



Imprimé avec des encres végétales sur du papier PEFC par une imprimerie détentrice de la marque Imprim'vert, label qui garantit la gestion des déchets dangereux dans les filières agréées. La certification PEFC garantit que le bois utilisé dans la fabrication du papier provient de forêts gérées durablement.



[www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com)

Le site d'informations pratiques sur la banque et l'argent

# La commercialisation des instruments financiers

LES MINI-GUIDES BANCAIRES



FEDERATION  
BANCAIRE  
FRANCAISE

FBF - 18 rue La Fayette - 75009 Paris  
[cles@fbf.fr](mailto:cles@fbf.fr)

Janvier 2008 - Hors-série



# Avant-propos

Beaucoup d'épargnants aimeraient bien investir sur les marchés financiers (en actions, obligations, OPCVM, ...). Mais jusqu'à présent, craignant de mal maîtriser le sujet et de choisir un instrument financier (parfois aussi appelé produit financier) ne leur convenant pas, ils ont hésité à s'engager dans cette voie. La commercialisation des instruments financiers se transforme en profondeur pour permettre à un plus large public d'investir avec discernement et bonne compréhension des enjeux et des risques.

Ce mini-guide vous est offert par :



“Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle des textes de cette brochure est soumise à l'autorisation préalable de la Fédération Bancaire Française”.

Éditeur : FBF - 18 rue La Fayette 75009 Paris - Association Loi 1901  
Représentant légal et Directeur de la publication : Ariane Obolensky  
Rédacteur en chef : Philippe Caplet  
Imprimeur : Concept graphique (référencé PEFC et Imprim'Vert),  
ZI Delaunay Belleville - 9 rue de la Poterie - 93207 Saint-Denis  
Dépôt légal : Janvier 2008

## Qu'est-ce qu'un instrument financier ?

Les instruments financiers sont des titres ou des contrats dont certains sont négociables sur les marchés financiers. Ils comprennent notamment :

- les valeurs mobilières (actions, obligations, etc.) ;
- les parts ou actions d'OPCVM\* – Organismes de placement collectif en valeurs mobilières, c'est-à-dire des SICAV\* (Société d'investissement à capital variable) ou des FCP\* (Fonds commun de placement) ;
- les produits dérivés financiers (par exemple, des warrants).

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

# Sommaire

## Avant-propos 1

» Qu'est-ce qu'un instrument financier ? 1

## Le nouveau cadre juridique de commercialisation des instruments financiers 4

» Pourquoi la date du 1er novembre 2007 est-elle importante ? 4

» Quel est le cadre juridique de cette réforme ? 5

» Quels sont les principaux changements attendus ? 5

» Quels sont les instruments financiers concernés par la MIF ? 5

» En quoi suis-je concerné ? 5

## Souscrire un instrument financier 6

» Qu'est-ce qui change dans la commercialisation des instruments financiers ? 6

» Comment se déroule désormais la recommandation en agence d'un instrument financier ? 7

» Dans quels cas mon conseiller va-t-il solliciter à nouveau des informations sur ma situation, mes attentes et mon niveau d'expertise financière ? 7

» Suis-je obligé de répondre à toutes les questions de mon conseiller ? 8

» Suis-je également évalué lorsque je suis contacté par un établissement par voie de démarchage ? 8

» Puis-je disposer d'un délai de réflexion avant d'être engagé par un contrat financier ? 8

» Que se passe-t-il si je change d'avis ? 9

» Puis-je souscrire un instrument financier, de ma propre initiative, sans recevoir de conseil ? 9

» Que se passe-t-il pour les instruments financiers que je possédais avant le 1er novembre 2007 ? 9

» Comment puis-je vérifier l'adéquation des instruments que je possède déjà ? 10

» Suis-je obligé de suivre les recommandations personnalisées de mon conseiller ? Que se passe-t-il si je ne le fais pas ? 10

## Qui commercialise et qui souscrit les instruments financiers ? 11

» Quels sont les différents intervenants dans la commercialisation d'un instrument financier ? 11

» Qu'est-ce qu'un prestataire de services d'investissement (PSI) ? 11

» Qu'entend-on par services d'investissement ? 12

» Quels sont les prestataires avec lesquels je peux être en relation directe ? 12

» Comment être sûr de la compétence de la personne qui me conseille ? 13

» Que se passe-t-il pour le cas où vous déléguez la gestion de votre portefeuille à votre conseiller ? 13

» Qu'est-ce qu'un client « professionnel » au sens de la directive ? 13

» Quelles conséquences y a-t-il à opter pour le statut de client « professionnel » ? 14

» Qui peut opter pour le statut de client « professionnel » ? 14

## Comment savoir si on souscrit le bon instrument financier ? 15

» Qu'est-ce que le conseil en investissement ? 15

» Qu'entend-on par « recommandation personnalisée » ? 15

» Quelles informations devrai-je fournir à mon conseiller pour qu'il puisse personnaliser sa recommandation ? 16

» Comment puis-je être sûr que l'instrument financier proposé est bien adapté à mon cas ? 16

