



Code de bonne conduite

Table des matières

PREAMBULE.....	3
1. RÈGLES DE BONNE CONDUITE.....	4
1.1 DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT.....	4
1.2 INTEGRITE, DILIGENCE ET CONFIDENTIALITE	5
1.2.1 Mentions devant figurer sur le document remis à un nouveau client	6
1.2.2 Informations adressées par le CIF.....	7
1.2.3 Lettre de mission	7
1.2.4 Rémunération.....	8
1.2.5 Connaissance du client	9
1.2.6 Formalisation du conseil par écrit	9
1.2.7 Informations sur les coûts et frais liés.....	10
1.2.8 Convention RTO.....	10
1.2.9 Secret professionnel.....	10
1.2.10 Obligation de moyens.....	11
1.2.11 Gouvernance produits.....	11
1.2.12 Conflits d'intérêts	11
1.2.13 Assurance en Responsabilité Civile	11
1.2.14 Lutte contre le blanchiment de capitaux.....	12
1.2.15 Traitement des réclamations clients	12
1.3 UTILISATION DU KIT REGLEMENTAIRE	13
1.4 FORMATION	13
1.5 REGLES D'ORGANISATION INTERNE	13
2. RELATIONS AVEC LA CNCEF PATRIMOINE	14
2.1 GENERALITES	14
2.2 CONTROLE.....	14
2.3 INFORMATIONS A LA CNCEF PATRIMOINE	15

PREAMBULE

Le code de bonne conduite a notamment pour objet de définir les règles professionnelles prescrites aux articles 325-3 à 325-17 du règlement général de l'AMF. Néanmoins il n'a pas vocation à reproduire l'exhaustivité des obligations réglementaires des CIF. Ainsi, en plus des dispositions prévues par le code de bonne conduite, les articles L. 541-1 à L. 541-9-1 et D. 541-8 et D.541-9 du code monétaire et financier, ainsi que les articles 325-1-A à 325-32 du règlement général de l'AMF s'appliquent à tous les conseillers en investissements financiers : ces dispositions prévoient notamment des règles d'organisation et de bonne conduite. Il est également rappelé que ces dispositions sont précisées dans la doctrine de l'AMF (en particulier la position-recommandation AMF DOC-2006-23).

Dans ce cadre, la CNCEF PATRIMOINE met à la disposition de ses membres des outils destinés au respect desdites règles. Le Code de bonne conduite est un outil qui engage le conseiller en investissements

financiers à :

- Connaître et appliquer le processus et l'organisation des activités de conseiller en investissements financiers qu'il est tenu d'observer et mis à sa disposition par la CNCEF PATRIMOINE,
- Adopter des comportements appropriés et/ou éviter certains comportements non adaptés à sa qualité de conseiller en investissements financiers.

Le conseiller en investissements financiers (« CIF »), membre de la CNCEF PATRIMOINE est un professionnel – personne physique ou morale – qui, par son adhésion, s'engage à respecter les règles et recommandations du présent code. Il s'engage également à le faire respecter par ses collaborateurs.

Conformément à l'article L. 541-1 du Code monétaire et financier, le CIF exerce à titre de profession habituelle les activités suivantes :

- Le conseil en investissement mentionné au 5 de l'article L. 321-1 du Code monétaire et financier,
- Le conseil portant sur la fourniture de services d'investissement mentionnés à l'article L. 321-1 du Code monétaire et financier,
- Le conseil portant sur la réalisation d'opérations sur biens divers définies à l'article L. 550-1 du Code monétaire et financier.
- Le conseiller en investissements financiers peut 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.

En signant le code de bonne conduite, l'adhérent de la CNCEF PATRIMOINE s'engage à agir conformément à la réglementation applicable aux conseillers en investissements financiers, telle qu'issue des dispositions des articles L. 541-1 et suivants du Code monétaire et financier, des textes réglementaires y afférents, des articles 325-1 à 325-32 du Règlement général de l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») et, plus généralement, à tout texte législatif ou réglementaire qui lui serait applicable à ce titre.

