



*La Compagnie, le 15 novembre 2014*

**RÈGLES DE BONNE CONDUITE SPÉCIFIQUES AUX CIF MEMBRES  
de La COMPAGNIE DES CONSEILS en GESTION de PATRIMOINE  
INDÉPENDANTS**

Ces règles de bonne conduite sont énoncées dans le chapitre relatif au Conseil en Financier du Règlement général de l'AMF ainsi qu'à l'article du Code monétaire et Financier. Elles sont complétées des différents travaux menés par la Compagnie des Conseils en Gestion de Patrimoine Indépendants dont les dirigeants travaillent et ont travaillé depuis de nombreuses années à la Règlementation du métier, notamment à l'occasion des parutions des diverses lois, décrets, règlements et de la norme de Certification ISO 22222.

**1- PRINCIPES GÉNÉRAUX - CODE DE DÉONTOLOGIE**

**Préambule**

Le Conseil en Investissement Financier, Conseil en Gestion de Patrimoine membre de la Compagnie des CGPI s'engage à respecter et à défendre le présent code de déontologie.

Parce que le nom est entré dans la pratique et bien que le statut CIF soit accordé au cabinet, nous rappelons que l'ensemble des adhérents de La Compagnie, et donc les personnes physiques sont dénommées ainsi et soumises en tant que telles à l'ensemble des procédures dites CIF.

Le CIF confirme qu'il a pris connaissance de l'ensemble de ce document, y compris en ses annexes, et qu'il veillera à appliquer l'ensemble des procédures et recommandations, en renvoyant cette première page après avoir apposé la mention « lu et approuvé », daté et signé.

**Article 1 : Règles relatives à l'exercice du conseil en gestion de patrimoine**

*A noter : afin de ne pas alourdir el texte nous avons reporté en annexe 1 l'ensemble des textes applicables aux CIF sur lesquels l'AMF nous a demandé d'attirer l'attention de nos adhérents. Néanmoins, il nous paraît important d'en sélectionner certains plus spécifiques aux relations avec la clientèle pour dérouler notre process. Ces textes pourront donc se trouver par deux fois dans ce document.*

1.1 Outre les règles propres à sa profession, le CIF, CGPI membre de La Compagnie s'engage à respecter la réglementation en vigueur.

**REGLES DE BASE  
CODE MONETAIRE ET FINANCIERS SECTION 3  
RÈGLES DE BONNE CONDUITE**

**Article L. 541-8-1**  
(Loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010)

Les conseillers en investissements financiers doivent :

- 1° Se comporter avec loyauté et agir avec équité au mieux des intérêts de leurs clients ;*
- 2° Exercer leur activité, dans les limites autorisées par leur statut, avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent au mieux des intérêts de leurs clients, afin de leur proposer une offre de services adaptée et proportionnée à leurs besoins et à leurs objectifs;*
- 3° Être dotés des ressources et procédures nécessaires pour mener à bien leurs activités et mettre en œuvre ces ressources et procédures avec un souci d'efficacité ;*
- 4° S'enquérir auprès de leurs clients ou de leurs clients potentiels, avant de formuler un conseil mentionné au I de l'article L. 541-1, de leurs connaissances et de leur expérience en matière d'investissement, ainsi que de leur situation financière et de leurs objectifs d'investissement, de manière à pouvoir leur recommander les opérations, instruments et services adaptés à leur situation. Lorsque les clients ou les clients potentiels ne communiquent pas les informations requises, les conseillers en investissements financiers s'abstiennent de leur recommander les opérations, instruments et services en question ;*
- 5° Communiquer aux clients d'une manière appropriée, la nature juridique et l'étendue des éventuelles relations entretenues avec les établissements promoteurs de produits mentionnés au I de l'article L. 341-3, les informations utiles à la prise de décision par ces clients ainsi que celles concernant les modalités de leur rémunération, notamment la tarification de leurs prestations.*  
*Ces règles de bonne conduite sont précisées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers.*  
*Les codes de bonne conduite mentionnés à l'article L. 541-4 doivent respecter ces prescriptions qu'ils peuvent préciser et compléter.*

**Article L. 541-9**  
(Ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008)  
*Les conseillers en investissements financiers sont assimilés aux prestataires d'investissement pour l'application des dispositions de l'article L. 533-13-1.*

1.2 Le CGPI membre de l'association applique les mêmes règles de bonne conduite afférentes au CIF à l'ensemble de ses prestations quels que soient les produits commercialisés, y compris dits atypiques, biens réels, de plaisir ou de diversification, à l'exception des produits déjà régulés par l'application de règles de bonne conduite (Assurance vie, en matière de transactions sur immeubles et fonds de commerces, etc.). ».

De même, il s'engage à mettre au service du client toutes ses connaissances et aptitudes dans l'exercice du conseil en gestion de patrimoine et de faire appel à des spécialistes, chaque fois que cela est nécessaire. Il s'impose également de ne pas intervenir dans les domaines qui ne relèvent pas de sa compétence.

1.3 Enfin, il respecte les règles de confidentialité, hormis les cas où la loi en dispose autrement.

## **Article 2 : Règles relatives à l'intérêt du client**

2.1 Toute intervention du CIF, CGPI membre de La Compagnie, doit être effectuée en vue d'apporter une réponse en adéquation avec les objectifs patrimoniaux du client.

2.2 L'approche patrimoniale doit être conçue dans une optique de planification à long terme et doit favoriser l'adaptation des solutions proposées aux évolutions de la situation personnelle du client ou aux modifications de l'environnement, y compris du produit. Cette question doit donc être l'objet d'une attention permanente.

Ceci conduit le CIF à avoir un entretien au moins annuel pour vérifier avec son client que sa situation personnelle ou patrimoniale et ses objectifs et niveau d'acceptation de prise de risques n'ont pas été modifiés.

Le CIF apportera la même diligence à l'occasion d'un quelconque versement ou arbitrage.

2.3 Le CGPI membre de La Compagnie doit au client la transparence sur son statut professionnel et son mode de rémunération.

Conformément à l'article 325-5 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers, le CIF, CGPI membre de la Compagnie s'engage à ce que toutes les informations, y compris à caractère promotionnel qu'il adresse ou délivre au client présentent un caractère exact, clair et non trompeur.

A cet effet, il s'engage à respecter les articles 314-10 à 314-17 du même règlement listés et décrits en annexe.

Conformément à l'article 325-6 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers, le CIF, CGPI membre de la Compagnie, s'engage à agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui serve au mieux les intérêts d'un client lorsque, en liaison avec la prestation de conseil à ce client, il verse ou perçoit une rémunération ou une commission ou fournit ou reçoit un avantage non monétaire suivant :

*1° Une rémunération, une commission ou un avantage non monétaire versé ou fourni au client ou par celui-ci, ou à une personne au nom du client ou par celle-ci ;*

*2° Une rémunération, une commission ou un avantage non monétaire versé ou fourni à un tiers ou par celui-ci, ou à une personne agissant au nom de ce tiers ou par celle-ci, lorsque les conditions suivantes sont réunies :*

*a) Le client est, dans la mesure du possible, clairement informé de l'existence, de la nature et du montant de la rémunération, de la commission ou de l'avantage, ou lorsque ce montant ne peut être établi, de son mode de calcul. Cette information est fournie de manière complète, exacte et compréhensible avant que la prestation de conseil ne soit fournie. A défaut, il divulgue les conditions principales des accords en matière de rémunérations, de commissions et d'avantages non monétaires sous une forme résumée, en s'engageant à fournir des précisions supplémentaires à la demande du client et à respecter cet engagement ;*

*b) Le paiement de la rémunération ou de la commission, ou l'octroi de l'avantage non monétaire, a pour objet d'améliorer la qualité de la prestation de conseil fournie au client et ne doit pas nuire au respect de l'obligation du conseiller en investissements financiers d'agir au mieux des intérêts du client.*

*3° Des rémunérations appropriées qui permettent la prestation de conseil ou sont nécessaires à cette prestation et qui, de par leur nature, ne peuvent occasionner de conflit avec l'obligation qui incombe au conseiller en investissements financiers d'agir envers ses clients d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui serve au mieux leurs intérêts. »  
(Arrêté du 15 septembre 2014)*

### **Article 3 : Règles relatives à l'organisation du conseil patrimonial**

3.1 Le CIF, CGPI membre de La Compagnie s'attachera à comprendre les objectifs exprimés par le client.

3.2 L'acte de conseil patrimonial comporte quatre phases distinctes qui, selon les circonstances et les intervenants, seront conduites directement ou en liaison avec des spécialistes.

1/ Analyse et diagnostic: réunion, organisation et interprétation des informations fournies par le client,

2/ Proposition et conseil,

3/ Prescription ou intermédiation de produits et services,

4/ A la demande du client, suivi dans le temps et information sur les solutions retenues.

3.3 Conformément à l'article 325-13 du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers, le Conseiller en investissements financiers peut accepter de recevoir aux fins de transmission un ordre portant sur une ou plusieurs parts ou actions d'OPC qu'un client auquel il a fourni une prestation de conseil se propose de souscrire ou de vendre (modèle de convention en annexe).

Préalablement à la fourniture de ce service, le conseiller en investissements financiers doit conclure avec ledit client une convention précisant les droits et obligations de chacun.

Le conseiller en investissements financiers doit être en mesure d'apporter la preuve que l'ordre émane de son client ; il conserve l'enregistrement de l'horodatage de la réception et de la transmission de l'ordre reçu de son client.

### **Article 4 : Règles relatives à la formation du CIF, CGPI membre de La Compagnie et autres obligations**

4.1 Le CIF, CGPI membre de La Compagnie, qui dispose d'un niveau de connaissances attesté par son agrément par La Compagnie, s'oblige à maintenir à jour sa formation. En cela il s'oblige à suivre 60 heures de formation continue sur deux ans, dont sept par an conformes à la préconisation AMF Instruction n° 2013-07, recouvrant les différents domaines repris en annexe 3. Ces sept heures seront à la seule initiative de l'association et donneront lieu à l'issue de la formation à un QCM nécessitant un taux de réussite supérieur à 70%. Le CIF ne pourra pas y déroger. Il s'engage à pouvoir en justifier à tout moment et au minimum chaque année. Il doit vérifier préalablement que les formations auxquelles il s'inscrit ont été validées par La Compagnie, de même en ce qui concerne les heures. Il ne pourra se prévaloir en aucun cas de coûts engagés ou de la qualité de la formation, de la réputation du formateur, ou de la validation par une autre organisation. Bien entendu, s'il juge nécessaire pour exercer certains de ses conseils de suivre certaines formations et notamment en ce qui concerne les produits atypiques, il est invité à le faire, même si elles ne sont pas validées. Il en va de sa responsabilité vis-à-vis du conseil de son choix.

4.2 Le CIF, CGPI membre de La Compagnie est tenu de respecter les statuts et le règlement intérieur de l'Association. Il s'expose à des sanctions disciplinaires en cas de non respect de cette obligation. Il en est aussi ainsi s'il ne démontre pas qu'il participe de la vie de l'association et notamment pour ce qui concerne sa présence à l'assemblée générale.

Il en va de même s'il ne respecte pas le Code de Bonne conduite.

## 2- ENTRÉE EN RELATION AVEC UN NOUVEAU CLIENT

Conformément à l'article 325-3 du Règlement de l'AMF, lors de l'entrée en relation avec un nouveau client, le conseiller en investissements financiers lui remet un document comportant les mentions suivantes :

➤ Son statut de conseiller en investissements financiers, son numéro d'enregistrement sur le registre unique ORIAS prévu à l'article du code des assurances L.512-1 et le numéro d'enregistrement qui lui est attribué en cette qualité par l'association à laquelle il adhère ;

➤ L'identité de l'association professionnelle à laquelle il adhère. Il est précisé à cette occasion que, chaque conseiller ne peut adhérer qu'à une seule association de défense des droits et intérêts des CIF, et que le document d'entrée en relation ne devra pas mentionner d'autre appartenance à une association de CIF qui aurait, elle-même, reçu l'agrément de l'AMF.

➤ Le cas échéant, sa qualité de démarcheur et l'identité du ou des mandants pour lesquels il exerce une activité de démarchage ; » (Arrêté du 12 avril 2013).

➤ Le cas échéant, l'identité du ou des établissements promoteurs de produits mentionnés au 1° de l'article L. 341-3 du Code Monétaire et Financier relatif au CIF avec lesquels il entretient une relation significative de nature capitalistique ou commerciale.

➤ Le cas échéant, tout autre statut réglementé dont il relève. Il est conseillé par La Compagnie d'interpréter la notion de « statut réglementé » de façon extensive : assurance, IOBSP, immobilier, CJA, etc. Il rappelle son numéro d'enregistrement sur le registre unique ORIAS affecté à son enregistrement éventuel en tant qu'intermédiaire en assurance et en IOBSP, et son numéro d'enregistrement auprès de la Préfecture pour son activité en matière de transactions sur immeubles et fonds de commerce.

➤ et donc l'identité du ou des établissements promoteurs d'autres produits que ceux mentionnés au 1° de l'article L. 341-3 du Code Monétaire et Financier relatif au CIF avec lesquels il entretient une relation significative de nature capitalistique ou commerciale.

➤ La compagnie d'assurance (avec adresse) assurant les couvertures et garanties RCP (tous métiers). Toute activité de CIF (personne physique ou personne morale), mais aussi l'ensemble des activités exercées en tant que CGPI ont l'obligation légale de justifier d'une assurance responsabilité civile professionnelle. Cette assurance peut être contractée librement par le CIF, CGPI membre de la Compagnie auprès de l'assureur de son choix. La Compagnie met à sa disposition la (ou les) convention(s) passée avec l' (les) assureur(s) retenu(s) après appel d'offres et choix du mieux disant. La justification de la couverture RCP du CIF, CGPI membre de La Compagnie est annuelle dans le cadre des formalités de renouvellement annuel de son dossier.

Il est impératif que la lettre soit signée par le CIF, CGPI membre de la Compagnie qui a mentionné l'article L.546-1 du Code monétaire et financier.

La personne morale doit mentionner la ou les personnes prenant en charge le client, parce qu'ils en ont les capacités CIF, sous sa responsabilité et dans le cadre de la procédure écrite de délégation ad hoc.

La lettre d'entrée en relation est éditée en deux exemplaires pour permettre au client de la contresigner. Il est utile de lui expliquer qu'il ne s'agit pas d'un engagement de sa part mais du seul CIF. La contresignature est le moyen de justifier que le client a bien pris connaissance de cette lettre. Un simple accusé par retour peut être suffisant si la lettre lui a été adressée par e-mail.

On trouvera annexé le document normalisé d'entrée en relation référencé La Compagnie 325-3.

