

Lignes directrices relatives à la relation d'affaires et au client occasionnel

Document de nature explicative

(Version actualisée avec mise à jour des dispositions
législatives et réglementaires au 12 novembre 2013)

1. Les lignes directrices élaborées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) répondent à une demande de précision des organismes financiers¹ soumis à son contrôle sur la distinction entre relation d'affaires/client habituel et client occasionnel. Il est, par ailleurs, apparu nécessaire de préciser les attentes de l'ACPR au vu de constats relevés dans le cadre de missions de contrôle sur place, montrant que des organismes financiers ne mettaient pas en œuvre correctement les obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) concernant la relation d'affaires et le client occasionnel.
2. Le Code monétaire et financier (CMF) distingue les mesures de vigilance selon que le client est un client habituel ou occasionnel. La mauvaise compréhension de la distinction conduit à la mise en œuvre de mesures de vigilance inadaptées et donc au risque de non détection d'anomalies dans les opérations avec la clientèle. Cela affecte in fine la transmission éventuelle de déclarations à Tracfin.
3. Parmi les organismes financiers soumis au contrôle de l'ACPR en matière de LCB-FT, les prestataires de services de paiement (PSP) qui exercent le service de transmission de fonds² mentionné à l'article L. 314-1 II 6° du CMF, ainsi que les changeurs manuels sont plus particulièrement concernés par ce sujet dans la mesure où ils ont un nombre important de clients occasionnels. Le secteur de l'assurance n'est, en général, pas concerné, en raison de l'existence de contrat d'assurance.
4. Les lignes directrices adoptées par l'ACPR sont publiques. Elles ont fait l'objet d'une concertation préalable à leur adoption au sein de la Commission consultative Lutte contre le blanchiment instituée par l'ACPR en application de l'article L. 612-14 du CMF.
5. Ces lignes directrices pourront faire l'objet d'adaptations par la suite pour tenir compte de l'expérience de l'ACPR et des sujets que les membres de la Commission consultative LCB-FT souhaiteront approfondir, ainsi que des changements législatifs ou réglementaires éventuels dans ce domaine.

1 Les organismes financiers sont les personnes mentionnées du 1° au 7° de l'article L 561-2 du Code monétaire et financier.

2 La Directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur définit à l'article 4 (13) la notion de transmission de fonds : « un service de paiement pour lequel les fonds sont reçus de la part d'un payeur, sans création de comptes de paiement au nom du payeur ou du bénéficiaire, à la seule fin de transférer un montant correspondant vers un bénéficiaire ou un autre prestataire de services de paiement agissant pour le compte du bénéficiaire, et/ou pour lequel de tels fonds sont reçus pour le compte du bénéficiaire et mis à la disposition de celui-ci ». Le décret n° 2013-383 du 6 mai 2013 a modifié le 3° du II de l'article R. 561-10 du CMF en remplaçant les mots « transfert de fonds » par les mots « transmission de fonds » pour tenir compte de précisions introduites par la directive 2007/64/CE précitée concernant la définition du service de transmission de fonds par rapport à d'autres services de paiement de transfert de fonds comme le virement.

Sommaire

- 1 Définitions
 - 1.1 Définition de la relation d'affaires
 - 1.2 Définition du client occasionnel
 - 1.3 Éléments de distinction entre relations d'affaires et clients occasionnels
- 2 La mise en œuvre des mesures de vigilance relatives à la clientèle
- 3 Cas concrets (relevés lors de contrôles sur place ou transmis par les professionnels)
- 4 Contrôle interne

1 Définitions

Article L. 561-2-1 du Code monétaire et financier

Pour l'application du présent chapitre, une relation d'affaires est nouée lorsqu'une personne mentionnée à l'article L. 561-2 engage une relation professionnelle ou commerciale qui est censée, au moment où le contact est établi, s'inscrire dans une certaine durée. La relation d'affaires peut être prévue par un contrat selon lequel plusieurs opérations successives seront réalisées entre les cocontractants ou qui crée à ceux-ci des obligations continues. Une relation d'affaires est également nouée lorsqu'en l'absence d'un tel contrat un client bénéficie de manière régulière de l'intervention d'une personne susmentionnée pour la réalisation de plusieurs opérations ou d'une opération présentant un caractère continu ou, s'agissant des personnes mentionnées au 12° de l'article L. 561-2, pour l'exécution d'une mission légale.

