la directive 2007/64/CE précitée concernant la définition du service de transmission de fonds par rapport à d'autres services de paiement de transfert de fonds comme le virement.

1 Définitions

Article L. 561-2-1 du Code monétaire et financier

Pour l'application du présent chapitre, une relation d'affaires est nouée lorsqu'une personne mentionnée à l'article L. 561-2 engage une relation professionnelle ou commerciale qui est censée, au moment où le contact est établi, s'inscrire dans une certaine durée. La relation d'affaires peut être prévue par un contrat selon lequel plusieurs opérations successives seront réalisées entre les cocontractants ou qui crée à ceux-ci des obligations continues. Une relation d'affaires est également nouée lorsqu'en l'absence d'un tel contrat un client bénéficie de manière régulière de l'intervention d'une personne susmentionnée pour la réalisation de plusieurs opérations ou d'une opération présentant un caractère continu ou, s'agissant des personnes mentionnées au 12° de l'article L. 561-2, pour l'exécution d'une mission légale.

Article R. 561-10 du Code monétaire et financier

I. – Pour l'application des dispositions de l'article L. 561-5, est considérée comme un client occasionnel toute personne qui s'adresse à l'une des personnes mentionnées à l'article L. 561-2 dans le but exclusif de préparer ou de réaliser une opération ponctuelle ou d'être assisté dans la préparation ou la réalisation d'une telle opération, que celle-ci soit réalisée en une seule opération ou en plusieurs opérations apparaissant comme liées entre elles.

[...]

1.1 Définition de la relation d'affaires

En application de l'article L. 561-2-1, un client est considéré comme engagé dans une relation d'affaires dans deux cas :

Lorsqu'il y a un contrat entre l'organisme financier et le client utilisant ses services en application duquel plusieurs opérations successives sont réalisées entre les cocontractants, ou qui crée pour ceux-ci des obligations continues. S'agissant de l'ouverture d'un compte de dépôts, de paiement ou d'instruments financiers, ou d'un contrat d'assurance vie ou dommage, dans la mesure où il y a un contrat entre le client et l'organisme financier, la relation clientèle relève d'une relation d'affaires ;

L'absence de contrat formel n'est pas un critère suffisant pour conclure que le client est un client occasionnel. Lorsque le client bénéficie de manière régulière de l'intervention d'un organisme financier pour la réalisation de plusieurs opérations ou d'une opération présentant un caractère continu, une relation d'affaire est établie.

Dans tous les cas, la durée est un élément déterminant de la relation d'affaires. La notion de durée se retrouve également en l'absence de contrat, avec les termes relatifs à l'intervention d'un organisme financier de « manière régulière » ou « d'une opération présentant un caractère continu » mentionnés à l'article L. 561-2-1 du CMF.

À cet égard, les lignes directrices conjointes de l'ACPR et de Tracfin relatives à la déclaration de soupçon précisent que « *certaines personnes assujetties sont susceptibles de réaliser plusieurs opérations*

successives pour le compte des mêmes clients sans qu'une convention permettant de prévoir la répétition de telles opérations ne soit conclue. Le client ne pourra dans ce cas être considéré comme occasionnel dès lors qu'il aura bénéficié de manière régulière de l'intervention d'une personne susmentionnée pour la réalisation de plusieurs opérations ou d'une opération présentant un caractère continu ».

Le critère de durée renvoie ainsi à la notion d'habitude, de clientèle habituelle. Ce terme est d'ailleurs mentionné à l'article L. 561-12 du CMF s'agissant des mesures de conservation des documents d'identité de la clientèle: «*sous réserve de dispositions plus contraignantes, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 conservent pendant cinq ans [...] les documents relatifs à l'identité de leurs clients habituels ou occasionnels [...] »*. Dans le dispositif français antérieur à la transposition de la troisième directive³, la notion de client habituel était déjà utilisée.

Le plus souvent, un client en relation d'affaires effectue plusieurs opérations. Néanmoins, dans certains cas, il peut exister une relation d'affaires lorsque le client effectue une seule opération, présentant un caractère continu.