### **3.1. Dispositions réglementaires et recommandations de La Compagnie.**

#### **3.1.1 Lettre de mission**

(Article 325-4 du Règlement de l'AMF):

« Avant de formuler un conseil, le conseiller en investissements financiers soumet à son client une lettre de mission, rédigée en double exemplaire et signée par les deux parties. »

Cette lettre comporte notamment les indications suivantes :

- **3.1.1.1** La prise de connaissance par le client du document mentionné à l'article 325-3 référencé ci-dessus : « entrée en relation avec le client » (La Compagnie 325-3)
- **3.1.1.2** La nature et les modalités de la prestation, en adaptant la description de celle-ci à la qualité de personne physique ou morale du client ainsi qu'à ses caractéristiques et motivations principales.

Les différentes étapes de la prestation devront être détaillées : entretien initial de découverte, questionnaire client, rédaction d'une étude, remise d'un conseil assorti ou non de la recommandation de produits financiers, suivi du conseil dans le temps et mises à jour (fréquences qui ne peuvent être supérieures à un an).

La distinction entre personne physique et personne morale est fondamentale.

La nature et les modalités de la prestation et son adaptation aux caractéristiques et motivations principales du client doivent permettre, s'agissant d' « investissement financier », l'identification du caractère plus ou moins « averti » du client en matière d'instruments financiers.

➤ **3.1.1.3.** Les modalités de l'information fournie au client, en précisant, lorsque la relation est appelée à devenir durable, les dispositions spécifiques convenues en matière de compte-rendu de l'activité de conseil et d'actualisation des informations mentionnées aux 3° et 4° de l'article 325-3. L'information sur le suivi se fait autant de fois que de besoin et ne saurait être inférieure à un an.

➤ **3.1.1.4.** Les modalités de la rémunération du conseiller en investissements financiers, en précisant, s'il y a lieu, le calcul des honoraires correspondant à la prestation de conseil et l'existence d'une rémunération perçue de la part des établissements au titre des produits acquis à la suite des conseils prodigués.

- Il doit être précisé comment la mission sera rémunérée : par des honoraires et/ou par des commissions et rétrocessions reçues des fournisseurs de services financiers au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués. On devra préciser le cas échéant celles provenant des établissements promoteurs de produits mentionnés au 1° de l'article L. 341-3 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, c'est-à-dire « avec lesquels il entretient une relation significative de nature capitalistique ou commerciale; » mentionnés dans la lettre d'entrée en relation avec le client.

- Il est recommandé pour les personnes physiques de préciser : « sur la base forfaitaire convenue avec le client de ....., et le cas échéant : « incluant le coût du bilan, diagnostic et conseil patrimonial global, soit un montant de ..... euros ».

- Pour les personnes morales ou pour les patrimoines importants, il est recommandé de fonder la rémunération du conseil : « Sur la base de la prévision d'honoraires, frais et débours jointe, qui pourra être réévaluée d'un commun accord avec le client en fonction des difficultés ou des modifications de la mission rencontrées par le Conseiller.

- Le client doit être clairement informé que la rémunération du CIF, CGPI membre de La Compagnie, pourra également inclure des commissions et rétrocessions reçues des fournisseurs de services financiers et divers au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués. Le CIF, CGPI membre de La Compagnie peut indiquer d'une façon générale les principales bases et modalités de calcul des commissions et rétrocessions par types de fournisseurs. Dans ce cas, il informe le client qu'il tient à sa disposition les précisions supplémentaires, et notamment qu'il lui fournira à sa demande et avant toute souscription ou achat, après remise du rapport écrit, le montant des commissions et rétrocessions susceptibles de lui revenir au titre des produits achetés ou vendus à la suite des conseils prodigués.

Il est rappelé que les rémunérations perçues dans la durée en suite de la fourniture d'un service de conseil en investissement, ne sont légitimes que si elles s'accompagnent d'une amélioration du service et notamment en :

- prenant périodiquement l'attache de son client selon une périodicité qui ne peut être supérieure à un an,
- de façon personnalisée et pas par la seule fourniture d'une information générique,
- selon les modalités prédéfinies et portées à la connaissance du client par la lettre de mission,
- afin de s'assurer que le produit initialement proposé est toujours adapté;
- au profil du client.

La Compagnie informera ses adhérents des attentes précises de l'AMF dès que cette dernière les aura précisées, notamment à l'occasion de la publication de son prochain Règlement.

Il en ira de même lorsque MIFid2 sera appliqué en France et aura donné lieu à d'éventuelles modifications de la Loi, des décrets et règlements y afférant.

- Les honoraires seront facturés toutes taxes comprises (TTC)

- Modalités de paiement : Elles doivent être explicitées : Par exemple, 50% des honoraires TTC au moment de la signature de la lettre de mission et 50% lors de la remise du rapport écrit ou de la mise en œuvre des solutions retenues par le client.

➤ **3.1.1.5** La durée et calendrier de la mission :

La mission doit être stipulée « attribuée pour une durée de ..... (Maximum 12 mois recommandé) à compter de la signature de la lettre de mission » ou, le cas échéant : « selon le calendrier joint en annexe ». Il est impératif de préciser que : « Le rapport écrit sera remis au client au plus tard le ..... sauf prorogation expresse demandée par le conseiller et acceptée par le client ».

**3.1.1.6** Moyens mis en œuvre par le conseiller :

Le conseiller, dans le cadre de son obligation de moyens et non de résultats, prend l'engagement dans la lettre de mission de mettre en œuvre tous les moyens prévus par les articles 325-8, et 325-10 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF et par les obligations du présent code de bonne conduite. Ces moyens mis en œuvre et le contrôle de leur mise en œuvre sont repris et développés plus loin (au-delà des dispositions et recommandations concernant la lettre de mission et le rapport écrit).

Il est recommandé de préciser que le CIF, CGPI membre de La Compagnie pourra faire appel avec l'accord écrit du client à un intervenant spécialisé (notaire, avocat, expert comptable, expert immobilier, analyste financier.....). Il transmettra au client les informations générales et particulières relatives à l'évolution économique des divers supports financiers et les conseils d'ajustement nécessaires ou/et souhaitables des solutions et décisions proposées.

➤ **3.1.1.7. Obligations de confidentialité.**

Dans le cadre de la lettre de mission, le Conseiller garantit le secret professionnel au client et en particulier, conformément à l'article 325-9 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, « sauf accord exprès du client, il s'abstient de communiquer ou d'exploiter, en dehors de sa mission, pour son compte propre ou pour le compte d'autrui les informations relatives au client qu'il détient du fait de ses fonctions ». En outre il veille au respect par lui-même et par ses collaborateurs des dispositions de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (loi du 6 janvier 1978 et textes subséquents).

Par contre, il précise « à l'exception de son obligation de déclaration TRACFIN ».

➤ **3.1.1.8. Différends :**

En cas de désaccord sur la nature et les modalités de la mission et du rapport ou sur les modalités de rémunération du conseiller, les deux parties conviennent de recourir à la procédure de médiation ou d'arbitrage de La Compagnie. Les règles et procédures sont précisées plus loin.

A défaut de solution amiable, les parties conviennent que les Tribunaux seront seuls compétents.

➤ **3.1.1.9.** Un exemplaire de la lettre de mission (en deux exemplaires originaux), sera remis au client après signature par les deux parties, l'identification du CIF, CGPI membre de La Compagnie et du client devant être les mêmes que celles contenues dans le document d'entrée en relation avec le client. Le document signé par les deux parties est à conserver dans le dossier client.

On trouvera annexé le document normalisé lettre de mission référencé 325-4

### **3.1.2. Rapport écrit**

➤ **3.1.2.1. Dispositions et recommandations**

Article 325-7 du Règlement général de l'AMF : Le conseil au client est formalisé dans un rapport écrit justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent.

Ces propositions se fondent sur :

- L'appréciation de la situation financière du client et de son expérience en matière financière,
- Les objectifs du client en matière d'investissements, dont notamment son niveau de risque accepté.

Ces deux éléments sont exposés, dans le rapport, de façon détaillée et adaptée à la qualité de personne physique ou morale du client.

### ➤ 3.1.2.2. Recommandations concernant la démarche de diagnostic,

Le recours à la méthodologie du « processus d'analyse et de conseil en six étapes ») est obligatoire par le présent code de bonne conduite, inspiré des standards de certification de l'ISO 22222 en matière de Gestion de Patrimoine, lorsque le client accepte que la mission de conseil du CIF s'inscrive dans le cadre d'un diagnostic et conseil patrimonial global.

Lorsque le client a souhaité que la mission soit explicitement circonscrite à l'investissement financier, voire à une partie de l'investissement financier, le CIF, CGPI membre de La Compagnie pourra s'inspirer de cette méthodologie dans l'élaboration du rapport écrit, en l'adaptant et en la simplifiant, de façon à prendre en compte le plus largement possible mais dans la mesure du possible, les besoins, les motivations et l'échelle de risque du client et, au minimum, comme le prévoient les dispositions réglementaires :

- L'appréciation de la situation financière du client et de son expérience en matière financière ;

- Les objectifs du client en matière d'investissements, dont notamment son niveau de risque accepté.

Ces deux éléments sont exposés, dans le rapport, de façon détaillée et adaptée à la qualité de personne physique ou morale du client.

D'autre part, c'est dans le rapport écrit que le client sera informé de la façon la plus détaillée et claire possible des principales bases et modalités de calcul des commissions et rétrocessions qui seront reçues par le CIF, CGPI membre de La Compagnie par type de fournisseurs de services financiers au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués.

Il informera le client qu'il tient à sa disposition les précisions supplémentaires, et notamment qu'il lui fournira à sa demande et avant toute souscription ou achat, après remise du rapport écrit, le montant des commissions et rétrocessions susceptibles de lui revenir au titre des produits achetés ou vendus à la suite des conseils prodigués.

Afin de ne pas alourdir excessivement les présents développements, les recommandations concernant la démarche de diagnostic, conseil et préconisations du rapport écrit sont présentées en annexe (**Document La Compagnie 325-7**).

A noter : Pour tout versement complémentaire ou arbitrage, le Rapport écrit pourra se limiter à un courrier contresigné par le client, si le rapport écrit à moins de trois ans et si la situation du client, personnelle, en termes de revenus et patrimoniale ne nécessite pas un rapport global. Ce nouveau courrier reprendra succinctement le rappel de la situation patrimoniale du client et ses objectifs, mais devra décrire de façon claire et non trompeuse l'intérêt et les risques du conseil.

## **4 – CONFIDENTIALITÉ ET CONFLITS D'INTÉRÊTS**

➤ Le conseiller en investissements financiers doit se doter des moyens et des procédures écrites lui permettant de prévenir, gérer et traiter tous conflits d'intérêts pouvant porter atteinte aux intérêts de son client : relations avec ses partenaires et promoteurs de produits, relations interprofessionnelles, relations avec les Autorités de tutelle, relations avec la Presse, etc.

➤ Sauf accord formel du client, le conseiller en investissements financiers s'abstient de communiquer et d'exploiter, en dehors de sa mission, pour son compte propre ou pour le compte d'autrui, les informations relatives au client qu'il détient du fait de ses fonctions (325-9 du Règlement général de l'AMF).

➤ Néanmoins, il n'est pas soumis à ce devoir de confidentialité pour ce qui concerne la Lutte Contre le Blanchiment et ses relations avec TRACFIN, mais aussi avec les Autorités de tutelle des métiers qui composent son activité de CGPI, l'AMF pour le CIF, pour la part relevant de leur responsabilité.

Il résulte des dispositions des articles 325-6 et 325-8 du Règlement général de l'AMF que le CIF, CGPI membre de La Compagnie doit se préoccuper de ne pas se trouver en conflit d'intérêts dès l'élaboration de la lettre de mission et donc renoncer à la mission s'il n'est pas en mesure de résoudre le conflit d'intérêts.

S'il risque de se trouver en conflit d'intérêts du fait de l'obligation de confidentialité, il doit demander l'accord exprès du client dont il a l'intention d'utiliser les informations qu'il détient du fait de ses fonctions de CIF, CGPI membre de La Compagnie, avant de s'engager à les utiliser au profit d'un autre client.

Si le CIF, CGPI membre de La Compagnie se trouve en conflit d'intérêts durant le déroulement de la mission et, en particulier, à l'occasion des préconisations, il doit le signaler dans le rapport à son client et montrer que cela ne portera pas atteinte aux intérêts du client ou se désister partiellement ou totalement.

Le CIF, CGPI membre de La Compagnie procédera de la même façon si le conflit d'intérêts se manifeste lors de la poursuite de la relation avec le client, dans le cadre du compte-rendu qu'il adressera à son client.

## **5 – MOYENS ET PROCÉDURES ADAPTÉS A L'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ**

### **➤ 5.1 Dispositions relatives aux moyens**

Conformément à l'article 325-10 du Règlement général de l'AMF, le conseiller en investissements financiers doit, en permanence, disposer de moyens et procédures adaptés à l'exercice de son activité, et notamment

- de moyens techniques suffisants ;
- d'outils d'archivage sécurisés.

Ces moyens font l'objet au moment de la demande d'inscription d'une déclaration selon un modèle joint en annexe approuvé par le CA de La Compagnie (document La Compagnie 325-8).

Les permanents de La Compagnie ou Contrôleurs pourront demander toute explication ou précision utiles, voire se rendre sur place en tant que de besoin. Ils signaleront les anomalies éventuelles au CA de La Compagnie qui décidera des suites à donner.

#### ***Les moyens techniques concernent :***

- le local utilisé à titre professionnel : Si le CIF, CGPI membre de La Compagnie estime qu'il est adapté à son activité et à sa clientèle, il peut faire partie de la résidence familiale du CIF, CGPI membre de La Compagnie, sous réserve du respect des dispositions juridiques, fiscales et d'urbanisme et de copropriété et que la ou les pièces réservées à cet effet soient clairement distinctes dans l'habitation.
- le papier à en-tête, qui doit respecter les dispositions réglementaires et recommandations relatives au statut de CIF. La Compagnie délivre un modèle.
- les documents de démarchage financier ou de communication quel qu'en soit le véhicule (papier, internet, presse-publicité).
- les moyens informatiques à la disposition du CIF, CGPI membre de La Compagnie (ordinateurs, imprimantes, scanners, reprographie et logiciels de traitement de texte, de tableur, de base de données, de diagnostic et de simulation.....).

- l'horodateur, dans la mesure où le CIF, CGPI membre de La Compagnie pratique la RTO d'OPC.
- les moyens de secrétariat et d'administration (proportionnés à l'activité et à la clientèle).
- l'engagement de formation continue (obligatoire au titre du renouvellement annuel du dossier) de s'obliger à 60 heures de formation continue sur deux ans, dont sept par an conformes à la préconisation AMF Instruction n° 2013-07, recouvrant les différents domaines repris en annexe 3. Ces sept heures seront à la seule initiative de l'association et donneront lieu à l'issue de la formation à un QCM nécessitant un taux de réussite supérieur à 70%. Le CIF ne pourra pas y déroger.

Pour les heures de formations supplémentaires, les membres de La Compagnie ont le libre choix de l'organisme de formation auquel ils souhaitent s'adresser, sous réserve qu'elles soient préalablement agréées et inscrites dans le « catalogue » ad hoc dressé par La Compagnie.

