

La Revue

de l'Autorité de contrôle prudentiel



INTERVIEW

Entretien avec **Danièle Nouy**
sur le projet d'union bancaire

FOCUS

Actualités de la commission des sanctions

ANALYSES

Analyse des annexes au rapport de
contrôle interne sur la protection de la
clientèle

SOMMAIRE

— ACTUALITÉS —

- Instruction de l'ACP : le questionnaire sur la protection de la clientèle, un nouveau document périodique pour les établissements de crédit et les organismes d'assurance P. 4
- Entrée en vigueur du nouveau dispositif relatif aux IOBSP et autres intermédiaires P. 4
- Solvabilité II : étude d'impact sur le paquet « branches longues » P. 5

— INTERVIEW —

- Entretien avec Danièle Nouy sur le projet d'union bancaire P. 6

— FOCUS —

- Actualités de la commission des sanctions P. 8
- Recueil des informations relatives à la connaissance du client : l'ACP et l'AMF renforcent leur vigilance au niveau de la distribution des produits d'épargne P. 10
- Conclusion du programme d'évaluation du secteur financier (FSAP) P. 11

— ACTIVITÉS DU COLLÈGE —

- Agréments et retraits d'agréments devenus définitifs au cours des mois de décembre 2012 et janvier 2013 P. 13
- Liste du registre officiel du 6 décembre 2012 au 4 février 2013 P. 13

— ANALYSES —

- Analyse des annexes au rapport de contrôle interne : respect de la bonne application des règles de protection de la clientèle P. 14

— ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES —

- Principaux textes parus au JO depuis le 14 novembre 2012 P. 16



La Revue de l'ACP, magazine bimestriel réalisé par l'Unité Communication de l'ACP – n° 11 février - mars 2013
– 61 rue Taitbout 75009 Paris • Directeur de la publication : Fabrice Pesin • Directeur de la rédaction : Geneviève Marc • Ont participé : Yvan Bazouni, Kenza Benqeddi, Emmanuel Carrère, Jean-Manuel Clemmer, Jean-Claude Huyssen, Nicolas Joly, Louis Laurent, Isabelle Leplatre, Gilles Petit, Nicolas Péligny, Cécile Sellier, Carole Simonnet • Contact Unité Communication : Tél. : 01 49 95 40 29 • Conception et réalisation : Valérie Cornet • Crédit photo : iStockphoto-Thinkstock • Impression atelier reprographie ACP

INSTRUCTION DE L'ACP : LE QUESTIONNAIRE SUR LA PROTECTION DE LA CLIENTÈLE, UN NOUVEAU DOCUMENT PÉRIODIQUE POUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT ET LES ORGANISMES D'ASSURANCE

L'ACP a publié, le 15 janvier 2013, par voie d'instruction, un questionnaire sur la protection de la clientèle pour le secteur de la banque et de l'assurance.

L'ACP a besoin de recueillir des informations afin d'évaluer comment les établissements bancaires et les organismes d'assurance intègrent, dans leur dispositif de contrôle interne et dans leurs pratiques commerciales, les dispositions législatives et réglementaires et l'ensemble des règles de bonne pratique professionnelle portant sur les relations avec leur clientèle. Elle a, dans un premier temps, recueilli ces informations sous forme d'une annexe au rapport de contrôle interne, dont un canevas précisait le contenu, adressée sous format papier pour l'exercice 2010. Pour l'exercice 2011, les établissements et organismes bancaires ont pu répondre grâce à un questionnaire téléchargeable sur internet renvoyé par mail à l'ACP. Le taux de réponse constaté a été de

80 % en nombre pour les établissements de crédit et entreprises d'investissement (représentant 93 % des parts de marché du secteur) et de 60 % pour les organismes d'assurance (40 % par formulaire informatisé, 20 % par annexe littéraire sur papier).

Afin de pérenniser ce mode de remise permettant une meilleure exploitation des données et d'améliorer le taux de réponse des entités, le collège de l'ACP a adopté une instruction instaurant un **reporting spécifique**.

À compter de 2013 (pour l'exercice 2012), les établissements bancaires et organismes d'assurance visés par l'instruction devront adresser à l'ACP, par voie informatique, le formulaire correspondant à leur activité. Ces questionnaires comprennent 4 parties :

- des éléments d'identification de l'entité et des informations sur son activité ;
- une partie sur l'intégration des règles de protection de la clientèle dans le

dispositif de contrôle interne et sur l'application de la convention AERAS, dont l'ACP doit assurer le respect ;

- une partie sur les réclamations qui prend en compte la recommandation 2011-R-05 relative au traitement des réclamations ;
- des données sur les réclamations.

Pour l'exercice 2012, les formulaires téléchargeables¹, prochainement mis en ligne sur le site internet de l'ACP, devront être remis, **au plus tard le 30 septembre 2013**.

L'instruction rend obligatoire la transmission d'informations à l'ACP, qui veillera donc à ce que toutes les entités concernées renvoient le formulaire dans les délais impartis. Elle pourra également exploiter ces informations à des fins de contrôle individuel.

Pour plus d'informations, voir article p.14 sur l'analyse des annexes au rapport de contrôle interne. ●

ENTRÉE EN VIGUEUR DU NOUVEAU DISPOSITIF RELATIF AUX IOBSP ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

Trois arrêtés du 20 décembre 2012, publiés au *Journal officiel* du 26 décembre 2012, parachèvent la réforme du statut des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) :

- un arrêté fixant la date de mise en place du registre unique des intermédiaires financiers ;
- un arrêté portant homologation des statuts de l'ORIAS ;
- un arrêté fixant le montant des frais d'inscription annuels au registre unique.

Il est rappelé que le statut d'IOBSP a été profondément remanié par la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010 de régulation

bancaire et financière. Cette loi a été complétée par plusieurs textes réglementaires :

- le décret n°2012-100 du 26 janvier 2012 relatif à l'immatriculation des IOBSP, des conseillers en investissements financiers et des agents liés ;
- le décret n° 2012-101 du 26 janvier 2012 relatif aux IOBSP ;
- l'arrêté du 1^{er} mars 2012 relatif au registre unique prévu à l'article L. 512-1 du code des assurances et à l'article L. 546-1 du code monétaire et financier ;
- l'arrêté du 1^{er} mars 2012 relatif aux seuils prévus à l'article R. 519-2 du code monétaire et financier concernant les IOBSP.

[1] L'instruction publiée, le 15 janvier 2013, comprend uniquement les maquettes des formulaires qui seront utilisés.