Article R. 561-10 du Code monétaire et financier

I. – Pour l'application des dispositions de l'article L. 561-5, est considérée comme un client occasionnel toute personne qui s'adresse à l'une des personnes mentionnées à l'article L. 561-2 dans le but exclusif de préparer ou de réaliser une opération ponctuelle ou d'être assisté dans la préparation ou la réalisation d'une telle opération, que celle-ci soit réalisée en une seule opération ou en plusieurs opérations apparaissant comme liées entre elles.

[...]

1.1 Définition de la relation d'affaires

6. En application de l'article L. 561-2-1, un client est considéré comme engagé dans une relation d'affaires dans deux cas :
 7. – lorsqu'il y a un contrat entre l'organisme financier et le client utilisant ses services en application duquel plusieurs opérations successives sont réalisées entre les cocontractants, ou qui crée pour ceux-ci des obligations continues. S'agissant de l'ouverture d'un compte de dépôts, de paiement ou d'instruments financiers, ou d'un contrat d'assurance vie ou dommage, dans la mesure où il y a un contrat entre le client et l'organisme financier, la relation clientèle relève d'une relation d'affaires ;
 - l'absence de contrat formel n'est pas un critère suffisant pour conclure que le client est un client occasionnel. Lorsque le client bénéficie de manière régulière de l'intervention d'un organisme financier pour la réalisation de plusieurs opérations ou d'une opération présentant un caractère continu, une relation d'affaire est établie.
8. Dans tous les cas, la durée est un élément déterminant de la relation d'affaires. La notion de durée se retrouve également en l'absence de contrat, avec les termes relatifs à l'intervention d'un organisme financier de « manière régulière » ou « d'une opération présentant un caractère continu » mentionnés à l'article L. 561-2-1 du CMF.
9. À cet égard, les lignes directrices conjointes de l'ACPR et de Tracfin relatives à la déclaration de soupçon précisent que « *certaines personnes assujetties sont susceptibles de réaliser plusieurs opérations successives pour le compte des mêmes clients sans qu'une convention permettant de prévoir la réitération de telles opérations ne soit conclue. Le client ne pourra dans ce cas être considéré comme occasionnel dès lors qu'il aura bénéficié de manière régulière de l'intervention d'une personne susmentionnée pour la réalisation de plusieurs opérations ou d'une opération présentant un caractère continu* ».
10. Le critère de durée renvoie ainsi à la notion d'habitude, de clientèle habituelle. Ce terme est d'ailleurs mentionné à l'article L. 561-12 du CMF s'agissant des mesures de conservation des documents d'identité de la clientèle : « *sous réserve de dispositions plus contraignantes, les personnes*

mentionnées à l'article L. 561-2 conservent pendant cinq ans [...] les documents relatifs à l'identité de leurs clients habituels ou occasionnels [...] ». Dans le dispositif français antérieur à la transposition de la troisième directive³, la notion de client habituel était déjà utilisée.

11. Le plus souvent, un client en relation d'affaires effectue plusieurs opérations. Néanmoins, dans certains cas, il peut exister une relation d'affaires lorsque le client effectue une seule opération, présentant un caractère continu.

1.2 Définition du client occasionnel

12. Le client occasionnel est celui qui réalise auprès d'un organisme financier une opération ponctuelle que celle-ci s'effectue en une seule opération ou en plusieurs opérations apparaissant comme liées entre elles en application de l'article R. 561-10 I du CMF.
13. En pratique, il s'agit du client « de passage » qui ne sollicite pas de manière régulière l'intervention de l'organisme financier. Dans certains cas, il s'agit de plusieurs opérations liées entre elles qui peuvent s'analyser en une opération ponctuelle unique : par exemple plusieurs opérations de change manuel effectuées sur une courte période par un même client dans le cadre d'un séjour touristique, au fur et à mesure de ses besoins au cours du séjour. Il appartient à l'organisme financier de distinguer le client qui dans le cadre d'un séjour touristique se présente à plusieurs reprises auprès du même organisme financier, de celui qui fractionne délibérément les opérations de manière à échapper aux mesures de vigilance en matière de LCB-FT.