Les actions agréées par La Compagnie sont destinées à répondre aux besoins de formation concernant l'ensemble des métiers composant le CGPI et notamment l'investissement financier, la déontologie et les règles de bonne conduite, la prévention et le dispositif de lutte contre le blanchiment.

***Les outils d'archivage impliquent :***

- la conservation pendant au moins 10 ans des dossiers des clients, si ces derniers n'ont pas demandé expressément leur restitution,
- la conservation pendant au moins 10 ans des lettres d'entrée en relation avec un nouveau client et des lettres de mission,
- la conservation pendant au moins 10 ans des rapports écrits et comptes-rendus du suivi de la poursuite contractuelle de la relation avec le client,
- La conservation pendant au moins 10 ans de tous les ordres et instructions donnés par le client,
- la conservation pendant au moins 10 ans après leur extinction de tous contrats souscrits par les clients,
- la conservation pendant au moins 10 ans de la correspondance avec La Compagnie.
- la conservation pendant 20 ans des notes de procédures internes relatives en particulier aux procédures de délégation, de formation, d'organisation et de vigilance prévues par les articles 325-10 et 325-11 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF.

L'archivage devra être réalisé sous forme « papier » et sous forme « informatique », avec au moins une copie de sauvegarde. Dans les deux cas, les archives doivent être protégées et assurées contre les risques de vol, détérioration et destruction.

➤ **5.2 Dispositions relatives aux procédures internes**

Les articles 325-10 et 325-11 du Règlement général de l'AMF posent un certain nombre d'obligations de vigilance, d'organisation et de procédures internes qui s'appliquent aux personnes physiques et aux personnes morales qui emploient plusieurs personnes dédiées à l'activité de CIF.

Obligations résultant de l'Article 325-11 :

Dès lors que le conseiller en investissements financiers emploie plusieurs personnes dédiées à l'exercice de son activité, il se dote d'une organisation et de procédures écrites lui permettant d'exercer son activité en conformité avec les dispositions législatives, réglementaires et déontologiques.

Une note d'organisation interne et de procédures internes de délégation, incluant notamment les modalités de prise en compte éventuelle des délégués dans la lettre d'entrée en relation avec un nouveau client, dans la lettre de mission et dans l'élaboration et la responsabilité du rapport écrit, devra être communiquée pour avis à La Compagnie.

Article 325-11-1

(Arrêté du 15 septembre 2014) « I. - » Le conseiller en investissements financiers informe l'association à laquelle il adhère de toute modification des informations le concernant et de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son adhésion en tant que conseiller en investissements financiers, tels que le changement de lieu d'exercice professionnel ou la suppression de l'inscription pour l'activité de conseiller en investissements financiers du registre mentionné au I de l'article L. 546-1 du code monétaire et financier. L'information est transmise au maximum dans le mois qui précède l'événement ou, quand il ne peut être anticipé, dans le mois qui suit.

(Arrêté du 15 septembre 2014) « II. - Au plus tard le 30 avril de chaque année, le conseiller en investissements financiers transmet à l'association professionnelle à laquelle il adhère les informations figurant sur une fiche de renseignements, selon des modalités prévues par une instruction de l'AMF. »

## Obligations résultant de l'Article 325-12:

Le conseiller en investissements financiers applique les articles 315-51 à 315-58, à l'exception de l'article 315-57.\*

Lorsqu'il n'exerce pas sous la forme d'une personne morale, le conseiller en investissements financiers est responsable de la mise en œuvre du dispositif prévu à l'article L. 561-32 du code monétaire et financier.

\* Rappel des articles 315-51 à 315-56 et 315-58, à l'exception de l'article 315-57. La société de CIF est soumise aux mêmes contraintes pour ces articles que celles que doit respecter la société de gestion de portefeuille. Il y a donc lieu ici de lire « société de CIF » à chaque fois que de besoin.

### **Article 315-51**

*La société de gestion de portefeuille met en place des systèmes d'évaluation et de gestion des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme.*

*Elle se dote d'une organisation, de procédures internes et d'un dispositif de contrôle adaptés afin d'assurer le respect des obligations relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.*

### **Article 315-52**

*La société de gestion de portefeuille désigne un membre de la direction comme responsable de la mise en œuvre du dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme prévu à l'article L. 561-32 du code monétaire et financier.*

*Le responsable peut déléguer tout ou partie de cette mise en œuvre à un tiers aux conditions suivantes :*

*1° Le délégataire dispose de l'autorité, des ressources et de l'expertise nécessaires et d'un accès à toutes les informations pertinentes ;*

*2° Le délégataire n'est pas impliqué dans l'exécution des services et activités qu'il contrôle. Le délégant demeure responsable des activités déléguées.*

### **Article 315-53**

*La société de gestion de portefeuille veille à ce que le déclarant et le correspondant mentionnés aux articles R. 561-23 et R. 561-24 du code monétaire et financier aient accès à toutes les informations nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Elle met à leur disposition des outils et des moyens appropriés afin de permettre le respect de leurs obligations relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.*

*Le déclarant et le correspondant susmentionnés sont également informés :*

*1° Des incidents révélés par les systèmes de contrôle interne en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;*

*2° Des insuffisances constatées par les autorités de contrôle nationales et, le cas échéant, étrangères, dans la mise en œuvre des dispositions relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.*

### **Article 315-54**

*Pour mettre en place les systèmes mentionnés à l'article 315-51, la société de gestion de portefeuille élabore et met à jour régulièrement une classification des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme présentés par les services qu'elle fournit. Elle évalue son degré d'exposition à ces risques en fonction, notamment, des conditions et des modalités selon lesquelles ces services sont fournis ainsi que des caractéristiques des clients.*

*À cette fin, il est tenu compte des informations publiées par l'instance internationale de concertation et de coordination en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et par le ministre chargé de l'économie.*

### **Article 315-55**

*La société de gestion de portefeuille établit par écrit et met en œuvre des procédures internes propres à assurer le respect des dispositions relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Elle les met à jour régulièrement. Ces procédures internes portent notamment sur :*

*1° L'évaluation, la surveillance et le contrôle des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme ;*

*2° La mise en œuvre des mesures de vigilance, en particulier :*

*a) Les conditions et les modalités d'acceptation des nouveaux clients et des clients occasionnels ;*

*b) Les diligences à accomplir en matière d'identification et de connaissance du client, du bénéficiaire effectif, et de l'objet et de la nature de la relation d'affaires. La fréquence de la mise à jour de ces éléments est précisée ;*

*c) Les mesures de vigilance complémentaires mentionnées aux articles L. 561-10 et L. 561-10-2 du code monétaire et financier ainsi que les conditions et modalités de leur mise en œuvre ;*

*d) Les éléments d'information à recueillir et à conserver concernant les opérations mentionnées au II de l'article L. 561-10-2 du code monétaire et financier ;*

*e) Les mesures de vigilance à mettre en œuvre au regard de tout autre risque identifié par la classification des risques mentionnée à l'article 315-53 ;*

*f) Les modalités de mise en œuvre des obligations de vigilance par des tiers en application de l'article L. 561-7 du code monétaire et financier ;*

*g) Les mesures de vigilance lui permettant de déterminer les conditions dans lesquelles elle doit conclure la convention mentionnée à l'article R. 561-9 du code monétaire et financier ;*

*3° Lorsque la société de gestion de portefeuille fait partie d'un groupe financier, d'un groupe mixte ou d'un conglomérat financier, les modalités de circulation au sein du groupe des informations nécessaires à l'organisation de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme dans les conditions fixées à l'article L. 511-34 du code monétaire et financier, en veillant à ce que ces informations ne soient pas utilisées à des fins autres que la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.*

*4° La détection et le traitement des opérations et des transactions inhabituelles ou suspectes ;*

*5° La mise en œuvre des obligations de déclaration et de transmission d'informations à la cellule de renseignement financier nationale ;*

*6° Les modalités d'échange d'informations relatives à l'existence et au contenu des déclarations à la cellule de renseignement financier nationale, lorsque les personnes assujetties font partie d'un groupe ou interviennent pour un même client et dans une même transaction dans les conditions prévues aux articles L. 561-20 et L. 561-21 du code monétaire et financier ;*

*7° Les modalités de conservation des éléments d'information, documents et pièces requis en application du 2° ainsi que :*

*a) Des résultats de l'examen renforcé mentionné à l'article R. 561-22 du code monétaire et financier ;*

*b) Des éléments d'information, pièces documents justificatifs et déclarations relatifs aux opérations visées à l'article L. 561-15 du code monétaire et financier.*

### **Article 315-56**

*Les procédures internes précisent également, en matière de vigilance et de conservation des informations, les conditions dans lesquelles la société de gestion de portefeuille applique les dispositions de l'article L. 561-34 (Arrêté du 20 août 2010) « du code monétaire et financier » à l'égard de ses succursales ou filiales situées à l'étranger.*

### **Article 315-58**

*La société de gestion de portefeuille prend en compte, dans le recrutement de son personnel, selon le niveau des responsabilités exercées, les risques au regard de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.*

*Elle assure à son personnel, lors de son embauche, et de manière régulière ensuite, une information et une formation portant notamment sur la réglementation applicable et ses modifications, sur les techniques de blanchiment utilisées, sur les mesures de prévention et de détection ainsi que sur les procédures et modalités de mise en œuvre mentionnées à l'article 315-52. Elles sont adaptées aux fonctions exercées, à ses clients, à ses implantations et à sa classification des risques.*

*Elle sensibilise les personnes agissant pour son compte aux mesures à mettre en œuvre pour assurer le respect des dispositions relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.*

- *Il y a lieu de vérifier l'identité de l'investisseur et du bénéficiaire effectif avant l'établissement de la relation contractuelle :*

Cette disposition commande la rigueur des énonciations de la lettre d'entrée en relation avec un nouveau client et de la lettre de mission. Elle fera l'objet de mesures d'organisation et de procédures internes d'autant plus importantes et détaillées que le nombre de personnes dédiées à l'exercice de l'activité de CIF, CGPI membre de La Compagnie sera plus élevé. Ces mesures devront être communiquées pour avis à La Compagnie.

- *Il y a lieu d'examiner toute opération qui se présente dans des conditions inhabituelles de complexité et ne paraît pas avoir de justification économique : Cartographie des Risques.*

Cette disposition vise les montages d'ingénierie patrimoniale ou de gestion internationale de patrimoine ayant pour objet l'évasion fiscale, même si elle est légale et régulière dans sa forme, ou la délinquance financière ou le blanchiment. Elle rejoint l'obligation de formation continue des CIF, CGPI membres de La Compagnie sur les instruments financiers et services d'investissements, sur la déontologie et sur la prévention des risques de mise en jeu de la responsabilité civile et pénale des CIF et CGPI (au titre de la protection des épargnants contre la délinquance financière et du dispositif de lutte contre le blanchiment).

- Le CGPI doit désigner nominativement un correspondant et un déclarant auprès de Tracfin (selon le formulaire disponible sur le site), mais aussi de l'AMF et de l'ACP, enfin de la Compagnie sans demande expresse de sa part. Il peut s'agir de la même personne et du responsable du cabinet.

Le déclarant est chargé de la transmission des déclarations auprès du service.

Le correspondant assure notamment l'interface avec Tracfin : il est destinataire des accusés de réception des déclarations émises et traite ses demandes de communication de pièces ou documents.

Toute modification de personne entraîne une mise à jour et une information des organisations concernées.

Les cabinets qui emploient plusieurs personnes dédiées à l'exercice de l'activité de CIF doivent communiquer le plus rapidement possible à La Compagnie, pour avis, les documents internes de mise en œuvre de ces dispositions.

## **6 – PROCÉDURES DE MÉDIATION ET D'ARBITRAGE**

La Compagnie peut être désignée comme médiateur ou/et comme arbitre, soit dans le cadre des dispositions contractuelles (en particulier, dans la lettre de mission et dans tout rapport écrit, CGPI membre de La Compagnie, selon le modèle figurant en annexe Document La Compagnie 325-3), soit par un Tribunal à la demande des parties.

La médiation peut être conventionnelle, si les parties ont prévu, dès la conclusion de leur contrat, que leur différend éventuel pourrait être réglé par voie de médiation ou/et d'arbitrage de La Compagnie. Elle peut être judiciaire (Nouveau Code de Procédure Civile, Titre VI bis « la médiation » articles 131-1 à 131-15) si le juge (du fond, des référés, de la mise en état, civil ou commercial, au premier degré et en appel) décide de confier la médiation (de sa propre initiative ou à la demande d'une des parties) à une personne physique ou à une association (La Compagnie).

Le recours à l'arbitrage par La Compagnie peut être indépendant du recours à la médiation, ou intervenir après échec de la médiation. Si l'instance d'arbitrage a été saisie par l'une des parties, il ne doit pas y avoir de contestation de la part de l'autre partie, de telle sorte que les parties adhèrent au règlement de l'arbitrage de La Compagnie.

Le règlement de la médiation et de l'arbitrage prévoit les conditions de saisine, les conditions de déroulement de la procédure et, en particulier, d'assistance et de représentation des parties, les conditions de prise en charge par le demandeur du coût de la médiation ou de l'arbitrage, le nombre, la qualité et l'impartialité des médiateurs ou arbitres, et les conditions de notification des conclusions de la médiation ou de l'arbitrage.

## **7 – PROCÉDURES DES RECLAMATIONS**

En référence à l'Instruction AMF Traitement des réclamations/DOC-2012-07/ figurant en annexe 2

### **Rappels :**

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Celle-ci peut parvenir au CGPI lors d'un rendez-vous et par courrier, par téléphone ou e-mail ou par un Fournisseur.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

**1. Information et accès au système de traitement des réclamations :** La lettre de mission indique le dispositif de traitement des réclamations.

Elle fournit au client une information sur :

- les modalités de saisine le concernant.
- S'il y a lieu (CIF à collaborateurs multiples), il donne chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du ou des médiateur(s) compétent(s).
- Le fait que la réclamation pourra être transmise au promoteur du produit si la réclamation concerne aussi ce dernier.
- Le CGPI doit rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.
- Il accuse réception de la réclamation dans le délai de 10 jours, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.
- Il décrit succinctement le déroulement du traitement de la réclamation et qu'il l'informerait du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel il s'est engagé ne pourront pas être respectés.
- Il s'engage à répondre dans le délai de deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

- Il lui donne les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s)

- Le médiateur interne s'il existe.
- La Compagnie des CGPI
- Le médiateur de l'AMF
- Le médiateur de l'ACPR
- Le CGPI s'engage à rappeler cas d'incident (car information figurant généralement sur les notices et bulletins de souscription) les coordonnées du Médiateur du Partenaire émetteur du produit proposé.

A noter : En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le professionnel rappellera les éléments qui précèdent.

## ***2. Organisation du traitement des réclamations :***

Le Cabinet ouvre un registre sur lequel sont inscrites les réclamations avec un numéro d'ordre. Toutes les pages du registre sont numérotées. Chaque réclamation est inscrite comme suit : Date de réception. Nom du client. Objet (résumé réduit à quelques mots). Produit ou service visé par la réclamation. Date d'accusé de réception. Date de la réponse. Commentaires : envoi éventuel à d'autres Fournisseurs ou Professionnels, puis conclusion, dysfonctionnements identifiés.