Entrée en vigueur du nouveau dispositif relatif aux IOBSP et autres intermédiaires (suite)

●●● Ce dispositif nouveau, inséré aux articles L. 519-1 et suivant et R. 519-1 et suivant du code monétaire et financier, entre en vigueur à la date de mise en place du registre unique des intermédiaires géré par l'ORIAS, qui enregistre par ailleurs les intermédiaires d'assurance. Cette date était fixée au **15 janvier 2013**.

Depuis cette date, **les IOBSP disposent d'un délai de 3 mois pour demander leur immatriculation auprès de l'ORIAS et, plus généralement, pour se mettre en conformité avec les nouvelles règles**. Les établissements de crédit et les établissements de paiement ne sont donc plus tenus de déclarer les IOBSP qu'ils ont mandatés à l'ACP, en vue de permettre à celle-ci d'établir une liste des IOBSP au 1^{er} janvier de chaque année.

Le registre unique des intermédiaires enregistre également les intermédiaires d'assurance, les conseillers en investissements financiers (CIF) ainsi que les agents liés mandatés par un prestataire de services d'investissement. Ces intermédiaires disposent d'un délai de 6 mois pour demander leur immatriculation. On rappellera que la même loi a supprimé le fichier des démarcheurs bancaires et financiers depuis le 1^{er} janvier 2013.

Par ailleurs, l'article 75 (I, 2°) du projet de loi de finances rectificative pour 2012 (loi n° 2012-1510 du 29 décembre 2012) reporte au 30 août de chaque année (au lieu du 30 juin) le versement des contributions annuelles dues par les IOBSP et les courtiers d'assurance à l'ACP. Il prévoit des délais encore plus longs pour l'année 2013. ●

SOLVABILITÉ II : ÉTUDE D'IMPACT SUR LE PAQUET « BRANCHES LONGUES »

Depuis 2011, le projet de directive Omnibus II est en discussion : il vise à modifier la directive Solvabilité II, avant son entrée en vigueur, initialement pour l'adapter aux nouveaux pouvoirs d'EIOPA et prévoir des mesures transitoires, in fine également pour intégrer des mesures visant à réduire la volatilité du nouveau cadre prudentiel.

Ces mesures, dites paquet « branches longues », vont désormais faire l'objet d'une étude d'impact à l'échelle européenne, conduite par EIOPA et les autorités de contrôle nationales dont l'ACP. Au niveau du marché français, une trentaine d'organismes d'assurance va participer à cette étude, lancée le 28 janvier. Les conclusions de l'exercice, attendues pour la mi-juin 2013, devront permettre de faciliter un accord européen sur plusieurs éléments clés du pilier 1 du futur régime Solvabilité II.

À l'occasion des discussions sur le projet de directive Omnibus II, les législateurs européens – Conseil des ministres, Parlement européen et Commission – se sont saisis de la question de l'effet du nouveau régime Solvabilité II sur la volatilité des bilans et ratios prudentiels, en particulier pour les branches longues d'assurance.

C'est dans ce contexte qu'ont été proposées les mesures du paquet « branches longues ». Ces dernières visent toutes à modifier la courbe des taux sans risque avec laquelle sont actualisées les provisions techniques (calculées en meilleure estimation ou *Best Estimate*) soit lorsque l'environnement financier est extrême-

ment dégradé (prime contra-cyclique ou *Counter Cyclical Premium*), soit lorsque les passifs longs sont adossés à des actifs présentant les mêmes flux de trésorerie et détenus à maturité (prime d'adossement ou *Matching Adjustment*), soit, enfin, durant les sept premières années de mise en œuvre de la directive Solvabilité II (transitoire sur le taux sans risque). La construction de la courbe des taux sans risque dans sa partie extrapolée – c'est-à-dire lorsque le marché n'est plus considéré comme liquide – fera également l'objet de tests. Ces mesures concernent au premier chef les assureurs vie, mais elles affecteront aussi les activités non-vie. Cette étude d'impact sera réalisée à l'échelle de l'Union européenne, mettant à

contribution des organismes d'assurance et les autorités de contrôle nationales.

En France, l'échantillon sélectionné par l'ACP comporte une trentaine d'organismes présentant des profils divers en termes de taille, d'activité et de statut juridique. Il représente environ 70 % du marché vie et 30 % du marché non-vie. Les organismes participants devront tester une série de scénarios permettant d'évaluer l'effet de ces mesures – individuellement et en combinaison – sur le bilan prudentiel et l'exigence de fonds propres et répondre à un questionnaire qualitatif, portant notamment sur la faisabilité de la mise en œuvre de certaines mesures.

Au carrefour de préoccupations très actuelles, telles que la refonte des régimes prudentiels, la diminution du risque systémique ou encore le financement de l'économie à long-terme, le paquet « branches longues » pourrait avoir un effet significatif sur la future réglementation Solvabilité II.

Lancée officiellement le 28 janvier, l'étude d'impact sera donc attentivement suivie par les superviseurs, les Trésors nationaux, l'industrie et l'ensemble des parties prenantes. **Les conclusions du rapport d'EIOPA sont attendues pour la mi-juin.** ●



Jean-Marc Amant

Zoom sur le parcours de Danièle Nouy

1974 : Danièle Nouy entre à la Banque de France.

1976-1985 : Elle intègre la Commission de contrôle des banques (précédente appellation de la Commission bancaire).

1985-1986 : Elle représente la Banque de France à New York.

1986-1987 : Danièle Nouy rejoint la direction générale des services étrangers de la Banque de France, en charge de travaux d'étude sur les euromarchés.

1986-1996 : Elle réintègre la Commission bancaire en tant que chef du service des Études (1987-1990), puis directeur de la surveillance des établissements de crédit (1990-1994), avant de devenir directeur délégué auprès du secrétaire général de la Commission bancaire et représentant de la France au Comité de Bâle.

1996-1998 : Danièle Nouy devient secrétaire général adjoint du comité de Bâle pour la supervision bancaire.

1998-2003 : Elle exerce la fonction de secrétaire général du comité de Bâle pour la supervision bancaire.

2003-2010 : Danièle Nouy devient secrétaire général de la Commission bancaire (et président du Comité européen des contrôleurs bancaires entre 2006 et janvier 2008).

Depuis le 9 mars 2010, elle est secrétaire général de l'Autorité de contrôle prudentiel.

Danièle Nouy est diplômée de l'Institut d'Études Politiques de Paris et licenciée en droit.

ENTRETIEN AVEC DANIÈLE NOUY

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

LE PROJET

Retour sur le projet d'union bancaire européenne, son état d'avancement et son impact sur la profession bancaire et le fonctionnement de l'ACP.

Où en sont les négociations européennes sur le projet ?

