

La Revue

de l'Autorité de contrôle prudentiel



FOCUS

▶ **L'ACP lance un exercice de préparation aux états prudentiels Solvabilité II**

ANALYSES

▶ **Le nouvel encadrement de la monnaie électronique**

▶ **Suite de l'analyse des annexes au rapport de contrôle interne sur la bonne application des règles de protection de la clientèle**

SOMMAIRE

ACTUALITÉS

- Décisions de la commission des sanctions de l'ACP P. 4
- Modification du taux de contribution pour frais de contrôle P. 4
- La prochaine conférence de l'ACP P. 4
- Mise en garde d'une entité dans le cadre de la veille sur la publicité P. 5

FOCUS

- La réplication, une méthode pour identifier les risques des *hedge funds* : bilan de la littérature sur les outils disponibles P. 6
- L'adéquation des exigences réglementaires en capital à la couverture du risque des crédits aux entreprises P. 7
- L'ACP lance un exercice de préparation aux états prudentiels Solvabilité II P. 8

ACTIVITÉS DU COLLÈGE

- Agréments et retraits d'agréments devenus définitifs au cours des mois de février et mars 2013 P. 10
- Liste du registre officiel du 10 février au 8 avril 2013 P. 10

ANALYSES

- Le nouvel encadrement de la monnaie électronique P. 11
- Suite de l'analyse des annexes au rapport de contrôle interne sur la bonne application des règles de protection de la clientèle P. 13

ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

- Principaux textes parus au JO depuis le 28 février 2013 P. 16



La Revue de l'ACP, magazine bimestriel réalisé par l'Unité Communication de l'ACP – n° 12 avril - mai 2013 – 61 rue Taitbout 75009 Paris • Directeur de la publication: Fabrice Pesin • Directeur de la rédaction: Geneviève Marc • Ont participé: Yvan Bazouni, Kenza Benqeddi, Michel Bord, Jean-Manuel Clemmer, Michel Dietsch, Alexandre Erdeven (ENSAI), Laurent Favreau (ENSAI), Sophie Fernandes, Henri Fraisse, Danièle Koubi, Louis Laurent, Martin Ribas, Cécile Sellier • Contact Unité Communication: Tél. : 01 49 95 40 29 • Conception et réalisation: Valérie Cornet • Crédit photo: Aromant / Shutterstock • Impression atelier reprographie ACP

DÉCISIONS DE LA COMMISSION DES SANCTIONS DE L'ACP

Décision du 1^{er} mars 2013 à l'encontre de la Tunisian Foreign Bank

La commission des sanctions de l'ACP a prononcé un blâme et une sanction pécuniaire d'un montant de 700 000 euros à l'encontre de la Tunisian Foreign Bank (TFB), en raison de sérieuses insuffisances affectant son dispositif de contrôle périodique et permanent ainsi que son organisation comptable. Elle a notamment relevé l'incapacité dans laquelle se trouvaient en fait, à la date de la vérification, les responsables du contrôle interne et du service comptable de la TFB, de vérifier les informations transmises par son agence de Tunis, dont l'activité représentait plus des deux tiers de celle de la banque mais qui fonctionnait sur un système d'information comptable autonome. La commission a en outre constaté que les mesures de régularisation mises en œuvre depuis mars 2011 par les nouveaux dirigeants de cette banque n'étaient pas toutes encore effectives.

Décision du 5 février 2013 à l'encontre de la société Auxiliaire parisienne des services financiers (APSF)

La commission a retenu de graves manquements, par ce changeur manuel, à ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), en particulier de nombreux défauts de déclaration de soupçon dont beaucoup étaient relatifs à des opérations de change portant sur des montants élevés. De nombreuses carences en matière d'identification et de connaissance des clients y ont également été constatées, de même que l'absence de règles écrites conformes aux obligations issues de la transposition de la 3^{ème} directive anti-blanchiment et de procédures internes de contrôle. APSF a de plus apporté des réponses erronées aux questions posées dans les tableaux sur le dispositif LCB-FT qu'elle a remis à l'ACP. En répression, la commission a prononcé un blâme et une sanction pécuniaire de 70 000 euros. ●

L'intégralité des décisions de la commission est accessible sur le site internet de l'ACP : www.acp.banque-france.fr/commission-des-sanctions/recueil-de-jurisprudence

La prochaine conférence de l'ACP

La prochaine conférence de l'ACP dédiée aux professionnels des secteurs de la banque et de l'assurance aura lieu le **14 juin prochain**. La matinée sera consacrée aux nouveaux enjeux de l'Union bancaire européenne et ses conséquences sur les établissements français. Introduite par Danièle Nouy, secrétaire général de l'ACP, elle sera animée par Frédéric Visnovsky, secrétaire général adjoint de l'ACP. L'après-midi sera dédiée au passage de Solvabilité I à Solvabilité II. Introduite par Jean-Philippe Thierry, vice-président de l'ACP, la conférence sera animée par Cyril Roux, premier secrétaire général adjoint de l'ACP. Elle sera plus précisément consacrée aux enjeux actuels de la couverture des engagements réglementés, à un point d'étape sur l'état d'avancement de Solvabilité II et enfin à la préparation aux futurs états prudentiels Solvabilité II.

MODIFICATION DU TAUX DE CONTRIBUTION POUR FRAIS DE CONTRÔLE

Deux arrêtés datés du 29 mars 2013 modifient le taux de contribution pour frais de contrôle dans le secteur bancaire et de l'assurance. En effet, l'ACP dispose de l'autonomie financière, en vertu de l'article L. 612-18 du code monétaire et financier, dans la limite de la contribution pour frais de contrôle définie à l'article L. 612-20, dont le solde est reporté chaque année, et des dotations additionnelles que la Banque de France peut lui attribuer. Les modalités de calcul de cette contribution diffèrent selon les catégories d'assujettis. Ainsi, **concernant le secteur bancaire**, selon les dispositions de l'article L. 612-20, pour les établissements de crédit, les entreprises d'investissement (autres que les sociétés de gestion de portefeuille), les entreprises de marché, les adhérents aux chambres de compensation, les personnes habilitées à exercer les activités de conservation ou administration d'instruments financiers (mentionnées au 4^o et 5^o de l'article L. 542-1 du code monétaire et financier), les établissements de paiement, les compagnies financières et les compagnies financières *holding* mixtes et les établissements de monnaie électronique, le taux de contribution applicable au montant des exigences en fonds propres – ou au capital minimum selon les cas –, est à compter de l'exercice 2013 fixé

à 0,66 ‰. Le montant de la contribution minimale ainsi que celui de la contribution forfaitaire restent quant à eux inchangés, soit respectivement 500 et 1 000 euros.