1.2 Définition du client occasionnel

Le client occasionnel est celui qui réalise auprès d'un organisme financier une opération ponctuelle que celle-ci s'effectue en une seule opération ou en plusieurs opérations apparaissant comme liées entre elles en application de l'article R. 561-10 I du CMF.

En pratique, il s'agit du client « de passage » qui ne sollicite pas de manière régulière l'intervention de l'organisme financier. Dans certains cas, il s'agit de plusieurs opérations liées entre elles qui peuvent s'analyser en une opération ponctuelle unique : par exemple plusieurs opérations de change manuel effectuées sur une courte période par un même client dans le cadre d'un séjour touristique, au fur et à mesure de ses besoins au cours du séjour. Il appartient à l'organisme financier de distinguer le client qui dans le cadre d'un séjour touristique se présente à plusieurs reprises auprès du même organisme financier, de celui qui fractionne délibérément les opérations de manière à échapper aux mesures de vigilance en matière de LCB-FT.

1.3 Éléments de distinction entre relations d'affaires et clients occasionnels

Il ressort des échanges avec les organismes financiers que la distinction entre relation d'affaires et client occasionnel est difficile à faire dans certaines situations.

L'ACPR attend plus particulièrement des changeurs manuels, d'une part, et des PSP qui exercent le service de transmission de fonds, d'autre part, qu'ils définissent des critères pour distinguer entre leurs clients habituels et leurs clients occasionnels. Ces critères prennent en compte la nature de la clientèle et des opérations. Les organismes financiers doivent être en mesure de justifier à l'ACPR l'adéquation des critères aux risques encourus.

À titre d'exemple, un ou plusieurs des critères suivants qui s'appliquent plus particulièrement aux opérations des changeurs manuels et des PSP qui exercent le service de transmission de fonds, pourraient être utilisés :

- – le nombre d'opérations ;
- – le temps écoulé entre deux opérations ; à cet égard si le délai est de plusieurs mois, a fortiori d'années, on peut considérer qu'il s'agit d'une succession d'opérations ponctuelles ; si en

revanche, le client s'adresse à l'organisme financier sur une période de quelques semaines à quelques mois, on peut considérer qu'il s'agit d'un client habituel ;

- – le montant des opérations, qu'il s'agisse d'une seule opération ou d'un cumul de plusieurs opérations.

3 Directive 2005/60/CE du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

2 La mise en œuvre des mesures de vigilance relatives à la clientèle

Article L. 561-5 du Code monétaire et financier

I – Avant d'entrer en relation d'affaires avec leur client ou de l'assister dans la préparation ou la réalisation d'une transaction, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 identifient leur client et, le cas échéant, le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires par des moyens adaptés et vérifient ces éléments d'identification sur présentation de tout document écrit probant.

Elles identifient dans les mêmes conditions leurs clients occasionnels et, le cas échéant, le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires, lorsqu'elles soupçonnent que l'opération pourrait participer au blanchiment des capitaux ou au financement du terrorisme ou, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État, lorsque les opérations sont d'une certaine nature ou dépassent un certain montant.

[...]

Article L. 561-6 du Code monétaire et financier

[...]

Pendant toute sa durée et dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État, ces personnes exercent sur la relation d'affaires, dans la limite de leurs droits et obligations, une vigilance constante et pratiquent un examen attentif des opérations effectuées en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elles ont de leur client.

Article R. 561-5 du Code monétaire et financier

Pour l'application des I et II de l'article L. 561-5, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 vérifient l'identité du client et, le cas échéant, l'identité et les pouvoirs des personnes agissant pour le compte de celui-ci, dans les conditions suivantes :

1° Lorsque le client est une personne physique, par la présentation d'un document officiel en cours de validité comportant sa photographie. Les mentions à relever et conserver sont les nom, prénoms, date et lieu de naissance de la personne, ainsi que la nature, les date et lieu de délivrance du document et les nom et qualité de l'autorité ou de la personne qui a délivré le document et, le cas échéant, l'a authentifié ;

2° Lorsque le client est une personne morale, par la communication de l'original ou de la copie de tout acte ou extrait de registre officiel datant de moins de trois mois constatant la dénomination, la forme juridique, l'adresse du siège social et l'identité des associés et dirigeants sociaux mentionnés aux 1° et 2° de l'article R. 123-54 du Code de commerce ou de leurs équivalents en droit étranger ;

3° Lorsque la vérification de l'identité ne peut avoir lieu en présence de la personne physique ou du représentant de la personne morale, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 mettent en œuvre, en application des dispositions du 1° de l'article L. 561-10, des mesures de vigilance complémentaires, parmi celles prévues à l'article R. 561-20.