1.3 Éléments de distinction entre relations d'affaires et clients occasionnels

14. Il ressort des échanges avec les organismes financiers que la distinction entre relation d'affaires et client occasionnel est difficile à faire dans certaines situations.
15. L'ACPR attend plus particulièrement des changeurs manuels, d'une part, et des PSP qui exercent le service de transmission de fonds, d'autre part, qu'ils définissent des critères pour distinguer entre leurs clients habituels et leurs clients occasionnels. Ces critères prennent en compte la nature de la clientèle et des opérations. Les organismes financiers doivent être en mesure de justifier à l'ACPR l'adéquation des critères aux risques encourus.
16. À titre d'exemple, un ou plusieurs des critères suivants qui s'appliquent plus particulièrement aux opérations des changeurs manuels et des PSP qui exercent le service de transmission de fonds, pourraient être utilisés :
 - le nombre d'opérations ;
 - le temps écoulé entre deux opérations ; à cet égard si le délai est de plusieurs mois, a fortiori d'années, on peut considérer qu'il s'agit d'une succession d'opérations ponctuelles ; si en revanche, le client s'adresse à l'organisme financier sur une période de quelques semaines à quelques mois, on peut considérer qu'il s'agit d'un client habituel ;
 - le montant des opérations, qu'il s'agisse d'une seule opération ou d'un cumul de plusieurs opérations.

³ Directive 2005/60/CE du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

2 La mise en œuvre des mesures de vigilance relatives à la clientèle

Article L. 561-5 du Code monétaire et financier

I – Avant d'entrer en relation d'affaires avec leur client ou de l'assister dans la préparation ou la réalisation d'une transaction, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 identifient leur client et, le cas échéant, le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires par des moyens adaptés et vérifient ces éléments d'identification sur présentation de tout document écrit probant.

Elles identifient dans les mêmes conditions leurs clients occasionnels et, le cas échéant, le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires, lorsqu'elles soupçonnent que l'opération pourrait participer au blanchiment des capitaux ou au financement du terrorisme ou, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État, lorsque les opérations sont d'une certaine nature ou dépassent un certain montant.

[...]

Article L. 561-6 du Code monétaire et financier

[...]

Pendant toute sa durée et dans les conditions fixées par décret en Conseil d'État, ces personnes exercent sur la relation d'affaires, dans la limite de leurs droits et obligations, une vigilance constante et pratiquent un examen attentif des opérations effectuées en veillant à ce qu'elles soient cohérentes avec la connaissance actualisée qu'elles ont de leur client.

Article R. 561-5 du Code monétaire et financier

Pour l'application des I et II de l'article L. 561-5, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 vérifient l'identité du client et, le cas échéant, l'identité et les pouvoirs des personnes agissant pour le compte de celui-ci, dans les conditions suivantes :

1° Lorsque le client est une personne physique, par la présentation d'un document officiel en cours de validité comportant sa photographie. Les mentions à relever et conserver sont les nom, prénoms, date et lieu de naissance de la personne, ainsi que la nature, les date et lieu de délivrance du document et les nom et qualité de l'autorité ou de la personne qui a délivré le document et, le cas échéant, l'a authentifié ;

2° Lorsque le client est une personne morale, par la communication de l'original ou de la copie de tout acte ou extrait de registre officiel datant de moins de trois mois constatant la dénomination, la forme juridique, l'adresse du siège social et l'identité des associés et dirigeants sociaux mentionnés aux 1° et 2° de l'article R. 123-54 du Code de commerce ou de leurs équivalents en droit étranger ;

3° Lorsque la vérification de l'identité ne peut avoir lieu en présence de la personne physique ou du représentant de la personne morale, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 mettent en œuvre, en application des dispositions du 1° de l'article L. 561-10, des mesures de vigilance complémentaires, parmi celles prévues à l'article R. 561-20.

Article R. 561-10 du Code monétaire et financier

II – Les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 sont tenues, même en l'absence de soupçon que l'opération pourrait participer au blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme, avant de réaliser l'opération ou de prêter assistance à sa préparation ou sa réalisation, d'identifier leur client occasionnel ainsi que, le cas échéant, le bénéficiaire effectif de l'opération et de vérifier les éléments de l'identification de ceux-ci, dans les cas suivants :

1° Lorsque le montant de l'opération ou des opérations liées excède 15 000 euros, pour les personnes autres que celles mentionnées aux 7° et 9° du même article ;

2° Lorsque le montant de l'opération ou des opérations liées excède 8 000 euros, pour les personnes mentionnées au 7° du même article ;

3° Par dérogation aux 1° et 2°, quel que soit le montant de l'opération, lorsqu'elles réalisent une opération de transmission de fonds ou une opération de change manuel alors que le client ou son représentant légal

n'est pas physiquement présent aux fins de l'identification, ou lorsqu'elles offrent des services de garde des avoirs ;

4° Par dérogation aux 1° et 2°, quel que soit le montant de l'opération, pour les sommes et les opérations mentionnées à l'article L. 561-15.