Dans le secteur de l'assurance, le taux de contribution désormais applicable au montant des primes ou cotisations émises, nettes de cession, est fixé à 0,21 ‰ pour les entreprises d'assurance, de réassurance dont le siège social est situé en France, les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité, les unions gérant les systèmes fédéraux de garantie et les unions mutualistes de groupe (mentionnées à l'article L. 111-4-2 du même code), les institutions de prévoyance, unions et groupements paritaires de prévoyance régis par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale, les sociétés de groupe d'assurance et les sociétés de groupe mixte d'assurance mentionnées à l'article L. 322-1-2 du code des assurances. Le montant de la contribution minimale applicable au secteur de l'assurance reste inchangé à 500 euros. Ces modalités de calcul de la contribution pour frais de contrôle s'appliquent également aux organismes bancaires ou d'assurance ayant leur siège social dans un État non partie à l'accord sur l'Espace économique européen exerçant leur activité en France par l'établissement d'une succursale. ●

MISE EN GARDE D'UNE ENTITÉ DANS LE CADRE DE LA VEILLE SUR LA PUBLICITÉ

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle, l'ACP assure une veille sur la publicité émanant des entités qui sont soumises à son contrôle. Elle a récemment mis en garde une entité dont les pratiques étaient susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients.

L'ACP vérifie que les informations communiquées au travers de la publicité ne sont pas contraires aux règles de protection de la clientèle qui s'imposent. Elle a ainsi pour principal objectif de contrôler que les clients ne sont pas incités à souscrire des contrats ou à accepter des services dont ils ne sont pas en mesure d'apprécier la nature, les modalités de fonctionnement et les conséquences qui en découlent. Elle contrôle également par ce biais que les entités ont mis en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour ne diffuser que des publicités conformes.

En 2012, l'ACP a contrôlé **3 976 publicités** (en forte progression par rapport aux 2 554 en 2011) en poursuivant son action en particulier dans les domaines du crédit à la consommation et de l'assurance vie.

S'agissant du crédit à la consommation, l'ACP a contrôlé le respect de la loi du 1^{er} juillet 2010, dite « loi Lagarde », en vérifiant notamment que l'habillage publicitaire ne se fasse pas au détriment des informations légales essentielles liées au financement.

Pour l'assurance vie, une attention particulière a notamment été portée aux pratiques des entités dans les domaines visés par les recommandations de l'ACP. En effet, l'ACP a émis des recommandations de bonnes pratiques qui touchent à la publicité : les recommandations 2010-R-01 portant sur la commercialisation des contrats d'assurance sur la vie en unités de compte constituées d'instruments financiers complexes et 2011-R-02 portant sur les communications à caractère publicitaire des contrats d'assurance vie en unités de compte composées de

titres de créance. Elle recommande ainsi que les souscripteurs soient mis en mesure de comprendre la nature du sous-jacent et les risques éventuels de perte financière associés ; en outre la publicité doit présenter de manière équilibrée les avantages et les risques associés au contrat et la nature du support d'investissement proposé.

À la suite de cette veille, l'Autorité a relevé des irrégularités dans les communications publicitaires, essentiellement sur Internet via les sites, les bannières publicitaires et des liens commerciaux. Cette surveillance a donné lieu à 54 interventions auprès des entreprises concernées, soit une augmentation de 125 % par rapport à 2011.

Dans un cas, le contrôle sur place a confirmé que ces publicités ne permettaient pas au public d'appréhender correctement les unités de compte constituées d'instruments financiers complexes (nature des supports d'investissement, risques potentiels). Les clients ou prospects de la société étaient donc incités à souscrire des produits dont ils n'étaient pas en mesure d'apprécier la nature, ni les risques.

Afin que ces pratiques ne se reproduisent pas à l'occasion de la promotion de nouveaux produits, **l'ACP a décidé, en application de l'article L. 612-30 du code monétaire et financier, de mettre en garde** cette entité à l'encontre de ces pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients. Compte tenu de la démarche constructive de l'entité, l'ACP a toutefois décidé de ne pas porter le nom de l'entité mise en garde à la connaissance du public, comme l'autorise l'article L. 612-1 II du code monétaire et financier.

À fin décembre 2012, le secteur financier totalise 1,8 milliards d'euros d'investissements sur l'ensemble des médias, ce qui le positionne au 6^{ème} rang des annonceurs français¹. La publicité, qui constitue la première étape de l'entrée en relation avec le futur client, est donc une source importante de dérives potentielles.

Dotée d'outils technologiques adaptés et d'une équipe dédiée, l'ACP contrôle la conformité des publicités et des offres promotionnelles en faveur de l'ensemble des produits et services bancaires ainsi que des contrats d'assurance, quels que soient leurs supports de diffusion.

La publicité a un impact fort sur l'entrée en relation et la décision de souscription du client. Grâce à la veille sur la publicité, l'ACP peut jouer pleinement son rôle de prévention et de contrôle des pratiques commerciales pour assurer le respect des règles de protection de la clientèle. ●

L'ACP dispose de pouvoirs adaptés à la protection de la clientèle

• Des mesures de police administrative

- **mise en garde** : lorsqu'elle constate qu'une personne a des pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, l'ACP peut la mettre en garde à l'encontre de la poursuite de ces pratiques en tant qu'elles portent atteinte aux règles de bonne pratique de la profession concernée ;

- **mise en demeure** : l'ACP peut mettre une personne en demeure de prendre, dans un délai déterminé, toutes mesures destinées à sa mise en conformité avec les obligations auxquelles elle est soumise.

• Des sanctions disciplinaires graduées en fonction de la gravité du manquement

Mais aussi :

- communication au public de toute information estimée nécessaire à l'accomplissement des missions ;

- publication des sanctions ;

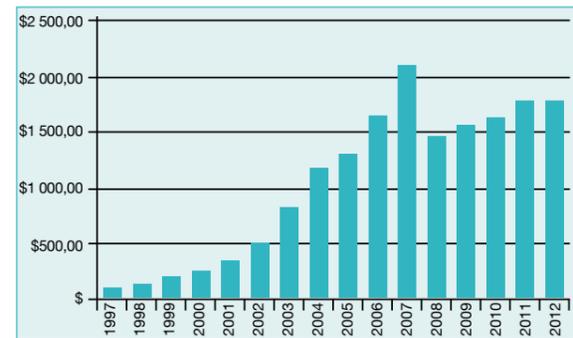
- modification ou retrait de tout document contraire aux dispositions législatives ou réglementaires en assurance vie.

[1] Source : Kantar Média

LA RÉPLICATION, UNE MÉTHODE POUR IDENTIFIER LES RISQUES DES HEDGE FUNDS: BILAN DE LA LITTÉRATURE SUR LES OUTILS DISPONIBLES

Dans le cadre de la convention signée entre l'ACP et l'ENSAI (Ecole nationale de la statistique et du traitement de l'information), l'ACP publie un article rédigé par un groupe d'étudiants de l'école sur un sujet lié au contrôle prudentiel.¹

Les *hedge funds* (ou fonds spéculatifs), depuis leur introduction en 1949, n'ont cessé d'attirer investisseurs et économistes, prenant une place de plus en plus importante dans le monde de la gestion d'actifs.