Danièle Nouy : La publication par la Commission européenne, le 12 septembre dernier a, rappelons-le, porté sur deux projets de règlements. Le premier, pris dans le cadre de l'article 127-6 du Traité de fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) et qui doit être adopté à l'unanimité des membres du Conseil (le Parlement formulant un avis), confère des prérogatives en matière de supervision à la BCE ; c'est d'une certaine manière la pierre angulaire du mécanisme de supervision unique. Le second projet de règlement, qui relève cette fois de la codécision, vise à modifier le texte ayant fondé l'Autorité bancaire européenne (EBA). Depuis cette publication, d'intenses négociations ont eu lieu, entre les États membres, pour parvenir à un compromis. C'est chose faite, avec l'accord intervenu le 13 décembre 2012, mais il reste désormais à trouver un compromis avec le Parlement européen.

Tel est l'objet des discussions en cours. Celles-ci sont complexes voire délicates sur certains points, mais nous espérons toutefois qu'elles puissent aboutir à brève échéance, car il est important que le cadre juridique soit rapidement stabilisé pour permettre à la BCE et aux autorités nationales de se préparer au futur dispositif.

Sans entrer dans le détail des négociations, plusieurs points ont plus particulièrement fait débat jusqu'à présent : l'étendue des modifications apportées au projet de règlement sur l'EBA, qui iront vraisemblablement au-delà de ce qui était envisagé initialement (à savoir des aménagements apportés à la gouvernance), la gouvernance du comité de surveillance, les modalités d'association des pays non membres de la zone euro mais désireux d'adhérer au mécanisme, l'articulation des rôles entre le centre et les autorités nationales.

D'UNION BANCAIRE

Justement, comment la BCE, la Banque de France et l'ACP se préparent-elles à ce nouveau mécanisme ?

D. N. : Il est clair qu'une grande partie du succès de cette réforme sans précédent dépend de la qualité des travaux préparatoires qui auront été engagés en amont. Le mécanisme de supervision doit être opérationnel dès mars 2014 (ou 12 mois après l'adoption du « règlement BCE ») et, d'ici là, la BCE devra avoir publié un ensemble de textes réglementaires organisant, dans le détail, les relations entre le centre et les autorités nationales. C'est quasiment demain !

Pour la BCE, il s'agit évidemment d'un grand changement au niveau organisationnel car elle se trouvera dotée de nouvelles missions. Afin d'anticiper et de se préparer, un groupe de travail, auquel participent notamment, pour la France, Anne Le Lorier, premier sous-gouverneur de la Banque de France et moi-même, a été mis en place. Il permet de coordonner les travaux visant à la mise en œuvre opérationnelle du mécanisme de supervision unique. Une cartographie du secteur bancaire européen est actuellement à l'étude. L'organisation juridique et les questions liées à la collecte d'informations sont également évoquées. Des représentants de l'ACP participent aussi à plusieurs sous-groupes de travail. Bien évidemment, le renforcement des effectifs constitue un enjeu capital pour la BCE, aussi bien sous l'angle quantitatif que qualitatif. Des experts de la supervision issus des différentes autorités de contrôle nationales y seront détachés et nous ferons en sorte de susciter des vocations parmi nos meilleurs agents.

Pour la Banque de France et l'ACP, la

mise en place de l'union bancaire européenne constitue une réelle opportunité. Tout d'abord parce que notre organisation, qui repose sur une supervision adossée à la banque centrale, s'inscrit parfaitement dans la lignée du projet. Ce modèle est désormais largement majoritaire (14 pays sur 17 de la zone euro). L'ACP restera, de toute façon, fortement impliquée dans la préparation des décisions et l'instruction des dossiers, à l'instar de ce qui se passe pour la politique monétaire. La mise en œuvre des décisions et l'exécution de la supervision continuera de relever principalement des autorités nationales.

A priori, les dossiers « remonteront » au niveau central, comme ils remontent aujourd'hui vers le collège de l'ACP. Notre travail au quotidien sera enrichi par sa dimension internationale, mais aussi du fait de notre participation à la gouvernance de l'ensemble du mécanisme.

Pouvez-vous revenir sur la répartition des missions entre BCE, autorités nationales et EBA ?

D. N. : La répartition n'est pas encore totalement finalisée, mais la BCE sera dotée de l'entière responsabilité de la supervision bancaire pour la zone euro avec une compétence directe sur les banques systémiques. Les critères à retenir pour identifier ces banques sont actuellement débattus dans le cadre des trilogues, mais il ne fait pas de doute que nombre de banques françaises seront concernées par la supervision directe de la BCE. Les autres banques continueront à être supervisées par les autorités de contrôle nationales, mais avec un droit de regard de la BCE.

De son côté, l'EBA poursuivra la mise au point d'une réglementation unique

(« *single rule book* ») applicable à l'ensemble des États membres et veillera à ce que les pratiques de surveillance soient harmonisées dans toute l'Union.

Que peut-on dire de l'impact du projet sur les banques ?

D. N. : Le mécanisme européen de supervision renforcera la sécurité des systèmes bancaires et améliorera donc l'appréciation portée par les marchés sur les banques européennes. Le mécanisme de supervision permettra également une égalité des conditions de concurrence pour l'ensemble des établissements bancaires, quels que soient leur taille et leur pays d'implantation. Pour les groupes transfrontières, la supervision sera simplifiée, puisqu'elle sera désormais sous l'égide de la BCE.

D'un point de vue opérationnel, la relation des banques avec leur superviseur national ne devrait pas être trop impactée dans la mesure où, comme je le rappelais, l'exécution de la supervision au quotidien reposera en grande partie sur l'organe de contrôle national.

Votre nom est souvent cité pour diriger le nouveau dispositif. Qu'en est-il ?

D. N. : Les deux projets de règlement n'ont pas encore été adoptés. L'union bancaire européenne à proprement parler n'a pas encore été créée, il est donc prématuré d'évoquer une quelconque nomination. Néanmoins, si cette mission devait m'être confiée, ce serait un honneur et une grande responsabilité ; ce serait également une reconnaissance de la qualité de la supervision française et du travail des agents de l'ACP. ●

ACTUALITÉS DE LA COM

RENCONTRE INTERNATIONALE DU 14 DÉCEMBRE 2012

À l'initiative de **Bruno Martin Laprade, président de la commission des sanctions**, un séminaire réunissant une vingtaine de représentants de la fonction répressive d'homologues européens de l'ACP s'est tenu au siège de l'ACP, le 14 décembre 2012. L'EBA et l'EIOPA étaient également représentées.