Article R. 561-10 du Code monétaire et financier

II – Les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 sont tenues, même en l'absence de soupçon que l'opération pourrait participer au blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, avant de réaliser l'opération ou de prêter assistance à sa préparation ou sa réalisation, d'identifier leur client occasionnel ainsi que, le cas échéant, le bénéficiaire effectif de l'opération et de vérifier les éléments de l'identification de ceux-ci, dans les cas suivants :

1° Lorsque le montant de l'opération ou des opérations liées excède 15 000 euros, pour les personnes autres que celles mentionnées aux 7° et 9° du même article ;

2° Lorsque le montant de l'opération ou des opérations liées excède 8 000 euros, pour les personnes mentionnées au 7° du même article ;

3° Par dérogation aux 1° et 2°, quel que soit le montant de l'opération, lorsqu'elles réalisent une opération de transmission de fonds ou une opération de change manuel alors que le client ou son représentant légal

n'est pas physiquement présent aux fins de l'identification, ou lorsqu'elles offrent des services de garde des avoirs ;

4° Par dérogation aux 1° et 2°, quel que soit le montant de l'opération, pour les sommes et les opérations mentionnées à l'article L. 561-15.

Article R. 561-38 du Code monétaire et financier

I – Pour l'application de l'article L. 561-32, les personnes mentionnées aux 1° à 7° de l'article L. 561-2, à l'exception de celles sur lesquelles l'Autorité des marchés financiers exerce un pouvoir de contrôle et de sanction en vertu du 2° du I de l'article L. 561-36 :

[...]

4° Définissent les procédures à appliquer pour le contrôle des risques, la mise en œuvre des mesures de vigilance relatives à la clientèle, la conservation des pièces, la détection des transactions inhabituelles ou suspectes et le respect de l'obligation de déclaration au service TRACFIN ; [...]

La mise en œuvre des obligations d'identification et de vérification de l'identité du client, de connaissance du client ainsi que de l'objet et de la nature de la relation d'affaires, et de vigilance constante se fonde sur la distinction entre client en relation d'affaires et client occasionnel. L'ACPR rappelle que les obligations de connaissance du client et de vigilance constante s'exercent sur les seuls clients en relation d'affaires conformément aux articles L. 561-6 et R. 561-12 du CMF.

Les organismes financiers collectent et analysent les informations liées à la connaissance du client en relation d'affaires parmi celles figurant dans l'arrêté du 2 septembre 2009 pris en application de l'article R. 561-12 du CMF. Les informations recueillies doivent être adaptées et proportionnées au regard du risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme présenté par le client et les opérations.

Conformément à l'article R. 561-38 I 4°, les organismes financiers définissent des procédures concernant la mise en œuvre des mesures de vigilance relatives à la clientèle. Ces procédures doivent être adaptées, et mises à jour régulièrement, afin de permettre de détecter les cas dans lesquels un client occasionnel devient une relation d'affaires, en cohérence avec les éléments présentés aux paragraphes 7 à 16 de ce document.

Les procédures définissent les informations demandées aux clients, en cohérence avec la classification des risques, sur l'objet de l'opération y compris pour les clients qui effectuent une opération ponctuelle. Les demandes d'informations peuvent être plus détaillées pour les opérations qui excèdent un montant déterminé⁴ ou pour les opérations qui pourraient relever des articles L. 561-10-2 II et L. 561-15 du CMF. De même, les organismes financiers peuvent être amenés à mettre en œuvre des mesures de vigilance complémentaires et renforcées prévues aux articles L. 561-10 et L. 561-10-2 I tant pour des clients en relation d'affaires que pour des clients occasionnels⁵.