Évolution des encours gérés par les *hedge funds* entre 1997 et 2012 (hors fonds de fonds) en milliards de dollars. Source : www.barclayhedge.com

Ces gestions alternatives, jouant en particulier sur un fort effet de levier et des stratégies d'arbitrage, présentent *a priori* de bien meilleurs résultats que les fonds conventionnels, et ce, indépendamment du contexte économique global.

L'apparente robustesse de ces fonds est contrebalancée par une forte opacité et des problèmes de liquidité², il est donc important d'établir des méthodes d'évaluation du risque.

Les indicateurs classiques, tels que le ratio de Sharpe (excès de rendement / volatilité) ou la volatilité ne peuvent capter toute la spécificité des stratégies des *hedge funds*. Dans ce cadre, la réplique apparaît comme un outil performant, reflétant de manière plus complète les performances de ceux-ci.

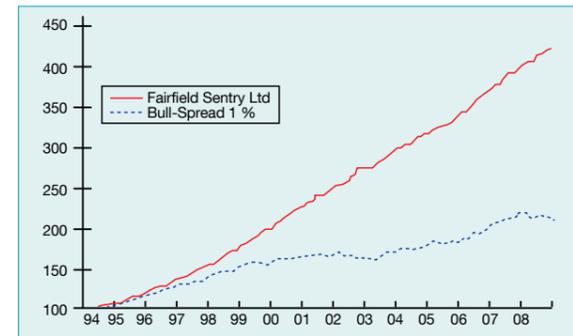
Nous nous intéresserons donc ici à l'établissement d'un possible « benchmark » pour les *hedge funds*, via les différentes méthodes de répliques existantes.

Il existe trois approches pour répliquer des fonds spéculatifs :

- la réplique des stratégies, consistant à suivre les stratégies employées par un fonds donné ; [4]
- la réplique factorielle, consistant à identifier les facteurs de risque auxquels s'expose un fond, pour répliquer cette exposition ; [1]
- la réplique des distributions, consistant à répliquer les rendements

d'un *hedge fund* sur le long terme, en utilisant des méthodes de *trading* dynamiques, inspirées du principe de réplique d'un *pay-off* d'option (*Black-Scholes*). [2]

Nous avons vu par le passé que les méthodes habituelles n'ont pas permis de prévenir les chutes ou les abus liés aux *hedge funds*³. À l'inverse, les répliquants peuvent permettre d'évaluer la vraisemblance des résultats affichés par un gérant. Ainsi, Claus, Roncalli et Weisang (2009) ont montré [3] que, dans le cas de l'affaire Madoff, la réplique quantitative des stratégies prétendument suivies dans la gestion du fonds conduisait à de forts soupçons de fraude.



Écart entre les résultats d'un fond géré par Madoff (*Fairfield Sentry*) et la stratégie *bull-spread* prétendument suivie. [3]

Ces méthodes quantitatives d'analyse semblent être une bonne solution pour le suivi des fonds spéculatifs. Elles ne permettront jamais de capter toute la performance des *hedge funds*, cependant, tout écart démesuré (graphe précédent) pourrait être un signal d'alarme (« *red flag* »).

Enfin, la mise en place de ces répliques se doit d'être accompagnée de changements législatifs⁴. Un certain nombre de ces changements sont portés par la directive européenne sur les gestionnaires de fonds alternatifs (AIFM)⁵ qui entrera en vigueur à l'été 2013.

Références

- [1] Amenc, Ziemann, Martellini, et Meyfredi, *Performance of passive hedge fund replication strategies*, Working Paper, EDHEC, 2009.
 [2] Amin et Kat, *Hedge Fund Performance 1990-2000: Do the 'Money Machines' Really Add Value?*, *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 2003.
 [3] Claus, Roncalli et Weisang, *Risk Management Lessons from Madoff Fraud*, *International Finance Review*, 2009.
 [4] Fung et Hsieh, *Hedge fund replication strategies: implications for investors and regulators*, *Financial Stability Review*, 2007.

1. Les auteurs sont Alexandre Erdevén et Laurent Favreau (ENSAI). Tout en restant en parfaite cohérence avec les grandes lignes politiques de l'ACP, cet article n'engage que ses auteurs.
 2. Périodes de « *lock-up* » (rachat interdit) par exemple.
 3. On peut rappeler l'affaire Madoff qui, sous couvert du secret associé au fonds, a pu mettre en place une fraude financière sans précédent.
 4. Un fonds devrait par exemple communiquer assez d'informations sur ses stratégies de gestion pour permettre la réplique quantitative de celles-ci.
 5. Cette directive définit, pour les fonds alternatifs des exigences supplémentaires notamment en termes de transparence (sur le levier employé, par exemple) et de gestion des risques.

L'ADÉQUATION DES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES EN CAPITAL À LA COUVERTURE DU RISQUE DES CRÉDITS AUX ENTREPRISES

La direction des Études de l'ACP a publié dans la nouvelle collection « *Débats économiques et financiers* » une étude qui apporte des éléments de réponse au débat actuel sur la qualité des actifs des banques et sur une possible sous-évaluation du risque de crédit dans l'utilisation des formules réglementaires. Elle compare, sur les données des portefeuilles de crédits aux entreprises de chacun des six principaux grands groupes bancaires opérant en France, les exigences en capital réglementaires aux exigences en capital économiques mesurées à partir de deux versions du modèle ayant servi au calibrage des formules de Bâle II.

L'étude exploite les encours de crédit figurant dans la Centrale des risques et l'historique des notations fourni par le système de cotation des entreprises de la Banque de France. Elle porte sur quelque 160 000 entreprises, incluant une fraction très importante de PME, et couvre la période 2000-2011. Ces données permettent de calculer les exigences en capital en utilisant le même critère objectif de défaut et le même système d'évaluation du risque de crédit pour tous les groupes bancaires étudiés.

L'INTÉRÊT D'UNE APPROCHE MULTI-FACTEUR POUR LA MESURE DES CORRÉLATIONS

Le risque de crédit est défini comme l'ensemble des pertes non attendues sur un portefeuille résultant de la réalisation d'événements extrêmes. Ces pertes correspondent à la différence entre la perte maximale pour un quantile choisi (99,9 % dans Bâle II) et la perte moyenne. Les pertes non attendues doivent être couvertes par des fonds propres.

Pour calibrer les exigences réglementaires en fonds propres, le Comité de Bâle a utilisé un modèle de portefeuille, dit « modèle à un facteur ». Ce modèle fait dépendre principalement les exigences de trois paramètres, dont deux

traduisent le risque individuel – la probabilité de défaut (PD ci-après) et la perte en cas de défaut (LGD ci-après) – alors que le troisième mesure la sensibilité des emprunteurs à un facteur de risque commun – c'est la corrélation R.