À partir de contributions écrites approfondies (selon un canevas commun) sur l'organisation et le fonctionnement des activités disciplinaires de chacun, préalablement diffusées, les participants ont pu confronter leurs expériences sur des sujets tels que l'ouverture des procédures disciplinaires et leur instruction, l'audience et les techniques de motivation de la décision. Une place a naturellement été faite à la présentation des méthodes de travail « zéro papier » de la commission des sanctions. Au-delà des échanges techniques, l'objectif de création d'un début de réseau d'échanges informels sur un domaine en pleine mutation a été pleinement atteint. ●

JURISPRUDENCE DE LA COMMISSION DES SANCTIONS DE L'ACP (décisions prises depuis octobre 2012)

1 Décision du 24 octobre 2012 – établissement de crédit A : avertissement et 500 000 euros

Cette procédure, concernant le contrôle du risque de conformité et la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) au sein de l'activité de banque privée d'un établissement de crédit, a permis de préciser l'interprétation de plusieurs dispositions du code monétaire et financier (CMF).

a) Sur les questions générales et les exceptions de procédure :

- l'inconstitutionnalité des textes qui permettaient à l'ex-Commission bancaire de cumuler les pouvoirs de contrôle, de poursuites et de sanction ne fait pas obstacle à ce que l'ACP sanctionne les manquements commis avant sa création ;
- les conventions internationales ou accords bilatéraux publiés auxquels le CMF (L. 612-26 et L. 632-13) subordonne l'extension à l'étranger des contrôles sur place, ne peuvent se réduire à de simples échanges de correspondance entre le secrétariat général de l'ACP et les agents du superviseur concerné, sous peine d'irrégularité du contrôle ;

- l'article 19 de l'ordonnance du 30 janvier 2009 (transposant la 3^{ème} directive anti-blanchiment) a invité les établissements à se conformer à leurs nouvelles obligations de vigilance « *dans les meilleurs délais appréciés en fonction des risques et au plus tard dans un délai d'un an à compter de la publication du dernier des décrets prévus pour leur application (intervenue le 4 septembre 2009)* ». Faute de dispositions réglementaires plus précises, la commission a estimé que si des diligences insuffisantes, au regard de ces dispositions, pouvaient donner lieu à des remarques du secrétariat général de l'ACP au titre de son action préventive, elles ne pouvaient être réprimées que si le manquement s'est poursuivi après ce délai.

b) Sur les obligations en matière de contrôle de la conformité et de LCB-FT

Deux points peuvent, en particulier, être mentionnés :

- en cas de désaccord entre les responsables opérationnels et de la conformité au sein d'une entité du groupe, seule une procédure de remontée des informations relatives aux dossiers individuels dans les limites, le cas échéant, du droit local applicable, peut permettre la mise en place d'un dispositif de contrôle comportant, au niveau consolidé, une mesure, une surveillance et une maîtrise du risque de non-conformité, sans pour autant forcer l'entité centrale compétente à décider de l'entrée en relation d'affaires pour ces dossiers ;
- le CMF n'impose ni que le membre du comité de direction responsable de la LCB-FT exerce lui-même une fonction opérationnelle à ce titre, telle que celle de correspondant Tracfin, ni qu'il assume cette mission à titre exclusif.

2 Décision du 27 novembre 2012 – Bank Tejarat Paris (BTP) : blâme et 300 000 euros¹

Étaient reprochés à la BTP des manquements à ses obligations relatives au gel des avoirs iraniens ainsi que diverses carences affectant son dispositif de LCB-FT. Les dirigeants responsables à l'époque des faits étaient également mis en cause. Parmi les éléments relevés par la commission en matière de gel des avoirs :

- les établissements de crédit sont tenus d'informer le Trésor de toute tentative de contournement des mesures de gel, même si l'opération initialement prévue n'a pas été menée à bien, soit que l'établissement ait refusé de la réaliser, soit que le client n'y ait pas donné suite, soit encore que ses modalités aient été modifiées

MISSION DES SANCTIONS

(retrait dans les messages *SWIFT* du nom de personnes listées) ;

- la réalisation d'une opération de crédit documentaire impliquant des tiers faisant l'objet de mesures de gel, par exemple un transporteur ou un assureur, constitue une mise à disposition indirecte de fonds et de ressources économiques, quand bien même l'établissement de crédit n'aurait émis aucun flux financier direct en faveur de ces personnes.

Par ailleurs, la commission a estimé que tout dirigeant responsable au sens de l'article L. 511-13 du CMF pouvait être suspendu ou démis pour n'avoir pas mis obstacle aux manquements de la société, sans pouvoir invoquer le fait qu'il aurait été empêché d'exercer la plénitude de ses fonctions.

3 Décision du 12 décembre 2012 – Global Equities compagnie financière (GECF, ex-Assya compagnie financière, ACF) : blâme et 200 000 euros¹

ACF a adressé avec retard son ratio de solvabilité consolidé au 30 juin 2011, lequel faisait ressortir des fonds propres de base négatifs de 10,5 millions d'euros (alors que l'exigence de fonds propres pour respecter la norme de 8 % s'élevait à 6,45 millions). La commission a jugé que l'établissement (qui invoquait à sa décharge les conditions d'une fusion récente) demeurerait seul responsable des manquements, qui traduisaient un manque de rigueur dans les procédures comptables du groupe, leur mise en œuvre et leur contrôle.

4 Décision du 12 décembre 2012 – SARL Cabinet de courtage Innocent assurances et ses deux gérants : 10 ans d'interdiction d'exercice pour le cabinet et ses deux cogérants, sanction pécuniaire de 20 000 euros pour l'un et de 5 000 euros pour l'autre¹

La commission a sanctionné plusieurs manquements aux conditions d'exercice de l'activité d'intermédiation en assurances. Le premier cogérant, qui avait dirigé le cabinet d'assurance Innocent mis en liquidation en juin 2010, a poursuivi son activité de courtage dès le mois suivant, à la même adresse et sous une dénomination ressemblante, alors que son nouveau cabinet ne disposait ni d'une immatriculation à l'ORIAS, ni d'une garantie professionnelle. Sont par ailleurs retenus des manquements aux règles relatives à l'information des clients et au devoir de conseil.

5 Décision du 10 janvier 2013 – Banque populaire Côte d'Azur (BPCA) : blâme et 500 000 euros¹

Après que le Conseil d'État a annulé, le 11 avril 2012, la sanction prononcée le 18 décembre 2009 par la Commission bancaire à l'encontre de la BPCA (blâme et 600 000 euros), le collège de l'ACP a, dès le 3 mai, ouvert une nouvelle procédure disciplinaire pour les mêmes manquements.

