



Extrait de la « Revue de l'ACPR » numéro 29 (septembre - octobre 2016) **Rubrique protection de la clientèle**

Qui sont les intermédiaires susceptibles d'être contrôlés par l'ACPR ?

Le point II de l'article L. 612-2 du code monétaire et financier prévoit que l'ACPR peut soumettre à son contrôle toute personne exerçant les activités d'intermédiaire en assurance, d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement, ou d'intermédiaire en financement participatif. Ce contrôle n'est pas permanent et s'exerce via des décisions d'assujettissement temporaire. Les missions de contrôle auprès des intermédiaires portent notamment sur le respect des règles de protection de la clientèle. Elles ont vocation à s'appliquer à tout type de situation, tant en termes de catégories et de tailles d'intermédiaires qu'en termes de produits ou services distribués, et sur l'ensemble du territoire.

Comment se déroule un contrôle en pratique ?

L'intermédiaire est informé du contrôle à réception de la décision d'assujettissement qui lui est notifiée par écrit. Une prise de contact est établie très rapidement par le contrôleur, généralement par téléphone, afin de présenter brièvement les modalités de mise en oeuvre de la mission et de convenir d'une date de première rencontre. La réunion de lancement peut être précédée de premières demandes de documents qui permettront aux contrôleurs de préparer la phase de contrôle sur place.

La mission de contrôle se compose généralement de deux à trois contrôleurs, qui peuvent ensuite s'entretenir avec tout dirigeant ou collaborateur. Ils peuvent demander copie de tout document utile à leurs investigations et consulter les outils, notamment informatiques, utilisés par l'intermédiaire dans le cadre de son activité. Selon le périmètre du contrôle et l'organisation de l'intermédiaire, la présence sur place des contrôleurs peut s'échelonner sur une ou plusieurs périodes. Dans la continuité de ces visites sur site, le responsable de mission est susceptible, pendant la poursuite de ses investigations, de solliciter toute nouvelle information ou pièce.

Des contrôles peuvent également être menés intégralement à distance, les contacts et le recueil d'explications pouvant alors être établis par téléphone entre les contrôleurs et l'intermédiaire concerné. Les demandes de documents sont formalisées et traitées par échanges de courriers ou courriels.

Quels sont les documents à préparer pour un contrôle ?

Pour les contrôleurs, la collecte de documents a pour double objectif :

- une meilleure connaissance de l'entité assujettie et la compréhension de son modèle économique, d'une part,
- l'analyse de la conformité de ses pratiques à l'ensemble des dispositions qui régissent son activité, d'autre part.

En pratique, les contrôleurs s'appuient donc sur les informations fournies par l'intermédiaire et sur les documents disponibles, tels que les documents comptables ou les dossiers clients. L'intermédiaire démontrera le respect des conditions d'accès à sa profession par la production de documents dont il doit nécessairement disposer, notamment quant à la capacité professionnelle de ses collaborateurs. Le respect des obligations d'information et de conseil qui lui incombent sera analysé par la mission de contrôle sur la base des supports effectivement utilisés par celui-ci et des dossiers clients. Ces supports doivent être conçus pour répondre à l'objectif de ces réglementations et pour être compris des clients. La communication et la documentation commerciale d'un intermédiaire doivent également être adaptées à sa propre organisation.

En conclusion, chaque intermédiaire doit appréhender ses obligations réglementaires à l'aune de son organisation commerciale, avec bon sens et dans l'intérêt des clients, et conserver tout document justifiant leur mise en oeuvre effective.