Trois causes de sous-estimation potentielle du risque de crédit par les formules bâloises sont identifiées.

- La première réside dans le traitement de la dépendance entre crédits (corrélation) dans le portefeuille. Dans les formules réglementaires de l'approche modèles internes, le montant des exigences en capital dépend principalement des PD. Pour la corrélation R, les banques appliquent une formule fixée par le Comité de Bâle, qui fait dépendre (négativement) la corrélation des PD. Or, ce qui importe n'est pas seulement la PD, mais aussi sa volatilité dans le temps. Les PD changent d'une année sur l'autre et cette volatilité dépend de leur sensibilité à des facteurs de risque systématiques (macro, sectoriels ou géographiques). La corrélation mesure cette dépendance des expositions à des facteurs de risque systématiques.

- La seconde cause de sous-estimation potentielle vient de ce que les formules bâloises supposent l'homogénéité des emprunteurs : toutes les entreprises

sont considérées comme exposées à un seul facteur de risque, qui ne dépend que de leur chiffre d'affaires et de la taille de l'exposition. Or, les entreprises sont soumises à des facteurs de risque multiples, ce qui crée de l'hétérogénéité, sujet bien documenté dans les travaux sur le risque de crédit.

- La troisième cause de sous-estimation tient à l'absence de traitement de la concentration. Dans les portefeuilles granulaires, comme ceux de la banque de détail, la concentration ne porte pas sur des « noms ». Elle provient de situations potentielles de défauts corrélés entre groupes d'emprunteurs soumis aux mêmes facteurs de risque à l'intérieur de leur segment.

Répondre à la question de l'adéquation des exigences en fonds propres réglementaires revient donc à les comparer aux exigences en fonds propres économiques mesurées soit en utilisant le modèle monofacteur, soit une extension multi-facteur du modèle qui permet de calculer les corrélations sur les données de chaque portefeuille. L'extension multi-facteur consiste à ajouter des facteurs additionnels de risque propres à des groupes d'emprunteurs réunis dans des segments de portefeuille. Elle permet de tenir compte de phénomènes de concentration du risque associés à des situations de défauts corrélés. L'extension permet aussi de tenir compte de l'hétérogénéité des entreprises emprunteuses en les distinguant selon certains critères, comme la taille ou le secteur. Enfin, le modèle multi-facteur mesure des exigences en capital cohérentes avec les mesures réglementaires auxquelles elles peuvent être directement comparées.

[1] Michel Dietsch et Henri Fraise « *How different is the regulatory capital from the economic capital: the case of business loans portfolios held by the major banking groups in France* », Février 2013, *Débats économiques et financiers*.

L'adéquation des exigences réglementaires en capital à la couverture du risque des crédits aux entreprises

(suite)

●●● RÉSULTAT : LES FORMULES RÉGLEMENTAIRES NE SOUS-ESTIMENT PAS LE RISQUE

L'étude compare ainsi trois calculs d'exigences en capital : le calcul réglementaire qui utilise le modèle à un facteur avec des contraintes placées sur la corrélation R, le calcul avec le modèle à un facteur sous-jacent aux formules réglementaires mais sans les contraintes sur la corrélation et le calcul avec une extension multi-facteur du modèle précédent. Soulignons ici que l'étude utilise un critère de défaut quasi-bancaire, qui combine défaut légal et défaut bancaire et non le critère de défaut bâlois pour le calcul des PD. La différence entre les deux critères ne peut remettre en cause ses conclusions. De plus, la métrique de risque retenue résiste à la critique d'une sous-estimation potentielle du risque résultant de défauts de spécification des modèles.

Le principal enseignement de cette étude est que le capital réglementaire couvre bien le risque de crédit tel que mesuré par un modèle à un facteur ou par un modèle multi-facteur utilisant la taille ou le secteur comme facteurs de risque additionnels. Même si l'approche réglementaire ne tient pas compte de facteurs de risque additionnels et ignore les éventuels effets de concentration qui leur sont associés, le niveau global des exigences réglementaires couvre le total des pertes non attendues sur les portefeuilles de crédits aux entreprises. Les formules d'exigences réglementaires tendent à surestimer la corrélation au cycle. En effet, les exigences mesurées à partir du modèle mono-facteur sont inférieures aux exigences réglementaires qui substituent les corrélations issues des formules réglementaires aux corrélations calculées à partir des historiques de défauts de portefeuilles. ●

L'ACP LANCE AUX ÉTATS

Le nouveau régime prudentiel dit « Solvabilité II » imposera aux organismes d'assurance des exigences sensiblement différentes de celles qui s'appliquent aujourd'hui. Malgré l'incertitude sur la date de son entrée en vigueur, il est donc essentiel de maintenir les efforts de préparation.

Pour cette raison, le secrétariat général de l'ACP met en place de nouvelles mesures de préparation à Solvabilité II : cette année, il est demandé aux organismes d'assurance de remettre une sélection d'états prudentiels Solvabilité II au format Excel. En 2014, cette remise pourra se faire au nouveau format de transmission dit « XBRL¹ » et sera accompagnée d'un exercice d'ORSA² blanc. Ces exercices permettront une préparation progressive au nouveau régime.

DES RÉPONSES ATTENDUES POUR LE 6 SEPTEMBRE 2013

L'exercice 2013 a été lancé par un courrier du secrétaire général de l'ACP envoyé fin mars à tous les organismes concernés, à savoir toutes les entités potentiellement soumises à Solvabilité II. Cet exercice comprend deux volets : d'une part, la collecte d'états Solvabilité II remplis au 31 décembre 2012 et, d'autre part, la réponse à un questionnaire qualitatif qui reprend dans un format allégé les principales questions des précédentes enquêtes de préparation du marché. La date limite de remise de ces éléments a été fixée au 6 septembre 2013.

UNE REMISE VOLONTAIRE D'ÉTATS QUANTITATIFS DE BASE AU FORMAT EXCEL

Seuls des états individuels sont demandés dans cet exercice. Ils comprennent le bilan Solvabilité II (BS-C1), les fonds propres (OF-B1Q), le SCR (état de synthèse SCR-B2A, accompagné des états par modules, SCR-B3A à SCR-B3G), le MCR (MCR-B4A ou MCR-B4B selon les branches d'activités pratiquées) ainsi que les provisions techniques

UN EXERCICE DE PRÉPARATION PRUDENTIELS SOLVABILITÉ II

(états de synthèse TP-F1Q pour la vie et TP-E1Q pour la non-vie). Dans certains cas, le format trimestriel a été retenu pour sa plus grande simplicité. Les données à fournir restent cependant des données annuelles. Ces états, qui ont été traduits en français par l'ACP, sont à remettre au format Excel. Dans une note méthodologique, de format libre, les participants devront indiquer à l'ACP les méthodes retenues, les simplifications utilisées et tout élément jugé utile à la compréhension des données fournies.