Dans sa décision, la commission estime notamment :

a) qu'il résulte de la combinaison des articles L. 612-1, L. 612-4 et L. 612-26 du CMF prévoyant que l'ACP est une autorité administrative indépendante comprenant un collège et une commission des sanctions, dont les décisions peuvent faire l'objet d'un recours de pleine juridiction devant le Conseil d'État et de l'article L. 311-4 du code de justice administrative précisant que c'est en « *premier et dernier ressort* » que le Conseil d'État connaît de ces recours que, même si la commission des sanctions est organisée et fonctionne de manière similaire à une juridiction, le législateur n'a pas entendu lui conférer cette qualité : aucune question prioritaire de constitutionnalité ne peut donc être présentée devant elle ;

b) que, même si la précédente décision avait été publiée sous une forme nominative, l'établissement peut être à nouveau, dans le respect de la règle *non bis in idem*, poursuivi et à nouveau sanctionné pour les mêmes faits que ceux qui avaient justifiés la sanction initiale, par une décision publique rendue, le cas échéant, sous une forme nominative.

c) que le contrôle de la BPCA avait fait ressortir des carences nombreuses affectant plusieurs aspects essentiels de la LCB-FT, en particulier dans ses obligations déclaratives et de vigilance ; que ses procédures internes ne la mettaient pas en situation de satisfaire à ces exigences ; et que la mise en œuvre de ses contrôles, permanent comme périodique, ne pouvait, à cette date, contribuer à l'amélioration rapide de son organisation dans ce domaine ; que cependant plusieurs réductions du périmètre des manquements (par rapport à ceux qu'avait retenus l'ex-Commission bancaire) et de nombreuses mesures de régularisation intervenues depuis le contrôle, justifiaient que soit prononcée une sanction pécuniaire de 500 000 euros. ●

[1] Décision non définitive à la date de rédaction de cette présentation

RECUEIL DES INFORMATIONS RELATIVES À LA CONNAISSANCE DU CLIENT :

L'ACP ET L'AMF RENFORCENT LEUR VIGILANCE AU NIVEAU DE LA DISTRIBUTION DES PRODUITS D'ÉPARGNE

Dans le cadre du pôle commun institué entre les deux autorités, l'ACP et l'AMF ont coordonné leur action en matière de recueil des informations relatives à la connaissance du client pour la commercialisation des produits d'épargne. Cette action répond à l'objectif commun d'assurer le respect, par les professionnels, de leurs obligations à l'égard de leur clientèle, quel que soit le produit ou le canal de distribution.

Afin de répondre à cet objectif prioritaire, les deux autorités ont travaillé sur une problématique essentielle : le recueil des informations relatives à la connaissance des clients dans le domaine de la commercialisation des contrats d'assurance vie et des instruments financiers. Ces travaux ont conduit à la publication d'une **recommandation de l'ACP** pour la commercialisation des contrats d'assurance vie et d'une **position de l'AMF** pour la commercialisation des instruments financiers. Ces textes seront applicables le **1^{er} octobre 2013**.

LE CONTEXTE

Selon le cadre réglementaire, lors de la commercialisation d'un contrat d'assurance vie ou d'un instrument financier, le professionnel – plus précisément le prestataire de service d'investissement, le conseiller en investissement financier, l'intermédiaire d'assurance ou l'organisme d'assurance – doit s'enquérir des exigences et des besoins du client, de sa situation financière, de ses objectifs, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de lui délivrer un conseil adapté.

La réglementation est désormais bien connue des professionnels, mais pose cependant des difficultés dans son application pratique. Le questionnement du client est donc une étape essentielle pour une bonne commercialisation.

Des contrôles menés par l'ACP et l'AMF ont mis en évidence des bonnes pratiques, mais également des lacunes dans l'application de cette réglementation. En effet, les documents communiqués lors du contrôle sur place, certaines pratiques observées sur le marché ainsi que des informations et réclamations reçues par les deux autorités ont révélé des insuffisances, tant sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations recueillies, que sur leur contenu et leur exploitation dans le processus de commercialisation.

L'ACP et l'AMF ont donc décidé de préciser leurs attentes, notamment en capitalisant sur les bonnes pratiques observées lors de leurs contrôles, afin d'améliorer les processus de commercialisation des contrats d'assurance vie et des instruments financiers. Cette initiative a été menée en étroite collaboration avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (la CNIL), pour garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Les projets de textes ont fait l'objet d'une large consultation, tant auprès des associations professionnelles, que des associations de consommateurs.

LES OBJECTIFS DE L'ACP ET DE L'AMF

Les deux autorités souhaitent **renforcer** les exigences en matière de connaissance du client qu'il s'agisse de la commercialisation de contrats d'assurance vie ou d'instruments financiers. L'objectif est également **d'harmoniser** les méthodes de contrôle et d'analyse des questionnaires d'entrée en relation par l'élaboration d'une grille d'analyse commune. Enfin, il s'agit de **sécuriser** le dispositif de recueil des informations sur le client en s'assurant de sa conformité avec les dispositions de la loi informatique et libertés et en prenant en compte un principe de proportionnalité.

L'ACP ET L'AMF PRÉCISENT LEURS EXIGENCES

• Les modalités de recueil et la traçabilité des informations

Les informations relatives au client doivent être recueillies au moyen de questions claires, précises et compréhensibles. Le client doit être informé sur la finalité et les enjeux du recueil de ces informations. En outre, une procédure d'actualisation des informations recueillies doit être mise en place. La traçabilité de l'information doit pouvoir se vérifier à tout moment grâce à une conservation organisée et une accessibilité optimale. Il a, par exemple, été constaté que les questionnaires étaient parfois incomplets car ils omettaient de demander des informations clés sur la situation familiale ou patrimoniale du client, nécessaires à la fourniture d'une prestation de qualité.

• Le contenu et l'exploitation des informations

Le degré de connaissance et d'expérience du client en matière financière doit être évalué par des questions distinguant la connaissance théorique et la détention de produits d'épargne. En outre, les objectifs de souscription et l'horizon d'investissement doivent être déterminés avant de définir objectivement

le profil du client, au regard du rendement attendu par celui-ci et du niveau de risque qu'il est prêt à supporter.

L'exploitation des informations recueillies doit être efficace grâce à une bonne gestion des réponses incohérentes et/ou incomplètes et des connaissances exigées des personnes en charge de la commercialisation.

Enfin, les établissements financiers doivent de se doter de moyens et mettre en place des procédures adaptées afin de

s'assurer de la qualité du suivi du recueil des informations relatives à la connaissance du client.

La recommandation 2013-R-01 de l'ACP applicable à la commercialisation des contrats d'assurance vie et la position de l'AMF n° 2013-02 applicable à la commercialisation des instruments financiers aident les professionnels à mettre en œuvre leurs obligations en matière de connaissance de la clientèle. ●

CONCLUSION DU PROGRAMME D'ÉVALUATION DU SECTEUR FINANCIER (FSAP)

La France faisait l'objet, depuis octobre 2011, d'une évaluation par le FMI au titre du *Financial Sector Assessment Program* ou FSAP (programme d'évaluation du secteur financier). Ce programme s'inscrivait plus largement dans le cadre des consultations au titre de l'article IV du FMI, qui se sont conclues le 20 décembre 2012.