» Comment mon conseiller peut-il savoir qu'un instrument financier est adapté à mon cas ? 16

» Que se passe-t-il si je ne dispose pas de toutes les connaissances pour bien comprendre la proposition qui m'est faite ? 17

» Quel type d'information vais-je recevoir de mon conseiller lors de la souscription d'un instrument financier ? 17

» Comment puis-je mesurer le risque de l'instrument financier qui m'est proposé ? 18

## Les responsabilités en matière d'instruments financiers ? 19

» A quoi s'engagent les différentes parties dans un instrument financier ? 19

» Qu'est-ce que la « meilleure exécution » ? 19

» Quels sont les critères pris en compte dans la « meilleure exécution » ? 20

» Comment un ordre d'achat ou de vente est-il exécuté sur un marché ? 20

» Comment puis-je être sûr de la qualité du mécanisme de formation des prix sur un marché réglementé ? 20

» Puis-je savoir comment mon ordre a été exécuté ? 20

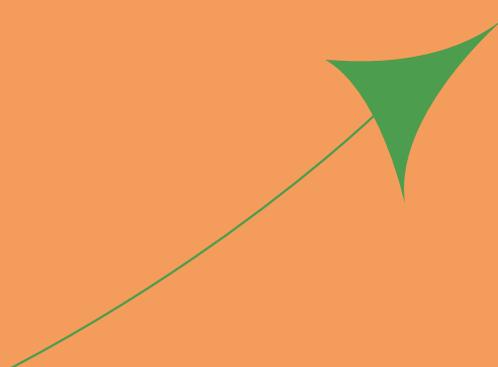
» Comment puis-je distinguer les composantes des coûts que je supporte ? 21

» Où puis-je m'adresser en cas de réclamation ? 21

## Glossaire 22

## Déjà parus dans cette collection 24

# Le nouveau cadre juridique de commercialisation des instruments financiers



## Pourquoi la date du 1er novembre 2007 est-elle importante ?

Le 1er novembre 2007 est la date de lancement d'une vaste réforme de la commercialisation des instruments financiers et de l'organisation des marchés financiers. Cette date a été fixée par une directive européenne, la directive MIF (Marchés des Instruments Financiers) pour une entrée en vigueur, simultanément, dans toute l'Union Européenne. Les dispositions de cette directive et de sa transposition en droit français permettent d'harmoniser au niveau européen, en les améliorant, les règles de commercialisation des instruments financiers et l'organisation des marchés financiers.

## Quel est le cadre juridique de cette réforme ?

Le nouveau cadre juridique s'appuie sur la directive MIF proprement dite n° 2004/39/CE, complétée des directives 2006/31/CE et 2006/73/CE et le règlement 2006/1287/CE. La transposition en droit français a été réalisée par l'ordonnance n°2007-544 du 12 avril 2007 et par l'arrêté du 16 mai 2007 modifiant le règlement général de l'AMF\* (Autorité des Marchés Financiers) ainsi que par trois décrets du 16 mai 2007.

## Quels sont les principaux changements attendus ?

Le nouveau dispositif modifie la relation entre le client et ses conseillers financiers, mais aussi la façon de souscrire un instrument financier\*. La responsabilité du conseiller est mieux définie, et la traçabilité de l'opération comme celle du conseil, est mieux assurée.

La mise en place de la directive MIF permet d'améliorer et d'harmoniser les conditions de commercialisation des instruments financiers, c'est-à-dire que tous les États membres de l'Union européenne devront suivre ces mêmes règles. La directive, transposée en droit français est entrée en vigueur le 1er novembre 2007.

## Quels sont les instruments financiers concernés par la MIF ?

La MIF traite de la commercialisation en agence ou en vente à distance de l'ensemble des instruments financiers à savoir les valeurs mobilières, les parts ou actions d'OPCVM\*, mais aussi les produits dérivés financiers.

## En quoi suis-je concerné ?

Les relations avec votre conseiller financier vont être modifiées. Les responsabilités de chacun, notamment en matière d'information et de conseil, dans le cadre des échanges relatifs à une opération financière, sont désormais mieux définies.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

# Souscrire un instrument financier

## Qu'est-ce qui change dans la commercialisation des instruments financiers ?

- Pour vous recommander un instrument financier\*, votre conseiller bancaire doit désormais, suivre un formalisme précis qui lui permet de conserver la trace :
  - > **de vos attentes** : vous répondrez à un questionnaire dans lequel vous fournirez les éléments de votre contexte personnel (familial, fiscal, etc.) ainsi que vos souhaits concernant le produit (en matière de risque, de rendement, etc.)
  - > **des caractéristiques des produits qu'il vous a conseillé de souscrire** (ou des opérations qu'il vous a conseillé de faire) : ces caractéristiques devront être rapprochées de vos attentes pour en vérifier la bonne adéquation.
- Concernant la souscription proprement dite, votre conseiller vérifiera que vous disposez de l'expérience et des connaissances suffisantes pour appréhender les risques éventuellement liés à l'instrument financier souscrit. Et si tel n'était pas le cas, il vous mettrait en garde. Cette mise en garde ne vous interdira cependant pas de réaliser l'opération si vous en faites la demande explicite.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

## Comment se déroule désormais la recommandation en agence d'un instrument financier ?

Avant de vous recommander un instrument financier\*, votre conseiller aura besoin de recueillir de votre part, sauf s'il les a déjà, des informations sur votre situation, sur vos attentes, et sur votre niveau d'expertise financière.