Cet exercice permettra aux organismes de se préparer dès à présent aux exigences du pilier 3. En effet, il s'agit d'un vaste chantier qui implique de faire travailler ensemble des directions et des métiers différents au sein des organismes. Bien anticipées, ces exigences permettent par ailleurs d'améliorer la connaissance des risques de l'organisme et son pilotage.

UNE DOCUMENTATION TECHNIQUE À JOUR

L'exercice de préparation 2013 vise aussi à fournir au marché une documentation technique à jour et largement stabilisée. Les organismes devront réaliser l'exercice avec les spécifications techniques dites « partie 1 » de l'étude d'impact sur le paquet branches longues, qui contiennent l'ensemble des spécifications de base, c'est-à-dire hors mesures testées. Compte tenu des discussions encore en cours sur le choix de la courbe des taux et pour ne pas préjuger de leur résultat, l'ACP a proposé d'utiliser par défaut le scénario zéro et fournira une courbe des taux au 31 décembre 2012 déterminée selon ce scénario. Les organismes qui le souhaitent pourront toutefois utiliser l'un des autres scénarios de l'étude d'impact et recourir aux spécifications techniques dites « partie 2 ». Enfin, les organismes pourront utiliser l'ensemble des outils d'aide mis en place par l'ACP pour les besoins de l'étude d'impact sur le paquet branches longues, dont la foire aux questions et les Orientations nationales complémentaires actualisées.

L'ensemble de ces éléments et un guide d'utilisation seront publiés dans un espace dédié sur le site Internet de l'ACP³.

UN QUESTIONNAIRE QUALITATIF POUR SUIVRE L'ÉTAT DE PRÉPARATION DU MARCHÉ FRANÇAIS

Afin de poursuivre le travail de mesure du niveau de préparation du marché français mené par l'ACP depuis 2011, les organismes concernés par Solvabilité II devront par ailleurs répondre à un questionnaire qualitatif. Celui-ci reprendra les principales questions des deux précédentes enquêtes de préparation.

UNE PRÉPARATION PROGRESSIVE AUX MESURES INTÉRIMAIRES ENVISAGÉES PAR L'EIOPA

Les jalons proposés par l'ACP permettront au marché français d'aborder sereinement les mesures intérimaires envisagées par l'Autorité européenne des assurances et des pensions professionnelles (EIOPA). En consultation publique depuis le 27 mars et jusqu'au 19 juin, celles-ci prendront la forme de « lignes directrices » (*Guidelines*) sur la gouvernance, l'ORSA, les pré-candidatures modèles internes et la communication d'états prudentiels à l'autorité de contrôle.

Ces *Guidelines* suivent le principe du « *comply or explain* » : une fois adoptées par l'EIOPA, les autorités de contrôle nationales devront indiquer si elles s'y conforment ou entendent s'y conformer. Dans le cas contraire, elles devront justifier cette décision. Sur la gouvernance, l'ORSA et les pré-candidatures, ces mesures pourront entrer en vigueur dès 2014. Sur le pilier 3, des états prudentiels Solvabilité II pourront être demandés dès 2015, sur les données 2014. ●

[1] eXtensible Business Reporting Language

[2] Own Risk and Solvency Assessment

[3] www.acp.banque-france.fr/exercice-2013-preparation-solvabilite-2

Agréments et autorisations

Agréments devenus définitifs au cours des mois de février et mars 2013

1. Établissements de crédit

Néant

Erratum à la revue de l'ACP n°11

CIB	Dénomination sociale de l'établissement	Forme juridique	Adresse du siège social	Date d'agrément
16588	Société de financement local	Société anonyme	1, passerelle des Reflets La Défense 2 - Courbevoie	31/01/2013

2. Entreprises d'investissement

Néant

3. Établissements de paiement

CIB	Dénomination sociale de l'établissement	Forme juridique	Adresse du siège social	Date d'agrément
16578	BDM France	Société par actions simplifiée	78, rue Championnet 75018 Paris	25/03/2013

Retraits d'agrément devenus définitifs au cours des mois de février et mars 2013

1. Établissements de crédit

CIB	Dénomination sociale de l'établissement	Forme juridique	Adresse du siège social	Date d'agrément
15508	Bank Audi Sam-Audi Saradar Group	Société anonyme	Immeuble Le Lotus 24, boulevard des Moulins Monaco (Monte Carlo)	27/03/2013
14178	Dexia bail	Société anonyme	Tour Dexia - La Défense 2 1, passerelle des Reflets - Courbevoie	27/03/2013

2. Entreprises d'investissement

CIB	Dénomination sociale de l'établissement	Forme juridique	Adresse du siège social	Date d'agrément
16873	JB Drax Honoré	Société par actions simplifiée	9, rue du Faubourg Saint-honoré 75008 Paris	27/03/2013
13553	ODDO options S.N.C.	Société en Nom Collectif	12, boulevard de la Madeleine 75008 Paris	01/03/2013

3. Établissements de paiement

Néant

Registre officiel du 10 février au 8 avril 2013

05/04/2013	Principes d'application sectoriels sur les bénéficiaires effectifs d'organismes de placements collectifs
14/03/2013	Principes d'application sectoriels sur la correspondance bancaire
07/03/2013	Décision de la commission des sanctions rendue le 1 ^{er} mars 2013 à l'égard de la société Tunisian Foreign Bank (contrôle interne et organisation comptable)
05/03/2013	Décision 2013-SG-16 - Modification de l'organisation des services de l'Autorité de contrôle prudentiel
22/02/2013	Modalités de calcul du ratio de solvabilité 2013
21/02/2013	Décision n° 2013-C-07 : Modification de la décision n° 2011-C-75 du 23 novembre 2011 relative à la liste des associations professionnelles pouvant demander à l'Autorité de contrôle prudentiel d'approuver un code de conduite
21/02/2013	Instruction n° 2013-I-01 du 12 février 2013 modifiant l'instruction n° 2009-01 du 19 juin 2009 relative à la mise en place du système unifié de rapport financier
14/02/2013	Décision de la commission des sanctions rendue le 5 février 2013 à l'égard de la société Auxiliaire parisienne de services financiers (lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme)
14/02/2013	Instruction n° 2012-I-09 modifiant le formulaire de demande d'agrément des entreprises d'investissement
14/02/2013	Instruction n° 2012-I-08 modifiant le formulaire de demande d'agrément des établissements de crédit prestataires de services d'investissement

LE NOUVEL ENCADREMENT DE LA MONNAIE ÉLECTRONIQUE

Dans le but de renforcer la concurrence du secteur des paiements et conformément à la stratégie de Lisbonne, le législateur européen a adopté une deuxième directive relative à la monnaie électronique, la directive 2009/110/CE (DME II). Ce texte vient d'être transposé en droit français, pour la partie législative, par la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013 portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière.