Le FSAP, initiative conjointe du FMI et de la Banque mondiale créée en 1999, a pour but d'offrir aux pays membres une analyse complète et approfondie de leur système financier au sens large (banques, assurances, marchés financiers). Le FSAP s'inscrit dans le cadre de la surveillance bilatérale du FMI, sur l'évolution de la situation et des politiques macroéconomiques et financières des pays membres. Il constitue un élément obligatoire de la surveillance bilatérale du FMI pour 25 juridictions, y compris la France, dont le secteur financier est jugé d'importance systémique. Le déroulement de la mission FSAP s'est traduit par huit mois d'enquête, d'entretiens et d'échanges ainsi que par un exercice très complet de *stress tests*

des banques et des assurances¹, avec une forte implication de l'ACP. Pour la partie française, l'évaluation a été coordonnée par un comité de pilotage composé de représentants de la direction générale du Trésor (DGT), de la Banque de France (BDF), de l'ACP et de l'AMF. L'évaluation était organisée en plusieurs courants (« *workstreams* »), centrés sur six secteurs coordonnés par les autorités françaises compétentes : banques (coordination : ACP), assurances (ACP), marchés financiers (AMF), paiements-règlements-livraison (BDF), *stress tests* (ACP) et gestion de crise (BDF).

Le 20 décembre 2012, le Conseil d'administration du FMI a conclu la consultation au titre de l'article IV pour la France, y compris dans son volet FSAP. À cet égard, l'appréciation du Conseil a été positive, rejoignant en particulier les conclusions du FSAP sur la qualité de la supervision et la résilience du secteur financier. Il a néanmoins souligné l'excessive dépendance des banques à l'égard des refinancements de marché et appelé les autorités françaises à favoriser une plus forte mobilisation des dépôts au passif des banques,

notamment par une fiscalité moins pénalisante.

LE RAPPORT FSAP DES SERVICES DU FMI CONCLUT QUE LE SECTEUR FINANCIER FRANÇAIS EST SOLIDE ET BIEN SUPERVISÉ.

Aucune faiblesse susceptible d'entraîner des risques systémiques n'a été identifiée. La solidité du système financier s'appuie sur une structure financière saine et une conformité forte aux standards des instances internationales (Comité de Bâle, IAIS, IOSCO, FATF et CPSS). Le degré d'observance des critères de transparence est élevé dans tous les domaines. Le secteur bancaire français a fait l'objet, ces vingt dernières années, d'une modernisation et d'une restructuration, qui lui ont permis de se doter d'un niveau de fonds propres adéquat.

Toutefois, malgré les forces du **secteur bancaire français**, le rapport des services du FMI soulève plusieurs points d'attention.

- La concentration du secteur bancaire

[1] Les résultats sont publiés par le secrétariat général de l'ACP dans « Analyse et Synthèses », janvier 2013, consultables sur le site de l'ACP : www.acp.banque-france.fr.

Conclusion du Programme d'évaluation du secteur financier (FSAP) *(suite)*

● ● ● a sans doute atteint un degré tel que toute nouvelle consolidation pourrait accentuer les risques de stabilité de long terme, car plusieurs banques pourraient dès lors être considérées « *too big to fail* ».

- Les portefeuilles de prêts au logement à taux fixe, du fait de leur volume et de leur croissance, pourraient représenter un risque de plus long terme, en cas d'augmentation significative des coûts de refinancement et/ou de forte baisse des prix de l'immobilier.

- Alors que le volet solvabilité des *stress tests* témoigne de la grande capacité des banques françaises à résister à une détérioration significative de l'environnement économique, tout en se conformant aux nouvelles exigences réglementaires (CRD 4), les résultats du *stress test* de liquidité ont permis de mesurer la vulnérabilité que constituent les refinancements de marché pour le secteur bancaire en cas de tension sur les marchés. Toutefois, l'existence d'importantes réserves de collatéraux éligibles à la BCE leur permettraient de faire face durablement (plus d'un an) à un épisode de crise en ayant recours à la BCE.

- Certains dispositifs d'épargne administrée augmentent les coûts de transaction et freinent l'innovation financière. De tels dispositifs répondent à des objectifs sociaux qui ne sont pas en cohérence avec les priorités affichées, telles que le renforcement du système des retraites.

- Le renforcement des fonds propres, en même temps qu'il accroît la résilience des banques, pourrait inciter à une course à la taille se traduisant par des acquisitions coûteuses et des prises de risques excessives.

- La surveillance du secteur financier est fragmentée ; il est nécessaire d'en renforcer les mécanismes de coordination, d'autant plus que les groupes financiers développent des activités très diversifiées.

Concernant **le secteur des assurances**, le rapport estime que celui-ci bénéficie d'une situation financière saine, favorisée par une approche rigoureuse.

L'environnement de taux bas et la concurrence de produits d'épargne bancaires sont néanmoins des points d'attention pour le secteur de l'assurance à moyen terme.

Pour l'ensemble du secteur financier, les services du FMI estiment que la France devrait encore faire des progrès en matière de transparence. Ils recommandent, en outre, que les autorités renforcent et clarifient les pouvoirs des conseils d'administration, tout en se dotant d'un pouvoir de contrôle accru sur ses membres.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU FMI A SOULIGNÉ LA RÉSILIENCE DU SECTEUR FINANCIER ET VALIDÉ LA QUALITÉ DE LA SUPERVISION

Prenant connaissance du rapport FSAP, le Conseil d'administration du FMI s'est félicité de la résilience et de la consolidation du secteur financier consécutivement aux pressions du marché au second semestre 2011. Le Conseil a salué la réaction rapide des autorités françaises face à la crise, qui a permis un renforcement de la stabilité financière, grâce à l'amélioration de la capitalisation et de la structure de financement des banques.

Le Conseil a souligné la qualité du dispositif de surveillance et réglementaire et salué la volonté des autorités de renforcer le cadre du contrôle bancaire. Il a notamment reconnu la qualité du cadre de prévention et de gestion des risques.

Le Conseil a également salué la détermination de la France à renforcer le dispositif du contrôle bancaire au niveau européen, dans le cadre de l'Union bancaire.

Toutefois, il a constaté que le système bancaire demeurerait exposé à des risques liés à sa dépendance au refinancement de marché et à l'exposition aux pays de la périphérie européenne, qui rendent le secteur potentiellement vulnérable à un regain de tension en zone euro.

Dans cet esprit, le Conseil a appuyé la recommandation des services de mieux orienter l'épargne vers les banques et l'épargne de long terme.

