

CNCGP



Chambre Nationale des Conseils
en Gestion de Patrimoine

CODE DE DÉONTOLOGIE DES INTERMÉDIAIRES EN ASSURANCE ET DES INTERMÉDIAIRES EN OPÉRATIONS DE BANQUE ET EN SERVICES DE PAIEMENT 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, de mandataires d'intermédiaire ou de mandataires sociaux de la personne morale adhérente, exercent l'activité de conseil et/ou d'intermédiation pour le compte de ladite structure. Les membres s'engagent à respecter le code de déontologie de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine. Sont visés par le présent code de déontologie les adhérents de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine au titre de l'exercice de leur activité d'intermédiation en assurance ou d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement (ci-après « l'adhérent »).

DÉONTOLOGIE CENTRÉE SUR LE CLIENT

MISSION

Dans l'exercice de son activité, l'adhérent agit de manière honnête, loyale et professionnelle et ce au mieux des intérêts de ses clients, personnes physiques ou morales.

Il intervient à la demande de son client dans la limite des missions qui lui sont expressément confiées et délivre des conseils et des services de qualité, adaptés aux exigences et besoins de ce dernier. L'intérêt du client prime toujours sur le sien dans l'exercice de son activité.

Lorsque l'adhérent se trouve dans l'impossibilité (morale ou matérielle) d'exécuter la mission qui lui a été confiée, il en informe son client et lui restitue les documents remis.

OBLIGATION D'ACCUEIL

L'adhérent dispose de locaux professionnels lui permettant l'exercice régulier et indépendant de sa profession. Il accueille avec le même intérêt, écoute avec la même attention, et garantit la même qualité de service à tous ses clients, quelle que soit l'importance de leur patrimoine et du flux d'affaires généré.

INFORMATION

L'adhérent précise à son 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 : intermédiaire en assurance (IAS), intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) et, éventuellement, agent immobilier.

Lors de l'entrée en relation avec un nouveau client, il lui remet un document d'entrée en relation sur lequel figure :

- son nom ou sa dénomination sociale, son adresse professionnelle ou celle de son siège social, ses statuts de courtier en assurance ou d'intermédiaire en opération de banque et services de paiement et son numéro d'immatriculation au registre tenu par l'Orias,
- les coordonnées et l'adresse de l'ACPR ;
- l'identité de l'association professionnelle à laquelle il adhère,
- les liens d'ordre commerciaux ou capitalistiques entretenus avec les entreprises d'assurance ou les établissements de crédit ;
- les modalités de réalisation de la prestation d'intermédiation en assurance (catégorie a, b ou c) et s'il propose un service de recommandation personnalisée ;
- tout autre statut réglementé dont il relève,
- les modes de communication qu'il utilisera avec son client,
- les modalités de traitement des réclamations et les coordonnées du ou des médiateur(s) compétent(s) au titre de l'activité ou des activités exercées.

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

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

DEVOIR DE CONSEIL

L'adhérent apprécie la situation patrimoniale de son client. Il s'enquiert de ses exigences et de ses besoins et lui délivre un conseil adapté à sa situation ainsi qu'à ses objectifs. S'il recommande un contrat d'assurance vie ou de capitalisation, il s'enquiert des préférences éventuelles du client en matière de finance durable.

L'adhérent s'engage à formaliser son conseil dans une déclaration d'adéquation ou dans un rapport écrit en fonction du produit ou du service proposé, justifiant notamment les différentes recommandations ; les avantages et les risques qu'elles comportent et en expliquant en quoi elles sont adaptées au client, y compris à ses préférences éventuelles en matière de finance durable s'il recommande un contrat d'assurance vie ou de capitalisation.

Cette déclaration d'adéquation ou ce rapport écrit sont rédigés conformément aux recommandations de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine.

RECLAMATIONS - MEDIATION

L'adhérent propose à ses clients le recours à un médiateur de la consommation, conformément au premier alinéa de l'article L. 612-1 du code de la consommation. La Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine propose à cette fin un médiateur extérieur à l'association.

L'adhérent met en place une procédure écrite afin d'assurer le traitement et le suivi des réclamations qui lui sont adressées. Il informe son client des modalités de traitement d'une réclamation ; il répond à toute réclamation dans un délai maximum de deux mois.

CONFLIT D'INTÉRÊTS

L'adhérent se dote 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.

En outre, les salariés et mandataires de l'adhérent ne doivent pas être rémunérés selon des modalités qui nuisent à l'obligation d'agir au mieux des intérêts des clients.