Un sous dossier portant la date de la réclamation et le numéro d'ordre et contenant toutes les pièces échangées depuis la première lettre, permettant de comprendre et justifier la réponse, est inclus dans le dossier client.

Registre et sous-dossiers de réclamations sont tenus à la disposition du contrôleur.

Chaque année, le nombre de réclamations (sous forme anonyme), le sous métier concerné et les conclusions sont adressés à la Compagnie, pour statistiques partielles CIF à l'attention éventuelle de l'AMF.

Le CGPI met en place une procédure du traitement des réclamations et la communique à l'ensemble des collaborateurs concernés.

## ***3. Suivi et contrôle du traitement des réclamations***

Le CGPI est tenu prendre en compte les dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations afin de contrôler les risques subis par les clients.

***La Compagnie, le 15 novembre 2014***

### Rappel des dispositions législatives et réglementaires applicables aux CIF

- Les missions du CIF (art L 541-1 du Code Monétaire et Financier) et les règles générales de devoirs et obligations envers le client (art L541-8-1 du Code Monétaire et Financier),
- Les règles de bonne conduite (art 325-3 à 325-9), d'organisation (art 325-10 à 325-12-3), d'encadrement de la RTO (art 325-13), d'information claire et non trompeuse (art 314-10 à 314-17) du RG AMF,
- La non réception de fonds autres que le paiement du service de conseil (art L541-6 du Code Monétaire et Financier).

#### Code Monétaire et financier Article L541-1

- Modifié par [LOI n°2010-1249 du 22 octobre 2010 - art. 36](#)

I.-Les conseillers en investissements financiers sont les personnes exerçant à titre de profession habituelle les activités suivantes :

1° Le conseil en investissement mentionné au 5 de [l'article L. 321-1](#) ;

2° (Abrogé)

3° Le conseil portant sur la fourniture de services d'investissement mentionnés à l'article L. 321-1 ;

4° Le conseil portant sur la réalisation d'opérations sur biens divers définis à [l'article L. 550-1](#).

II.-Les conseillers en investissements financiers peuvent également fournir le service de réception et de transmission d'ordres pour le compte de tiers, dans les conditions et limites fixées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers et exercer d'autres activités de conseil en gestion de patrimoine.

III.-Ne sont pas soumis aux dispositions du présent chapitre :

1° Les établissements de crédit et les organismes mentionnés à [l'article L. 518-1](#), les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance ;

2° Les personnes mentionnées au g du 2° de [l'article L. 531-2](#).

IV.-Les conseillers en investissements financiers ne peuvent à titre habituel et rémunéré donner de consultations juridiques ou rédiger des actes sous seing privé pour autrui que dans les conditions et limites des [articles 54,55](#) et [60](#) de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

---

#### Code Monétaire et financier Article L541-8-1

- Créé par [LOI n°2010-1249 du 22 octobre 2010 - art. 36](#)

Les conseillers en investissements financiers doivent :

1° Se comporter avec loyauté et agir avec équité au mieux des intérêts de leurs clients ;

2° Exercer leur activité, dans les limites autorisées par leur statut, avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent au mieux des intérêts de leurs clients, afin de leur proposer une offre de services adaptée et proportionnée à leurs besoins et à leurs objectifs ;

3° Être dotés des ressources et procédures nécessaires pour mener à bien leurs activités et mettre en œuvre ces ressources et procédures avec un souci d'efficacité ;

4° S'enquérir auprès de leurs clients ou de leurs clients potentiels, avant de formuler un conseil mentionné au I de [l'article L. 541-1](#), de leurs connaissances et de leur expérience en matière d'investissement, ainsi que de leur situation financière et de leurs objectifs d'investissement, de manière à pouvoir leur recommander les opérations, instruments et services adaptés à leur situation. Lorsque les clients ou les clients potentiels ne communiquent pas les informations requises, les conseillers en investissements financiers s'abstiennent de leur recommander les opérations, instruments et services en question ;

5° Communiquer aux clients d'une manière appropriée, la nature juridique et l'étendue des éventuelles relations entretenues avec les établissements promoteurs de produits mentionnés au 1° de [l'article L. 341-3](#), les informations utiles à la prise de décision par ces clients ainsi que celles concernant les modalités de leur rémunération, notamment la tarification de leurs prestations.

Ces règles de bonne conduite sont précisées par le règlement général de l'Autorité des marchés financiers.

Les codes de bonne conduite mentionnés à [l'article L. 541-4](#) doivent respecter ces prescriptions qu'ils peuvent préciser et compléter.

---

## **RG AMF Chapitre V - Conseillers en investissements financiers**

### **Section 2 - Règles de bonne conduite**

#### **Article 325-3**

Lors de l'entrée en relation avec un nouveau client, le conseiller en investissements financiers lui remet un document comportant les mentions suivantes :

(Arrêté du 12 avril 2013) « 1° Son nom ou sa dénomination sociale, son adresse professionnelle ou celle de son siège social, son statut de conseiller en investissements financiers et son numéro d'immatriculation au registre mentionné au I de l'article L. 546-1 du code monétaire et financier ; »

2° L'identité de l'association professionnelle à laquelle il adhère ;

(Arrêté du 12 avril 2013) « 3° Le cas échéant, sa qualité de démarcheur et l'identité du ou des mandants pour lesquels il exerce une activité de démarchage ; »

4° Le cas échéant, l'identité du ou des établissements promoteurs de produits mentionnés au 1° de l'article L. 341-3 du code monétaire et financier avec lesquels il entretient une relation significative de nature capitalistique ou commerciale ;

5° Le cas échéant, tout autre statut réglementé dont il relève.

#### **Article 325-4**

Avant de formuler un conseil, le conseiller en investissements financiers soumet à son client une lettre de mission, rédigée en double exemplaire et signée par les deux parties.

La lettre de mission, rédigée conformément à un modèle type élaboré par l'association à laquelle le conseiller en investissements financiers adhère, comporte notamment les indications suivantes :

1° La prise de connaissance par le client du document mentionné à l'article 325-3 ;

2° La nature et les modalités de la prestation, en adaptant la description de celle-ci à la qualité de personne physique ou morale du client ainsi qu'à ses caractéristiques et motivations principales ;

3° Les modalités de l'information fournie au client, en précisant, lorsque la relation est appelée à devenir durable, les dispositions spécifiques convenues en matière de compte rendu de l'activité de conseil et d'actualisation des informations mentionnées aux 3° et 4° de l'article 325-3 ;

4° Les modalités de la rémunération du conseiller en investissements financiers, en précisant, s'il y a lieu, le calcul des honoraires correspondant à la prestation de conseil et l'existence d'une rémunération perçue de la part des établissements mentionnés au 4° de l'article 325-3 au titre des produits acquis à la suite des conseils prodigués.

Un exemplaire de la lettre est remis au client après signature.

#### **Article 325-5**

Toutes les informations, y compris à caractère promotionnel, adressées par un conseiller en investissements financiers, présentent un caractère exact, clair et non trompeur.

#### **Article 325-5-1**

Toute correspondance ou communication à caractère promotionnel, quel qu'en soit le support, émanant d'un conseiller en investissements financiers agissant en cette qualité indique :

1° Son nom ou, lorsqu'il exerce sous la forme d'une personne morale, sa dénomination sociale ;

2° Son adresse professionnelle ou, lorsqu'il exerce sous la forme d'une personne morale, celle de son siège social ;

3° Son statut de conseiller en investissements financiers et l'identité de l'association professionnelle à laquelle il adhère ; et

4° Son numéro d'immatriculation au registre mentionné au I de l'article L. 546-1 du code monétaire et financier.

#### Article 325-6

Le conseiller en investissements financiers est considéré comme agissant d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui sert au mieux les intérêts d'un client lorsque, en liaison avec la prestation de conseil à ce client, il verse ou perçoit une rémunération ou une commission ou fournit ou reçoit un avantage non monétaire suivant :

1° Une rémunération, une commission ou un avantage non monétaire versé ou fourni au client ou par celui-ci, ou à une personne au nom du client ou par celle-ci ;

2° Une rémunération, une commission ou un avantage non monétaire versé ou fourni à un tiers ou par celui-ci, ou à une personne agissant au nom de ce tiers ou par celle-ci, lorsque les conditions suivantes sont réunies :

a) Le client est clairement informé de l'existence, de la nature et du montant de la rémunération, de la commission ou de l'avantage, ou lorsque ce montant ne peut être établi, de son mode de calcul. Cette information est fournie de manière complète, exacte et compréhensible avant que la prestation de conseil ne soit fournie. Le conseiller en investissements financiers peut divulguer les conditions principales des accords en matière de rémunérations, de commissions et d'avantages non monétaires sous une forme résumée, sous réserve qu'il s'engage à fournir des précisions supplémentaires à la demande du client et qu'il respecte cet engagement ;

b) Le paiement de la rémunération ou de la commission, ou l'octroi de l'avantage non monétaire, a pour objet d'améliorer la qualité de la prestation de conseil fournie au client et ne doit pas nuire au respect de l'obligation du conseiller en investissements financiers d'agir au mieux des intérêts du client (Arrêté du 15 septembre 2014) « ; »

(Arrêté du 15 septembre 2014) « 3° Des rémunérations appropriées qui permettent la prestation de conseil ou sont nécessaires à cette prestation et qui, de par leur nature, ne peuvent occasionner de conflit avec l'obligation qui incombe au conseiller en investissements financiers d'agir envers ses clients d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui serve au mieux leurs intérêts. »

#### Article 325-7

Le conseil au client est formalisé dans un rapport écrit justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent.

Ces propositions se fondent sur :

1° L'appréciation de la situation financière du client et de son expérience en matière financière ;

2° Les objectifs du client en matière d'investissements.

Ces deux éléments sont exposés, dans le rapport, de façon détaillée et adaptée à la qualité de personne physique ou morale du client.

#### Article 325-8

Le conseiller en investissements financiers doit se doter des moyens et des procédures écrites lui permettant de prévenir, gérer et traiter tous conflits d'intérêts pouvant porter atteinte aux intérêts de son client.

#### Article 325-9

Sauf accord exprès du client, le conseiller en investissements financiers s'abstient de communiquer et d'exploiter, en dehors de sa mission, pour son compte propre ou pour le compte d'autrui, les informations relatives au client qu'il détient du fait de ses fonctions.

---

### **Section 3 - Règles d'organisation**

#### Article 325-10

Le conseiller en investissements financiers doit, en permanence, disposer de moyens et procédures adaptés à l'exercice de son activité, et notamment :

1° De moyens techniques suffisants ;

2° D'outils d'archivage sécurisés.

#### Article 325-10-1

Le conseiller en investissements financiers s'assure que les personnes physiques qu'il emploie pour exercer des activités de conseil en investissements financiers répondent aux conditions de compétence professionnelle prévues à l'article 325-1 et aux conditions d'honorabilité prévues aux articles L. 500-1 et D. 541-8 du code monétaire et financier. Le conseiller en investissements financiers transmet à l'association à laquelle il adhère la liste de ces personnes physiques avant que celles-ci ne débutent leur activité.

#### Article 325-11

Dès lors que le conseiller en investissements financiers emploie plusieurs personnes dédiées à l'exercice de son activité, il se dote d'une organisation et de procédures écrites lui permettant d'exercer son activité en conformité avec les dispositions législatives, réglementaires et déontologiques.

##### Article 325-11-1

Le conseiller en investissements financiers informe l'association à laquelle il adhère de toute modification des informations le concernant et de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son adhésion en tant que conseiller en investissements financiers, tels que le changement de lieu d'exercice professionnel ou la suppression de l'inscription pour l'activité de conseiller en investissements financiers du registre mentionné au I de l'article L. 546-1 du code monétaire et financier. L'information est transmise au maximum dans le mois qui précède l'événement ou, quand il ne peut être anticipé, dans le mois qui suit.

*(Arrêté du 15 septembre 2014) « II. - Au plus tard le 30 avril de chaque année, le conseiller en investissements financiers transmet à l'association professionnelle à laquelle il adhère les informations figurant sur une fiche de renseignements, selon des modalités prévues par une instruction de l'AMF. »*

#### Article 325-12

Le conseiller en investissements financiers applique les articles 315-51 à 315-58, à l'exception de l'article 315-57.

Lorsqu'il n'exerce pas sous la forme d'une personne morale, le conseiller en investissements financiers est responsable de la mise en œuvre du dispositif prévu à l'article L. 561-32 du code monétaire et financier.

##### Article 325-12-1

Le conseiller en investissements financiers établit et maintient opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations que lui adressent ses clients existants ou potentiels.

Les clients peuvent adresser des réclamations gratuitement au conseiller en investissements financiers.

Il répond à la réclamation du client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Il met en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients.

Il enregistre chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement. Il met en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.

Les informations sur la procédure de traitement des réclamations sont mises gratuitement à la disposition des clients.

La procédure mise en place est proportionnée à la taille et à la structure du conseiller en investissements financiers.

Une instruction de l'AMF précise les modalités d'application du présent article.

##### Article 325-12-2

Le conseiller en investissements financiers personne physique, les personnes physiques ayant le pouvoir de gérer ou d'administrer la personne morale habilitée en tant que conseiller en investissements financiers et les personnes physiques employées pour exercer l'activité de conseil en investissements financiers suivent chaque année des formations adaptées à leur activité et à leur expérience, selon les modalités prévues par l'association professionnelle à laquelle le conseiller en investissements financiers adhère.

##### Article 325-12-3

Lorsque le conseiller en investissements financiers est une personne morale, les personnes physiques ayant le pouvoir de gérer ou d'administrer ladite personne morale s'assurent qu'elle se conforme aux lois, règlements et obligations professionnelles la concernant.

---

## **Section 4 - Réception-transmission de parts ou d'actions d'OPC**

### Article 325-13

Le conseiller en investissements financiers peut accepter de recevoir aux fins de transmission un ordre portant sur une ou plusieurs parts ou actions d'OPC qu'un client auquel il a fourni une prestation de conseil se propose de souscrire ou de vendre.

Préalablement à la fourniture de ce service, le conseiller en investissements financiers doit conclure avec ledit client une convention précisant les droits et obligations de chacun.

Le conseiller en investissements financiers doit être en mesure d'apporter la preuve que l'ordre émane de son client ; il conserve l'enregistrement de l'horodatage de la réception et de la transmission de l'ordre reçu de son client.

---

## **Section 3 - L'information des clients**

### **Sous-section 1 - Caractéristiques**

#### Paragraphe 1 - Information claire et non trompeuse

##### Article 314-10

Le prestataire de services d'investissement veille à ce que toute l'information, y compris à caractère promotionnel, qu'il adresse à des clients, remplisse les conditions posées au I de l'article L. 533-12 du code monétaire et financier.

Le prestataire veille également à ce que toute l'information, y compris à caractère promotionnel, qu'il adresse à des clients non professionnels ou qui parviendra probablement à de tels destinataires remplisse les conditions posées aux articles 314-11 à 314-17.

