

# CNCGP



Chambre Nationale des Conseils  
en Gestion de Patrimoine

## **CODE DE DEONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA CHAMBRE NATIONALE DES CONSEILS EN GESTION DE PATRIMOINE**

*Sont membres de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine - CNCGP à la fois les personnes morales mais aussi toutes les personnes physiques exerçant en nom propre et/ou qui, en qualité de salariés, d'agents commerciaux ou de mandataires sociaux de la personne morale adhérente, exercent l'activité de conseil et/ou d'intermédiation pour le compte de ladite structure. Ainsi, le responsable de la structure doit veiller à ce que chacun des membres respecte le label de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine - CNCGP ainsi que son code de déontologie.*

### **DEONTOLOGIE CENTREE SUR L'EPARGNANT Transparence et libre-arbitre du client**

#### **MISSION**

Le conseil en gestion de patrimoine (CGP), membre de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine, exerce ses activités auprès de personnes physiques et morales : épargnants, investisseurs et détenteurs de patrimoine.

Il doit, à chacun de ses clients des conseils et des services de haute qualité, adaptés à leurs besoins propres, dans le respect de leur intérêt patrimonial. Il intervient à la demande de son client et dans la limite des missions qui lui sont expressément confiées.

Il exerce son activité en conformité avec la déontologie, c'est-à-dire qu'il prend en compte, en priorité, les besoins et les objectifs du client dans leur globalité. L'intérêt du client prime toujours sur le sien. Ainsi, le CGP fera appel, lorsque l'intérêt du client l'exige, à des spécialistes qu'il jugera les plus compétents dans leur domaine. Lorsque le CGP se trouve dans l'impossibilité (morale ou matérielle) d'exécuter la mission dont il a été chargé par son client, il doit en informer ce dernier et lui remettre les documents qui auraient pu lui être confiés.

## OBLIGATION D'ACCUEIL

Le CGP est un praticien qui dispose de locaux professionnels lui permettant l'exercice régulier, direct, correct et indépendant de sa profession. Il assure l'accueil de sa clientèle et le classement des dossiers dans les conditions compatibles avec la dignité de la profession et nécessaires au respect du secret professionnel. Le CGP accueille avec le même intérêt, écoute avec la même attention, tous les clients. Il garantit à tous la même qualité de service, quelle que soit l'importance du patrimoine et le flux d'affaires généré.

## OBLIGATIONS DE MOYENS

Le CGP est soumis à une obligation de moyens vis-à-vis de son client. Il met en œuvre tous les moyens nécessaires à l'expression de son professionnalisme et de son indépendance. Il est tenu de consacrer toutes ses connaissances et aptitudes et tous ses moyens d'information et d'exploitation des données, au service exclusif des intérêts de son client. Il aide son client à prendre ses propres décisions ; il ne les prend jamais lui-même au nom de son client.

Le CGP est également équipé des moyens modernes de communication et d'information, nécessaires à la bonne pratique de son métier.

Le CGP informe son client des modalités de traitement d'une éventuelle réclamation ; il répond à toute réclamation dans un délai maximum de deux mois.

Dès lors qu'il emploie plusieurs personnes dédiées à son activité, il se dote de procédures écrites lui permettant d'exercer son activité.

## CONFLIT D'INTERETS

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

## TRANSPARENCE

Le CGP précise, dès la première rencontre avec le client, la nature des prestations susceptibles d'être délivrées, ainsi que les modalités de sa rémunération.

Il précise en toute transparence de quelles réglementations relève son activité. Il indique les statuts auxquels il est soumis, selon la nature de son activité : CIF/CJA au titre du conseil, opérations de banque et de services de paiement/courtage en assurance/immobilier au titre de l'intermédiation.

Le conseiller en investissements financiers (CIF) doit lors de l'entrée en relation avec un nouveau client lui remettre un document sur lequel figure :

- son nom ou sa dénomination sociale, son adresse professionnelle ou celle de son siège social, son statut de CIF et son numéro d'immatriculation au registre tenu par l'Orias,
- 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,
- le cas échéant, l'identité du ou des établissements promoteurs de produits avec lesquels il entretient une relation significative capitalistique ou commerciale,
- tout autre statut réglementé dont il relève.

Pour l'ensemble des autres activités qu'il peut conduire, le CGP s'engage à produire les cartes et habilitations nécessaires à son activité.

Il s'engage à produire, sur demande, son attestation d'assurance en responsabilité civile professionnelle et de garantie financière.

## CONFIDENTIALITE

Le CGP acquiert un niveau de connaissance poussé de la situation patrimoniale du client et des paramètres personnels, familiaux ou professionnels qui la constituent. Le CGP est tenu au secret professionnel dans les conditions prévues par la loi. Ainsi, une confidentialité totale

accompagne nécessairement cette connaissance personnalisée. Elle garantit au client la protection de toute information et de tout document qui sont confiés au CGP.

## CNIL

Le CGP s'engage à traiter avec la plus extrême confidentialité tous les documents et éléments qui lui seront transmis. Conformément aux articles 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, son client pourra exercer un droit d'accès et de rectification de ces informations.

Le CGP s'abstient, en application de l'article 325-9 du Règlement général de l'AMF, sauf accord exprès, de communiquer et d'exploiter, en dehors de sa mission, les informations concernant son client. Cette disposition ne pourra être opposée à la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine dans le cadre de ses missions de contrôle.

Enfin, le CGP s'engage à effectuer la déclaration de ses fichiers clients directement sur le site internet de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## QUALITE DE L'INFORMATION

Le CGP s'engage à fournir une information complète sur les caractéristiques, avantages et spécificités de chaque situation étudiée et à propos de chaque solution préconisée. Cette information définit le plus clairement possible le niveau du risque que son client aura accepté. Elle suppose également que l'attention du client soit attirée sur des aspects qu'il pourrait ignorer ou tout simplement sous-estimer.

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 utilisée est celle établie selon le modèle type préconisé par la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine.

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

Le conseiller en investissements financiers adresse à son client un rapport écrit comprenant l'appréciation de sa situation financière et de son expérience en matière financière ainsi que ses objectifs en matière d'investissement. Ces éléments sont exposés de manière détaillée et adaptée à la qualité de la personne physique ou morale du client.

## **L'ETHIQUE CENTREE SUR LE METIER ORIGINAL** **Indépendance et rigueur**

## REGLEMENTATION

Le CGP s'engage à respecter scrupuleusement tant les lois, règlements et obligations professionnelles le concernant que toutes les dispositions inhérentes aux Statuts et au Règlement Intérieur de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine.

## CAPITAUX

Conformément à la loi, le CGP s'interdit de recevoir des espèces, des effets de commerce, des valeurs ou chèques au porteur ou à son nom, ou tout autre paiement par un autre moyen en dehors des honoraires qui lui sont dus. Ainsi, le CGP n'est pas habilité à encaisser les fonds que

ses clients destinent aux placements, sous peine d'exclusion de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine.

#### EXEMPLARITE

Le CGP exerce ses responsabilités et sa mission en affichant sa volonté d'être un exemple de moralité professionnelle, tant vis-à-vis des autres professionnels du conseil que des autorités de tutelle.

#### CONFRATERNITE

Le CGP s'interdit toute concurrence déloyale à l'égard de ses confrères (solicitation de clientèle, discrédit, etc.). Au contraire, il s'engage à favoriser la confraternité en s'inquiétant, avant d'accepter une mission, de savoir si son client n'était pas jusqu'alors en relation avec un de ses confrères. Le CGP s'engage, en cas de litige avec un confrère membre de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine, à lui proposer l'arbitrage de la Chambre, avant de se livrer à tout acte de procédure.

Le CGP s'engage à participer aux réunions de délégations régionales organisées par les Présidents de Régions et à répondre aux questions que la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine peut ponctuellement lui poser (enquête, sondage ou contrôle).

Il s'engage à participer à l'Assemblée Générale annuelle de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine.

#### INDEPENDANCE

Le CGP dispose d'une totale liberté de pensée et d'action. Il garantit à son client sa rigueur morale et sa totale indépendance à l'égard de tout organisme de banque, d'assurance, de gestion de portefeuille ou de promotion de produit d'investissement conformément au document d'entrée en relation qu'il s'engage à remettre lors de la première relation avec son client. Grâce à cette indépendance, il opère un jugement vigilant et pertinent sur les prestations et les produits proposés par les organismes de placements et des groupes concepteurs, ainsi que sur la large palette des modes de détention des actifs.

#### PROCESS DE TRAVAIL

Le CGP fonde l'exercice de son métier sur une référence commune à la profession : l'Approche Globale du Patrimoine.

Il s'engage à respecter, dans toutes ses interventions, un processus de travail basé sur l'inventaire, l'analyse, le conseil, la préconisation et le contrôle dans le temps. Ce processus se résume en 16 points :

1. Dès la première rencontre avec le client, le CGP présente sa structure, ses domaines d'intervention et les statuts qui correspondent ainsi que son adhésion à la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine.
2. Il fait état de la qualité en vertu de laquelle il va intervenir et du (des) statut(s) réglementaire(s) dont il relève.
3. Il remet lors de l'entrée en relation avec un nouveau client un document comportant son nom ou sa dénomination sociale, son adresse professionnelle ou celle de son siège social, son statut de CIF et son numéro d'immatriculation au registre tenu par l'Orias, 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, le cas échéant, l'identité du ou des établissements promoteurs de produits avec lesquels il entretient une relation significative capitalistique ou commerciale et tout autre statut réglementé dont il relève.
4. Quand il agit en tant que conseiller en investissements financiers (CIF), il soumet à son client la lettre de mission rédigée conformément à un modèle type élaborée par la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine, son client la contresigne.