CONFIDENTIALITÉ

L'adhérent doit préserver la confidentialité de toutes les informations reçues d'un client dans les conditions prévues par la loi. Dans la mesure où il acquiert un niveau de connaissance poussé de la situation familiale et patrimoniale de son client, il garantit à ce dernier la protection de toute information et de tout document qui lui sont confiés.

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'adhérent s'engage à traiter avec la plus grande confidentialité tous les documents et les informations qui lui seront transmis par ses clients et à se conformer à l'ensemble de ses obligations au titre de la réglementation en vigueur sur la protection et le traitement des données à caractère personnel.

A cet égard, l'adhérent s'engage à informer ses clients des traitements réalisés sur les données des personnes concernées par la prestation de conseil.

L'adhérent s'engage également à tenir à jour ses registres de traitements de données, à permettre aux personnes concernées d'exercer leurs droits de retrait et à mettre en place l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles appropriées.

L'adhérent s'abstient, sauf accord exprès de son client, de communiquer et d'exploiter, en dehors de sa mission, les informations le concernant.

DÉONTOLOGIE CENTRÉE SUR LE MÉTIER

RÉGLEMENTATION

L'adhérent s'engage à respecter scrupuleusement tant les lois, les règlements et les 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

L'adhérent qui, même à titre occasionnel, encaisse des fonds des clients autres que ceux correspondant à sa propre rémunération, doit souscrire une garantie financière spécialement affectée au remboursement de ces fonds aux clients. Les agents immobiliers doivent également détenir un compte bancaire spécifique (art. 55 du décret 72-678 du 20/7/1972). Il garantit ainsi, en cas de défaillance, que les intérêts de son client seront protégés et sauvegardés.

EXEMPLARITÉ

L'adhérent 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.

CONFRATERNITÉ

L'adhérent 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. L'adhérent s'engage, en cas de litige avec un confrère membre de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine, à demander la conciliation proposée par l'association, avant de se livrer à tout acte de procédure.

L'adhérent s'engage à répondre aux questions que la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine peut ponctuellement lui poser (enquête ou sondage).

Il s'engage également à participer à l'Assemblée générale annuelle de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine.

ETHIQUE

L'adhérent garantit à son client rigueur morale et éthique de conseil 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. Ainsi, il donne un conseil pertinent sur les prestations et les produits proposés.

MÉTHODE DE TRAVAIL

L'adhérent 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 :

- Une méthode de travail fondée sur l'inventaire, l'analyse, le conseil, la préconisation et le contrôle dans le temps de ses préconisations ;
- Une stricte adéquation de ses préconisations aux objectifs et à la situation du client.

Cette méthode se déroule en plusieurs étapes :

1. Dès la première rencontre avec le client, l'adhérent présente sa structure, ses domaines d'intervention, ses statuts réglementés, et informe le client de sa qualité d'adhérent 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 et de la réglementation dont il dépend au titre des activités présentées.
3. Il remet lors de l'entrée en relation avec un nouveau client un document d'entrée en relation.
4. Il collecte auprès du client les informations relatives à sa situation, ses exigences et ses besoins en fonction du produit ou service recommandé.

5. S'il propose un produit d'investissement fondé sur l'assurance, il recueille les informations nécessaires concernant les connaissances, l'expérience, la situation financière (dont la capacité à subir des pertes), les objectifs d'investissements (dont la tolérance aux risques) et les éventuelles préférences du client en matière de durabilité.
6. En fonction du produit ou du service proposé, l'adhérent formalise ses préconisations dans une déclaration d'adéquation ou dans un rapport écrit. Ce document montre en quoi ses préconisations répondent aux besoins du client, y compris, pour les contrats d'assurance vie ou de capitalisation, à ses éventuelles préférences en matière de durabilité. Il s'assure de la bonne compréhension de la préconisation par le client.
7. 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.
8. Toutes les informations, y compris à caractère promotionnel et publicitaire, qu'il adresse à ses clients présentent un caractère exact, clair et non trompeur. Cela se traduit par l'indication toujours correcte et la mise en évidence de tout risque pertinent concernant un avantage potentiel d'un service ou d'un produit. Les risques pertinents doivent être indiqués à l'aide d'une police d'une taille au moins égale à celle employée de manière prédominante dans les informations communiquées. Les informations doivent être présentées d'une manière compréhensible et ne doivent travestir, minimiser ou occulter des éléments importants. Elles doivent être présentées dans une seule langue (sauf accord exprès du client), être à jour et adaptées au mode de communication utilisé.