##### Article 314-11

L'information inclut le nom du prestataire de services d'investissement.

Elle est exacte et s'abstient en particulier de mettre l'accent sur les avantages potentiels d'un service d'investissement ou d'un instrument financier sans indiquer aussi, correctement et de façon très apparente, les risques éventuels correspondants.

Elle est suffisante et présentée d'une manière qui soit compréhensible par un investisseur moyen de la catégorie à laquelle elle s'adresse ou à laquelle il est probable qu'elle parvienne.

Elle ne travestit, ni ne minimise, ni n'occulte certains éléments, déclarations ou avertissements importants.

##### Article 314-12

Lorsque l'information compare des services d'investissement ou des services connexes, des instruments financiers ou des personnes fournissant des services d'investissement ou des services connexes, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 1° La comparaison est pertinente et présentée de manière correcte et équilibrée ;
- 2° Les sources d'information utilisées pour cette comparaison sont précisées ;
- 3° Les principaux faits et hypothèses utilisés pour la comparaison sont mentionnés.

##### Article 314-13

Lorsque l'information contient une indication des performances passées d'un instrument financier, d'un indice financier ou d'un service d'investissement, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 1° Cette indication ne doit pas constituer le thème central de l'information communiquée ;
- 2° L'information doit fournir des données appropriées sur les performances passées couvrant les cinq dernières années ou toute la période depuis que l'instrument financier, l'indice financier ou le service d'investissement sont proposés ou existent si cette période est inférieure à cinq ans, ou une période plus longue, à l'initiative du prestataire de services d'investissement. Dans tous les cas, la période retenue doit être fondée sur des tranches complètes de douze mois ;
- 3° La période de référence et la source des données doivent être clairement indiquées ;
- 4° L'information fait figurer bien en vue une mention précisant que les chiffres cités ont trait aux années écoulées et que les performances passées ne sont pas un indicateur fiable des performances futures ;

5° Lorsque l'indication repose sur des chiffres exprimés dans une monnaie qui n'est pas celle de l'État membre dans lequel le client non professionnel réside, elle signale clairement de quelle monnaie il s'agit et mentionne que les gains échéant au client peuvent se voir augmentés ou réduits en fonction des fluctuations de taux de change ;

6° Lorsque l'indication porte sur la performance brute, elle précise l'effet des commissions, des redevances ou autres charges.

#### Article 314-14

Lorsque l'information comporte des simulations des performances passées ou y fait référence, elle doit se rapporter à un instrument financier ou à un indice financier, et les conditions suivantes doivent être remplies :

1° La simulation des performances passées prend pour base les performances passées réelles d'un ou de plusieurs instruments financiers ou indices financiers qui sont similaires ou sous-jacents à l'instrument financier concerné ;

2° En ce qui concerne les performances passées réelles mentionnées au 1° du présent article, les conditions énumérées aux 1° à 3°, 5° et 6° de l'article 314-13 doivent être satisfaites ;

3° L'information fait figurer en bonne place un avertissement précisant que les chiffres se réfèrent à des simulations des performances passées et que les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

#### Article 314-15

Lorsque l'information contient des données sur les performances futures, les conditions suivantes doivent être remplies :

1° L'information ne se fonde pas sur des simulations de performances passées ni ne s'y réfère ;

2° Elle repose sur des hypothèses raisonnables fondées sur des éléments objectifs ;

3° Lorsque l'information est fondée sur des performances brutes, l'effet des commissions, des redevances ou autres frais est précisé ;

4° Elle fait figurer en bonne place une mention précisant que les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

#### Article 314-16

Lorsque l'information fait référence à un traitement fiscal particulier, elle indique de façon bien visible que le traitement fiscal dépend de la situation individuelle de chaque client et qu'il est susceptible d'être modifié ultérieurement.

#### Article 314-17

L'information n'utilise pas le nom d'une autorité compétente, quelle qu'elle soit, d'une manière qui puisse indiquer ou laisser entendre que cette autorité approuve ou cautionne les produits ou services du prestataire de services d'investissement.

---

### **Code Monétaire et financier Article L541-6**

Un conseiller en investissements financiers ne peut pas recevoir d'instruments financiers de ses clients. Il ne peut recevoir de ceux-ci d'autres fonds que ceux destinés à rémunérer son activité.

## **Annexe 2 : Instruction AMF Traitement des réclamations/DOC-2012-07**

Textes de référence : articles 313-8, 318-10, 322-71-1, 325-12-1, 321-43-1 (dans sa rédaction antérieure à l'arrêté du 8 août 2013) et 325-47 du règlement général de l'AMF.

*Document créé le 13 juillet 2012, modifié le 24 avril 2013, le 20 novembre 2013 et le 17 octobre 2014*

La présente instruction concerne le traitement des réclamations et s'applique aux prestataires de services d'investissement, aux conseillers en investissement financiers, aux conseillers en investissements participatifs, aux sociétés de gestion de sociétés civiles de placement immobilier *1* et aux personnes morales émettrices de titres financiers nominatifs dont elles assurent la tenue de compte conservation (ci-dessous dénommés le « professionnel »).

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers le professionnel.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

L'instruction précise l'information qui doit être donnée sur le dispositif de traitement des réclamations au client du prestataire de services d'investissement *2* ou du conseiller en investissement financiers ou à l'associé de la société civile de placement immobilier ou au détenteur de titres nominatifs purs (ci-dessous dénommés le « client »).

Elle détaille les procédures à établir afin de garantir un traitement efficace, égal et harmonisé des réclamations.

Elle prévoit enfin un suivi des réclamations afin de permettre l'identification des dysfonctionnements éventuels et la mise en œuvre des actions correctives appropriées.

### **1. Information et accès au système de traitement des réclamations**

Le professionnel fournit gratuitement au client, dans un langage clair et compréhensible, une information sur :

- les modalités de saisine du professionnel, et s'il y a lieu, de chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place *3*, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du ou des médiateur(s) compétent(s) *4* ;
- lorsque plusieurs intervenants sont impliqués dans le processus de fourniture du service, cette information est déclinée pour chaque catégorie de réclamations nécessitant un circuit de traitement distinct ;
- les délais de traitement de la réclamation sur lesquels le professionnel s'engage (infra point 2);
- l'existence de la (des) charte(s) ou du (des) protocole(s) de la médiation accompagnée de leur(s) référence(s).

*1 Conformément au VI de l'article 33 de l'ordonnance du 2013-676 du 25 juillet 2013 modifiant le cadre juridique de la gestion d'actifs, les sociétés de gestion de SCPI doivent demander un agrément en qualité de société de gestion de portefeuille avant le 22 juillet 2014.*

*2 Il s'agit des personnes visées aux articles 313-8 et 313-8-1 du règlement général de l'AMF et aux articles 318-10 et 318-10-1 du règlement général de l'AMF pour les personnes mentionnées à l'article 316-2 du règlement général de l'AMF pour leur activité de gestion de FIA.*

*3 Conformément aux Bons Usages de la FBF, il est préconisé dans les grands réseaux un traitement à deux niveaux: au niveau local et au niveau de la direction générale via une instance dédiée indépendante des services opérationnels (cf. infra)*

*4 L'information doit concerner l'ensemble des médiateurs compétents dont celui de l'AMF.*

Le professionnel doit rendre l'information listée ci-dessus rapidement accessible à l'ensemble des clients, notamment dans les lieux d'accueil lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet.

Il accuse réception de la réclamation dans le délai dans lequel il s'est engagé à le faire (infra point 2), sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Il répond aux demandes d'information du client sur le déroulement du traitement de sa réclamation. Il le tient informé du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels le professionnel s'est engagé ne peuvent pas être respectés.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le professionnel précise dans la réponse apportée au client, les voies de recours possibles, notamment l'existence et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) **4**.

Le professionnel doit éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés au client, entre, d'une part, les services de traitement des réclamations du professionnel et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

Lorsque le professionnel recourt à des démarcheurs ou agents liés ou délégataires (ci-après dénommés « personnes agissant pour le compte du professionnel » ou « personnes agissant pour son compte »), il veille à ce que l'information donnée au client par ces personnes soit d'un niveau équivalent à celle qu'il donne à ses propres clients.

L'accès au dispositif de traitement des réclamations étant gratuit, aucune tarification spécifique ne peut être mise à la charge du client au titre du traitement de sa réclamation.

## **2. Organisation du traitement des réclamations**

Le professionnel doit disposer des moyens et procédures permettant d'identifier les courriers, appels téléphoniques et courriels qui constituent des réclamations et définir les circuits de traitement de celles-ci.

Il doit veiller à ce que le ou les collaborateur(s) en contact avec le client ou qui réceptionne(nt) leurs demandes, ai(en)t une formation lui (leur) permettant d'identifier clairement les réclamations reçues et d'utiliser de façon appropriée le ou les circuit(s) de traitement des réclamations.

Le professionnel met en place une organisation du traitement des réclamations qui :

- permet au client de présenter sa réclamation à son interlocuteur habituel et, s'il n'a pas reçu une réponse satisfaisante de la part de celui-ci, devant une instance dédiée au traitement des réclamations, qui soit distincte des services opérationnels, dans la mesure où la taille et la structure du professionnel le permettent **5** ;
- lorsque plusieurs circuits de traitement des réclamations existent **6**, détermine clairement :
  - les professionnels ou les services, ou le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, qui sont compétents selon l'objet de la réclamation ou, à défaut, un point d'entrée unique auquel le client peut adresser sa réclamation et qui se chargera de la transmettre à l'interlocuteur compétent et d'assurer un suivi de la réponse ;

*5 Ce circuit de traitement des réclamations pourra être organisé de manière transversale entre les professionnels ou les services concernés ou, le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, dont la responsabilité est susceptible d'être engagée au titre de l'objet des réclamations.*

*6 Plusieurs circuits de traitement des réclamations coexistent lorsque plusieurs professionnels sont impliqués dans l'opération faisant l'objet de la réclamation, notamment lorsque des OPC sont commercialisés au sein d'un réseau bancaire.*

- les modalités de transmission entre les professionnels ou les services, ou le cas échéant, les personnes agissant pour le compte du professionnel, des réclamations adressées par erreur à un interlocuteur non compétent ;

- permet de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client, à savoir :
  - dix jours ouvrables maximum à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
  - deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées ;
- prévoit clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s) de tout courrier qui lui (leur) est destiné ;
- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;
- prévoit un niveau de qualification requis pour le ou les collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures du professionnel ;
- prévoit les principes de responsabilités et délégations, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs 7 .

Le professionnel doit formaliser cette organisation dans une ou des procédure(s) de traitement des réclamations des clients et la communiquer à l'ensemble des collaborateurs concernés.

### **3. Suivi et contrôle du traitement des réclamations - Prise en compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations**

Le professionnel est tenu :

- de mettre en place un suivi des réclamations 8 et d'en effectuer une restitution aux services/personnes concernés du professionnel et, le cas échéant, aux organes définissant la politique commerciale du réseau auquel appartient le professionnel ou aux personnes agissant pour son compte ;
- d'identifier les dysfonctionnements afin de mettre en œuvre des actions correctives au niveau du professionnel et, le cas échéant, au niveau de son réseau ou des personnes agissant pour le compte du professionnel.

Les professionnels tenus de se doter d'un dispositif de conformité et de contrôle interne doivent :

- mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour assurer un contrôle adapté sur l'information délivrée, l'organisation et la qualité du traitement des réclamations ;
- prendre en compte et contrôler les risques subis par les clients que pourraient causer les dysfonctionnements identifiés au travers des réclamations ;
- dans le rapport annuel sur la conformité et le contrôle interne, rendre compte des dysfonctionnements identifiés à travers les réclamations et indiquer si des mesures ont été prises.

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

8 Par exemple : le nom du client, la date de réception de la réclamation, l'objet de la réclamation, le contrat, produit ou service visé par la réclamation, les intervenants autres que le professionnel, le département ou le service visés par la réclamation, la date de la réponse au client, la réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client), les dysfonctionnements identifiés.

## Annexe 3 : LETTRE D'ENTRÉE EN RELATION

### Document La Compagnie 325-3

La forme de ce document est destinée à aider les professionnels membres de La Compagnie. Elle est donc indicative et peut être modifiée en fonction du style des différentes catégories de clientèle du CIF, CGPI membre de La Compagnie, à la condition que les dispositions réglementaires et les compléments impératifs préconisés par La Compagnie soient pleinement respectés.

### Objet : Statut de CIF- Entrée en relation- document La Compagnie 325-3

M.....

En application de l'article 325-3 du Règlement général de l'AMF relatif aux CIF, je vous adresse les informations réglementaires et les informations complémentaires préconisées par La Compagnie des CGPI, association professionnelle agréée par l'Autorité des Marchés Financiers, à laquelle j'ai adhéré et au titre de laquelle j'ai été inscrit sur la liste des Conseillers en Investissements Financiers (N° d'enregistrement ..... ) et enregistré au fichier ORIAS sous le numéro 07001271, <https://www.orias.fr/web/guest/intermediaryDetails> .

(Ne mentionner aucune appartenance à une autre organisation professionnelle ayant reçu l'agrément de l'AMF au titre du statut de CIF si vous êtes adhérent à plusieurs organisations de « Conseil en gestion de patrimoine »)

La relation qui s'établit en qualité de conseiller en investissement financier est, aux termes de la Loi, d'une nature différente des activités que nous avons déjà développées (ou que nous sommes susceptibles de développer) ensemble. En conséquence, nos relations contractuelles au titre du « conseil en investissements financiers » reposeront seulement sur le présent document et sur ceux qui y seront rattachés explicitement dans l'avenir. Toute énonciation contraire dans le cadre de correspondances ou de documents contractuels qui vous ont été adressés dans le passé ne pourra plus être dorénavant prise en considération au titre de l'exercice de l'activité de CIF.

Je vous informe que mon statut de CIF m'interdit de recevoir des instruments financiers de mes clients ou de fonds autres que ceux destinés à rémunérer mon activité.

Le cas échéant : Conformément à l'arrêté du 12 avril 2013, je vous informe de ma qualité de démarcheur et de l'identité du (des mandants) pour lequel (lesquels) j'exerce une activité de démarchage.

Le cas échéant : Conformément aux prescriptions de l'article 325-3 alinéa 4 du Règlement général de l'AMF relatif aux CIF et à l'article L. 341-3 du code monétaire et financier, je vous informe de l'identité du ou des établissements promoteurs de produits avec lesquels j'entretiens une relation significative de nature Le cas échéant capitalistique ou commerciale :

.....  
.....

Le cas échéant : Conformément à la prescription de l'article 325-3 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, alinéa 5, je vous informe que je suis également soumis aux statuts réglementés de :

- Le cas échéant Courtier d'assurance, enregistré au fichier ORIAS sous le même numéro ....., <https://www.orias.fr/web/guest/intermediaryDetails>.

Activité pour laquelle je ne suis pas autorisé à encaisser des fonds destinés à un assuré ou à une compagnie d'assurance (primes ou cotisations).

