

CODE DE DÉONTOLOGIE ET DE BONNE CONDUITE DES CGP MEMBRES DE LA CHAMBRE NATIONALE DES CONSEILS EN GESTION DE PATRIMOINE

Le code de déontologie et de bonne conduite a notamment pour objet de définir les règles professionnelles prescrites aux articles 325-3 à 325-17 du règlement général de l'AMF. Néanmoins il n'a pas vocation à reproduire l'exhaustivité des obligations réglementaires des CIF. Ainsi, en plus des dispositions prévues par le code de déontologie et de bonne conduite, les articles L. 541-1 à L. 541-9-1 et D. 541-8 et D.541-9 du code monétaire et financier, ainsi que les articles 325-1-A à 325-32 du règlement général de l'AMF s'appliquent à tous les conseillers en investissements financiers : ces dispositions prévoient notamment des règles d'organisation et de bonne conduite. Il est également rappelé que ces dispositions sont précisées dans la doctrine de l'AMF (en particulier la position-recommandation AMF DOC-2006-23).

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. Les membres s'engagent à respecter le code de déontologie et de bonne conduite de la Chambre Nationale des Conseils en Gestion de Patrimoine - CNCGP.

Sont visés par le présent code de déontologie et bonne conduite les membres de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine au titre de l'exercice de leur activité de conseiller en investissements financiers. Cette activité de CIF est l'une des composantes de l'activité de conseil en gestion de patrimoine (CGP), qui se caractérise par une pluralité de statuts et/ou de compétences :

- *conseiller en investissements financiers (CIF) ;*
- *intermédiaire en assurance ;*
- *intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement ;*
- *intermédiaire immobilier ;*
- *compétence juridique appropriée (CJA).*

Ce code a été approuvé en qualité de règles professionnelles par l'AMF à l'exception des dispositions concernant l'intermédiation en assurance et l'intermédiation en opération de banques et en services de paiement, qui relèvent de la compétence de l'ACPR, et des dispositions relatives à l'activité de transaction sur immeubles et fonds de commerce et à la compétence juridique appropriée.

DÉONTOLOGIE CENTRÉE SUR LE CLIENT

MISSION

Dans l'exercice de son activité, le conseil en gestion de patrimoine (CGP) agit de manière honnête, loyale et professionnelle et ce au mieux des intérêts de ses clients, personnes physiques ou morales.

Le CGP, en sa qualité de CIF, doit fournir systématiquement un conseil lorsqu'il oriente son client vers des instruments financiers, des services d'investissements, la réalisation d'opérations sur « biens divers » définies à l'article L551-1 du code monétaire et financier ou lorsqu'ils exercent d'autres activités de conseil en gestion de patrimoine en application de l'article L541-1 II du code monétaire et financier.

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 le CGP 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

Le CGP 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

Le CGP 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 : conseiller en investissement financier (CIF), intermédiaire en assurance (IAS), intermédiaire en opérations de banque et de services de paiement (IOBSP) ou agent immobilier.

Lors de l'entrée en relation avec un nouveau client, il lui remet au titre de son statut de CIF 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
- la nature du conseil en investissement qu'il délivre : indépendant ou non indépendant. Cette indication est accompagnée d'une explication sur la portée de ces types de conseils, notamment sur la rémunération du conseiller en investissements financiers. Lorsque des conseils sont susceptibles d'être proposés ou donnés au même client tant de manière indépendante que non indépendante, le conseiller en investissements financiers explique la portée des deux services pour permettre aux investisseurs de les distinguer, et ne se présente pas comme un conseiller en investissements indépendant pour l'activité dans son ensemble.
- le cas échéant, l'identité du ou des établissements promoteurs de produits avec lesquels il entretient une relation significative capitalistique ou commerciale,
- le cas échéant, une description des facteurs de durabilité au sens de l'article 2, point 24, du règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 pris en compte dans le processus de sélection des instruments financiers,
- 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 des médiateurs compétents au titre des activités exercées.

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

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

DEVOIR DE CONSEIL

Avant de formuler un conseil, le CGP soumet à son client une lettre de mission, rédigée conformément aux recommandations de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine, et signée par les deux parties.

Le CGP apprécie la situation patrimoniale de son client et notamment ses connaissances et son expérience en matière financière, sa capacité à subir des pertes et sa tolérance au risque. Il s'enquiert de ses exigences et de ses besoins, y compris ses éventuelles préférences en matière de durabilité, et lui délivre un conseil adapté à sa situation ainsi qu'à ses objectifs d'investissement.