Il s'engage à :

- mettre en œuvre rigoureusement les procédures de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) concernant ses activités propres et à procéder aux vérifications nécessaires et aux déclarations adéquates aux autorités compétentes. Plus particulièrement, l'adhérent s'engage à procéder à l'identification et à la vérification de l'identité du client et/ou du bénéficiaire effectif éventuel(s) avant l'entrée en relation d'affaires et à procéder au recueil d'information portant sur l'objet et la nature de la relation d'affaires. L'adhérent s'engage à procéder également à l'actualisation de ces informations collectées pendant toute la durée de la relation d'affaires.
- communiquer à TRACFIN et à l'ACPR l'identité des personnes habilitées à procéder aux déclarations d'opérations et de tentatives d'opérations portant soit sur des sommes pouvant raisonnablement provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un an, soit être liée au financement du terrorisme ou encore pouvant potentiellement provenir d'une fraude fiscale et à répondre aux demandes de ces autorités.
- sélectionner des fournisseurs et des produits qui respectent les mêmes critères éthiques.

Pour mettre en œuvre ces différents points, l'adhérent s'appuie sur les modèles de documents et les procédures du kit réglementaire mis à sa disposition par la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine.

RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

L'adhérent, par son adhésion à la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine, bénéficie de l'assurance en 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.

En prévention, l'adhérent veille au respect des préconisations et alertes de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine.

FORMATION

L'adhérent 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 les formations obligatoires dans le cadre des différentes activités qu'il exerce.

Il met en œuvre cette même exigence au sein de son entreprise pour les salariés qui exercent des activités réglementées de conseil et d'intermédiation (intermédiation en assurance ou en opérations de banque et en services de paiement, transactions immobilières).

- Au titre de l'activité d'intermédiation en assurance :

Les intermédiaires en assurance, y compris les salariés et les mandataires participant à l'activité d'intermédiation, ont l'obligation de suivre quinze heures de formation annuelle obligatoire.

Ils sont relancés régulièrement par leur association professionnelle qui s'assure du bon suivi de leur obligation de formation continue.

- Au titre de l'activité d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement :

Les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, y compris les salariés et les mandataires participant à l'activité d'intermédiation, qui fournissent des crédits immobiliers et des prêts viagers hypothécaires, ont l'obligation de suivre sept heures de formation annuelle obligatoire.

Les adhérents qui fournissent d'autres types d'opérations de banque (crédit à la consommation et à la trésorerie, regroupement de crédits) ou des services de paiement, doivent suivre au moins (à minima et au minimum) une heure de formation par type d'opération chaque année.

Ils sont relancés régulièrement par leur association professionnelle qui s'assure du bon suivi de leur obligation de formation continue.

- Au titre de l'activité de transaction sur biens immobiliers et fonds de commerce :

Les titulaires d'une carte professionnelle d'agent immobilier, y compris les directeurs d'un établissement, d'une succursale, d'une agence ou d'un bureau et les collaborateurs, salariés ou non, habilités par le titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour lui, ont l'obligation de suivre quarante-deux heures de formation continue au cours de trois années consécutives d'exercice (dont deux heures de déontologie et deux heures de non-discrimination à l'accès au logement.)

La Chambre de commerce et d'industrie compétente contrôle le respect de l'obligation de formation continue du titulaire de la carte professionnelle (représentants légaux et statutaires, si le titulaire de la carte est une personne morale).

Enfin, l'adhérent assure à son personnel, lors de son embauche, et de manière régulière ensuite, une information et une formation portant notamment sur la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le terrorisme 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 du dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme de l'entreprise.

ORGANISATION

L'adhérent 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 ou l'exercice de son activité tel que le changement de lieu d'exercice professionnel, la cessation d'activité ou, le cas échéant, le changement d'association.

Dans ce dernier cas, l'adhérent, renseigne une fiche de retrait d'adhésion. Ces informations modifiées sont transmises dans le mois qui précède l'événement ou, quand il ne peut être anticipé, dans le mois qui suit.

L'adhérent est 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.

COMMUNICATION

Lorsque l'adhérent communique au sein de son environnement sur son adhésion à la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine, il s'engage à respecter la charte de communication des adhérents de l'association. L'adhérent ne peut pas faire état d'un quelconque agrément de la part de l'ACPR ou de l'Orias.

Mention manuscrite "Lu et accepté", cachet de l'entreprise et signature du ou des dirigeant(s) :