- Le cas échéant Intermédiaire en Opérations de banque et Services de paiement, enregistré au fichier ORIAS sous le même numéro ....., <https://www.orias.fr/web/guest/intermediaryDetails>  
Activité pour laquelle je ne suis pas autorisé à recevoir des fonds destinés à un client ou à un établissement de crédit.

-. Le cas échéant Carte professionnelle en matière de transactions sur immeubles et fonds de commerce, Délivrée par la préfecture de ..... sous le numéro ..... Activité pour laquelle je ne puis recevoir aucun fonds, effet ou valeur.

Le cas échéant personnel CIF pas administratif: Conformément à la prescription du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, je vous informe que M..... (Titre, fonction) travaillera avec vous, sous ma responsabilité.

Enfin, je vous confirme, qu'étant membre de La Compagnie, j'ai pris l'engagement pour être agréé, dans le cadre de mon renouvellement annuel d'adhésion, de justifier d'au moins 60 heures de formation continue tous les deux ans, de justifier annuellement d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, de produire mon casier judiciaire et de déclarer immédiatement, sous peine de déchéance, tout événement susceptible de le modifier, enfin de respecter toutes les dispositions incluses dans le code de bonne conduite de La Compagnie.

En vous remerciant de la confiance que vous voudrez bien nous accorder, je vous prie de croire, M....., à l'assurance de mes sentiments distingués.

## Annexe 4 : LETTRE DE MISSION

### Document La Compagnie 325-4

La forme de ce document est destinée à aider les professionnels membres de La Compagnie. Elle est donc indicative et peut être modifiée en fonction du style des différentes catégories de clientèle du CIF à la condition que les dispositions règlementaires et les compléments impératifs préconisés par La Compagnie soient pleinement respectés.

### Objet : Statut de CIF- Lettre de mission- document La Compagnie 325-4

M.....

Après que vous ayez pris connaissance des informations contenues dans le document d'entrée en relation prévu par l'article 325-3 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, je vous adresse, conformément aux prescriptions de l'article 325-4 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, une proposition de lettre de mission en deux exemplaires, que vous voudrez bien signer et dont vous voudrez bien conserver un exemplaire et me retourner l'autre.

#### Bénéficiaire de la prestation de conseil en investissement financier :

S'il s'agit d'une personne physique,

État civil complet, adresse, profession, nationalité, régime matrimonial

S'il s'agit d'une société ou/et d'un commerçant,

Raison sociale, objet, N° RCS de ....., adresse siège (et éventuellement établissement), représentée par M..... en qualité de (PDG, gérant, associé majoritaire, commerçant, par exemple)

S'il s'agit d'une entreprise individuelle ou profession libérale,

**Exemples**, M.....électricien inscrit au registre des métiers.....adresse professionnelle, N° SIRET

M..... avocat au barreau de ....., adresse professionnelle,

M..... consultant, expert, adresse professionnelle, N° SIRET

#### Nature et modalités de la prestation de conseil :

Les parties soussignées définissent comme suit l'objet de la mission du CIF, CGPI membre de La Compagnie :

Délimiter le champ de façon précise et en termes techniques rigoureux (type de mission et objectif demandé par le client) :

#### La prestation de conseil sera effectuée

Dans le cadre d'une mission de Diagnostic et conseil patrimonial global

Dans le cadre d'une mission d'assistance et de suivi patrimonial

Dans le cadre d'une mission d'assistance et de conseil dans le choix de différents types d'instruments financiers susceptibles de réaliser l'objectif d'investissement financier du client

Dans le cadre d'un audit d'assurance vie ou d'épargne salariale ou de gestion du patrimoine social d'une entreprise

Dans le cadre d'un audit d'optimisation de financement (préciser soigneusement le type de financement)

Dans le cadre d'une mission d'assistance et de conseil en matière d'investissement immobilier (distinguer éventuellement

« promoteur », « entreprise », « acquéreur » (accession à la propriété, investissement-placement, objet éventuel de l'investissement immobilier s'il s'agit d'une personne morale.....).

**Préciser ensuite, selon que le client a accepté ou non de situer la prestation de conseil dans le cadre d'un diagnostic et conseil patrimonial global :**

**Dans l'affirmative :**

La présente mission dont la nature et les modalités ont été indiquées ci-dessus devra s'inscrire dans un diagnostic et conseil patrimonial global seul susceptible de prendre en considération les objectifs du client en fonction de l'ensemble de ses besoins, caractéristiques et motivations, de ses critères de choix et de son échelle de risque et de proposer des solutions ou/et des préconisations d'achat ou vente de produits les plus adaptées à sa situation personnelle sur tous les plans juridique, fiscal, matrimonial, successoral et financier. Pour cela, le client s'engage à fournir les informations nécessaires à l'élaboration d'un bilan et diagnostic patrimonial global conforme aux standards et pratiques professionnelles préconisées par la Compagnie sur les documents et questionnaires qui lui seront remis à cet effet. Le conseiller s'engage à présenter son analyse, ses conclusions et ses préconisations et leur mise en œuvre (article 325-7 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF) «dans un rapport écrit justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent. Ces propositions se fondent sur : 1°) l'appréciation de la situation financière du client et de son expérience en matière financière ; 2°) les objectifs du client en matière d'investissements. Ces deux éléments sont exposés, dans le rapport, de façon détaillée et adaptée à la qualité de personne physique ou morale du client ». Au-delà de ces dispositions réglementaires, le rapport mettra en œuvre la méthodologie exposée dans le standard « diagnostic et conseil patrimonial-global » de La Compagnie.

Dans la négative, la présente mission, dont la nature et les modalités ont été indiquées ci-dessus, ne pourra, selon la volonté du client, s'inscrire dans un diagnostic et conseil patrimonial global seul susceptible de prendre en considération la totalité des objectifs du client en fonction de l'ensemble de ses besoins, caractéristiques et motivations, de ses critères de choix et de son échelle de risque et de proposer des solutions ou/et des préconisations d'achat ou vente de produits les plus adaptées à sa situation personnelle sur tous les plans juridique, fiscal, matrimonial, successoral et financier.

Dans le cadre de la délimitation du champ de la mission ainsi opérée, le conseiller s'engage à présenter son analyse, ses conclusions et ses préconisations et leur mise en œuvre (article 325-7 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF) «dans un rapport écrit justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent. Ces propositions se fondent sur : 1°) l'appréciation de la situation financière du client et de son expérience en matière financière ; 2°) les objectifs du client en matière d'investissements. Ces deux éléments sont exposés, dans le rapport, de façon détaillée et adaptée à la qualité de personne physique ou morale du client. ».

**Poursuite de la relation avec le client :**

Conformément à l'article 325-4 alinéa 3° du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, si la relation avec le client dure au-delà de la présente mission, le Conseiller en Investissements Financiers prend l'engagement d'informer le client des modifications éventuelles intervenues dans les informations contenues dans le « document d'entrée en relation avec le client » (La Compagnie 325-3) conformément au Règlement général de l'AMF relatif au CIF .....(date de la signature, antérieure à la date de la lettre de mission) et des dispositions spécifiques éventuelles convenues en matière de compte rendu de l'activité de conseil.

Il prend l'engagement de recevoir son client au moins une fois par an, pour un entretien personnalisé, afin de s'assurer que les conseils et produits recommandés correspondent toujours aux attentes de son client et à sa situation financière et patrimoniale.

En contrepartie celui-ci s'engage à informer son conseiller de toute modification personnelle, patrimoniale ou de revenus pouvant intervenir, mais aussi de toute modification de son appréciation du niveau de risque accepté par lui.

Pour tout versement complémentaire ou arbitrage, une analyse écrite sera délivrée au moyen d'un courrier contresigné par le client si le rapport écrit à moins de trois ans et si la situation du client, personnelle, en termes de revenus et patrimoniale n'est pas structurellement modifiée et si donc un rapport écrit global ne le nécessite pas. Celui-ci reprendra succinctement le rappel de la situation patrimoniale du client et ses objectifs, mais devra décrire de façon claire l'intérêt et les risques du conseil.

### **Modalités de la rémunération du conseiller en gestion de patrimoine :**

La présente mission sera rémunérée par des honoraires ou/et par des commissions et rétrocessions reçues des fournisseurs de services financiers au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués.

Les **honoraires** seront facturés TTC (TVA 20%).

Les **honoraires du rapport écrit** (coût du bilan, diagnostic et conseil patrimonial) sur la base de la prévision d'honoraires, frais et débours jointe, de *par exemple* 500€, en paiement du rapport écrit qui sera remis au client. Ce montant pourra être réévalué d'un commun accord avec le client en fonction des difficultés ou des modifications de la mission rencontrées par le Conseiller.

**Des honoraires de suivi** au taux de *par exemple* 0,20% HT annuels pour les capitaux pris en charge et suivis par le conseiller, selon le périmètre qui sera déterminé d'un commun accord (placements préconisés par le conseiller et/ou acquis par ailleurs par le client).

Le client est informé que des **commissions et rétrocessions** peuvent être perçues par le conseiller dans le cas où il souhaiterait le conserver comme intermédiaire pour acquérir les produits recommandés par ce dernier. Ces commissions et rétrocessions sont reçues des fournisseurs (assureurs, banquiers, gérants, etc.) au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués, sur la base des frais payés par le client, à savoir frais d'entrée, frais de gestion, droits de garde et éventuellement frais d'arbitrage.

Le conseiller peut, en outre, percevoir des avantages en nature sous réserve qu'ils ne puissent générer de conflit « avec l'obligation qui incombe au CGPI d'agir envers ses clients ou les porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui serve au mieux leurs intérêts ». Ces avantages se limitent en général à la formation de son personnel, à la délivrance d'une documentation commerciale, à l'assistance technique, etc.

Le conseiller informe le client :

- qu'il inscrira dans le rapport écrit, de la façon la plus détaillée et claire possible, les principales bases et modalités de calcul des commissions et rétrocessions qui seront reçues par lui au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués.
- qu'il s'engage à lui fournir, par la suite, à sa demande et avant toute souscription ou achat, le montant des commissions et rétrocessions susceptibles de lui revenir au titre des produits achetés ou vendus à la suite des conseils prodigués.

### **Modalités de paiement :**

**Honoraires du rapport écrit :** par exemple, 50% des honoraires TTC au moment de la signature de la lettre de mission et 50% lors de la remise du rapport écrit ou de la mise en œuvre des solutions retenues.

**Honoraires de suivi :** par exemple, par moitié en deux fois par an, sur l'assiette convenue au 31/12 et 30/06.

## Durée et calendrier de la mission :

La mission est attribuée pour une durée de ..... (maximum 12 mois recommandé) à compter de la signature de la présente lettre de mission. Le cas échéant : selon le calendrier joint en annexe. **Obligatoirement** : Le rapport écrit sera remis au client au plus tard le ....., sauf prorogation expresse demandée par le conseiller et acceptée par le client.

## Traitement des réclamations

La réclamation traduit le mécontentement du client envers le conseiller.

Celle-ci peut être exprimée lors d'un rendez-vous ou être adressée à la Direction du cabinet par courrier, par téléphone ou par un e-mail. La lettre Recommandée avec Accusé de Réception est la plus adéquate en cas de gravité.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

*Donner chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du ou des médiateur(s) compétent(s) internes(s).*

Le client est informé que la réclamation pourra être transmise au promoteur du produit si la réclamation concerne aussi ce dernier.

Le Cabinet accuse réception de la réclamation dans le délai de 10 jours, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Le Cabinet décrira succinctement le déroulement du traitement de la réclamation et informera le client du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels il s'est engagé ne pourront pas être respectés.

Il s'engage à répondre dans le délai de deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le client dispose des voies de recours suivantes :

- *Le médiateur interne au cabinet s'il existe. (peut être retiré)*
- *La Compagnie des CGPI*  
*A l'attention du Président pour médiation*  
*34, rue du Faubourg Saint Honoré*  
*75008 PARIS*  
[contact@lacompaniedescgpi.fr](mailto:contact@lacompaniedescgpi.fr)
- *Le Médiateur de l'AMF :*  
*Autorité des Marchés Financiers*  
*17, Place de la Bourse*  
*75 082 Paris Cedex 02*  
<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>
- *Le Médiateur de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) :*  
*6, Rue Taitbout*  
*75009 Paris*  
<https://acpr.banque-france.fr/protection-de-la-clientele/comment-contacter-lacpr.html>
- *Le CGPI s'engage à rappeler, en cas d'incident, les coordonnées du Médiateur du Partenaire émetteur du produit proposé. (information figurant généralement sur les notices et bulletins de souscription)*

## Annexe 5 : RAPPORT ECRIT

### Document La Compagnie 325 -7

#### 2.1.2.3. Recommandations concernant le process de diagnostic, conseil et préconisations du rapport écrit.

Le recours à la méthodologie du « six steps process » (processus d'analyse et de conseil en six étapes) est rendu obligatoire par le présent code de bonne conduite inspiré des standards de certification de l'ISO 22222 en matière de gestion de patrimoine, lorsque le client accepte que la mission de conseil du CIF, CGPI membre de La Compagnie s'inscrive dans le cadre d'un diagnostic et conseil patrimonial global.

Lorsque le client a souhaité que la mission soit explicitement circonscrite à l'investissement financier, voire à une partie de l'investissement financier, le CIF pourra s'inspirer de cette méthodologie dans l'élaboration du rapport écrit, en l'adaptant et en la simplifiant, de façon à prendre en compte le plus largement possible mais dans la mesure du possible, les besoins, les motivations et l'échelle de risque du client et, au minimum, comme le prévoient les dispositions légales : « **1° L'appréciation de la situation financière du client et de son expérience en matière financière ; 2° Les objectifs du client en matière d'investissements. Ces deux éléments sont exposés, dans le rapport, de façon détaillée et adaptée à la qualité de personne physique ou morale du client.** »

Cette méthodologie consiste à baliser la démarche du professionnel dans le but de normer son activité de diagnostic et de conseil patrimonial global.

Il s'agit de respecter une procédure analytique en 6 étapes :

- Présentation de l'offre de services
- Recueil des informations
- Établissement du bilan patrimonial et du hors bilan
- Analyse du bilan
- Élaboration des propositions et recommandations
- Mise en œuvre des solutions validées et retenues par le client et organisation du suivi.

#### ETAPE 1 : PRÉSENTATION DE L'OFFRE DE SERVICES

Après une brève prise de contact, il s'agit de :

**1-se présenter personnellement dans le respect :**

- du code de déontologie
- de la charte graphique de la Compagnie (carte de visite, papier en-tête, plaquette)
- dans le respect des contraintes légales et statutaires du conseiller.

**2-présenter l'offre de service décrivant la démarche professionnelle et le cadre déontologique dans lequel elle s'inscrit.**

L'offre de service peut être présentée oralement et la présentation peut se faire sous forme de plaquette commerciale ou de tout autre document d'information. Mais elle doit être confirmée par écrit ; dans le cadre du statut de CIF, les principes d'entrée en contact avec le client du CIF ont été intégrés dans le modèle d'entrée en relation avec le client La Compagnie 325-3qu'il est impératif de respecter en totalité puisqu'il s'agit de dispositions légales.

**3-exposer les différentes étapes du mode opératoire.**

Toute démarche d'un professionnel membre de La Compagnie s'inscrit dans une approche de « conseil en gestion de patrimoine », c'est-à-dire de diagnostic et conseil patrimonial global. Mais, la situation personnelle du client ou ses besoins exprimés peuvent justifier des approches différentes plus restreintes que le cadre d'intervention préconisé par La Compagnie, par exemple, limitées une des « composantes » du CGP : l'investissement financier ou une partie de l'investissement financier (mission du CIF), ou à des aspects juridiques et fiscaux (avocats) ou à l'investissement immobilier ou à des conseils en matière d'assurances, retraites et gestion du patrimoine social ; d'où l'importance de cette première étape qui permet de préciser clairement le cadre d'intervention du professionnel (surtout en cas de litige).

**4-découvrir la problématique globale du client qui conditionne la délimitation de ses besoins et de ses motivations principales, de sa situation financière (flux seulement ou patrimoniale), de son échelle de risque.**

**5- consacrer l'accord avec le client par une lettre de mission (modèle La Compagnie 325-4 obligatoire pour les CGPI ayant le statut de CIF, base dont les autres s'inspireront) résumant les dispositions légales et contractuelles s'imposant au conseiller et à son client pour la réalisation de la mission et pour le rapport écrit qui sera élaboré par le conseiller et remis au client à l'issue de la mission.**

## **ÉTAPE 2 RECUEIL DE L'INFORMATION**

### **2.1. ÉLÉMENTS DU PATRIMOINE ET DÉCOUVERTE DU CLIENT**

#### **1-la situation juridique et fiscale de la famille**

- état civil
- régime matrimonial
- conventions, libéralités...

#### **2-l'inventaire patrimonial des biens privés et professionnels**

- stocks actif/passif
- nature des biens
- nature des droits détenus
- mode de détention
- valeur des biens (marchande ou estimée)
- engagements reçus et donnés

**3-les garanties d'assurances** de biens et de personnes à titre privé et/ou dans le cadre de l'entreprise.

#### **4-les flux actuels et futurs des emplois et des ressources**

- revenus professionnels/ privés/ exceptionnels (montant, nature)
- dépenses du ménage/ emprunts
- droits à la retraite

### **2.2. DÉFINITION DES OBJECTIFS**

La démarche comporte 4 phases :

- rechercher les différents objectifs patrimoniaux
- s'assurer de l'objectif réel
- fixer les priorités et les classer
- mettre en garde, éclairer précisément le client des conséquences de ses choix.

Les objectifs les plus courants sont :

- enrichissement patrimonial personnel
- consommation immédiate ou différée
- protection des proches
- pérennité du patrimoine, transmission des biens privés et professionnels à moindre coût

### **2.3. LES MOTIVATIONS, CRITÈRES DE DÉCISIONS**

- risque
- liquidité
- disponibilité/horizon de temps
- sécurité
- mode de détention
- facilité de gestion
- diversification/répartition géographique - jouissance personnelle

### **2.4. LES CONTRAINTES**

Par rapport aux objectifs et motivations du client, il faut tenir compte de ses contraintes

- juridiques,
- financières
- fiscales
- vie privée
- et psychologiques (les "interdits" du client).

Le conseiller s'interdit de cautionner toute motivation qu'il sait illicite.

## **ETAPE 3 : ÉTABLISSEMENT DU BILAN PATRIMONIAL ET DU HORS BILAN**

Le bilan est une photographie instantanée de la situation patrimoniale du client.

### ***1- Le bilan patrimonial***

Le bilan patrimonial doit être établi :

- à une date donnée,
- pour le compte du foyer fiscal, sauf demande contraire du client.

Les actifs doivent être évalués :

- à leur valeur brute
- à la date d'arrêt du bilan.
- selon la valeur déclarée par le client

Les différentes catégories d'actifs sont :

- l'immobilier
- les valeurs mobilières
- l'assurance vie
- la trésorerie

Le passif :

- les découverts,
- les obligations fiscales (IR, ISF, successions...),
- les opérations de défiscalisation,
- les emprunts.

- .....

Les emprunts privés sont à distinguer des emprunts professionnels.

Dans tous les cas, seul le capital restant dû à la date d'arrêt du bilan patrimonial est à inscrire au passif.

## La présentation du bilan

La présentation du bilan est de forme classique afin de constituer :

- une référence constante
- un outil de communication synthétique.

Le bilan doit avoir pour base minimum commune :

- une présentation des éléments personnels du client : profession, état civil, régime matrimonial, enfants...
- un bilan des stocks : actifs et passifs
- un compte des flux : revenus et dépenses (s'il est nécessaire et souhaité par le client).

### **2-le hors bilan patrimonial**

Il recense :

- les engagements donnés et reçus, exprimés sous forme de capitaux évalués à la date du jour du bilan. Il s'agit des cautions, des hypothèques, crédit bail, des espérances (héritage, donations à recevoir...), des capitaux constitutifs de rentes,
- les assurances (privées, professionnelles). Leur montant est brut (avant fiscalité).

### **3-le bilan social (éventuellement)**

Il s'agit de l'état des actifs sociaux :

- exprimés sous forme de capitaux et de flux,
- avec une structure de présentation des différents événements (arrêt de travail, invalidité, décès, dépendance, retraite).

### **4-l'état des flux annuels (revenus/dépenses)** (s'il est nécessaire et souhaité par le client).

Les revenus sont à subdiviser entre :

- revenus de l'activité professionnelle
- revenus patrimoniaux.

Les dépenses comportent :

- les dépenses incompressibles,
- les dépenses d'entretien des actifs,
- les intérêts d'emprunt
- les primes périodiques d'assurance et de prévoyance,
- les obligations fiscales.

Le solde de cet état annuel révèle un besoin de financement ou une capacité d'épargne.

## **ETAPE 4 : ANALYSE DU BILAN**

L'analyse doit :

- tenir compte des objectifs et contraintes du client
- mettre en évidence les axes de forces et de faiblesses de son patrimoine.

Il est nécessaire de rappeler ces éléments par écrit afin d'être en accord avec le client.

Deux niveaux d'analyse ont été dégagés :

- un premier niveau normatif. L'analyse est effectuée à l'aide de ratios établis sur la base du bilan initial.
- un second niveau personnalisé. Il permet au client de comparer sa situation par rapport à ses objectifs et ses projets.

**Les ratios proposés sont les suivants :**

**Ratio d'endettement**

**Ratio d'endettement** = passif/actif brut

**Ratio de capacité d'endettement** = remboursement global des emprunts/revenus nets imposables

**Ratio de liquidité** = Trésorerie mobilisable sous 30 jours/ actif brut

**Ratio de risque** : ce ratio est transformé en une présentation des catégories d'actifs en pourcentage sous forme de camembert.

**Ratio de rentabilité** : la détermination de ce ratio nécessite la séparation du patrimoine de `jouissance' et du patrimoine de `rendement'. Il est égal à : la somme des plus values et revenus/patrimoine de rendement.

**Ratio d'épargne** = (revenus – charges)/revenus

**Ratio d'autonomie** = actifs délégués en gestion/total des actifs

**Ratio de fiscalité** = pression fiscale hors exceptionnel/ensemble des revenus.

L'analyse peut être complétée par des bilans intermédiaires :

-bilan fiscal

-bilan successoral

L'utilisation totale ou partielle de ces bilans se fera en fonction des objectifs définis avec le client.

L'ensemble des bilans intermédiaires peuvent être placés en annexe afin de faciliter la lecture pour le client.

## **ETAPE 5 : ÉLABORATION DES PROPOSITIONS ET RECOMMANDATIONS**

L'élaboration des propositions et recommandations retenues par le CIF, CGPI membre de La Compagnie, répond aux normes suivantes :

### **1- Sur la forme**

- Remise d'un document écrit
- Permettre l'identification du CIF, CGPI membre de La Compagnie (papier en-tête au moins pour la première page) le document doit être daté et les pages numérotées (Il est recommandé –et obligatoire pour les CIF- de rappeler (et reproduire en annexe) la lettre d'entrée en relation avec le client et la lettre de mission.
- Rappeler l'ensemble des documents fournis par le client (ISF, ...)

#### **• TRANSPARENCE : Inclure le texte suivant :**

- Comme je m'y suis engagé dans la lettre de mission, je vous indique ci-après, de la façon la plus détaillée et claire possible, les principales bases et modalités de calcul des commissions et rétrocessions qui seront susceptibles d'être reçues par moi, au titre des produits éventuellement acquis suite à mes conseils.

Celles-ci varient en fonction des divers droits d'entrée, frais de souscriptions et de gestion qui eux-mêmes varient en fonction de la complexité des placements, mais aussi, plus rarement, d'autres critères, commerciaux ou stratégiques, par ex. Je vous donne ici des fourchettes, mais j'attire votre attention sur le fait que celles-ci peuvent parfois être dépassées dans un sens comme dans un autre. C'est pourquoi, je m'engage à vous fournir, si vous le souhaitez et avant toute souscription ou achat, le montant des commissions et rétrocessions susceptibles de me revenir au titre des produits achetés ou vendus à la suite de mes conseils.

- Commissions perçues sur Droits d'entrée : elles ne peuvent en aucun cas dépasser les droits d'entrée affichés. Elles peuvent aller jusqu'à 100%, mais la pratique fait que la plate forme ou le promoteur conservent le plus souvent de 0,50 à 1% des frais que vous supporterez.

- Commissions sur Frais de gestion, différentes selon le type : OPCVM monétaires (le plus souvent néant, parfois jusqu'à 0,20%), obligataires (0,20% à 0,50%), actions (0,40% à 0,80%), et divers, comme les fonds structurés ou les fonds de gestion alternative ou dérivés.

- Commissions sur Droits de garde et de Gestion de portefeuille : ils ne dépassent généralement pas un tiers des frais qui vous sont pris.

Nous bénéficions, en outre, en provenance de ces dépositaires et gestionnaires de produits : d'analyses diverses sur les conjonctures et marchés, de réunions et de séminaires d'informations et de formations, d'outils internet destinés à nous assister dans le suivi de vos intérêts, et, quelques fois, d'autres prestations nécessairement peu significatives au titre de bonnes relations.

Dans tous les cas, nous rappelons que seul le travail, le suivi et l'amélioration du service et conseil que nous vous rendons de façon permanente justifient la récurrence des commissions et que la sélection de ces intermédiaires se fait sur base de critères objectifs tant qualitatifs que quantitatifs et ne tient pas compte de ces commissions et prestations non monétaires reçues.

- Laisser un espace « signature du client » sur l'étude remise
- Les études sont numérotées et archivées
- Une mention indique que les obligations définies par la CNIL (les droits du client, de consultation, de modification, ...) sont respectées.

En « avertissement » préalable :

Cette étude est réalisée en fonction de la mission qui a été définie et des renseignements et des documents fournis par le client, qui conditionnent la compréhension par le conseiller de la situation analysée.

Elle est établie dans le cadre de l'environnement et des perspectives du moment.

Cette étude est valable à la date de sa rédaction, elle est susceptible d'être révisée ultérieurement en fonction des modifications de la situation du client et de l'environnement global et des modalités contractuelles éventuelles de poursuite de la relation avec le client au-delà de la mission.

## **2-Sur le fond**

Les propositions et recommandations:

- répondent aux objectifs patrimoniaux et motivations du client tout en tenant compte des contraintes (juridiques, fiscales, financières, vie privée et psychologiques) annoncées par celui-ci ;
- doivent permettre d'éclairer le client dans sa prise de décision en lui exposant les avantages et les inconvénients ;
- indiquer une estimation des coûts de mise en œuvre des solutions proposées.

## **ETAPE 6 : MISE EN OEUVRE DES SOLUTIONS VALIDÉES ET RETENUES PAR LE CLIENT. ORGANISATION DU SUIVI.**

Les solutions validées par le client peuvent être mises en œuvre directement ou indirectement par le CIF, CGPI membre de La Compagnie, en fonction de son statut réglementé ad hoc, dans le respect :

- des dispositions légales, réglementaires, contractuelles établies avec le client ;
  - du Code de déontologie et règles de bonne conduite de La Compagnie,
- et selon les termes de l'offre de service telle que précisée lors de l'étape N° 1.

### **ORGANISATION DU SUIVI.**

**A-** Le suivi du service donné au client par le CIF, CGPI membre de La Compagnie s'effectue en respectant les normes minimales imposées par le code de déontologie et selon les principes ci-dessous :

1-Au moins une fois par an, le CIF, CGPI membre de La Compagnie, contacte le client (téléphone, courrier, Internet,...) afin d'actualiser les informations obtenues lors de l'étape n°2 (recueil de l'information) et décider de l'opportunité d'un contact plus approfondi.

2-Au moins une fois tous les trois ans, le CIF, CGPI membre de La Compagnie s'engage à proposer au client de revoir dans son intégralité le dossier de ce dernier en reprenant les 7 étapes de la procédure du conseil en gestion de patrimoine.

A cette occasion, le CIF, CGPI membre de La Compagnie,

- présente un état récapitulatif des solutions préconisées et mises en œuvre à la demande du client ;
- analyse et commente les résultats obtenus ;
- prend en compte l'évolution de la situation personnelle du client afin de valider la bonne adéquation entre les solutions mises en œuvre et les objectifs, motivations et contraintes du client.

**B-** Le suivi administratif et comptable des services et produits mis en œuvre est assuré dans le respect des obligations légales et/ou contractuelles.

## Annexe 6 :

# DÉCLARATION RELATIVE AUX MOYENS ET PROCÉDURES

## Document La Compagnie 325-10

Conformément au Code de déontologie de La Compagnie et aux règles légales de bonne conduite (article 325-10), le CIF doit remplir la présente déclaration au moment de sa demande d'admission à La Compagnie. Elle est susceptible de faire l'objet de demandes de précisions complémentaires et de justifications de La Compagnie et, selon les prescriptions de l'AMF, d'un contrôle sur place par un inspecteur de La Compagnie.

### Les moyens techniques

**-le local utilisé à titre professionnel** : Si le CIF estime qu'il est adapté à son activité et à sa clientèle, il peut faire partie de la résidence mixte du CIF sous réserve du respect des dispositions juridiques, fiscales et d'urbanisme et de copropriété.

Adresse, superficie, disposition. Joindre le bail ou les justificatifs d'occupation à titre professionnel, dans le cadre des dispositions juridiques, fiscales, de copropriété et d'urbanisme (en particulier, celles relatives aux enseignes et panneaux publicitaires).

**-le papier à en-tête**, qui doit respecter les règles légales et recommandations déontologiques relatives au statut La Compagnie.

Joindre un exemplaire annulé.

**-les documents de démarchage financier ou de communication quel qu'en soit le véhicule (papier, internet, presse-publicité)**

Joindre un exemplaire ou une photocopie.

