

ACPR : sanction d'une banque pour défaut de conseil sur rachat avant échéance de fonds garantis

L'ACPR vient de sanctionner une grande banque pour défaut de conseil sur des opérations de rachat avant échéance de fonds garantis...5 MEUR (!)

Les faits

Cette banque a commercialisé en 2005 deux FCP, directement ou en tant que supports d'unités de compte de contrats d'assurance sur la vie.

Ces FCP bénéficiaient, au terme de 8 ans de placement, d'une garantie du capital investi; mais un désinvestissement =(rachat) effectué avant l'échéance privait le souscripteur du bénéfice de cette garantie

Ces fonds ont, en 2011, subi une diminution de 15% à 30 % de leur valeur liquidative, en raison principalement du choix, antérieur à la crise des dettes souveraines, de remplacer des actifs considérés comme risqués par des obligations d'État, notamment émises par la Grèce.

Le montant total des pertes financières effectives subies par des clients (différence entre la valeur liquidative de désinvestissement et celle garantie à l'échéance) s'est élevé à 18,6 millions d'euros dont 9,3 millions d'euros entre le 1er janvier 2012 et le 1er octobre 2014 ; 43 % de ces pertes résultent d'opérations de rachat et d'arbitrage (rachat de ces fonds pour resouscrire à d'autres supports!), le solde résultant de la fin du contrat à la suite du décès du souscripteur ;

La direction Épargne et Assurance de LBP a émis en décembre 2011 une procédure interne spécifique destinée à « mettre en garde les clients qui souhaiteraient racheter par anticipation des parts de ces deux FCP contre le risque de perte financière » (ndlr : car cette perte était instantanée vue la VL des fonds) : rechercher et trouver une solution alternative, informer le client sur la VL de rachat, la garantie à échéance, les frais en cas de rachat avant échéance, signature d'un formulaire spécifique par lequel le client reconnaissait avoir pris connaissance des modalités de sortie, et notamment de la non-garantie du capital en cas de sortie avant l'échéance...

Les griefs

L'ACPR reproche notamment à La Banque Postale d'avoir mal appliqué cette procédure :

de n'avoir pas suffisamment formé les conseillers aux enjeux pour les clients, et aux conflits d'intérêt (émetteur / garant)

de n'avoir réalisé aucun contrôle permanent ou périodique se rapportant à l'application de cette procédure spécifique.

de n'avoir pas imposé techniquement la signature du formulaire avant les opérations de minimiser l'impact : même si ces UC représentaient une partie infime des UC en AV de LBP, ils n'en touchent pas moins 145.315 clients et que la perte pour ceux-ci pouvaient être significative que de nombreux formulaires étaient absents, incomplets ou non signés, que les héritiers des successions ont été peu ou pas informés des incidences d'un rachat anticipé que la recherche de solutions alternatives était absente ou non documentée que le devoir de conseil lors du rachat (connaissance client, formalisation de la mise en garde) ou lors des arbitrages n'a pas été systématiquement respecté:

- fiches de préconisation absentes
- non hiérarchisation des objectifs
- options de stratégies d'investissement imprécises
- absence d'informations (charges, quote-part du patrimoine affectée à l'opération,...)
- absence des raisons qui motivent le conseil fourni quant à un contrat déterminé
- existence dans les fiches de préconisation de formules types pré-remplies quant au nom commercial du produit souscrit ("alors que la fiche de préconisation doit avoir pour objet d'amener le conseiller à proposer un contrat adapté au profil du client, au terme d'une démarche de prise de connaissance de sa situation et d'analyse de ses exigences et besoins")
- les souscriptions ou adhésions ne répondaient pas aux exigences et besoins des clients ; qu'en effet, en réalisant des arbitrages ie en conseillant la souscription de nouveaux contrats alors que le rachat des anciens supports conduisait à une perte financière certaine pour le client, LBP n'a pas pris en compte ses exigences et ses besoins, manquant ainsi à son devoir de conseil ;

L'avis d'OPAEDO CONSEIL

Cette lourde sanction sur des opérations très spécifiques nous amène néanmoins à retenir quelques règles de gestion et de conseil entre le conseiller et son client :

1. Une extrême vigilance s'impose si l'opération entraîne la réalisation certaine ou quasi-certaine d'un risque (perte, disparition d'un avantage, frais,...par exemple dans le cas d'un rachat d'une AV avant échéance des 8 ans, etc...)...
2. ... et dans ce cas, il est impératif de former / sensibiliser tous les conseillers clients et de suivre scrupuleusement la procédure du devoir de conseil : informations du client, connaissance client, formalisation, etc...
3. Il ne faut pas voir le sujet sous l'angle de son poids relatif dans la volumétrie globale de la société/ banque mais se mettre dans l'optique ACPR (protection du client avant tout, même pour des montants financiers bas)
4. Le devoir de conseil est une "démonstration patrimoniale" et pas une formule toute faite. Il faut prendre en compte de nombreuses informations, les analyser ensemble, pour amener le conseiller à préconiser son conseil adapté "sur-mesure", et c'est ce sur-mesure qui doit

transparaître dans les rapports de conseil.

Le texte

[Sanction 2016-04](#)

Depuis 9 ans, OPADEO CONSEIL accompagne les acteurs régulés de l'Epargne et de la Finance dans leur conformité réglementaire.