Au-delà de la situation du secteur financier, le Conseil d'administration du FMI a salué l'engagement des autorités françaises en matière de réformes budgétaire et financière, tout en soulignant le besoin de renforcer la compétitivité de l'économie française, notamment en réduisant les rigidités structurelles.

DANS UN COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU 21 DÉCEMBRE 2012, M. PIERRE MOSCOVICI, MINISTRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES, A RÉAGI À LA PUBLICATION DU RAPPORT DU FMI

M. Moscovici a notamment indiqué qu'il « *partage la plupart des conclusions de l'évaluation du secteur financier français conduite par le FMI et tient à souligner que le projet de loi de séparation et de régulation bancaire, présenté en Conseil des ministres le 19 décembre 2012, permettra de répondre aux recommandations des services du FMI. Les pouvoirs de l'ACP seront renforcés, la supervision macroprudentielle sera renforcée et dotée de moyens d'intervention contraignants, tandis que le cadre de gestion de crise sera complété par la mise en place d'un régime de résolution approprié.* » ●

Pour plus d'informations, cf. sur le site Internet du FMI (www.imf.org) :

- IMF, "IMF Executive Board concludes 2012 Article IV consultation with France", Public information notice N°. 12/146, December 2012.

- IMF, "France: 2012 article IV consultation", Country Report N°. 12/342, December 2012. IMF Country Report No. 12/341, "France: Financial System Stability Assessment", December 2012.

Agréments devenus définitifs au cours des mois de décembre 2012 et de janvier 2013

1. Établissements de crédit

Néant

2. Entreprises d'investissement

CIB	Dénomination sociale de l'établissement	Forme juridique	Adresse du siège social	Date d'agrément
11083	NEXO CAPITAL	Société par actions simplifiée	40 rue La Pérouse 75016 PARIS	07/01/2013

3. Établissements de paiement

CIB	Dénomination sociale de l'établissement	Forme juridique	Adresse du siège social	Date d'agrément
16568	LEMON WAY	Société par actions simplifiée	14 rue de la Beaune MONTREUIL	24/12/2012

Retraits d'agrément devenus définitifs au cours des mois de décembre 2012 et de janvier 2013

1. Établissements de crédit

CIB	Dénomination sociale de l'établissement	Forme juridique	Adresse du siège social	Date d'agrément
12798	UBS	Établissement hors de l'E.E.E. - succursale	69 boulevard Haussmann 75008 PARIS	20/12/2012
19930	Cinergie	Société anonyme	19 rue des Capucines 75001 PARIS	25/12/2012
19339	GCE bail	Société anonyme	30 avenue Pierre Mendès France 75013 PARIS	07/01/2013
Erratum à la revue de l'ACP n°10				
15938	Casanova Participation 5 (ex Orange - BNP Paribas services)	Société anonyme	1 boulevard Haussmann 75009 PARIS	15/11/2012 au lieu du 26/11/2012

2. Entreprises d'investissement

CIB	Dénomination sociale de l'établissement	Forme juridique	Adresse du siège social	Date d'agrément
18009	BOISSY FINANCES	Société anonyme	7, avenue Marcel Proust CHARTRES	26/12/2012
10083	FAIRHEDGE	Société par actions simplifiée	15 rue Saint Louis en l'Île 75004 PARIS	26/12/2012
18073	Ferri intermedation	Société par actions simplifiée	5 rue de Messine 75008 PARIS	26/12/2012

3. Établissements de paiement

Néant

Registre officiel du 6 décembre 2012 au 4 février 2013

23/01/2013	Décisions de retrait d'agrément d'entreprises d'investissement prises par l'ACP au cours du mois de novembre 2012
23/01/2013	Décisions de retrait d'agrément d'entreprises de paiement prises par l'ACP au cours du mois de novembre 2012
21/01/2013	Décision 2013-SG-02 - Modification de l'organisation des services de l'Autorité de contrôle prudentiel
15/01/2013	Instruction n° 2012-I-07 relative au questionnaire sur l'application des règles destinées à assurer la protection de la clientèle
14/01/2013	Décision de la commission des sanctions du 10 janvier 2013 à l'égard de la Banque Populaire Côte d'Azur (lutte contre le blanchiment des capitaux)
08/01/2013	Recommandation 2013-R-01 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie
21/12/2012	Décision de la commission des sanctions du 12 décembre 2012 à l'égard de la SARL Cabinet de courtage Innocent Assurances, de M. Jean-Claude Innocent et de Mme Marie Odette Innocent (conditions d'exercice de l'activité d'intermédiation - information des clients)
20/12/2012	Décision de la commission des sanctions du 12 décembre 2012 à l'égard de Global Equities Compagnie financière (ex-Assya Compagnie financière - infraction au ratio de solvabilité et défaut de communication d'un état réglementaire)

ANALYSE DES ANNEXES AU INTERNE : RESPECT DE LA BONNE DE LA CLIENTÈLE

Retour sur les principaux enseignements tirés de l'analyse des annexes au rapport de contrôle interne relatives à la protection de la clientèle, adressées par les établissements bancaires et les organismes d'assurance, au titre de l'année 2011.

Pour la seconde année consécutive, les organismes du secteur de l'assurance et les établissements de crédit ont été invités, par une lettre du secrétaire général de l'ACP adressée aux associations professionnelles, à remettre une annexe au rapport de contrôle interne annuel dédiée à la protection de la clientèle et aux bonnes pratiques commerciales. Alors qu'un simple canevas avait été proposé en 2011 pour les annexes portant sur l'année 2010, un formulaire informatique standardisé était, en 2012, mis à la disposition des organismes, sur le site internet de l'ACP.¹

Au titre de l'année 2011, sur un total de 954 organismes du secteur de l'assurance assujettis², 631 ont répondu, dont plus de la moitié *via* le formulaire électronique. Cette synthèse est donc réalisée sur la base des déclarations de 397³ organismes du secteur de l'assurance, soit 42 % des entités contrôlées et environ 50 % du marché (« les répondants »).

727 **établissements de crédit** étaient sollicités, 80 % ont répondu, comme ils y étaient invités cette année, *via* le questionnaire téléchargeable (« les répondants »), représentant une part de marché de 93 %. Cette synthèse se fonde en définitive sur les déclarations de 389 établissements, ceux qui n'étaient concernées que par les seules données générales ayant été écartés.

CONTRÔLE INTERNE DE LA BONNE APPLICATION DES RÈGLES DE PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

• LES ACTIVITÉS COUVERTES

Les trois quarts des **établissements de crédit** déclarent contrôler le respect des règles ou normes en matière de commercialisation et de protection des intérêts de la clientèle. Pour 60 % d'entre eux, le principal service en charge de ces contrôles n'est pas celui de la conformité mais les responsabilités sont confiées à diverses directions opérationnelles.