**-les moyens informatiques à la disposition du CIF** (ordinateurs, imprimantes, scanners, reprographie et logiciels de traitement de texte, de tableur, de base de données, de diagnostic et de simulation.....)

Nom et type du matériel et du logiciel, date de sa mise sur le marché ou date d'acquisition.

**- L'horodateur, dans la mesure où le CIF pratique la RTO d'OPC.**

**-les moyens de secrétariat et d'administration** (proportionnés à l'activité et à la clientèle).

Effectif, qualification.

**Pour les CIF employant du personnel dédié à l'activité de CIF**, gouvernance, organigramme, procédures internes d'organisation et de délégation. **Une note d'organisation interne et de procédures internes de délégation**, incluant notamment les modalités de prise en compte éventuelle des délégués dans la lettre d'entrée en relation avec un nouveau client, dans la lettre de mission et dans l'élaboration et la responsabilité du rapport écrit, devra être **communiquée pour avis à La Compagnie avec la référence La Compagnie 325 – 9**).

**-l'engagement de formation continue**

« Je confirme en ma qualité de CIF, CGPI membre de La Compagnie l'engagement que j'ai pris de justifier chaque année de 60 heures au moins sur deux ans avec une brève évaluation des formations suivies.

Les membres de La Compagnie ont le libre choix de l'organisme de formation auquel ils souhaitent s'adresser, sous réserve que les actions payantes vérifient les exigences de la réglementation de la formation professionnelle continue et que les actions « gratuites » organisées par les fournisseurs d'instruments financiers et de services d'investissement soient inscrites dans le « catalogue » ad hoc dressé par La Compagnie.

Les actions organisées par La Compagnie sont destinées à répondre aux demandes spécifiques et aux besoins de formation concernant l'investissement financier et plus généralement l'ensemble des métiers composant le conseil en gestion de patrimoine, la déontologie et les règles de bonne conduite, et la prévention et le dispositif de lutte contre la délinquance financière et la criminalité financière et organisée ».

**Pour les CIF employant du personnel dédié à l'activité de CIF,**

Je m'engage à faire bénéficier le personnel dédié à l'activité de CIF d'une formation professionnelle continue nécessaire et suffisante et adaptée aux attributions pour lesquelles il a reçu délégation.

Date, identification, signature.

## **Les outils d'archivage**

**Les CIF, CGPI membres de La Compagnie doivent indiquer ci-dessous par oui ou non si l'organisation de leur archivage permet le respect des dispositions légales et déontologiques suivantes, la réponse OUI signifiant soit que c'est déjà le cas, soit que cette organisation pourra être mise en œuvre dès le démarrage de l'activité de CIF:**

-la conservation pendant au moins 10 ans des dossiers des clients, après la dernière opération, transfert ou clôture OUI NON

-la conservation pendant au moins 10 ans des lettres d'entrée en relation avec un nouveau client et des lettres de mission OUI NON

-la conservation pendant au moins 10 ans des rapports écrits et comptes-rendus du suivi de la poursuite contractuelle de la relation avec le client, OUI NON

- La conservation pendant au moins 10 ans de tous les ordres et instructions donnés par le client, OUI NON

-la conservation pendant au moins 10 ans après leur extinction de tous contrats souscrits par les clients, OUI NON

- la conservation pendant au moins 10 ans de la correspondance avec La Compagnie. OUI NON.

**- Pour les CIF, CGPI membres de La Compagnie employant du personnel dédié à l'activité de CIF mais aussi pour toutes les composantes du CGPI, la conservation pendant 20 ans des notes de procédures internes relatives en particulier aux procédures de délégation, de formation, d'organisation et de vigilance prévues par les articles 325-9 et 325-10 du Code Monétaire et Financier. OUI NON.**

L'archivage devra être réalisé sous forme « papier » et sous forme « informatique », avec au moins une copie de sauvegarde. OUI NON.

Dans les deux cas, les archives doivent être protégées et assurées contre les risques de vol, détérioration et destruction. OUI NON.

Date

Nom, prénom, titre de la personne qui a rempli la déclaration.

## **Annexe 7 : INFORMATION CLAIRE ET NON TROMPEUSE**

### **Document La Compagnie**

Le CIF est soumis aux mêmes contraintes pour ces articles que celles que doit respecter le Prestataire de services d'investissement. Il y a donc lieu ici de lire « société de CIF » à chaque fois que de besoin.

#### **Article 314-10 du Règlement général de l'AMF**

Le prestataire de services d'investissement veille à ce que toute l'information, y compris à caractère promotionnel, qu'il adresse à des clients, remplisse les conditions posées au I de l'article L. 533-12 du code monétaire et financier.

Le prestataire veille également à ce que toute l'information, y compris à caractère promotionnel, qu'il adresse à des clients non professionnels ou qui parviendra probablement à de tels destinataires remplisse les conditions posées aux articles 314-11 à 314-17.

#### **Article 314-11**

L'information inclut le nom du prestataire de services d'investissement.

Elle est exacte et s'abstient en particulier de mettre l'accent sur les avantages potentiels d'un service d'investissement ou d'un instrument financier sans indiquer aussi, correctement et de façon très apparente, les risques éventuels correspondants.

Elle est suffisante et présentée d'une manière qui soit compréhensible par un investisseur moyen de la catégorie (Arrêté du 24 décembre 2009) « à laquelle » elle s'adresse ou (Arrêté du 24 décembre 2009) « à laquelle » il est probable qu'elle parvienne.

Elle ne travestit, ni ne minimise, ni n'occulte certains éléments, déclarations ou avertissements importants.

#### **Article 314-12**

Lorsque l'information compare des services d'investissement ou des services connexes, des instruments financiers ou des personnes fournissant des services d'investissement ou des services connexes, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 1° La comparaison est pertinente et présentée de manière correcte et équilibrée ;
- 2° Les sources d'information utilisées pour cette comparaison sont précisées ;
- 3° Les principaux faits et hypothèses utilisés pour la comparaison sont mentionnés.

#### **Article 314-13**

Lorsque l'information contient une indication des performances passées d'un instrument financier, d'un indice financier ou d'un service d'investissement, elle doit remplir les conditions suivantes :

- 1° Cette indication ne doit pas constituer le thème central de l'information communiquée ;
- 2° L'information doit fournir des données appropriées sur les performances passées couvrant les cinq dernières années ou toute la période depuis que l'instrument financier, l'indice financier ou le service d'investissement sont proposés ou existent si cette période est inférieure à cinq ans, ou une période plus longue, à l'initiative du prestataire de services d'investissement. Dans tous les cas, la période retenue doit être fondée sur des tranches complètes de douze mois ;
- 3° La période de référence et la source des données doivent être clairement indiquées ;
- 4° L'information fait figurer bien en vue une mention précisant que les chiffres cités ont trait aux années écoulées et que les performances passées ne sont pas un indicateur fiable des performances futures ;
- 5° Lorsque l'indication repose sur des chiffres exprimés dans une monnaie qui n'est pas celle de l'État membre dans lequel le client non professionnel réside, elle signale clairement de quelle monnaie il s'agit et mentionne que les gains échéant au client peuvent se voir augmentés ou réduits en fonction des fluctuations de taux de change ;

6° Lorsque l'indication porte sur la performance brute, elle précise l'effet des commissions, des redevances ou autres charges.

#### **Article 314-14**

Lorsque l'information comporte des simulations des performances passées ou y fait référence, elle doit se rapporter à un instrument financier ou à un indice financier, et les conditions suivantes doivent être remplies :

1° La simulation des performances passées prend pour base les performances passées réelles d'un ou de plusieurs instruments financiers ou indices financiers qui sont similaires ou sous-jacents à l'instrument financier concerné ;

2° En ce qui concerne les performances passées réelles mentionnées au 1° du présent article, les conditions énumérées aux 1° à 3°, 5° et 6° de l'article 314-13 doivent être satisfaites ;

3° L'information fait figurer en bonne place un avertissement précisant que les chiffres se réfèrent à des simulations des performances passées et que les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

#### **Article 314-15**

Lorsque l'information contient des données sur les performances futures, les conditions suivantes doivent être remplies :

1° L'information ne se fonde pas sur des simulations de performances passées ni ne s'y réfère ;

2° Elle repose sur des hypothèses raisonnables fondées sur des éléments objectifs ;

3° Lorsque l'information est fondée sur des performances brutes, l'effet des commissions, des redevances ou autres frais est précisé ;

4° Elle fait figurer en bonne place une mention précisant que les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

#### **Article 314-16**

Lorsque l'information fait référence à un traitement fiscal particulier, elle indique de façon bien visible que le traitement fiscal dépend de la situation individuelle de chaque client et qu'il est susceptible d'être modifié ultérieurement.

#### **Article 314-17**

L'information n'utilise pas le nom d'une autorité compétente, quelle qu'elle soit, d'une manière qui puisse indiquer ou laisser entendre que cette autorité approuve ou cautionne les produits ou services du prestataire de services d'investissement.

## Annexe 8: CONVENTION DE RECEPTION TRANSMISSION D'ORDRES

### Document La Compagnie

Entre :

#### **Bénéficiaire de la prestation de conseil en investissement financier :**

*S'il s'agit d'une personne physique,*

*État civil complet, adresse, profession, nationalité, régime matrimonial*

*S'il s'agit d'une société ou/et d'un commerçant,*

*Raison sociale, objet, N° RCS de ....., adresse siège (et éventuellement établissement), représentée par M.....en qualité de (PDG, gérant, associé majoritaire, commerçant, par exemple)*

*S'il s'agit d'une entreprise individuelle ou profession libérale,*

*Exemples, M.....électricien inscrit au registre des métiers.....adresse professionnelle, N° SIRET*

*M..... avocat au barreau de ....., adresse professionnelle,*

*M..... consultant, expert, adresse professionnelle, N° SIRET*

d'une part

et

Le Cabinet, enregistré par La Compagnie, association agréée par l'Autorité des Marchés Financiers, sous le N° F.....

d'autre part.

#### **Nature et modalités de la prestation de conseil :**

Les parties soussignées définissent comme suit l'objet de la convention de transmission d'ordres :

#### **Article 1 : Règles de fonctionnement et responsabilité du compte titres :**

En application de l'article 325-13 du Règlement général de l'AMF relatif à la réception et transmission d'ordres OPC par les CIF et conformément aux procédures préconisées par La Compagnie, association professionnelle agréée par l'Autorité des Marchés Financiers, à laquelle j'ai adhéré et au titre de laquelle le cabinet a été inscrit sur la liste des Conseillers en Investissements Financiers (N° d'enregistrement .....,), il est convenu ce qui suit :

Le client est titulaire d'un compte de titres (*préciser PEA s'il y a lieu, lister en cas de multiplicité de comptes*). Seul le client est habilité à mouvoir ce(s) portefeuille(s). Le CIF ne bénéficie d'aucun mandat de gestion et ne peut procéder à aucune opération de gestion ou d'arbitrage à son initiative, ces opérations relevant du seul pouvoir du client.

Le Client déclare avoir les connaissances et l'aptitude à réaliser les opérations pour lesquelles il donnera un ordre. Il pourra néanmoins recueillir les conseils du CIF.

Le client s'engage à informer le CIF de toute modification de patrimoine ou personnelle pouvant influencer le conseil qui lui serait habituellement donné et notamment de tout engagement risqué pris par ailleurs.

## **Article 2 : Rédaction des ordres**

De préférence le client devra utiliser les modèles d'ordres qui lui auront été confiés par le CIF. A défaut la rédaction de son ordre sur papier libre devra clairement indiquer son identité, celle de son compte, l'opération achat ou vente au regard du nom de chaque titre, accompagné de son code ISIN, et être adressée exclusivement au Cabinet par courrier poste, télécopie ou courrier e-mail. Dans ces deux derniers cas, l'original du document sera expédié le même jour, à défaut dès le premier jour ouvrable suivant au cabinet par courrier postal.

Dans l'intérêt du client, en cas de doute, le Cabinet CIF pourra se faire confirmer l'ordre qui lui sera parvenu.

## **Article 3 : Réception de l'ordre**

Cette prestation, exclusivement réservée aux ordres d'OPC (organismes de placements collectifs listés à l'article 214-1 du Code monétaire et financier: OPCVM, SICAF, SCPI, OPCI, etc.), est partie intégrante de la seule activité de conseil réalisée par le CIF au profit du client.

Le Cabinet CIF horodatera l'ordre dès sa réception pour confirmer la prise en compte de l'ordre du client : remise du courrier par la Poste, ouverture des bureaux pour les fax, ouverture du courrier e-mail.

## **Article 4 : Transmission de l'ordre**

A réception de l'ordre émis par le Client, le Cabinet CIF transmettra l'ordre à l'établissement teneur de compte, selon les modalités de l'établissement qui sont les suivantes (*courrier, fax, e-mail, etc. Lister en cas de multiplicité*).

Le Cabinet CIF ne peut être tenu responsable de toute erreur ou manquement d'exécution commis par l'établissement teneur du compte dans l'exécution de l'ordre. Par contre, il veillera à s'assurer de la correction au mieux des intérêts du client, dès qu'il aura eu connaissance de l'erreur ou du défaut d'exécution.

Le Cabinet CIF ne peut être tenu responsable en cas d'interruption humaine ou mécanique dans les moyens de transmission.

Le Cabinet CIF ne peut être tenu pour responsable d'éventuelles difficultés à exécuter l'ordre si les conditions de marché ou les conditions légales, réglementaires ou conventionnelles ne s'y prêtent pas. La passation de l'ordre par le client ne préjuge donc pas avec certitude de son exécution. Dès qu'il en a connaissance ou parce qu'il le décide, le cabinet CIF informe le client par téléphone et confirme par courrier. En cas de difficulté à joindre le client, celui-ci peut-être informé par fax, e-mail ou courrier. Même corrigé l'ancien ordre signé par le client ne peut être utilisé. Si besoin est, ce dernier devra émettre un nouvel ordre signé de lui.

## **Article 5 : l'avis d'opéré confirme l'exécution de l'ordre.**

Il est adressé directement dès exécution de l'ordre par l'établissement teneur de compte. Il fait foi de l'exécution de l'ordre.

Le client dispose d'un délai de deux jours ouvrables pour indiquer au cabinet CIF qu'il n'a pas reçu d'avis d'opéré et donc confirmation que son ordre a bien été reçu par le cabinet.

Après la réception de l'avis d'opéré, le client dispose d'un délai de huit jours pour contester par écrit l'ordre auprès du cabinet.

## **Article 6 : Rémunération**

En aucun cas le Client n'a à s'acquitter de droits d'entrée supérieurs ou de frais supplémentaires à ce qui figure dans la fiche technique qui lui aura été remise par le CIF.

## **Article 7 : Condition de résiliation de la convention**

La convention est conclue pour une durée d'une année. Elle est prorogée chaque année par tacite reconduction. Elle peut être résiliée à tout moment par le client, en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception. Une copie est adressée par le client à l'établissement teneur du compte.

## **Article 8 : Droit applicable**

La présente convention est soumise au droit français.

*Ceci clôt le document Code de Bonne conduite daté du 15 novembre 2014*