En signant le code de bonne conduite, l'adhérent de la CNCEF PATRIMOINE s'engage également à appliquer l'ensemble du processus CIF (remise du document d'entrée en relation, recueil des informations relatives à la connaissance du client, signature d'une lettre de mission, remise d'une déclaration d'adéquation, suivi de l'investissement) mis en place dans le kit réglementaire de la CNCEF PATRIMOINE.

1- RÈGLES DE BONNE CONDUITE

1.1 DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT

En sa qualité de professionnel du conseil, agissant de manière honnête, loyale et professionnelle, l'adhérent doit se soumettre aux dispositions de l'article L. 548-8-1 du Code monétaire et financier et, à ce titre, doit notamment :

- Agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle, servant au mieux les intérêts des clients ;
- Exercer son activité, dans les limites autorisées par son statut, avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent au mieux des intérêts de ses clients, afin de leur proposer une offre de services adaptée et proportionnée à leurs besoins et à leurs objectifs ;
- En tout état de cause, adopter des comportements appropriés et/ou éviter certains comportements non adaptés à sa qualité de CIF ;
- Veiller à comprendre les instruments financiers qu'il propose ou recommande, évaluer leur compatibilité avec les besoins des clients auxquels il fournit un conseil en investissements financiers, notamment en fonction du marché cible défini, et veiller à ce que les instruments financiers ne soient proposés ou recommandés que lorsque c'est dans l'intérêt du client.
- En conséquence, recueillir, avant toute commercialisation, l'ensemble des informations nécessaires à cette pleine compréhension du produit et faire ses meilleurs efforts, en toutes circonstances, pour s'assurer de la bonne conformité réglementaire des produits distribués et/ou du fait qu'ils sont dûment autorisés à la commercialisation sur le territoire français ;

A cet effet, l'adhérent devra mettre en place des diligences minimales de vérification des produits et de sélection des fournisseurs dans les conditions détaillées par la procédure « Distribution produits » mise à sa disposition par la CNCEF PATRIMOINE, notamment pour se prémunir de tout risque de mauvaise commercialisation.

Le statut de CIF permettant de commercialiser des instruments financiers, des services d'investissement, ou des opérations sur biens divers via la fourniture de conseils à des investisseurs potentiels, l'adhérent agissant en cette qualité s'interdit ainsi d'orienter un client vers un placement ou service sans lui fournir un conseil.

L'adhérent s'interdit de pervertir le déroulement de la réalité de la prestation offerte au client, en recourant à des procédés « artificiels » visant à la modifier, et/ou à contourner la réglementation qui lui est applicable en ayant recours, par exemple, à des mandats de recherche en matière de FIA étrangers ou de titres de sociétés non cotées (pratique dite de la « reverse sollicitation »).

Le mandat de recherche ou la sollicitation du client portant respectivement sur un type d'instrument financier, de service d'investissement ou de bien divers ou sur un instrument financier, service d'investissement ou bien divers déterminé doit conduire systématiquement le CIF à formuler une recommandation personnalisée sur l'instrument financier, le service d'investissement ou le bien divers proposé ou demandé. Dans le cas contraire, le CIF doit s'abstenir de répondre à la demande du client.

1.2 INTEGRITE, DILIGENCE ET CONFIDENTIALITE

L'adhérent s'acquitte de sa mission à l'égard de son client avec intégrité et objectivité, ce qui nécessite un formalisme clair et une transparence des relations basées sur la confiance du client et la compétence professionnelle de l'adhérent.

La mission doit être validée par le client. Elle doit faire l'objet d'un entretien préalable pour en évaluer l'importance et apprécier la ou les compétences nécessaires.

L'adhérent ne peut pas recevoir d'instruments financiers de ses clients ni d'autres fonds que ceux destinés à rémunérer son activité.

L'adhérent s'engage à appliquer l'ensemble du processus CIF (remise du document d'entrée en relation, recueil des informations relatives à la connaissance du client, signature d'une lettre de mission, remise d'une déclaration d'adéquation, suivi de l'investissement) dans les conditions rappelées ci-dessous et à cet effet, doit notamment :

- Communiquer en temps utile aux clients des informations appropriées en ce qui concerne ses services, le cas échéant la nature juridique et l'étendue des relations entretenues avec les établissements promoteurs de produits mentionnés au 1° de l'article L. 341-3 du Code monétaire et financier, les informations utiles à la prise de décision par ses clients ainsi que celles concernant les modalités de sa rémunération, notamment la tarification de ses prestations ;
- S'enquérir, avant de formuler un conseil, de la situation financière de ses clients, de leur connaissance et expérience en matière d'investissement et de leurs objectifs d'investissement et se procurer les informations concernant leur capacité à subir des pertes et leur tolérance au risque lorsqu'il fournit le conseil en investissement ou portant sur la fourniture de services d'investissement, ainsi que de leurs éventuelles préférences en matière de durabilité au sens de l'article 2, point 7, du règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016 ;
- S'abstenir de fournir un conseil en cas de non-communication par le client des informations visées requises à l'alinéa précédent ;
- En particulier, s'abstenir de recommander des instruments financiers comme correspondant aux préférences d'un client ou d'un client potentiel en matière de durabilité, si tel n'est pas le cas. Le conseiller en investissement explique au client ou client potentiel les motifs de cette absence de recommandation et en conserve un enregistrement. Lorsqu'aucun instrument financier ne répond aux préférences du client ou du client potentiel en matière de durabilité, et que le client décide de modifier ces préférences, l'adhérent conserve un enregistrement de la décision du client et des motifs de cette dernière.
- Formaliser le conseil en investissements financiers dans une déclaration d'adéquation écrite justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent en fonction de l'expérience de ses clients en matière d'investissement, de leur situation financière et de leurs objectifs d'investissement, et de leurs préférences en matière de durabilité ;
- Constituer un dossier incluant le ou les documents approuvés par lui-même et ses clients.

1.2.1 Mentions devant figurer sur le document remis à un nouveau client

Lors de l'entrée en relation avec un nouveau client et conformément aux dispositions de l'article 325-5 du Règlement général de l'AMF, l'adhérent lui remet un document (cf. Kit réglementaire Procédure « Parcours client », Modèle DER) comportant les mentions suivantes :

- Son nom ou, lorsqu'il exerce sous la forme d'une personne morale, 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 ;
Il doit communiquer les informations susvisées à toute personne (prospect) entrant en relation avec lui.
- L'identité de l'association professionnelle à laquelle il adhère ;
- Le cas échéant, sa qualité de démarcheur et l'identité du ou des mandants pour lesquels il exerce une activité de démarchage ;
- S'il est susceptible de fournir des conseils en investissement de manière indépendante, non indépendante, ou une combinaison de ces deux types de conseils. Cette indication est accompagnée d'une explication sur la portée de ces types de conseils, notamment sur la rémunération du conseiller en investissements financiers. Lorsque des conseils sont susceptibles d'être proposés ou donnés au même client tant de manière indépendante que non indépendante, l'adhérent explique la portée des deux services pour permettre aux investisseurs de les distinguer, et ne se présente pas comme un conseiller en investissements indépendant pour l'activité dans son ensemble ;
- 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 ;
- Le cas échéant, tout autre statut réglementé dont il relève ;
- Les modes de communication à utiliser entre l'adhérent et le client.
- Une description des facteurs de durabilité au sens de l'article 2, point 24, du règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 pris en compte dans le processus de sélection des instruments financiers.

1.2.2 Informations adressées par le CIF

Toutes les informations, y compris à caractère promotionnel, adressées ou diffusées par un adhérent, doivent respecter les exigences mentionnées aux articles 325-9, 325-10, 325-11, 325-12 et 325-13 du Règlement général de l'AMF (cf. Kit réglementaire – Procédure « Parcours client »).

Elles doivent, ainsi et notamment, présenter un caractère exact, clair et non trompeur, conformément aux dispositions susmentionnées.

1.2.3 Lettre de mission

Avant de formuler un conseil, l'adhérent signe une lettre de mission, en double exemplaire, avec son client qui la contresigne. Cette lettre, rédigée conformément au modèle-type élaborée par la CNCEF PATRIMOINE (cf. Kit réglementaire – Procédure « Parcours client », Modèle « Lettre de mission ») et/ou détaillant l'ensemble des éléments rappelés ci-après, tels que listés à l'article 325-6 du Règlement général de l'AMF, précise notamment :

- La prise de connaissance par le client du document mentionné à l'article 325-5 du Règlement général de l'AMF et au 1.2.1 du présent Code de bonne conduite ;
- 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 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 4° et 5° de l'article 325-5 du Règlement général de l'AMF et au 1.2.1 du présent Code de bonne conduite ;
- Les modalités de la rémunération de l'adhérent, 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 5° de l'article 325-5 du Règlement général de l'AMF et au 1.2.1 du présent Code de bonne conduite au titre des produits acquis à la suite des conseils prodigués ;
- Lorsqu'il fournit le service de conseil en investissement, l'adhérent indique également au client :

- Si le conseil en investissement est fourni de manière indépendante ou non indépendante.

Afin de préciser au client la portée du service, il est fait référence au document mentionné à l'article 325-5 du Règlement général de l'AMF et au 1.2.1 du présent Code de bonne conduite ;

- Si le conseil en investissement repose sur une analyse large ou plus restreinte de différents types d'instruments financiers, et en particulier si l'éventail se limite aux instruments financiers émis ou proposés par des entités ayant des liens étroits avec le conseiller en investissements financiers ou toute autre relation juridique ou économique, telle qu'une relation contractuelle si étroite qu'elle risque de nuire à l'indépendance du conseil fourni ;

- S'il fournit au client une évaluation périodique du caractère adéquat des instruments financiers qui lui sont recommandés.
 - Les informations sur les instruments financiers et les stratégies d'investissement proposés, incluant des orientations et des mises en garde appropriées sur les risques inhérents à l'investissement dans ces instruments ou à certaines stratégies d'investissement, compte tenu du marché cible défini conformément à l'article L. 541-8 du code monétaire et financier ;
 - Les informations sur tous les coûts et frais liés, incluant une description des différentes catégories de coûts et frais afférents aux investissements que l'adhérent propose à ses clients, ainsi que la manière dont le client peut s'en acquitter, ce qui comprend également tout paiement par des tiers.

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

1.2.4 Rémunération

- Règles sur les avantages et rémunération lorsque le conseil est fourni de manière non indépendante

L'adhérent se conforme aux dispositions de l'article 325-16 du Règlement général de l'AMF en matière de rémunération.

A ce titre, l'adhérent ne doit pas verser ou recevoir une rémunération ou une commission, ou fournir ou recevoir un avantage non monétaire, en liaison avec la fourniture de la prestation de conseil à toute personne, à l'exclusion du client ou de la personne agissant pour le compte du client, à moins que le paiement ou l'avantage ait pour objet d'améliorer la qualité de la prestation concernée pour le client et ne nuise pas au respect de l'obligation de l'adhérent d'agir d'une manière honnête, loyale et professionnelle servant au mieux les intérêts du client.

Le client est clairement informé de l'existence, de la nature et du montant du paiement ou de l'avantage non monétaire ou, lorsque ce montant ne peut pas être établi, de son mode de calcul, d'une manière complète, exacte et compréhensible avant que la prestation concernée ne lui soit fournie.

En matière d'avantages non monétaires, l'adhérent devra se conformer aux dispositions de l'article 314-17 du Règlement général de l'AMF. Dans ce cadre et sous certaines conditions prévues par le Règlement général de l'AMF, les avantages non monétaires mineurs (ex : séminaires) peuvent être décrits de manière générique, contrairement aux autres avantages non monétaires qui doivent faire l'objet d'une évaluation et être communiqués de manière séparée.

Le cas échéant, l'adhérent informe également le client sur les mécanismes de transfert au client de la rémunération, de la commission et de l'avantage monétaire ou non monétaire reçu en liaison avec la fourniture de la prestation.

- Règles sur les avantages et rémunération lorsque le conseil est fourni de manière indépendante

Dans le cadre d'une prestation de conseil fournie à titre indépendant et conformément à la réglementation qui lui est applicable, l'adhérent n'acceptera pas de rémunérations, commissions ou avantages monétaires ou non monétaires en rapport avec la fourniture de la prestation, versés ou fournis

par un tiers ou par une personne agissant pour le compte d'un tiers.

S'il les accepte, l'adhérent s'engage à les restituer à son client intégralement et aussi rapidement que possible.

En matière d'avantages non monétaires, l'adhérent devra se conformer aux dispositions de l'article 314-20 du Règlement général de l'AMF

1.2.5 Connaissance du client

L'adhérent se conforme aux dispositions des articles 325-7 et 325-8 du Règlement général de l'AMF, en matière de connaissance du client.

A ce titre, l'adhérent détermine la portée de l'information à recueillir auprès des clients en fonction des caractéristiques de la prestation de conseil à fournir à ces clients.

L'adhérent obtient de ses clients ou clients potentiels toutes les informations nécessaires pour avoir connaissance des faits essentiels les concernant et dispose d'une base suffisante pour déterminer, compte tenu de la nature et de la portée de la prestation fournie, que la transaction, l'opération ou le service qu'il entend recommander satisfait aux critères suivants :

- Il répond aux objectifs d'investissement du client et, en cas de conseil en investissement ou portant sur la fourniture de service d'investissement, à sa tolérance au risque ainsi qu'à ses éventuelles préférences en matière de durabilité au sens de l'article 2, point 7, du règlement délégué (UE) 2017/565 de la Commission du 25 avril 2016 ;

- Il est tel que le client est financièrement en mesure de faire face à tout risque lié, compte tenu de ses objectifs d'investissement ;

- Le client possède l'expérience et la connaissance nécessaires pour comprendre les risques inhérents à la transaction, l'opération ou le service.

L'adhérent s'engage à respecter les modalités précisées par l'Autorité des marchés financiers quant au recueil des informations, leur traçabilité, la qualité de leur contenu, leur exploitation ainsi que sur les moyens et procédures mis en place (cf. Kit réglementaire – Procédure « Parcours client »).

1.2.6 Formalisation du conseil par écrit

L'adhérent se conforme aux dispositions de l'article 325-17 du Règlement général de l'AMF en matière de formalisation du conseil.

A ce titre, l'adhérent formalise le conseil par écrit dans une déclaration d'adéquation. La déclaration d'adéquation explique pourquoi la recommandation formulée est adaptée au client, y compris la façon dont elle est conforme aux objectifs et à la situation particulière du client en ce qui concerne la durée d'investissement requise, les connaissances et l'expérience du client, l'attitude du client à l'égard du risque et sa capacité de perte, et ses préférences en matière de durabilité (cf. Kit réglementaire – Procédure « Parcours client », Modèle « Déclaration d'adéquation »).

L'adhérent indique dans la déclaration d'adéquation si les services ou instruments recommandés sont susceptibles de nécessiter que le client demande un réexamen périodique des dispositions convenues et il attire l'attention du client sur cette nécessité éventuelle.

Lorsque l'adhérent fournit un service qui implique de mener périodiquement, c'est-à-dire au moins une fois par an, des évaluations de l'adéquation et d'établir les rapports y afférant, les rapports établis après la mise en place du service initial peuvent ne couvrir que les changements affectant les services ou instruments concernés et/ou la situation du client et peuvent ne pas répéter tous les détails du premier rapport (cf. Kit réglementaire – Procédure « Parcours client », Modèle « Déclaration changement d'investissement »). L'adhérent menant périodiquement des évaluations de l'adéquation examine au moins une fois par an, afin d'améliorer le service, l'adéquation des recommandations données. La fréquence de cette évaluation est accrue en fonction du profil de risque du client et du type d'instruments financiers recommandés (cf. Kit réglementaire – Procédure « Parcours client », Modèle « Rapport périodique d'évaluation »).

1.2.7 Informations sur les coûts et frais liés

Afin de permettre au client de prendre sa décision d'investissement en connaissance de cause, l'adhérent doit fournir au client une information sur les coûts et frais liés aux produits et aux services fournis. Cette information ex ante peut alors être intégrée à la déclaration d'adéquation.

Après la fourniture du service d'investissement, l'adhérent fournit également au client sur un rythme au moins annuel une information portant sur les coûts et frais liés aux produits et services fournis pour le compte du client, lorsqu'il y a une relation continue avec le client au cours de l'année.

Pour ce faire, l'adhérent applique les dispositions des articles 325-14 et 325-15 du Règlement général de l'AMF, ainsi que les procédures mises en place au sein du cabinet (cf. Kit réglementaire – Procédure « Parcours client »).

1.2.8 Convention RTO

L'adhérent peut avoir une activité de réception transmission d'ordres émis par ses clients sur des parts d'OPC. Cette activité de RTO ne peut être réalisée que consécutivement à une prestation de conseil en investissement recommandant un OPC, dans les conditions et limites fixées par l'article 325-32 du Règlement général de l'AMF (cf. Kit réglementaire – Procédure « Parcours client », Modèle « Convention de RTO »).

1.2.9 Secret professionnel

L'adhérent est tenu au secret professionnel dans les conditions prévues par l'article 325-4 du Règlement général de l'AMF. Il agira dans le respect de la plus stricte confidentialité.

Sauf en cas d'accord exprès du client, l'adhérent s'abstiendra de communiquer et d'exploiter en dehors de sa mission, pour son compte propre ou pour le compte d'autrui, les informations relatives du client qu'il détient du fait de ses fonctions.

En tout état de cause, l'adhérent pourra communiquer à un tiers des informations s'il est tenu de le faire en vertu d'une obligation légale, réglementaire, judiciaire, administrative ou pour le besoin du contrôle de la CNCEF PATRIMOINE.

1.2.10 Obligation de moyens

L'adhérent doit, en permanence, disposer de moyens et procédures adaptées à l'exercice de son activité, et notamment de moyens techniques suffisants et d'outils d'archivage sécurisés.

Si l'adhérent emploie plusieurs personnes dédiées à l'exercice de son activité, il doit se doter d'une organisation et de procédures écrites lui permettant d'exercer son activité en conformité avec la réglementation en vigueur.

1.2.11 Gouvernance produits

Les instruments financiers sélectionnés par l'adhérent afin d'être recommandés aux clients sont soumis aux dispositions applicables à la gouvernance produits, impliquant notamment la définition d'un marché cible.

L'adhérent doit se doter d'une procédure de gouvernance des produits (cf. Kit réglementaire – procédure « Distribution de produits ») en vue d'obtenir tous les renseignements utiles sur chaque instrument financier qu'il référencerait pour le recommander ensuite à ses clients, sur le processus de validation du produit et pour comprendre les caractéristiques et identifier le marché cible défini pour chaque instrument financier conseillé.

La définition et l'évaluation du marché cible ne se substituent pas à l'évaluation du caractère adéquat du produit.

Dans ce cadre, l'adhérent se conforme aux articles 313-18 à 313-27, à l'exception des articles 313-23 et 313-25, du Règlement général de l'AMF.

1.2.12 Conflits d'intérêts

L'adhérent doit se doter des moyens et des procédures écrites lui permettant de prévenir, gérer et traiter les conflits d'intérêts pouvant porter atteinte aux intérêts de son client (cf. Kit réglementaire - Procédure « Traitement des conflits d'intérêts »).

L'adhérent se conforme aux dispositions des articles 325-28, 325-29 et 325-30 du Règlement général de l'AMF en matière de conflits d'intérêts.

1.2.13 Assurance en Responsabilité Civile

L'adhérent étant responsable à l'égard de ses clients, mais également des tiers, des conséquences dommageables des négligences et fautes qu'il commet, doit obligatoirement être assuré pour cette responsabilité.

Cette assurance peut être contractée dans un cadre collectif propre à la CNCEF PATRIMOINE, et doit être adaptée à l'activité de l'adhérent.

L'adhérent doit justifier de cette assurance et de sa validité à première demande de la CNCEF PATRIMOINE, conformément à l'article L. 541-3 du Code monétaire et financier.

1.2.14 Lutte contre le blanchiment de capitaux

L'adhérent se conforme aux dispositions des articles L. 561-1 et suivants du Code monétaire et financier, ainsi qu'aux dispositions du Règlement général de l'AMF y afférentes.

Avant l'entrée en relation, l'adhérent doit ainsi identifier le client et le bénéficiaire effectif, vérifier ces identifications, doit procéder à un recueil d'informations sur l'objet et la nature de la relation d'affaires et doit procéder à son actualisation pendant toute la durée de ladite relation. Il doit faire preuve d'une vigilance constante et se doter d'une organisation et de procédures internes propres à assurer le respect des obligations concernant la lutte contre le blanchiment de capitaux (Kit réglementaire – Procédure « Traitement LAB »).

S'il emploie plusieurs personnes vouées à l'exercice de son activité, il doit adopter des règles écrites internes décrivant les procédures et diligences à accomplir pour notamment :

- Identifier et vérifier l'identité de l'investisseur et du bénéficiaire effectif avant l'établissement de la relation contractuelle ;
- Examiner toute opération qui se présente dans des conditions inhabituelles de complexité et ne paraît pas avoir de justification économique ;
- Effectuer auprès de l'autorité désignée les déclarations de soupçon de sommes ou d'opérations suspectées d'origine illicite ;
- Conserver une trace écrite des mesures de vigilance mises en œuvre.

L'adhérent se conforme aux orientations de l'EBA du 14 juin 2022 sur la gestion du respect des obligations et le rôle du responsable du contrôle du respect des obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ainsi qu'aux dispositions des articles L. 561-32 à L. 561-35 et L. 561-36, I 2° du Code monétaire et financier. A cet effet, l'adhérent doit désigner un membre de son organe de direction qui sera responsable en dernier ressort de la mise en œuvre des obligations en matière de LBC/FT. Un responsable du contrôle est également désigné par l'organe de direction, selon la taille de la structure CIF.

L'adhérent se dote de procédures de recrutement de son personnel lui permettant de respecter les dispositions en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux, conformément aux dispositions de l'article L.561-32 II et L.561-38 alinéas 1 et 3 du Code monétaire et financier.

Il assure à son personnel, lors de son embauche, et de manière régulière ensuite, une information et une formation sur les obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux 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 ci-dessus.

Il sensibilise les personnes agissant pour son compte aux mesures à mettre en œuvre pour respecter les dispositions en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux.

1.2.15 Traitement des réclamations clients

Conformément aux dispositions de l'article 325-23 du Règlement général de l'AMF, l'adhérent s'engage à mettre en place et maintenir opérationnelle une procédure efficace et transparente en vue du traitement raisonnable et rapide des réclamations que lui adressent ses clients existants ou potentiels.

(Kit réglementaire – Procédure « Traitement des réclamations »).

L'adhérent s'engage notamment à :

- Recevoir gratuitement les réclamations clients.
- Répondre à la réclamation du client dans un délai maximum de deux mois à compter de la date d'envoi de cette réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.
- Mettre en place un dispositif permettant un traitement égal et harmonisé des réclamations des clients.
- Enregistrer chaque réclamation et les mesures prises en vue de son traitement.
- Mettre en place un suivi des réclamations lui permettant, notamment, d'identifier les dysfonctionnements et de mettre en œuvre les actions correctives appropriées.
- Mettre gratuitement à la disposition des clients les informations sur la procédure de traitement des réclamations.
- Mettre en place une procédure qui soit proportionnée à sa taille et structure.

1.3 UTILISATION DU KIT REGLEMENTAIRE

L'association met à la disposition de ses membres un Kit réglementaire exhaustif comprenant une description du processus CIF et les modèles de documents nécessaires à la mise en place des bonnes pratiques rappelées ci-dessus.

L'adhérent doit connaître et appliquer le processus et l'organisation des activités CIF qu'il est tenu d'observer. Il pourra, pour ce faire, se référer à la liste des documents et modèles mis à sa disposition par la CNCEF PATRIMOINE sur son espace adhérent. Il devra s'assurer de disposer des dernières versions en vigueur et actualisées par l'association.

Si l'adhérent n'utilise pas les documents mis à sa disposition pour la CNCEF PATRIMOINE, il devra s'assurer que l'ensemble des documents et procédures utilisés comprennent des dispositions strictement équivalentes et, en tout état de cause, offrent les mêmes garanties de protection au client.

1.4 FORMATION

L'adhérent - représentants légaux et les salariés CIF - s'engage à effectuer 7 heures par an répondant ainsi aux dispositions de l'Instruction AMF n° 2013-07 et de l'article 325-38 du Règlement Général AMF.