5. Il recueille des informations sur la situation professionnelle, patrimoniale et familiale de son client, de ses connaissances et expériences en matière financière et de ses objectifs et horizon d'investissement.
6. Il valide les objectifs à atteindre et le niveau de tolérance au risque de son client.
7. Il formalise ces éléments dans un rapport écrit.
8. Il informe son client sur le champ de son intervention et sur les modalités de sa rémunération (définition de la mission dans une lettre de mission).
9. Il recherche la ou les solutions et en propose une sélection.
10. Il préconise la solution en montrant en quoi sa sélection répond aux besoins du client et s'assure de sa bonne compréhension quant aux caractéristiques essentielles (niveau de risque, disponibilité, frais, durée, etc.).
11. Il fournit tous les documents nécessaires à l'information de son client (notamment ceux visés par les réglementations applicables) et veille à leur bonne compréhension.
12. Toutes les informations, y compris à caractère promotionnel, qu'il adresse à ses clients présentent un caractère exact, clair et non trompeur.
13. Il respecte les contraintes réglementaires liées à la diffusion de chacun des produits préconisés.
14. Il propose systématiquement un suivi et une information régulière.
15. Quand il propose le service de réception-transmission d'ordres sur parts ou actions d'OPC, suite à un conseil sur lesdites parts ou actions, le CIF se conforme aux dispositions de l'article 325-13 du règlement général de l'AMF qui imposent la conclusion d'une convention, l'horodatage de la réception et de la transmission de l'ordre du client et la conservation de l'enregistrement de cet horodatage.
16. Il s'engage à :
  - o mettre en œuvre rigoureusement les procédures TRACFIN concernant ses activités propres ainsi que celles édictées par ses partenaires (compagnies d'assurances, banques, sociétés de gestion, etc.) et à procéder aux vérifications nécessaires et aux déclarations adéquates aux autorités compétentes ;
  - o définir et mettre en place des procédures internes ;
  - o appliquer les articles 315-51 à 315-58 (à l'exception de l'article 315-57) du Règlement général de l'AMF ;
  - o communiquer à TRACFIN, à l'ACPR et à l'AMF l'identité de la personne habilitée à procéder aux déclarations de soupçon ;
  - o communiquer à TRACFIN, à l'ACPR et à l'AMF l'identité de la personne habilitée à répondre aux demandes de ces autorités ;
  - o mettre en place des systèmes d'évaluation et de gestion des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme ;
  - o répondre à une obligation de vigilance en s'assurant de l'identité de son client et de recueillir les éléments de connaissance du client et de la relation d'affaires ;
  - o répondre à une obligation de vigilance complémentaire ou renforcée dans certaines situations prévues par le code monétaire et financier.

## RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Le CGP, par son adhésion à la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine, bénéficie de la garantie responsabilité civile professionnelle que cette dernière a souscrite pour tous ses membres. Il s'engage à fournir chaque année le détail de son chiffre d'affaires par activité. Il garantit ainsi, en cas de défaillance, que les intérêts de son client seront protégés et sauvegardés. En prévention, le CGP veille au respect des préconisations et alertes de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine.

## COMPETENCES

Le CGP s'engage à maintenir en permanence ses connaissances et ses compétences au niveau requis par l'évolution des techniques et du contexte économique et réglementaire. A ce titre, il s'engage à suivre 7 heures par an de formation réglementaire CIF validées par la

Chambre et à un effort de formation complémentaire de 18 heures par an dans le cadre des différentes activités qu'il exerce.

Il tient à jour régulièrement son livret de formation auprès de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine.

## ORGANISATION

Le CGP PI transmet à la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine la liste des personnes physiques qu'il emploie avant que celles-ci ne débutent leur activité.

Il informe la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine de toute modification des informations le concernant et de tout événement pouvant avoir des conséquences sur son adhésion. 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.

## COMMUNICATION

Lorsque le CGP communique au sein de son environnement sur son adhésion à la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine et sur le label qualité qu'elle emporte, il s'engage à respecter la charte de communication des adhérents de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine et sollicite l'autorisation préalable de la Chambre.

## CONTRÔLE

Le CGP s'engage à accepter à tout moment de faire l'objet d'un audit par un auditeur agréé par la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine. Le membre accepte alors de faciliter la tâche de l'auditeur en lui mettant à sa disposition un espace de travail afin qu'il puisse réaliser sa mission dans les meilleures conditions et lui permettant l'accès aux documents du cabinet et des dossiers de chacun de ses clients nécessaires à l'accomplissement de sa mission.

## DISPOSITIONS LEGISLATIVES ET REGLEMENTAIRES APPLICABLES AUX CONSEILLERS EN INVESTISSEMENTS FINANCIERS

### CODE MONETAIRE ET FINANCIER

#### Article L.541-1

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.

#### Article L.541-6

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.

#### Article L.541-8-1

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° Etre 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.

## REGLEMENT GENERAL DE L'AMF

### *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 :

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 ;

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.

### *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

(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. »

#### 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.

### *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.