Article R. 561-38 du Code monétaire et financier

I – Pour l'application de l'article L. 561-32, les personnes mentionnées aux 1° à 7° de l'article L. 561-2, à l'exception de celles sur lesquelles l'Autorité des marchés financiers exerce un pouvoir de contrôle et de sanction en vertu du 2° du I de l'article L. 561-36 :

[...]

4° Définissent les procédures à appliquer pour le contrôle des risques, la mise en œuvre des mesures de vigilance relatives à la clientèle, la conservation des pièces, la détection des transactions inhabituelles ou suspectes et le respect de l'obligation de déclaration au service TRACFIN ; [...]

17. La mise en œuvre des obligations d'identification et de vérification de l'identité du client, de connaissance du client ainsi que de l'objet et de la nature de la relation d'affaires, et de vigilance constante se fonde sur la distinction entre client en relation d'affaires et client occasionnel. L'ACPR rappelle que les obligations de connaissance du client et de vigilance constante s'exercent sur les seuls clients en relation d'affaires conformément aux articles L. 561-6 et R. 561-12 du CMF.
18. Les organismes financiers collectent et analysent les informations liées à la connaissance du client en relation d'affaires parmi celles figurant dans l'arrêté du 2 septembre 2009 pris en application de l'article R. 561-12 du CMF. Les informations recueillies doivent être adaptées et proportionnées au regard du risque de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme présenté par le client et les opérations.
19. Conformément à l'article R. 561-38 I 4°, les organismes financiers définissent des procédures concernant la mise en œuvre des mesures de vigilance relatives à la clientèle. Ces procédures doivent être adaptées, et mises à jour régulièrement, afin de permettre de détecter les cas dans lesquels un client occasionnel devient une relation d'affaires, en cohérence avec les éléments présentés aux paragraphes 7 à 16 de ce document.
20. Les procédures définissent les informations demandées aux clients, en cohérence avec la classification des risques, sur l'objet de l'opération y compris pour les clients qui effectuent une opération ponctuelle. Les demandes d'informations peuvent être plus détaillées pour les opérations qui excèdent un montant déterminé⁴ ou pour les opérations qui pourraient relever des articles L. 561-10-2 II et L. 561-15 du CMF. De même, les organismes financiers peuvent être amenés à mettre en œuvre des mesures de vigilance complémentaires et renforcées prévues aux articles L. 561-10 et L. 561-10-2 I tant pour des clients en relation d'affaires que pour des clients occasionnels⁵.
21. Concernant les opérations de change manuel réalisées alors que le client ou son représentant légal n'est pas physiquement présent aux fins de l'identification⁶, l'ACPR rappelle que l'identité des clients, occasionnels ou avec lesquels une relation d'affaires est nouée, doit être vérifiée quel que soit le montant de l'opération. Lorsqu'une relation d'affaires est nouée, les obligations de connaissance du client et de vigilance constante sont mises en œuvre. Par ailleurs, l'une des mesures de vigilance complémentaires mentionnées au I de l'article R. 561-20 du CMF est également appliquée.

4 Position de l'ACPR relative à la mise en œuvre des mesures de vigilance de LCB-FT par les prestataires de services de paiement qui exercent le service de transmission de fonds, Avril 2012.

5 Le SGACPR a relevé qu'en raison des risques LCB-FT propres aux clients occasionnels, un organisme financier a désigné une personne en charge de la mise en œuvre des mesures de vigilance pour tous les clients occasionnels afin d'assurer une surveillance centralisée.

6 Il s'agit notamment du cas où un client commanderait des devises sur un site internet, effectuerait son paiement en ligne, et recevrait les devises commandées à son domicile.

22. L'obligation de conservation prévue à l'article L. 561-12 du CMF s'applique pour les clients en relation d'affaires et les clients occasionnels.
23. L'ACPR attire l'attention des organismes financiers, sur le fait que les éléments de connaissance du client obtenus avant l'entrée en relation d'affaires (ou ultérieurement s'agissant d'un client devenu un client en relation d'affaires) devraient conduire à l'élaboration d'un profil de risque du client. Les organismes financiers doivent prendre en compte tout élément de nature à modifier le profil de risque de la relation d'affaires et actualisent en conséquence ce profil, afin de pouvoir détecter les anomalies qui pourraient faire l'objet d'un examen renforcé mentionné à l'article L. 561-10-2 II ou d'une déclaration prévue à l'article L. 561-15 du CMF.
24. Les organismes financiers s'assurent de l'adéquation des mesures de vigilance pour les clients habituels et les clients occasionnels.