Concernant les opérations de change manuel réalisées alors que le client ou son représentant légal n'est pas physiquement présent aux fins de l'identification⁶, l'ACPR rappelle que l'identité des clients, occasionnels ou avec lesquels une relation d'affaires est nouée, doit être vérifiée quel que soit le montant de l'opération. Lorsqu'une relation d'affaires est nouée, les obligations de connaissance du client et de vigilance constante sont mises en œuvre. Par ailleurs, l'une des mesures de vigilance complémentaires mentionnées au I de l'article R. 561-20 du CMF est également appliquée.

L'obligation de conservation prévue à l'article L. 561-12 du CMF s'applique pour les clients en relation d'affaires et les clients occasionnels.

L'ACPR attire l'attention des organismes financiers, sur le fait que les éléments de connaissance du client obtenus avant l'entrée en relation d'affaires (ou ultérieurement s'agissant d'un client devenu un client en relation d'affaires) devraient conduire à l'élaboration d'un profil de risque du client. Les organismes financiers doivent prendre en compte tout élément de nature à modifier le profil de risque de la relation d'affaires et actualisent en conséquence ce profil, afin de pouvoir détecter les anomalies qui pourraient faire l'objet d'un examen renforcé mentionné à l'article L. 561-10-2 II ou d'une déclaration prévue à l'article L. 561-15 du CMF.

Les organismes financiers s'assurent de l'adéquation des mesures de vigilance pour les clients habituels et les clients occasionnels.

3 Cas concrets (relevés lors de contrôles sur place ou transmis par les professionnels)

Cas concret n° 1

Un PSP considère plusieurs clients comme occasionnels alors même que sur une période de 12 mois, ces clients ont réalisé au moins 20 opérations de transmission de fonds. Les clients auraient dû être considérés comme des relations d'affaires.

Cas concret n° 2

Un client a effectué, auprès d'un changeur manuel, 28 opérations, pour un montant total cumulé de près d'un million d'euros sur deux années. Il pouvait y avoir une succession de plusieurs opérations rapprochées, sur quelques jours. Le client aurait dû être considéré comme une relation d'affaires.

Cas concret n° 3

Des changeurs manuels ont mis en place un programme de fidélité qui donne droit à l'application de tarifs préférentiels. Les cartes de fidélité sont distribuées en général lors de la première opération. Elles ne sont pas systématiquement utilisées par le client.

Lorsque les clients utilisent à plusieurs reprises une carte de fidélité, cette utilisation constitue une présomption de l'existence d'une relation d'affaires. Que le client utilise la carte de fidélité ou non, le changeur manuel doit mettre en œuvre une organisation interne afin de distinguer les clients en relation d'affaires et les clients occasionnels.

Cas concret n° 4

Un client effectue ponctuellement des opérations de change manuel, très peu nombreuses, sur plusieurs années. Il n'y a pas de régularité dans ces opérations ; le temps écoulé entre chaque opération permet d'exclure tout fractionnement. Le client peut être considéré comme un client occasionnel. Le changeur manuel est en mesure de justifier à l'autorité de contrôle son appréciation.

Cas concret n° 5

Pendant plusieurs années un client effectue une seule opération par an d'achat de devises. Le client peut être considéré comme un client occasionnel.

Cas concret n° 6

Un client dispose d'un compte auprès d'une banque A affiliée à un organe central : il est en relation d'affaires avec la banque A. Il s'adresse à une agence de la banque B (un autre organisme financier affilié au même organe central), pour effectuer des opérations ponctuelles (par exemple remises ou retraits d'espèces, remises de chèques...). Si ce client de la banque A n'effectue aucune autre opération que celles mentionnées précédemment auprès de la banque B, il n'est pas un client occasionnel de la banque B. Les organismes financiers désignent ce type d'opération sous les termes de « client déplacé ».

L'ACPR appelle l'attention des groupes qui acceptent des clients déplacés sur l'encadrement nécessaire de ces opérations. Les groupes doivent définir soit au niveau du groupe soit entre les deux organismes financiers concernés des procédures internes relatives notamment :

1. i) à la nature des opérations autorisées ;
2. ii) aux diligences à effectuer par la banque B pour le compte de la banque A (en fonction par exemple du montant des opérations de retrait, nature des informations ou justificatifs à demander au client « déplacé ») ;
3. iii) aux mesures de vigilance à effectuer par la banque A ;
4. iv) aux échanges d'information nécessaires à la mise en œuvre de la LCB-FT.