Il s'engage à formaliser ce conseil dans une déclaration d'adéquation (ou dans un rapport écrit en fonction de la nature du conseil), 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 en matière de durabilité.

Cette déclaration d'adéquation/ce rapport écrit est rédigé(e) conformément aux recommandations de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine.

RECLAMATIONS - MEDIATION

Pour ses activités autres que le conseil en investissements financiers, le CGP 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.

Le CGP 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 et répond à toute réclamation dans un délai maximum de deux mois.

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le CGP 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 du CGP ne doivent pas être rémunérés selon des modalités qui nuisent à l'obligation d'agir au mieux des intérêts des clients. Par exemple, le mode de rémunération des salariés ne doit pas les encourager à recommander un produit plutôt qu'un autre qui correspondrait mieux aux objectifs du client.

CONFIDENTIALITÉ

Le CGP doit préserver la confidentialité de toutes les informations reçues d'un client dans les conditions prévues par la loi. Dans la mesure où le CGP 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 DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le CGP s'engage à traiter avec la plus grande confidentialité tous les documents et les informations qui lui sont 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, le CGP s'engage à informer ses clients des traitements réalisés sur les données des personnes concernées par la prestation de conseil.

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

Le CGP s'abstient, sauf accord exprès de son client, de communiquer et d'exploiter, en dehors de sa mission, les informations le concernant. Cette disposition ne pourra être opposée à la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine et à ses prestataires dans le cadre de ses missions de contrôle.

DÉONTOLOGIE CENTRÉE SUR LE MÉTIER

RÉGLEMENTATION

Le CGP 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

Conformément à la loi, le CGP s'interdit, au titre de son activité de conseil en investissements financiers, 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 modalités de rémunération prévues par le Règlement général de l'AMF. Ainsi, le CGP n'est pas habilité à encaisser les fonds que ses clients destinent aux placements financiers, sous peine d'exclusion de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine.

Au titre de ses autres activités réglementées (intermédiation en assurance, intermédiation en opérations de banque et en services de paiement, transactions sur immeubles et fonds de commerce), le CGP 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).

EXEMPLARITÉ

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

CONFRATERNITÉ

Le CGP s'interdit toute concurrence déloyale à l'égard de ses confrères (solicitation de clientèle, discrédit, etc.). Au contraire, il favorise 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 demander la conciliation proposée par l'association, 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 participe à l'Assemblée générale annuelle de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine et à son congrès.

ETHIQUE

Le CGP dispose d'une totale liberté de pensée et d'action afin de donner un conseil pertinent sur les prestations et les produits proposés. Il 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 ou client potentiel.

MÉTHODE 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 :

- Une méthode de travail fondée sur l'inventaire, l'analyse, le conseil, la préconisation et le contrôle dans le temps de ses préconisations. Le mandat de recherche ou la sollicitation du client portant respectivement sur un type d'instrument financier, de service d'investissement ou de bien divers doit conduire systématiquement le CGP à formuler une recommandation personnalisée sur l'instrument financier, le service d'investissement ou le bien divers proposé ou demandé. Dans le cas contraire, le CGP doit s'abstenir de répondre à la demande du client.
- Une stricte adéquation de ses préconisations y compris lorsque celles-ci ne relèvent pas du statut de CIF.

Cette méthode se déroule en plusieurs étapes :

1. Dès la première rencontre avec le client, le CGP 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, des statuts réglementaires et de la réglementation dont il relève au titre des activités présentées.
3. Il remet lors de l'entrée en relation avec un nouveau client ou client potentiel un document d'entrée en relation.
4. Quand il agit en tant que conseiller en investissements financiers (CIF), il soumet à son client la lettre de mission rédigée conformément aux recommandations de la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine. Il informe *a priori* le client de ses conditions d'exercice (indépendant ou non indépendant) ainsi que des modalités de sa rémunération. Son client la contresigne.

5. 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. Cela permet au CGP de valider les objectifs à atteindre.
6. Lorsqu'il fournit un conseil en investissement, un conseil portant sur la fourniture de services d'investissement ou sur la réalisation d'opérations sur biens divers, le CGP formalise ses préconisations dans une déclaration d'adéquation. Ce document montre en quoi ses préconisations répondent aux besoins du client, y compris à ses éventuelles préférences en matière de durabilité. Il s'assure de la bonne compréhension de la recommandation par le client (risques inhérents à l'investissement, liquidité, frais, durée, etc.).
7. Si le CGP a ou a eu une relation continue au cours de l'année avec son client, il lui communique une évaluation périodique du caractère adéquat des instruments financiers qui lui ont été recommandés au titre de son activité de conseil en investissements financiers.
8. Le CGP informe son client de l'ensemble des coûts et frais liés aux services d'investissements proposés, y compris le coût des conseils, et aux instruments financiers recommandés ou commercialisés auprès du client (information *ex ante*).
9. Le CGP s'engage, au cours de la relation d'affaires, à remettre un compte rendu à son client, au moins une fois par an, détaillant l'ensemble des coûts et frais associés aux instruments financiers et aux services d'investissements recommandés ou commercialisés (information *ex post*) et ce sur la base des informations communiquées par ses partenaires.
10. Le CGP fournit tous les documents nécessaires à l'information de son client (notamment ceux visés par les réglementations applicables) et veille à leur bonne compréhension.
11. 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 d'investissement ou d'un instrument financier. 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.
12. Quand il propose le service de réception-transmission d'ordres sur parts ou actions d'OPC, à la suite d'un conseil sur lesdites parts ou actions, le CGP conclut une convention, horodate la réception de l'ordre du client, le transmet, et conserve l'enregistrement de l'horodatage. Il s'engage à ce que l'ordre soit dûment complété avant signature par le client.

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, le CGP s'engage à procéder à l'identification et à la vérification de l'identité du client et/ou du bénéficiaire effectif éventuel 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. Le CGP s'engage à procéder également à l'actualisation de ces informations collectées pendant toute la durée de la relation d'affaires.

- communiquer à TRACFIN, à l'ACPR et à l'AMF 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.

13. Il s'engage à sélectionner des fournisseurs et des produits qui respectent les mêmes critères éthiques.

14. Il respecte la réglementation en vigueur liée au conseil sur les instruments financiers et sur les services d'investissements, au conseil sur la réalisation d'opérations sur « biens divers », et à l'exercice d'autres activités de conseil en gestion de patrimoine, et met en œuvre toutes les procédures internes liées à l'exercice du métier.

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

RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Le CGP, 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. 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 adressées par la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine.

FORMATION

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 les formations obligatoires dans le cadre des différentes activités qu'il pratique. 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 (conseil en investissements financiers, intermédiation en assurance ou en opérations de banque et de services de paiement, transactions immobilières).

- Au titre de l'activité de conseil en investissements financiers :

Les conseillers en investissements financiers ont l'obligation de suivre sept 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. Celle-ci est organisée par le biais d'un outil technologique et de modalités adaptées : en présentiel et/ou à distance.

- 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, le CGP 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

Le CGP informe la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine de toute modification des informations les 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 ces deux derniers cas, le CGP, 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.

Le CGP vérifie également que le personnel employé pour délivrer des prestations de conseil en investissements financiers, des recommandations en matière d'assurance ou d'opérations de banque et services de paiement, ou qui participe à des transactions sur immeubles ou fonds de commerce, répond aux conditions de compétences et d'honorabilité imposées par la réglementation.

Le CGP 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 le CGP 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.

CONTRÔLE

Au titre de l'activité de conseil en investissements financiers, le CGP s'engage à accepter de faire l'objet d'un contrôle par la Chambre nationale des conseils en gestion de patrimoine, et par tout auditeur missionné par elle. Il répond à leurs demandes de bonne foi et avec diligence. Lors du contrôle sur place, le CGP met à disposition de l'auditeur un espace de travail afin qu'il puisse réaliser sa mission dans les meilleures conditions. Il donne accès à l'ensemble documents nécessaires à la mission de contrôle, et ce, dans les délais impartis. Les documents communiqués doivent être complets et absents de toute falsification. Si nécessaire, il se met en conformité selon le calendrier fixé dans le rapport d'audit.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS ANNUELS RELATIVE À L'ACTIVITÉ DE CIF

Le CGP s'engage à transmettre, dans les délais impartis, sa fiche de renseignements annuels relative à l'activité de CIF (FRA CIF) dûment complétée dans les conditions prévues par règlement général de l'AMF.

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