3 Cas concrets (relevés lors de contrôles sur place ou transmis par les professionnels)

25. Cas concret n° 1
Un PSP considère plusieurs clients comme occasionnels alors même que sur une période de 12 mois, ces clients ont réalisé au moins 20 opérations de transmission de fonds.

Les clients auraient dû être considérés comme des relations d'affaires.
26. Cas concret n° 2
Un client a effectué, auprès d'un changeur manuel, 28 opérations, pour un montant total cumulé de près d'un million d'euros sur deux années. Il pouvait y avoir une succession de plusieurs opérations rapprochées, sur quelques jours.

Le client aurait dû être considéré comme une relation d'affaires.
27. Cas concret n° 3
Des changeurs manuels ont mis en place un programme de fidélité qui donne droit à l'application de tarifs préférentiels. Les cartes de fidélité sont distribuées en général lors de la première opération. Elles ne sont pas systématiquement utilisées par le client.

Lorsque les clients utilisent à plusieurs reprises une carte de fidélité, cette utilisation constitue une présomption de l'existence d'une relation d'affaires. Que le client utilise la carte de fidélité ou non, le changeur manuel doit mettre en œuvre une organisation interne afin de distinguer les clients en relation d'affaires et les clients occasionnels.
28. Cas concret n° 4
Un client effectue ponctuellement des opérations de change manuel, très peu nombreuses, sur plusieurs années. Il n'y a pas de régularité dans ces opérations ; le temps écoulé entre chaque opération permet d'exclure tout fractionnement.

Le client peut être considéré comme un client occasionnel. Le changeur manuel est en mesure de justifier à l'autorité de contrôle son appréciation.
29. Cas concret n° 5
Pendant plusieurs années un client effectue une seule opération par an d'achat de devises.

Le client peut être considéré comme un client occasionnel.

30. Cas concret n° 6

Un client dispose d'un compte auprès d'une banque A affiliée à un organe central : il est en relation d'affaires avec la banque A. Il s'adresse à une agence de la banque B (un autre organisme financier affilié au même organe central), pour effectuer des opérations ponctuelles (par exemple remises ou retraits d'espèces, remises de chèques...). Si ce client de la banque A n'effectue aucune autre opération que celles mentionnées précédemment auprès de la banque B, il n'est pas un client occasionnel de la banque B. Les organismes financiers désignent ce type d'opération sous les termes de « client déplacé ».

L'ACPR appelle l'attention des groupes qui acceptent des clients déplacés sur l'encadrement nécessaire de ces opérations. Les groupes doivent définir soit au niveau du groupe soit entre les deux organismes financiers concernés des procédures internes relatives notamment :

- i) à la nature des opérations autorisées ;
- ii) aux diligences à effectuer par la banque B pour le compte de la banque A (en fonction par exemple du montant des opérations de retrait, nature des informations ou justificatifs à demander au client « déplacé ») ;
- iii) aux mesures de vigilance à effectuer par la banque A ;
- iv) aux échanges d'information nécessaires à la mise en œuvre de la LCB-FT.

4 Contrôle interne

- 31. Le dispositif de contrôle interne des organismes financiers doit permettre de s'assurer que ceux-ci ont mis en place des critères conduisant à permettre de déterminer les clients en relation d'affaires et les clients occasionnels.
- 32. L'organisme financier doit ainsi s'assurer, dans le cadre de son dispositif de contrôle interne, du respect des dispositions relatives à l'identification et vérification de l'identité des clients, à la connaissance de la relation d'affaires ainsi que de l'objet et la nature de celle-ci, et à la vigilance constante, en mettant en œuvre des procédures et des contrôles internes adaptés.
- 33. À cet égard, les contrôles permanents et périodiques doivent permettre de s'assurer des mesures prises pour déterminer les clients qui relèvent d'une relation d'affaires, des clients occasionnels, en application des articles L. 561-2-1 et R. 561-10 I du CMF.
- 34. Les organismes financiers doivent être en mesure de justifier des mesures prises à l'ACPR.