4 Contrôle interne

Le dispositif de contrôle interne des organismes financiers doit permettre de s'assurer que ceux-ci ont mis en place des critères conduisant à permettre de déterminer les clients en relation d'affaires et les clients occasionnels.

L'organisme financier doit ainsi s'assurer, dans le cadre de son dispositif de contrôle interne, du respect des dispositions relatives à l'identification et vérification de l'identité des clients, à la connaissance de la relation d'affaires ainsi que de l'objet et la nature de celle-ci, et à la vigilance constante, en mettant en œuvre des procédures et des contrôles internes adaptés.

À cet égard, les contrôles permanents et périodiques doivent permettre de s'assurer des mesures prises pour déterminer les clients qui relèvent d'une relation d'affaires, des clients occasionnels, en application des articles L. 561-2-1 et R. 561-10 I du CMF.

Les organismes financiers doivent être en mesure de justifier des mesures prises à l'ACPR.

Annexe 9 Les sanctions prononcées par la CNIL en 2014

Date	Nom ou type d'organisme	Décision adoptée	Manquement principal
22/07	LOC CAR DREAM	Sanction pécuniaire publique de 5 000 euros	Absence de formalité préalable, collecte excessive des données, défaut d'information, défaut de sécurité des données, défaut de coopération avec la CNIL
17/07	PROVIDIS LOGISTIQUE	Sanction pécuniaire publique de 5 000 euros	Défaut d'information, défaut de sécurité et de confidentialité des données, absence de définition de durée de conservation, collecte excessive de données
17/07	FEDERATION FRANCAISE D'ATHLETISME	Sanction pécuniaire publique de 3 000 euros	Défaut d'information, défaut de sécurité et de confidentialité des données
17/07	Banque	Relaxe	Mise à jour des données
17/07	Société de restauration	Relaxe	Collecte excessive de données
26/06	REGIME COACH	Avertissement public	Défaut d'information, défaut de sécurité et de confidentialité des données, défaut de coopération avec la CNIL
12/06	DHL INTERNATIONAL EXPRESS FRANCE	Avertissement public	Défaut de sécurité et de confidentialité des données, durée de conservation excessive
29/01	ASSOCIATION FRANCAISE DES URBANISTES	Sanction pécuniaire publique de 10 000 euros	non pertinence et caractère excessif des données, défaut d'information
29/01	COMMERCE	Avertissement non public	non pertinence et caractère excessif des données
03/01	GOOGLE INC	Sanction pécuniaire publique de 150 000 euros	Défaut d'information, non définition d'une durée de conservation, défaut de base légale pour la combinaison des données, défaut de recueil du consentement

BIBLIOGRAPHIE

- **Les manuels utilisés :**

Marie-Anne Frison ROCHE, *Les banques entre droit et économie*, Collection Droit et Economie, LGDJ 2006

Christophe LEGUEVAQUES, *Droit des défaillances bancaires*, Pratique du droit, Economica, 2002.

- **Les périodiques :**

Isabelle Chaperon, *Les banques et les assureurs mutualistes se mobilisent contre leur superviseur*; Le Monde Eco et Entreprises article du 6 mai 2014.

- **Les revues :**

Horizons bancaires, numéro 329, *La Conformité : Pourquoi et Comment ?*
Revue éditée par le Crédit Agricole SA (Direction des Etudes Economiques) en mai 2006.

- **La jurisprudence : (hors celle citée en annexes)**

Conseil d'Etat, Ordonnance du 7 février 2014, Société Google Inc.

- **Les sites internet :**

www.creditagricole.fr
www.banque-france.fr
www.amf-france.org
www.acpr.banque-france.fr
www.legifrance.gouv.fr
www.courdecassation.fr
www.conseil-etat.fr
www.cnil.fr
www.lesechos.fr
www.revue-banque.fr
www.latribune.fr/entreprises-finance