Le contrôle porterait sur tout le périmètre d'activité : crédit (98 % des établissements), service de paiement (90 %), dépôt (89 %), épargne bancaire (88 %), intermédiation en assurance (88 %).

Par ailleurs, 8 % des **entreprises d'assurance** et 32 % des **mutuelles et institutions de prévoyance** déclarent ne pas prendre compte la protection de la clientèle dans leur dispositif de contrôle interne.

Lorsque ce contrôle existe, il est généralement réparti entre plusieurs services (dans 56 % des entreprises d'assurance et 42 % des mutuelles et institutions de prévoyance) et rarement confié à un service dédié (27 % des entreprises d'assurance et 23 % des mutuelles et institutions de prévoyance).

[1] Une instruction adoptée par le collège de l'ACP le 13 décembre 2012, après avis des commissions consultatives Affaires prudentielles et Pratiques commerciales, a rendu obligatoire le questionnaire « Protection de la clientèle », à compter de 2013 pour l'année 2012.

[2] L'ensemble des organismes soumis à l'obligation réglementaire de remettre à l'ACP un rapport de contrôle interne était sollicité quel que soit le statut ou la nature de la clientèle (professionnelle ou non). Seules les mutuelles substituées ne faisaient pas partie du périmètre de l'enquête.

[3] Soit 153 entreprises d'assurance et 244 mutuelles et institutions de prévoyance

RAPPORT DE CONTRÔLE

APPLICATION DES RÈGLES DE PROTECTION

• LE CHAMP DES CONTRÔLES

Les **établissements du secteur bancaire** déclarent effectuer des contrôles de la mise en œuvre de la réglementation sur les processus suivants :

Processus concernés par le dispositif de contrôle interne	Ensemble des établissements
Mise sur le marché de nouveaux produits	89 %
Loyauté de l'information, régularité formelle et respect des procédures internes de validation des documents commerciaux et publicitaires	88 %
Modalités de vente (qualité des informations, du conseil et mise en garde, absence de pratique trompeuse et agressive, exigences d'habilitation et de formation des collaborateurs, respect du dispositif supplémentaire de protection des clients en cas de démarchage bancaire et financier)	83 %
Conformité des documents contractuels	89 %
Tarification (respect des taux pratiqués au regard des divers types de crédit et des seuils de l'usure, des dispositions relatives à la facturation des incidents de paiement, des relevés annuels de frais bancaires)	83 %
Régularité des consultations et des régularisations des inscriptions au FCC et FICP	86 %
Respect de la charte d'accessibilité bancaire	79 %
Clôture des contrats, préavis, mobilité bancaire	75 %

Dans les **organismes du secteur de l'assurance**, le dispositif de contrôle interne couvrirait les processus suivants :

Processus concernés par le dispositif de contrôle interne	Entreprises d'assurance	Mutuelles et institutions de prévoyance
Mise sur le marché de nouveaux contrats et la conformité de la documentation contractuelle	80 %	64 %
Contrôle des documents commerciaux et publicitaires	73 %	57 %
Respect des obligations d'information	77 %	77 %
Gestion des sinistres	76 %	76 %
Cohérence des outils d'aide à la vente avec le devoir de conseil	56 %	41 %
Relation avec les intermédiaires en assurance	58 %	24 %

• LE CONTRÔLE PÉRIODIQUE

Le contrôle périodique de près des deux tiers des **établissements de crédit** aurait traité au cours de l'exercice écoulé des aspects de commercialisation des produits et de la relation clientèle.

Les trois quarts des établissements déclarent avoir mené ou planifié des actions correctives des anomalies ou insuffisances relevées à l'occasion des contrôles permanents ou périodiques.

Enfin, 13 % seulement des établissements (15 % pour les établissements des grands groupes bancaires) indiquent qu'un risque d'image lié à un dysfonctionnement de communication, d'information ou de conseil dans la relation clientèle a été relevé au cours de l'année écoulée.

Les répondants **des organismes du secteur de l'assurance** déclarent que des audits internes ont déjà été effectués sur des thèmes de protection de la clientèle et de bonnes pratiques commerciales, majoritairement sur le volet gestion du contrat et des sinistres.

Afin que les organes exécutifs et délibérants assument leurs missions respectives, les deux tiers des **banques et des organismes du secteur de l'assurance** déclarent remonter les informations à l'organe exécutif et la moitié d'entre eux à l'organe délibérant. Lorsqu'un comité d'audit a été mis en place, il serait destinataire des informations dans 60 % des cas pour les organismes du secteur de l'assurance, (46 % des cas dans le secteur bancaire). ●

PRINCIPAUX TEXTES PARUS AU JO DEPUIS LE 14 NOVEMBRE 2012

Date du texte	Date de publication au JO	Intitulé
28/01/2013	29/01/2013	Loi n° 2013-100 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière
21/01/2013	24/01/2013	Arrêté relatif aux taux mentionnés dans le règlement du Comité de la réglementation bancaire n° 86-13 du 14 mai 1986 relatif à la rémunération des fonds reçus par les établissements de crédit
14/01/2013	16/01/2013	Décret n° 2013-47 modifiant l'article D. 1271-29 du code du travail
31/12/2012	01/01/2013	Loi n° 2012-1559 relative à la création de la Banque publique d'investissement
27/12/2012	30/12/2012	Décret n° 2012-1516 relatif au recouvrement de la contribution, des astreintes et des sanctions prévues aux articles L. 612-20, L. 612-25 et L. 612-39 à L. 612-41 du code monétaire et financier
27/12/2012	29/12/2012	Décret n° 2012-1478 relatif aux modalités de calcul du taux annuel effectif global et au délai de rétractation d'un contrat de crédit affecté lors d'une demande de livraison immédiate
24/12/2012	26/12/2012	Décret n° 2012-1445 portant relèvement du plafond du livret A
20/12/2012	26/12/2012	Arrêté fixant le montant des frais d'inscription annuels au registre unique des intermédiaires mentionné à l'article L. 546-1 du code monétaire et financier
20/12/2012	26/12/2012	Arrêté portant homologation des statuts de l'organisme en charge de la tenue du registre unique des intermédiaires en assurance, banque et finance
20/12/2012	26/12/2012	Arrêté fixant la date de mise en place du registre unique des intermédiaires mentionné à l'article L. 546-1 du code monétaire et financier
18/12/2012	20/12/2012	Arrêté relatif à l'égalité entre les hommes et les femmes en assurance
27/09/2012	22/11/2012	Arrêté fixant le cahier des charges applicable aux entreprises d'assurance pour l'habilitation à commercialiser des contrats d'assurance éligibles à l'aide à l'assurance récolte pour la campagne 2012