Le non-respect de cet engagement de formation est passible de sanction conformément aux dispositions de l'article 14 du Règlement Intérieur de la CNCEF PATRIMOINE.

1.5 REGLES D'ORGANISATION INTERNE

En matière d'organisation, le CIF doit en permanence disposer de moyens et de procédures adaptés à son activité et peut, à cet effet, s'appuyer sur la description de l'organisation minimale à mettre en œuvre telle que décrite par son association professionnelle (cf. Kit réglementaire – Procédure « Organisation du cabinet »).

Le CIF vérifie que le personnel employé pour délivrer des prestations de conseil en investissements financiers répond aux conditions de compétences et d'honorabilité requises par les textes. 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.

Lorsque l'adhérent 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.

Le CIF est seul responsable de la conformité de son organisation et ne peut se prévaloir de l'utilisation d'outils et de logiciels externes dont il n'aurait pas au préalable vérifié la conformité à ses obligations professionnelles.

L'adhérent veille à ne pas rémunérer ni évaluer les résultats des employés d'une façon qui nuise à leur obligation d'agir au mieux des intérêts de leurs clients. En particulier, l'adhérent ne prend aucune disposition sous forme de rémunération, d'objectifs de vente ou autre qui pourrait encourager les employés à recommander un instrument financier ou un service d'investissement particulier à un client alors qu'il pourrait proposer un autre instrument financier ou un autre service d'investissement correspondant mieux aux besoins de ce client.

2- RELATIONS AVEC LA CNCEF PATRIMOINE

2.1 GENERALITES

L'adhérent doit en tout temps agir de manière à ne pas discréditer la profession à laquelle il appartient, l'association dont il fait partie et ses représentants.

A ce titre, l'adhérent adopte un comportement diligent en cas de contrôle et/ou de questionnement (par ex la FRA) de son association professionnelle ou de l'AMF, en particulier pour éviter les remises de documents tardifs, erronées, incomplets etc...

L'adhérent ne doit en aucune façon user de fausse qualité quant à ses compétences, capacités, droits ou pouvoirs.

L'adhérent en charge de responsabilités au sein de la CNCEF PATRIMOINE ne peut se prévaloir de cette qualité ou de cette fonction dans ses relations avec des tiers dans des conditions susceptibles de porter atteinte à l'image de ladite Chambre.

Toute contestation, d'ordre professionnel, entre les adhérents de l'association, est soumise au Président de la CNCEF PATRIMOINE. Les professionnels en conflit s'engagent aux meilleurs efforts en vue de voir aboutir la tentative de conciliation.

L'adhérent doit répondre dans les plus brefs délais à toute demande ou correspondance émanant du Président de la CNCEF PATRIMOINE ou d'un membre du Conseil d'Administration désigné par lui.

Tout adhérent de la CNCEF PATRIMOINE s'engage, par son adhésion, à régler la cotisation dont il est redevable, selon les modalités et délais fixés par le Conseil d'Administration.

2.2 CONTROLE

L'adhérent s'engage à accepter à tout moment de faire l'objet d'un contrôle annuel sur pièces réalisé par la CNCEF PATRIMOINE conformément à l'article 12 du Règlement Intérieur.



L'adhérent s'engage également à accepter un contrôle sur place qui pourra être réalisé, soit par un salarié de l'Association, soit par un prestataire extérieur désigné et mandaté par la CNCEF PATRIMOINE conformément à l'article 12 du Règlement Intérieur.

Il doit faire diligence pour répondre aux demandes qui lui sont présentées et apporter toutes précisions utiles quant aux conditions dans lesquelles il exerce son activité.

2.3 INFORMATIONS A LA CNCEF PATRIMOINE

Conformément aux articles 4, 5 et 8 du Règlement Intérieur, le conseiller en investissements financiers communique à la CNCEF PATRIMOINE les documents obligatoires et informe la CNCEF PATRIMOINE 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.

L'adhérent informe son association de tout changement le concernant et en particulier de toute demande de retrait d'adhésion ou de changement d'association en renseignant lesdits documents requis en ces situations.