Avec le développement du commerce en ligne, les transactions effectuées au moyen d'instruments de paiement électronique ont connu un important essor. Soucieuse de promouvoir « des paiements électroniques sûrs, efficaces, compétitifs et novateurs¹ », l'Union européenne a adopté la directive 2000/46/CE relative à la monnaie électronique (DME I)² puis la directive 2007/64/CE relative aux services de paiement (DSP)³. L'évaluation de la mise en œuvre de la DME I a mis en lumière le faible développement de la monnaie électronique en Europe. En France, le nombre d'acteurs agréés est relativement modeste puisqu'on compte deux sociétés financières spécialisées dans l'émission et la gestion de moyens de paiement, qui n'ont pas souhaité bénéficier du régime prudentiel mis en place par la DME I, et trois établissements de monnaie électronique. Or, les nouvelles technologies, telles que les « *smart phones* », et l'évolution du comportement des consommateurs permettent d'anticiper un accroissement des paiements en ligne (e-paiements) et des paiements par téléphone mobile (m-paiements). C'est pour cette raison qu'a été adoptée la deuxième directive relative à la monnaie électronique (2009/110/CE dite « DME II », récemment transposée en droit français. **Les nouveaux textes modifient le cadre juridique des moyens de paiement (1) et créent un nouveau statut autonome pour les émetteurs de monnaie électronique (2).**

1 Les évolutions du cadre juridique des moyens de paiement

La mise à disposition de la clientèle et la gestion des moyens de paiement relevaient des opérations de banque depuis la loi bancaire de 1984 et étaient ainsi réservées aux établissements de crédit.

La DME I a mis en place un régime prudentiel allégé pour les émetteurs de monnaie électronique. En France, du fait du monopole bancaire, ce texte a conduit à créer une sous-catégorie de sociétés financières dont l'activité était limitée à l'émission et à la gestion de monnaie électronique, dénommées les établissements de monnaie électronique. Cette activité

faisait partie intégrante des opérations de banque. La DSP a amorcé un processus d'ouverture en prévoyant une nouvelle activité autonome par rapport aux opérations de banque par la subdivision de la notion de « mise à disposition de la clientèle ou gestion de moyens de paiement » entre, d'une part, les services bancaires de paiement et, d'autre part, les services de paiement⁴.

Poursuivant l'ouverture du marché des paiements, la DME II a de nouveau subdivisé cette notion avec la mise en place d'une activité autonome, l'émission et la gestion de monnaie électronique. Désormais, la notion de mise à disposition de la clientèle ou gestion de moyens de paiement comprend les services bancaires de paiement, l'émission et la gestion de monnaie électronique et les services de paiement. Outre cette activité autonome, la DME II a créé un nouveau statut d'établissement de monnaie électronique, désormais distinct de celui d'établissement de crédit.

2 La mise en place d'un statut autonome

• Les établissements de monnaie électronique

Avec la transposition de la DME II, le paysage bancaire est composé :

- des établissements de crédit, qui peuvent effectuer des opérations de banque, émettre et gérer de la monnaie électronique et fournir des services de paiement ;
 - des établissements de monnaie électronique (EME), qui peuvent émettre et gérer de la monnaie électronique et fournir des services de paiement ;
 - des établissements de paiement (EP), qui peuvent uniquement fournir des services de paiement.
- La DSP et la DME II ont également défini deux catégories regroupant ces différents acteurs. D'une part, les prestataires de services de paiement qui peuvent fournir des services de paiement comprennent les établissements de crédit, les EME et les EP. D'autre part, les émetteurs de monnaie électronique, qui peuvent émettre et gérer de la monnaie électronique, sont les établissements de crédit et les EME.

[1] Livre Vert, 2012, « Vers un marché européen intégré des paiements par carte, par Internet et par téléphone mobile ».

[2] Transposition par le règlement du CRBF n° 2002-13 du 21 novembre 2002.

[3] Transposition par l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement.

[4] Cf. article L. 314-1, II du code monétaire et financier.

Le nouvel encadrement de la monnaie électronique (suite)

••• Exerçant l'option qui lui était offerte par la DME II, la France a prévu l'existence, pour les EME, d'un statut allégé afin de soumettre à des exigences adaptées des entreprises émettant un faible volume de monnaie électronique (moins de cinq millions d'euros). En revanche, ces établissements ne pourront pas bénéficier du passport européen, ni fournir des services de paiement.

• Les dérogations

La DME II harmonise le régime des dérogations en matière de monnaie électronique et de services de paiement. Dès la transposition de la DSP, la France avait anticipé l'alignement des critères de la dérogation « réseau limité, éventail limité de biens ou services » pour les services bancaires de paiement et les services de paiement. En matière de monnaie électronique, cette dérogation est prévue à l'article L. 525-5 du code monétaire et financier.

Enfin, il est prévu un régime d'exclusion pour certains titres spéciaux de paiement dématérialisés⁵.

• Un régime prudentiel plus souple

Sous l'empire de la DME I, le capital initial des EME était d'un million d'euros. Cette exigence pouvait être perçue comme un obstacle à l'entrée sur le marché mais se justifiait par le statut d'établissement de crédit. Conformément à la DME II, ce montant sera ramené à 350 000 euros, sauf pour les EME à statut allégé⁶. S'agissant de la protection des fonds, les fonds collectés par les EME ne sont pas des fonds reçus du public et sont soumis aux mêmes règles de protection que celles applicables aux EP (cantonement des fonds ou garantie financière). La monnaie électronique émise par les établissements de crédit continuera à être garantie par le Fonds de garantie des dépôts.

S'agissant de la méthode de calcul des fonds propres, la DME II prévoit un ratio d'au moins 2 % de la moyenne de monnaie électronique en circulation ; ce taux pourra être modulée jusqu'à +/- 20 % par l'ACP.

Par ailleurs, lorsqu'un EME fournira des services de paiement, les exigences en fonds propres devront être supérieures à la somme des montants requis pour les services de paiement et pour l'émission de monnaie électronique.

• Un nouveau régime d'intermédiation

Avant la transposition de la DME II, dans la mesure où l'émission et la gestion de monnaie électronique

constituaient une opération de banque, les personnes s'interposant entre l'émetteur et le client étaient qualifiées d'IOBSP (intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement). Dans ce cadre, les unités de monnaie électronique devaient être inactives lors de leur vente par l'IOBSP et activées *in fine* par l'émetteur. Désormais, la notion d'activation disparaît. Seule l'activité de distribution est réglementée, et non les personnes⁷. Elle comprend la mise en circulation et le remboursement de la monnaie électronique.

Afin de responsabiliser l'émetteur et pour qu'il puisse notamment respecter les règles de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), il est prévu que l'activité de distribution s'inscrive dans le cadre de l'externalisation prévue par le règlement du CRBF⁸ n° 97-02 relatif au contrôle interne. La loi a prévu que les émetteurs de monnaie électronique demeurent responsables à l'égard de leur clientèle afin d'en assurer la protection. Cette règle est d'ordre public.