- pour sélectionner l'instrument financier correspondant à votre attente, une phase de dialogue permettra à votre conseiller **de vérifier l'adéquation de cet instrument à votre situation personnelle**. Pour cela, s'il ne dispose pas déjà de toutes les informations nécessaires, il vous demandera de lui préciser vos objectifs (but du placement, niveau de risque accepté, etc.) et votre situation (familiale, professionnelle, vos revenus, votre patrimoine, votre âge, etc.).
- pour vérifier que l'instrument financier proposé vous convient, votre conseiller procède à une évaluation préalable qui lui permet **de vérifier l'adéquation de son conseil au regard de votre situation**. Elle porte sur vos objectifs, votre situation personnelle et votre expérience en matière d'épargne financière.

Il s'assurera que votre compétence en matière financière est suffisante pour bien appréhender toutes les caractéristiques de l'instrument financier qu'il pourra alors vous proposer. Les échanges d'informations avec votre conseiller seront conservés par la banque pour permettre la traçabilité du conseil.

## Dans quels cas mon conseiller va-t-il solliciter à nouveau des informations sur ma situation, mes attentes et mon niveau d'expertise financière ?

Afin de s'assurer que les instruments financiers\* qui vous sont proposés sont toujours adaptés aux évolutions de vos attentes, les informations que vous avez données à votre conseiller concernant votre situation, vos besoins et votre niveau d'expertise financière seront mises à jour notamment dans les situations suivantes :

- lorsque vous informerez votre conseiller d'une évolution importante de votre situation, de vos objectifs ou de votre niveau d'expertise ou lorsque vous sollicitez une nouvelle évaluation globale ;
- lorsque vous souhaitez réaliser un placement inhabituel (par exemple une opération inadaptée aux besoins que vous aviez exprimés lors de la collecte initiale d'informations par votre conseiller) ;

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

- indépendamment de toute souscription, lors d'entretiens organisés avec votre conseiller, à son initiative ou si vous en faites la demande ;
- préalablement à la conclusion d'un mandat de gestion avec votre banque.

## Suis-je obligé de répondre à toutes les questions de mon conseiller ?

Les questions de votre conseiller lui permettent de vérifier que l'instrument financier\* conseillé correspond bien à votre cas personnel. Si vous ne souhaitez pas répondre à certaines questions de votre conseiller, celui-ci ne pourra pas vous faire de recommandation personnalisée, ni conclure avec vous un mandat de gestion.

## Suis-je également évalué lorsque je suis contacté par un établissement par voie de démarchage ?

Que ce soit en agence ou par démarchage\*, l'établissement est tenu de prendre connaissance de vos objectifs, de votre situation et de votre compétence financière, préalablement à une offre d'instruments financiers\*. Si votre conseiller possède déjà ces informations, il peut donc vous démarcher : il doit dans ce cas respecter la réglementation du démarchage bancaire et financier. En revanche, un conseiller qui ne disposerait pas de ces informations, par exemple s'il n'est pas votre conseiller bancaire habituel, ne pourrait pas vous faire d'offres d'instruments financiers sans vous demander au préalable les renseignements nécessaires.

## Puis-je disposer d'un délai de réflexion avant d'être engagé par un contrat financier ?

Vous disposez d'un délai de réflexion en cas de démarchage\* physique, c'est-à-dire si un démarcheur s'est rendu physiquement à votre domicile ou sur votre lieu de travail. Sa visite doit être suivie de l'envoi par courrier postal d'une documentation sur les produits proposés. A partir de la réception de cette documentation, vous disposez d'une période de 48 heures de réflexion pendant laquelle le démarcheur ne peut recueillir de votre part ni ordre ni fonds. La signature du contrat ne peut intervenir qu'à l'issue de cette période de réflexion.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

## Que se passe-t-il si je change d'avis ?

Avant la conclusion du contrat, vous n'êtes pas engagé. Vous pouvez donc changer d'avis et décider de ne pas signer le contrat (notamment durant toute la phase de conseil préalable).

Après la conclusion du contrat, vous êtes soumis à ses dispositions, notamment celles relatives à la modification ou à la résolution du contrat. Vous pouvez contacter votre conseiller de clientèle pour avoir une description de vos choix.

## Puis-je souscrire un instrument financier, de ma propre initiative, sans recevoir de conseil ?

Si vous ne souhaitez pas recevoir de recommandations personnalisées de la part de votre conseiller, vous pouvez bien évidemment souscrire, de votre propre initiative, un instrument financier\* de type actions, obligations ou OPCVM\*, que vous aurez choisi vous-même. Ce sera souvent le cas, par exemple lorsque vous passez des ordres de Bourse vous-même sur Internet. Dans cette hypothèse, cette souscription ou cette opération sera faite sous votre propre responsabilité et l'établissement ne pourra être tenu responsable si l'instrument financier ne s'avère pas pleinement adapté à votre situation personnelle ou à vos attentes.

## Que se passe-t-il pour les instruments financiers que je possédais avant le 1er novembre 2007 ?

Si ces instruments financiers sont toujours adaptés aux attentes exprimées à votre conseiller, l'entrée en vigueur de la directive MIF ne vous impose pas de démarches particulières.

Si vous estimez que votre situation ou vos attentes ont évolué en ce qui concerne vos placements financiers et que vous souhaitez faire part de ces évolutions à votre conseiller, vous pouvez solliciter un entretien visant à :

- mettre à jour les informations vous concernant
- le cas échéant, vous proposer des instruments financiers adaptés à vos nouvelles attentes.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

## Comment puis-je vérifier l'adéquation des instruments que je possède déjà ?

Si vous avez un doute sur l'adéquation d'un instrument financier\* que vous possédez déjà, n'attendez pas pour en parler à votre conseiller financier. Il analysera avec vous les caractéristiques du produit et les comparera à vos attentes. Si cela paraît souhaitable, il vous conseillera un éventuel arbitrage\*.

## Suis-je obligé de suivre les recommandations personnalisées de mon conseiller ? Que se passe-t-il si je ne le fais pas ?

Si vous refusez de suivre les recommandations personnalisées de votre conseiller, et que vous décidez de souscrire un instrument financier\* qui n'est pas approprié compte tenu des indications fournies à votre conseiller, vous serez clairement informé par votre banque du caractère inapproprié de l'opération.

Naturellement, vous restez libre de votre décision, mais si vous souscrivez l'instrument financier malgré l'information donnée par la banque, cette dernière pourra vous demander de signer un document dégageant sa responsabilité au titre de cette opération.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

# Qui commercialise et qui souscrit les instruments financiers ?



## Quels sont les différents intervenants dans la commercialisation d'un instrument financier ?

Dans la plupart des cas, on trouve d'abord un « producteur\* » c'est-à-dire une entreprise financière qui a conçu l'instrument financier\* (par exemple, un OPCVM\* qui a conçu un FCP\*). Il se peut qu'elle en soit également le gestionnaire, mais ce peut également être une entreprise différente. Le « distributeur\* » est l'entreprise qui commercialise l'instrument financier. Comme il s'agit de métiers bien distincts, le « producteur » et le « distributeur » sont souvent des entreprises différentes. C'est le « distributeur » qui est en relation avec le client qui souscrit l'instrument financier. Votre banque est donc généralement votre « distributeur ».

## Qu'est-ce qu'un prestataire de services d'investissement (PSI) ?

Un prestataire de services d'investissement (PSI\*) est une entreprise spécialement agréée pour fournir des services d'investissement. Il peut s'agir d'un

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

établissement de crédit ou d'une entreprise d'investissement. Un PSI peut donc, sous réserve d'agrément, être une banque, un courtier (broker), etc.

L'exercice des différents services d'investissement requiert un agrément du CECEI\* (Comité des Etablissements de Crédit et Entreprises d'Investissement) ou de l'AMF\* (Autorité des Marchés Financiers), selon le cas.

## Qu'entend-on par services d'investissement ?

La notion de services d'investissement est définie par la loi et comprend notamment les services suivants :

- ➔ la réception et la transmission de vos ordres portant sur des instruments financiers ;
- ➔ l'exécution de ces ordres dans le cadre d'un marché ou la négociation pour compte propre si le prestataire engage ses propres capitaux ;
- ➔ la gestion de votre portefeuille de valeurs mobilières ;
- ➔ le conseil en investissement qui fait désormais partie des services d'investissement depuis la réforme de novembre 2007 ;
- ➔ le placement c'est-à-dire la recherche de souscripteurs pour le compte d'un émetteur\* (par exemple, une société qui émet des obligations)
- ➔ la prise ferme, c'est-à-dire l'acquisition par un prestataire de services d'investissement (PSI) d'instruments financiers auprès d'un émetteur en vue de les revendre.

## Quels sont les prestataires avec lesquels je peux être en relation directe ?

La banque qui tient votre compte titres et où vous réalisez habituellement vos opérations financières est le prestataire avec lequel vous serez le plus souvent en relation directe. Dans la quasi-totalité des cas, c'est elle qui interviendra pour toutes les étapes du traitement de vos ordres, pour la gestion de votre portefeuille et pour le conseil en investissement.

Si vous faites appel à un courtier pour le traitement de vos ordres, comme il est également un prestataire de services d'investissement, il devra par conséquent être agréé par le CECEI\* ou par l'AMF\* (cf. supra), pour avoir le droit d'exercer son activité.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

## Comment être sûr de la compétence de la personne qui me conseille ?

Si votre conseiller bancaire est habilité par la banque qui l'emploie à vendre des instruments financiers\*, cela signifie que votre banque s'est préalablement assurée de sa compétence, de son expérience et de sa capacité à vendre les instruments financiers en question.

## Que se passe-t-il pour le cas où vous déléguez la gestion de votre portefeuille à votre conseiller ?

Préalablement à la signature d'un mandat de gestion, votre conseiller aura besoin de recueillir de votre part, des informations sur votre situation, sur vos attentes et sur votre niveau d'expertise financière.

Ces informations permettront la conclusion d'un mandat de gestion qui reprendra de façon précise toutes les orientations que vous souhaitez voir respecter en matière de gestion de vos avoirs sous mandat, les risques que vous acceptez de prendre, etc. Le respect de ces consignes de gestion garantit l'adéquation de vos instruments financiers à vos attentes.

## Qu'est-ce qu'un client « professionnel » au sens de la directive ?

Un client « professionnel » est un client qui possède l'expérience, les connaissances et la compétence nécessaires pour prendre ses propres décisions d'investissement et évaluer par lui-même correctement les risques encourus.

Il existe deux catégories de clients « professionnels » :

- ➔ les professionnels par nature (cette catégorie englobe les différents établissements financiers et les grandes entreprises),
- ➔ les clients « non professionnels » qui ont opté pour le statut de professionnel

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

## Quelles conséquences y a-t-il à opter pour le statut de client « professionnel » ?

Un client « professionnel » est réputé capable, par son expérience, ses connaissances et sa compétence technique, d'évaluer par lui-même la nature et la portée des risques qu'il prend dans ses opérations financières. Il est donc moins protégé par la législation qu'un client « non professionnel ».

Ainsi, lorsqu'un client « non professionnel » opte pour le statut de client « professionnel », les procédures qui encadrent le conseil en instruments financiers sont allégées, conformément à la réglementation : elles sont ciblées sur ses objectifs.

## Qui peut opter pour le statut de client « professionnel » ?

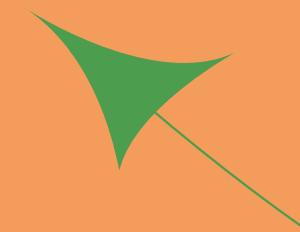
Si vous souhaitez opter pour le statut de client « professionnel » plutôt que de garder le statut standard des clients « non professionnels », vous devez en faire la demande à votre banque.

Elle doit alors s'assurer que, bien que non professionnel, vous remplissez deux des conditions suivantes pour être considéré comme client « professionnel » :

- avoir 500.000 euros d'actifs ;
- avoir conclu 10 transactions d'un montant supérieur à 600 euros par trimestre au cours des 4 derniers trimestres ;
- avoir occupé des fonctions professionnelles nécessitant une expertise financière.

Si vous ne remplissez pas au moins deux de ces critères, vous ne pouvez pas opter pour le statut de client « professionnel ».

# Comment savoir si on souscrit le bon instrument financier ?



## Qu'est-ce que le conseil en investissement ?

Le conseil en investissement est une prestation réservée aux Prestataires de Services d'Investissement (PSI\*) et aux Conseillers en Investissement Financier (CIF\*). Il est défini dans la directive comme « la fourniture de recommandations personnalisées à un client, soit à sa demande, soit à l'initiative [du PSI ou du CIF], en ce qui concerne une ou plusieurs transactions portant sur des instruments financiers\* ».

## Qu'entend-on par « recommandation personnalisée » ?

Une recommandation d'un prestataire de services d'investissements (PSI\*) est personnalisée si les trois conditions suivantes sont remplies :

- elle est adressée à un investisseur nommément identifié,
- elle est présentée comme étant adaptée à cet investisseur ou fondée sur l'examen de sa situation propre,
- elle recommande la réalisation d'une opération d'achat, vente, échange, etc. sur un instrument financier\*.

Ne constitue pas une recommandation personnalisée toute recommandation faite par un canal public (radio, télévision, ...), il s'agit alors d'une recommandation générale.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

## Quelles informations devrai-je fournir à mon conseiller pour qu'il puisse personnaliser sa recommandation ?

Chaque banque utilise la méthode qui lui semble la plus pertinente, mais voici à titre indicatif les sujets qui devraient être abordés pour évaluer vos attentes, votre situation et votre expérience :

- **vos objectifs** : le but du placement et sa durée prévue, le degré de liquidité que vous souhaitez maintenir pour votre placement, le niveau de risque que vous acceptez de prendre, la répartition que vous souhaitez pour votre patrimoine, le cadre fiscal à privilégier...
- **votre situation actuelle** : votre situation familiale et professionnelle ainsi que votre âge, vos revenus et vos engagements, votre patrimoine financier, immobilier, etc. et bien entendu s'il y a lieu, le montant de vos disponibilités pour un placement financier.
- **votre compétence financière** : les types de services, instruments financiers, contrats d'assurance, transactions qui vous sont familiers, la nature, le volume et la fréquence des transactions sur instruments financiers que vous avez pu réaliser, votre connaissance financière et votre profession (actuelle ou antérieure), votre connaissance des conséquences d'un retournement des marchés financiers sur l'opération que vous souhaitez réaliser...

## Comment puis-je être sûr que l'instrument financier proposé est bien adapté à mon cas ?

La mise en place de la directive MIF permet de mieux encadrer le conseil financier. De plus, les nouvelles dispositions créent les conditions d'une traçabilité de ce conseil. En effet, la banque conservera la trace de ce processus d'évaluation ainsi que les principaux éléments de votre réponse, conformément à la réglementation en vigueur et aux pratiques de la profession bancaire.

## Comment mon conseiller peut-il savoir qu'un instrument financier est adapté à mon cas ?

Pour connaître avec précision votre profil financier et vos attentes, votre conseiller a besoin d'un certain nombre d'informations. Selon les cas, vous lui avez déjà donné tout ou partie de cet ensemble d'informations. S'il a besoin

de davantage d'informations pour pouvoir vous recommander un instrument financier\*, il recueillera ces informations par écrit. Ainsi, il sera donc toujours possible de vérifier l'adéquation du conseil reçu.

## Que se passe-t-il si je ne dispose pas de toutes les connaissances pour bien comprendre la proposition qui m'est faite ?

La proposition qui vous est faite par la banque doit tenir compte de l'analyse, faite par votre conseiller clientèle, de vos connaissances et de vos compétences.

En pratique, si vous estimez que vous disposez d'une connaissance financière très limitée, votre conseiller vous proposera un instrument financier\* adapté à cette situation. Il pourra par exemple s'agir d'un produit non risqué dont le capital est totalement garanti ou encore d'un mandat de gestion déléguée\* ou de tout autre produit adapté. Bien sûr, votre conseiller vérifiera que les autres informations que vous lui avez données (vos objectifs, votre situation familiale, fiscale, etc.) font que ce type de produit s'avère adapté à vos attentes.

S'il y a un point que vous souhaitez éclaircir, n'hésitez jamais à poser des questions et si vous ne comprenez pas la réponse à votre question, signalez-le à votre conseiller. Il est aussi là pour vous éclairer.

## Quel type d'information vais-je recevoir de mon conseiller lors de la souscription d'un instrument financier ?

Lorsque votre conseiller vous proposera un instrument financier\*, il vous remettra un document contenant les caractéristiques essentielles de l'instrument financier proposé et notamment :

- **la nature de cet instrument** : ses caractéristiques techniques, ses objectifs de gestion (par exemple son orientation vers la distribution de revenus ou la capitalisation), sa nature individuelle ou collective, etc.
- **le degré d'immobilisation et le niveau du risque** : l'existence ou non d'une garantie totale ou partielle de maintien du capital et s'il y a lieu les conditions de cette garantie, la possibilité de récupérer tout ou partie du capital investi, etc.
- **la durée recommandée du placement**
- **le montant des frais à votre charge**

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

S'il y a des points que vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à demander des précisions à votre conseiller. Il n'y a jamais de question stupide et vous ne devez pas vous sentir coupable de votre ignorance éventuelle.

→ s'il y a lieu, à titre indicatif, *les performances passées du produit*. Attention : ces performances ne valent jamais engagement de performances équivalentes pour l'avenir.

Ce document vous sera très utile si vous souhaitez comparer plusieurs produits avant de faire votre choix. Lisez-le très attentivement, au besoin emportez-le chez vous pour le lire à tête reposée.

## Comment puis-je mesurer le risque de l'instrument financier qui m'est proposé ?

Votre conseiller vous propose un instrument financier\* dont le degré d'exposition au risque correspond aux critères que vous lui avez donnés lors de l'évaluation préalable. Pour bien mesurer le degré de risque de l'instrument financier proposé, vous pouvez lui demander de vous préciser dans quelle situation cet instrument financier se place parmi, par exemple, les situations suivantes :

- **souscription garantie totalement en capital** : Vous retrouverez à la fin de votre placement l'argent initial, augmenté éventuellement des intérêts. Il s'agit par exemple des placements en compte rémunéré, des contrats de capitalisation, des fonds commun à capital totalement garanti, etc.
- **souscription à faible risque** : Vous n'avez pas la garantie absolue de récupérer votre capital intégralement, mais les risques sont limités ou une part importante du capital est garantie. Il s'agit par exemple des fonds commun à capital partiellement garanti, des SICAV\* monétaires, etc.
- **souscription risque moyen à fort** : Le capital que vous placez peut fluctuer et dans le pire des cas, votre risque maximum est de perdre le montant de votre placement. Il s'agit par exemple des actions, des OPCVM\* contenant une forte proportion d'actions, des SICAV diversifiées, etc.
- **souscription très risquée** : La perte potentielle maximum peut dépasser le capital investi. C'est par exemple le cas de certains produits dérivés. Cette classe est réservée à des investisseurs très expérimentés.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

# Les responsabilités en matière d'instruments financiers ?

## A quoi s'engagent les différentes parties dans un instrument financier ?

Votre banque vous proposera des instruments financiers\* qui correspondent à vos attentes, telles que vous les avez exprimées en répondant à ses questions. Il va de soi que si vos réponses étaient incomplètes ou ne reflétaient pas la réalité de votre situation, vous risqueriez que votre conseiller vous propose un instrument financier inadéquat.

## Qu'est-ce que la « meilleure exécution » ?

Il s'agit, lorsque votre banque exécute elle-même votre ordre, de l'obligation pour elle de prendre toutes les mesures raisonnables pour obtenir le meilleur résultat possible pour son client compte tenu du prix, du coût, de la rapidité, de la probabilité de l'exécution et du règlement, de la taille, de la nature de l'ordre ou de toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre. L'obligation de meilleure exécution est donc une obligation de moyen.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

Néanmoins, chaque fois que vous aurez donné une instruction spécifique, l'intermédiaire financier exécute votre ordre en suivant cette instruction en priorité.

Par ailleurs, si votre banque ne fait que recevoir et transmettre votre ordre, elle sélectionnera le circuit permettant d'obtenir pour vous le meilleur résultat possible.

## Quels sont les critères pris en compte dans la « meilleure exécution » ?

Les critères sont : le prix, les coûts, la rapidité d'exécution et du règlement, la taille et la nature de l'ordre ou toute autre considération relative à l'exécution de l'ordre.

## Comment un ordre d'achat ou de vente est-il exécuté sur un marché ?

Sur le marché des instruments financiers admis à la négociation, se rencontrent de multiples intérêts d'acheteurs et de vendeurs. Les ordres d'achat et de vente sont confrontés pour aboutir à la conclusion de contrats dans le respect des règles propres au marché.

## Comment puis-je être sûr de la qualité du mécanisme de formation des prix sur un marché réglementé ?

Les règles de fonctionnement du marché et de formation des prix sont préalablement arrêtées par l'entreprise de marché et sont validées par le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi, ce qui assure la qualité du mécanisme de formation des prix.

## Puis-je savoir comment mon ordre a été exécuté ?

La banque doit vous fournir un « avis d'opéré\* » c'est-à-dire un avis d'exécution de vos instructions. Cet avis contiendra les informations essentielles relatives à votre ordre et notamment :

- l'identification de la banque ;
- l'identification du client ;
- le jour et l'heure de négociation ;
- la nature de l'ordre (achat, vente, souscription, etc.) ;
- le type d'ordre (par exemple à cours limité) ;
- l'identification du lieu d'exécution (par exemple à la Bourse de Paris) ;
- l'identification de la valeur mobilière ou de l'instrument financier concerné ;
- le volume (nombre de titres concernés) ;
- le prix unitaire ;
- le prix total ;
- le montant total des commissions et des frais facturés.

## Comment puis-je distinguer les composantes des coûts que je supporte ?

Les commissions et frais facturés dans une opération portant sur des instruments financiers peuvent être ventilés par poste pour les clients non professionnels qui en font la demande.

## Où puis-je m'adresser en cas de réclamation ?

En premier lieu auprès de votre agence bancaire pour obtenir les informations et réponses souhaitées.

Si cette première étape n'a pas permis de répondre à vos attentes, vous pouvez saisir le Service Relations Clientèle de votre banque (votre agence vous communiquera ses coordonnées sur simple demande).

Si après intervention du Service Relations Clientèle, le différend ne parvient pas à se régler, vous pouvez saisir le médiateur de votre banque si celui-ci a compétence pour traiter l'objet du litige concerné.

\* Terme(s) défini(s) dans le glossaire en pages 22-23.

# Glossaire

## **AMF - Autorité des Marchés Financiers**

L'AMF a été créé par la loi de sécurité financière du 1er août 2003. Cette autorité est issue de la fusion de la Commission de Bourse (COB) et du Conseil des Marchés Financiers (CMF). Elle est désormais le régulateur unique de marché. Elle a pour mission de veiller à la protection de l'épargne investie dans les instruments financiers et tous autres placements donnant lieu à appel public à l'épargne, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés d'instruments financiers.

## **Arbitrage**

Opération qui consiste à vendre un actif pour en acheter un autre ou, pour un contrat d'assurance vie, à transférer tout ou partie de l'épargne d'un support à un autre.

## **Avis d'opéré ou d'exécution**

Il s'agit du bordereau remis par l'intermédiaire financier à son donneur d'ordre pour l'informer que l'opération d'achat ou de vente a été réalisée. Ce document comporte des indications sur la nature de l'ordre exécuté, son montant, sa date et les conditions tarifaires de son exécution (frais de courtage, impôts, etc.)

## **CECEI - Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**

Autorité administrative chargée de prendre les décisions ou d'accorder les agréments ou dérogations individuelles concernant les établissements de crédit et les entreprises d'investissement.

## **CIF - Conseiller en investissement financier**

Un CIF est une personne qui exerce à titre de profession habituelle une activité de conseil portant sur :

- la réalisation d'opérations de banque sur instruments financiers,
- la réalisation d'opérations de banque ou d'opérations connexes,
- la fourniture de services d'investissement ou de services connexes,
- la réalisation d'opérations sur biens divers

## **Démarchage**

Opération strictement réglementée qui consiste à se rendre au domicile des personnes, sur leur lieu de travail ou dans les lieux publics en vue de conseiller la souscription d'une opération sur valeurs mobilières, un placement d'argent ou un prêt.

## **Distributeur**

Le distributeur est l'entreprise qui commercialise l'instrument financier. Le distributeur est en relation avec le client qui souscrit l'instrument financier. La banque est donc généralement le distributeur.

## **Emetteur**

Une entreprise qui émet des valeurs mobilières est un émetteur.

## **FCP - fonds commun de placement**

Type d'OPCVM émettant des parts et n'ayant pas de personnalité juridique. L'investisseur en achetant des parts devient membre d'une copropriété de valeurs mobilières mais ne

dispose d'aucun droit de vote. Il n'en est pas actionnaire. Un FCP est représenté et géré, sur les plans administratif, financier et comptable par une société de gestion unique qui peut elle-même déléguer ces tâches. Un FCP peut être agréé ou allégé.

## **Gestion déléguée**

Gestion dans laquelle vous confiez à un expert de la banque vos capitaux. Il en assure la gestion dans le cadre du mandat que vous lui aurez donné, dit mandat de gestion.

## **Instrument financier**

Les instruments financiers regroupent

- les actions et autres titres donnant ou pouvant donner accès aux droits de vote (certificats d'investissement, bons de souscription d'actions, etc.) ;
- les titres de créances (obligations, OCEANE, titres subordonnés à durée indéterminée, etc.) ;
- les parts ou actions d'organismes de placement collectif (actions de SICAV, parts de FCP, etc.) ;
- les instruments financiers à terme (contrats d'option d'achat ou de vente, contrats financiers à terme, contrats d'échange, etc.)

## **OPCVM (organisme de placement collectif en valeurs mobilières)**

Organisme de Placement Collectif en Valeurs Mobilières qui propose des produits d'épargne. Il permet de détenir une partie d'un portefeuille collectif investi en valeurs mobilières, dont la gestion est assurée par un professionnel. Il comprend les SICAV et les FCP.

## **Producteur**

Le producteur est une entreprise financière

qui conçoit les instruments financiers (par exemple, un OPCVM qui conçoit un FCP). Il se peut qu'elle en soit également le gestionnaire.

## **PSI - Prestataire de services d'investissement**

Un prestataire de services d'investissement (PSI) est une entreprise spécialement agréée pour fournir des services d'investissement. Il peut s'agir d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'investissement. Un PSI peut donc, sous réserve d'agrément, être une banque, un courtier (broker), etc.

En France, ils sont agréés par

- l'AMF, lorsqu'ils exercent à titre principal l'activité de gestion pour compte de tiers. Il s'agit alors de sociétés de gestion de portefeuille ;
- le CECEI (Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement) lorsqu'ils exercent à titre accessoire, l'activité de gestion pour compte de tiers. Ils doivent, dans ce cas, en plus de leur agrément par le CECEI, faire agréer leur programme d'activité par l'AMF.

## **SICAV**

OPCVM ayant la personnalité juridique (société) et qui émet des actions (par opposition aux FCP qui n'ont pas la personnalité juridique et émettent des parts). Une SICAV peut être agréée ou allégée. Tout investisseur devient actionnaire et peut s'exprimer au sein des assemblées générales. Une SICAV peut assurer elle-même sa gestion ou bien confier cette fonction à une société de gestion de portefeuille française qui pourra déléguer ensuite la gestion financière ou administrative à une société de gestion spécialisée française ou étrangère dans le cadre d'une délégation de gestion.

## DÉJÀ PARUS DANS

## CETTE COLLECTION :

- n° 3 Régler un litige avec votre banque
- n° 5 La convention de compte
- n° 6 Quelle garantie pour vos dépôts ?
- n° 7 Comment régler vos dépenses à l'étranger ?
- n° 8 Maîtriser son taux d'endettement
- n° 9 Bien utiliser le chèque
- n° 11 N'émettez pas de chèque sans provision
- n° 13 Redécouvrez le crédit à la consommation
- n° 14 Le droit au compte
- n° 15 La protection de vos données personnelles
- n° 16 Bien utiliser votre carte
- n° 17 Le FICP (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers)
- n° 18 Le compte joint
- n° 19 Se porter caution
- n° 20 Epargne éthique et Epargne solidaire
- n° 21 Vivre sans chéquier
- n° 22 Le surendettement

- n° 23 Prélèvement et autres moyens de paiement récurrents
- n° 24 Bien choisir son produit d'épargne
- n° 25 La Convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé)
- n° 26 Le coût d'un crédit
- n° 27 Le virement SEPA

### Les hors-séries

- Le Guide de la mobilité
- Sécurité des opérations bancaires
- Glossaire des opérations bancaires courantes
- Envoyer de l'argent à l'étranger (uniquement en version électronique)

## LES MINI-GUIDES BANCAIRES

*Les numéros non-indiqués, périmés, ne sont pas réédités*