• Le passeport européen

Dans le domaine de la monnaie électronique où les activités transfrontalières sont fréquentes, les EME pourront bénéficier de la reconnaissance mutuelle des agréments au sein de l'Espace économique européen (EEE) par le biais de trois passeports⁹ :

- soit par le biais d'une succursale ;
- soit, et c'est une nouveauté, par le biais de distributeurs localisés sur le territoire d'accueil ;
- soit en libre prestation de services.

Les distributeurs auxquels recourent, sur le territoire français, les EME relevant du droit d'un autre État membre de l'EEE sont soumis aux dispositions relatives à la LCB-FT, dans la mesure où ces distributeurs constituent une forme de présence permanente. Il est par ailleurs prévu que chaque EME désigne un représentant permanent dont le rôle sera de servir d'interlocuteur aux autorités de supervision et de renseignement (ACP/Tracfin). Ces autorités pourront, en cas de soupçon de blanchiment ou de financement du terrorisme, disposer d'un accès rapide et efficace aux informations que pourraient leur fournir les réseaux de distributeurs.

Afin d'achever la transposition de la DME II, est prévue la publication de deux décrets et de deux arrêtés relatifs à la réglementation prudentielle des EME et aux titres spéciaux de paiement. ●

[5] Cf. article L. 525-4 du code monétaire et financier.

[6] Le capital minimum sera fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie.

[7] Cf. article L. 525-8 et suivants du code monétaire et financier.

[8] Comité de la réglementation bancaire et financière.

[9] Cf. lignes directrices publiées par la Commission européenne.

SUITE DE L'ANALYSE DES ANNEXES AU RAPPORT DE CONTRÔLE INTERNE SUR LA BONNE APPLICATION DES RÈGLES DE PROTECTION DE LA CLIENTÈLE

Dans le prolongement d'un article publié dans le dernier numéro de la Revue de l'ACP sur l'analyse du dispositif de contrôle interne et de la bonne application des règles de protection de la clientèle, l'ACP publie les suites de ses conclusions. Alors que le premier volet était consacré aux enseignements tirés de l'analyse des annexes au rapport de contrôle interne relatives à la protection de la clientèle, adressées par les établissements bancaires et les organismes d'assurance au titre de l'année 2011, le présent article porte sur le dispositif de traitement des réclamations mis en place dans les banques et assurances.

Les analyses sont réalisées sur la base des déclarations de **397¹ organismes du secteur de l'assurance et de 389 établissements de crédit** (appelés « les répondants »). Les données collectées permettent d'avoir une vision des dispositifs de traitement des réclamations en place et des volumes traités et identifiés avant l'entrée en vigueur, le 1^{er} septembre 2012, de la recommandation 2011-R-05 de l'ACP sur le traitement des réclamations ; celle-ci concerne la réception, le traitement et le suivi des réclamations.

L'INFORMATION ET L'ACCÈS DE LA CLIENTÈLE AU SYSTÈME DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET À LA MÉDIATION

Plus d'un **organisme d'assurance** sur trois déclare ne pas fournir d'information sur la procédure de réclamation à ses assurés dans les documents et supports contractuels qu'il émet. Cette part s'élève à 47 % pour les mutuelles

du code de la mutualité et les institutions de prévoyance et à 20 % pour les organismes d'assurance.

Le niveau d'information de l'assuré est encore plus faible dans les lieux d'accueil et sur les sites Internet des organismes (seuls 30 % des répon-

UN NIVEAU D'INFORMATION DE L'ASSURÉ ENCORE PLUS FAIBLE DANS LES LIEUX D'ACCUEIL ET SUR LES SITES INTERNET DES ORGANISMES.

dants prévoient une telle information). S'agissant de l'accès au système de traitement des réclamations, si la possibilité de formuler une réclamation par écrit est systématique pour l'ensemble des répondants, celle de l'exprimer

par téléphone, sur Internet ou sur les lieux d'accueil n'est donnée que par deux organismes sur trois au total, et même moins d'un sur deux pour les entreprises d'assurance. Cette restriction peut constituer un frein à une remontée exhaustive et efficace des réclamations. Elle traduit une insuffisance de moyens mis en œuvre pour l'information et l'accès au système de traitement des réclamations.

Enfin, **concernant l'information et l'accès à la médiation**, si 50 % des répondants déclarent se soumettre à une charte ou un protocole de médiation, une forte disparité apparaît sur ce point entre les entreprises d'assurance (pour lesquelles cette part s'élève à 69 %) et les mutuelles et institutions de prévoyance (moins de 40 %). Il convient de signaler qu'il n'existe pas d'obligation légale sur ce point. En revanche, la publication du rapport annuel du médiateur, directement sur le site Internet de l'organisme, n'est assurée que par un quart des organismes qui

[1] Soit 153 entreprises d'assurance et 244 mutuelles et institutions de prévoyance

Suite de l'analyse des annexes au rapport de contrôle interne sur la bonne application des règles de protection de la clientèle

[suite]

- appliquent une charte. Près de 70 % des entreprises d'assurance et 45 % des mutuelles et institutions de prévoyance ont recours à une médiation fédérale. 30 % des organismes déclarent disposer d'un médiateur propre.

Dans le secteur bancaire pour lequel la médiation est prévue par la loi, 20 % des établissements déclarent n'avoir pas prévu d'informer la clientèle, dans les contrats, des démarches à suivre en cas de réclamation. En outre, 61 % des établissements déclarent n'avoir pas prévu d'informer les clients de ces démarches dans les lieux d'accueil du public et 42 % sur leur site Internet. L'attention des établissements est appelée sur la nécessité, lors du développement de nouveaux outils de communication, de mettre en place une information systématique à l'égard de la clientèle. 41 % des établissements n'ont pas rédigé de charte de médiation.

UNE VIGILANCE PARTICULIÈRE DEVRA ÊTRE PORTÉE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA RECOMMANDATION 2011-R-05 EN CAS DE DÉLÉGATION DE GESTION.

L'ORGANISATION DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Bien que 36 % des établissements bancaires déclarent ne pas accuser réception des réclamations, 55 % d'entre eux indiquent s'être néanmoins fixés des objectifs en matière de délais de traitement. Parmi ceux-ci, la plupart aurait prévu un délai de traitement des réclamations de moins de 15 jours. Très peu de ceux qui ont un objectif de délai de traitement le communiquent à la clientèle (moins de 20 %). En pratique, 55 % des établissements déclarent un délai moyen de traitement des réclamations de moins de 15 jours quand 23 % n'apportent aucune précision.

48 % des organismes d'assurance déclarent accuser réception des réclamations, ce chiffre étant même réduit à 43 % pour les mutuelles et institutions de prévoyance. Seules 40 % des mutuelles et institutions de prévoyance se sont

engagées sur un délai de traitement maximum, alors que 60 % des entreprises d'assurance l'ont fait. Dans les deux cas, les délais évoqués sont courts mais la communication de ces délais à l'assuré reste exceptionnelle (8 % en ont pris un engagement).

Moins de la moitié (41 %) des répondants s'est dotée d'un outil de gestion des réclamations informatisé. Parmi les mutuelles et institutions de prévoyance, la formalisation du suivi est là encore rendue difficile par la faiblesse des moyens mis en œuvre : seule une mutuelle ou institution de prévoyance sur trois s'est dotée d'un tel outil de suivi. En revanche, la proportion d'organismes dotés d'outils informatisés multiples est équivalente pour les mutualistes et non mutualistes (environ 11 %). À noter que 13 % des organismes dotés d'un ou de plusieurs outils n'ont pas été en mesure de déclarer que 100 % des réclamations

reçues transitaient par l'outil ou les outils informatisés, ce qui les met dans l'impossibilité d'assurer une identification exhaustive et un suivi efficace de leurs réclamations.

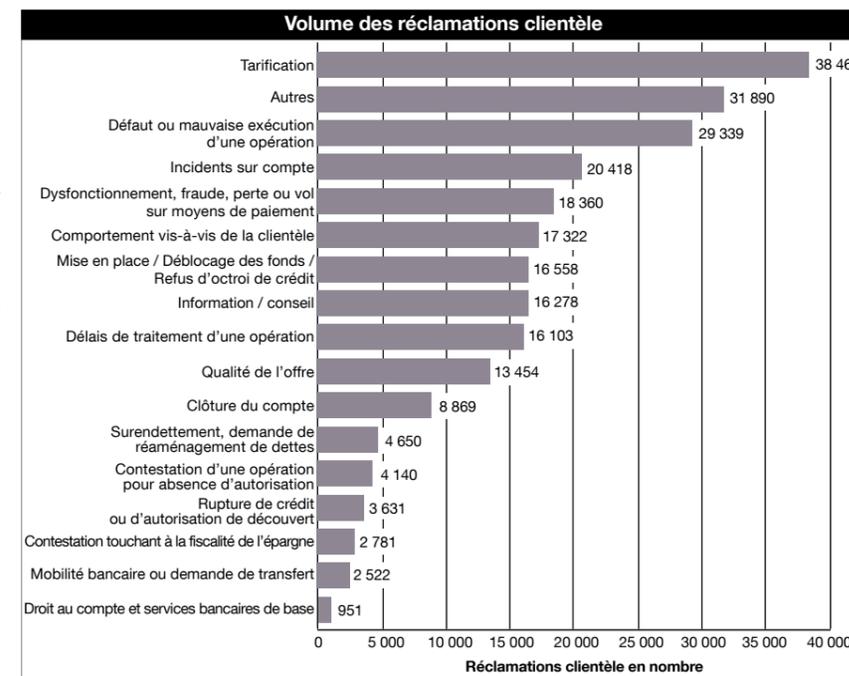
Enfin, il est constaté qu'un répondant sur trois, déléguant une partie de sa gestion à un tiers, intègre dans cette délégation la gestion des réclamations. Cette proportion est équivalente entre les entreprises d'assurance, les mutuelles et les institutions de prévoyance. Dans ces conditions, une vigilance particulière devra être portée à la mise en œuvre de la recommandation 2011-R-05 en cas de délégation de gestion, afin de garantir une remontée d'information efficace entre les entités.

LE CONTRÔLE DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET LA PRISE EN COMPTE DES DYSFONCTIONNEMENTS IDENTIFIÉS

Dans le secteur bancaire, les réclamations faisant l'objet d'une classification portent essentiellement sur des problématiques de tarification (16 %), de défaut ou de mauvaise exécution d'une opération (12 %) et d'incidents sur compte (8 %).

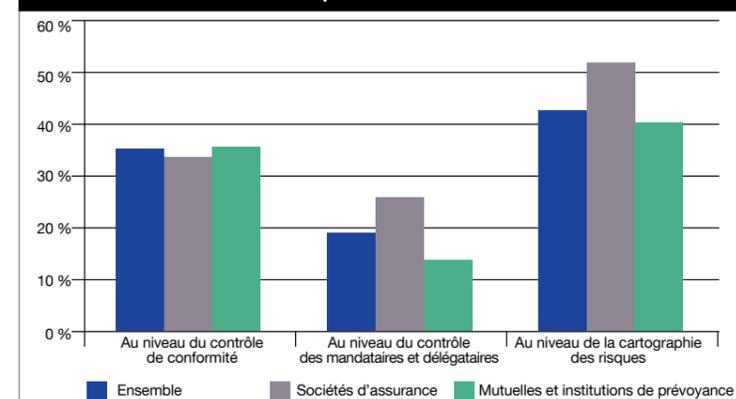
Si les risques identifiés au travers des réclamations sont pris en compte par le contrôle permanent et de la conformité pour 87 % des établissements, en revanche seuls 44 % d'entre eux prennent en compte les risques identifiés au niveau des contrôles de leurs sous-traitants. Enfin, la cartographie des risques ne prend pas en compte les risques liés aux réclamations que pour 79 % des établissements.

Le processus de traitement et le service en charge des réclamations n'ont jamais été audités par le contrôle périodique pour près de la moitié des établissements. Il est cependant encourageant de noter que la recommandation 2011-R-05 sur le traitement des réclamations a conduit nombre d'établissements à inscrire le processus de traitement des réclamations au plan d'audit 2012.



Dans les organismes du secteur de l'assurance, l'identification des risques à travers les réclamations et leur prise en compte pourraient être améliorées, en particulier lorsque l'organisme fait appel à un délégataire. Chez 57 % des répondants, le processus de traitement des réclamations n'a jamais été audité.

Pourcentage des répondants prenant en compte au titre du dispositif permanent de contrôle interne les risques identifiés à travers les réclamations



La multiplication des audits internes des processus et des services en charge des réclamations réalisés en 2011 ainsi que le nombre important d'audits programmés pour 2012, montrent l'impact de la recommandation 2011-R-05 sur le marché. **Il est encourageant de constater que le traitement des réclamations semble en voie de devenir un élément du contrôle interne pour les organismes.**

PRINCIPAUX TEXTES PARUS AU JO DEPUIS LE 28 FÉVRIER 2013

Date du texte	Date de publication au JO	Intitulé
20/03/2013	22/03/2013	Décret n° 2013-232 relatif aux paiements effectués ou reçus par un notaire pour le compte des parties à un acte reçu en la forme authentique et donnant lieu à publicité foncière
05/02/2013	14/03/2013	Arrêté relatif à l'application des articles R. 129-12 à R. 129-15 du code de la construction et de l'habitation
28/02/2013	12/03/2013	Arrêté portant extension du bénéfice des garanties inconditionnelles de la COFACE aux organismes d'assurance
28/02/2013	02/03/2013	Décret n° 2013-183 relatif aux obligations de vigilance en matière de services de paiement en ligne pour la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme