



**CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE  
DE NORMANDIE**

**RAPPORT SPECIFIQUE AMF 2008**

**EXERCICE DU SERVICE DE CONSEIL  
EN INVESTISSEMENT**

**Rédacteur : Thierry HUCHET**  
**Tel : 02 31 55 60 64**

# Rapport spécifique sur l'exercice du service de conseil en investissement

Ce rapport a pour objectif de décrire les conditions d'encadrement et la mise en œuvre de certaines des obligations professionnelles relatives à la fourniture de ce nouveau service de conseil en investissement.

## PLAN DU RAPPORT

<b><u>1. PERIMETRE DE LA FOURNITURE DU SERVICE D'INVESTISSEMENT</u></b> .....	3
<b><u>2. CONDITIONS D'ENCADREMENT DES SERVICES DE CONSEIL EN INVESTISSEMENT</u></b>	
<u>2.1 Organisation</u> .....	4
<u>2.2 Identification et gestion des conflits d'intérêts</u> .....	6
<u>2.3 Formation</u> .....	7
<u>2.4 Dispositif de contrôle</u> .....	8
<b><u>3. DESCRIPTION DES DILIGENCES OPEREES</u></b>	
<u>3.1 Vérification du caractère adapté du conseil fourni</u>	
3.1.1 Politique commerciale.....	9
3.1.2 Démarche entretien conseil.....	9
3.1.3 Calendrier de la recommandation personnalisée.....	11
3.1.4 Le traitement des cas où la personne à qui est fournie la recommandation... n'agit pas pour son propre compte.	12
<u>3.2 Rémunérations</u>	
3.2.1 Politique de facturation du conseil.....	12
3.2.2 Versements et perceptions de rémunérations.....	12
<u>3.3 Enregistrement et conservation des données</u> .....	13

## 1. Périmètre de la fourniture du service d'investissement

Départements émetteurs des recommandations personnalisées	Catégories de clients auxquels la recommandation est faite	Type de d'instruments financiers conseillés	Volume mensuel <u>approximatif</u> des opérations réalisées,	Autres services d'investissements ou services connexes fournis simultanément aux clients	Source de recommandation personnalisée	Mode de diffusion de la recommandation personnalisée	Qualité de la personne en charge de l'activité de conseil en investissement
Agences de proximité et service gestion patrimoine	Non professionnels	A B C	1614 162 2467	RTO Tenue de compte conservation	Catalogue et procédure interne « métiers.net » Catalogue et guide groupe (guide annuel et lettres mensuelles) Bureau d'analyse CA-Cheuvreux pour les conseillers gestion patrimoine	Entretiens conseil en agence Entretien conseil au domicile très marginal	Conseillers spécialisés, conseillers d'affaires Conseillers privés, conseillers de gestion patrimoine
Agences ENTREPRISES	Professionnels/ non professionnels	A B C	471 5 4	RTO Tenue de compte conservation Services connexes : . change à terme . services et activités assimilables	Procédures internes, Informations mensuelles « maison » conçues par unité dédiée « offres et expertise »	Entretiens conseils en agence Entretien conseil au domicile ponctuellement	Chargés d'affaires  Avec appui éventuel d'experts (chargé expertise financière, technico-commerciaux affaires internationales)

Catégorie A : Garantie 100% inconditionnelle du capital hors frais

Catégorie B : Risque limité en capital

Catégorie C : Risque moyen à fort en capital

Catégorie D : Risque supérieur au capital investi

Les services de change à terme représentent une quinzaine d'opérations par mois et les produits dérivés de taux moins d'une dizaine par an.

Les opérations exécutées sur internet n'entrent pas dans le cadre du conseil en investissement. Elles sont initiées par le client et comportent des messages d'alerte lorsque la demande ne correspond pas à sa compétence épargne.

La plateforme téléphonique spécialisée bourse exécute les ordres des clients sur appels entrants et ne fait pas d'entretien conseil. Elle va basculer sur CA-Titres au 4<sup>ème</sup> trimestre 2008.

## **2. Conditions d'encadrement des services de conseils en investissement**

### **2.1 Organisation**

L'organisation commerciale a été revue en 2006 afin de répondre aux objectifs de développement de relation durable avec le client en plaçant le client au cœur du dispositif et en proposant un niveau d'expertise adapté à ses besoins. Ainsi, la définition des métiers a été structurée par la segmentation de la clientèle et la proximité relationnelle.

Les recommandations personnalisées proviennent des agences de proximité, des agences entreprises et du service Gestion de patrimoine.

Organisation des Réseaux de distribution :

- Réseau de proximité : articulé autour de 12 Régions, 51 Agences centrales, 106 Agences locales et 17 points de vente rattachés
- Réseaux spécialisés et Banque technologique : 1 agence dédiée à la clientèle britannique, le service dédié Gestion de patrimoine, la banque par écran et la banque par téléphone
- Réseau Entreprises et Collectivités publiques : 5 agences Entreprises

Les différents Réseaux sont rattachés à des Directions dépendant directement de la Direction générale :

Dans le Réseau de proximité, les compétences sont adaptées aux besoins et à la proximité :

- Agence locale : conseillers particuliers et assistants commerciaux.
- Agence centrale : conseillers particuliers, professionnels, agriculteurs et particuliers.
- Région : métiers spécialisés chargés d'affaires professionnels, agriculteurs et gestion de patrimoine.

Pour la Direction des entreprises et des collectivités publiques :

Le service Grandes Entreprises est sur le site de CAEN, et les 4 agences entreprises sont localisées sur les sites de CAEN, ALENCON, FLERS et St LO.

Une unité dédiée « EXPERTISE ET DEVELOPPEMENT DES OFFRES » assiste les agences entreprises pour les offres de produits complexes.

*Les chargés d'affaires ou directeurs d'agences entreprises peuvent également être assistés par les experts du service des Affaires internationales*

### Service Gestion de patrimoine

*Le service « Gestion de patrimoine » assure l'animation, la formation, le marketing et les offres dédiées à la clientèle haut de gamme.*

*Les conseillers privés sont placés sous la responsabilité hiérarchique directe de la gestion de patrimoine mais sont fonctionnellement rattachés aux régions car les clients sont rattachés aux agences du réseau de proximité.*

## **ORGANIGRAMME CR NORMANDIE / DISTRIBUTION**

### **DIRECTION GENERALE**

#### **DIRECTION GENERALE ADJOINTE DEVELOPPEMENT**

#### **DIRECTION DES RESEAUX DE PROXIMITE**

**REGION AVRANCHES  
REGION CHERBOURG  
REGION COUTANCES  
REGION SAINT LO  
REGION ALENCON  
REGION ARGENTAN  
REGION FLERS  
REGION MORTAGNE AU PERCHE  
REGION CAEN EST  
REGION CAEN OUEST  
REGION LISIEUX  
REGION BAYEUX**

**MERCHANDISING ET OUTILS COMMERCIAUX  
RESEAU PROXIMITE FONCT. ET RESS. HUMAINES  
ANIMATION ET COORDINATION COMMERCIALE**

#### **DIRECTION DES RESEAUX SPECIALISES ET DE LA BANQUE TECHNOLOGIQUE**

**GESTION DE PATRIMOINE  
CA BRITLINE  
BANQUE PAR TELEPHONE  
BANQUE PAR ECRAN  
ASSURANCES PROFESSIONNELLE ET AGRICOLE**

#### **DIRECTION DES ENTREPRISES ET DES COLLECTIVITES PUBLIQUES**

**AGENCE ENTREPRISES SAINT LO  
AGENCE ENTREPRISES ALENCON  
AGENCE ENTREPRISES FLERS  
AGENCE ENTREPRISES CAEN  
COLLECTIVITES PUBLIQUES  
GRANDES ENTREPRISES ET PROMOTION IMMOBILIERE  
EXPERTISE ET DEVELOPPEMENT DES OFFRES  
ENGAGEMENTS ET BACK OFFICE  
AFFAIRES INTERNATIONALES**

*L'organigramme est accessible sur le poste de travail, et mis à jour régulièrement en fonction des mobilités et des changements d'organisation.*

*Un outil de recherche « Qui fait quoi » permet aux conseillers d'identifier facilement les interlocuteurs et en particulier les fonctions supports dont ils ont besoin.*

## **2.2 Identification et gestion des conflits d'intérêts**

*Le registre de Conflits d'intérêts identifie une typologie des risques potentiels, les risques liés aux éventuels versements de rémunération variable lors de la vente de produits financiers figurent dans les risques répertoriés.*

*La politique de rémunération variable se fonde sur l'atteinte des objectifs dans les différents compartiments*

- *collecte*
- *équipement*
- *crédits et facturation*
- *activité et conquête*
- *risques et conformité.*

*Un indice conformité est intégré dans la rémunération variable Réseaux depuis 2008, il est centré sur la conformité des entrées en relation.*

*Une démarche du même type s'applique pour le Siège, appuyée sur les plans de contrôle.*

*Des indicateurs de pilotage sont en place afin de mesurer les degrés d'atteinte.*

*Les objectifs de collecte se basent sur des variations d'encours globalisées, répartis par agence et sans caractère individuel. Il n'y a aucun objectif lié à un produit financier seul.*

*Tous les éléments de rémunération variable ont pour but de rétribuer le niveau de performance collective apprécié au travers du taux d'atteinte des objectifs de l'année.*

*Lorsque la CR commercialise des obligations CA sa, il n'y a pas de dispositif incitatif particulier.*

*La vente d'instrument financier ne fait pas l'objet de challenge, concours, ...*

*Le dispositif Nouvelles Activités-Produits (NAP) est en place. Les fiches de validation des nouveaux produits et activités sont formalisées et précisent les principaux points d'analyse à mener.*

*La neutralité de la rémunération individuelle liée à la commercialisation des produits figure parmi ces critères d'analyse que ce soit pour un produit groupe ou un produit spécifique CR.*

*La Caisse Régionale de Normandie ne diffuse pas de CCI, CCA et ne pratique pas la souscription volontaire de parts sociales.*

*Les règles déontologiques applicables figurent dans la charte de déontologie consultable sur le poste de travail : le respect de la primauté de l'intérêt du client est édicté dans la charte ...*

## **2.3 Formation**

### **Sensibilisation et formation MIF**

*Le projet d'Entreprise pour la période 2007-2010 couvre quatre volets dont un consacré à la qualité et à la conformité avec pour objectif de mieux répondre à nos obligations réglementaires pour accroître la satisfaction du client. Cette démarche vise à affirmer pleinement la nécessaire prise en compte de la conformité dans toutes nos actions.*

*La directive MIF a fait l'objet d'une plaquette diffusée par CA sa à l'ensemble du Groupe afin de sensibiliser les cadres dirigeants sur les enjeux et l'impact pour la banque de détail.*

*L'ensemble des collaborateurs des réseaux a reçu une formation MIF en octobre 2007. Cette formation définissait notamment le nouveau cadre réglementaire, ses enjeux, ses conséquences vis-à-vis des clients, les bonnes pratiques à mettre place. Afin d'impliquer le management, les managers ont suivi une formation pour assurer ensuite la démultiplication dans leurs équipes. En décembre 2007, une formation d'approfondissement a été dispensée au niveau de chacune des 12 régions par le responsable du projet MIF avec mise en place d'un référent MIF par agence. Une FAQ (foire aux questions) a été mise en place en novembre 2007 afin de permettre aux collaborateurs de demander tout complément d'information sur la directive MIF.*

*La formation FIDES dispensée à l'ensemble des collaborateurs et aux nouveaux embauchés sensibilise sur les aspects adéquation du produit au client, conflits d'intérêt, abus de faiblesse...*

### **Démarche vente personnalisée**

*Le module VENTE PERSONNALISEE a été déployé sur toutes les agences pour les personnes physiques en juin 2008. Ce module permet d'intégrer complètement la démarche globale entretien conseil sur le poste de travail.*

*Dans le cadre de la mise en place de cet outil, une formation a été dispensée en juin 2008 à tous les agents du Réseau pour s'approprier l'outil et pour réaffirmer qu'il répond bien à une démarche globale de l'entreprise de vendre des produits qui correspondent aux besoins du client.*

*Les formations ont été intégrées aux réunions Directeurs d'agence et aux réunions Métiers pour les conseillers particuliers, professionnels et agricoles.*

*Par ailleurs, une personne par agence a été désignée « référent » afin de bénéficier d'une formation approfondie. Les directeurs d'agences assistés du référent ont assuré la formation des assistants.*

*L'outil vente personnalisée est structurant et formateur pour les conseillers et notamment pour les jeunes embauchés. Il accompagne les conseillers dans la démarche globale d'entretien afin de :*

- structurer l'entretien client en étapes logiques,*
- justifier la proposition des produits d'épargne par une étude du profil risque du client,*
- proposer au conseiller, tout au long de l'entretien, des orientations, conseils et alertes.*

*La traçabilité est assurée par la consignation du déroulé de l'entretien et l'édition d'un bilan conseil.*

*La formation sur la démarche vente personnalisée est intégrée à la formation spécifique dispensée aux nouveaux embauchés dans le cadre de leur parcours d'intégration.*

## **Formations spécifiques**

Des formations sont assurées régulièrement en interne en fonction des différents métiers par les unités spécialisées du siège. Elles visent à améliorer l'expertise des conseillers, la connaissance des produits afin de mieux informer le client et mieux le conseiller. Les nouveaux conseillers en gestion de patrimoine ont ainsi suivi un parcours de formation en 2007.

## **2.4 Dispositif de contrôle**

Le service Titres réalise un contrôle exhaustif des ouvertures de compte qui porte notamment sur le questionnaire qualification du client et sur la convention de compte. Il effectue également un contrôle par sondage des souscriptions portant sur le questionnaire entretien conseil.

Dans le cadre des contrôles agence, le service Audit contrôle la conformité des ouvertures de compte titres.

Même si on a constaté une progression au 2<sup>e</sup> trimestre 2008 par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre, les taux de conformité de 44% sur le questionnaire connaissance/expérience et de 37% sur l'entretien conseil sont faibles en raison d'une appropriation encore insuffisante des conseillers et d'un outil non encore stabilisé et pas bien intégré au SI.

Plusieurs actions sont mises en œuvres pour faire progresser la conformité et atteindre les niveaux requis :

- L'outil vente personnalisée a été déployé pour les personnes physiques à toutes les agences en juin 2008. La formalisation de l'entretien conseil est désormais obligatoire pour toutes les souscriptions.

- Au lancement de Vente personnalisée, une procédure a été diffusée en juin 2008 avec une note de synthèse qui rappelle nos obligations dans le cadre de la directive MIF, l'intérêt de la qualification du client ...

- Mise en place au 4<sup>e</sup> trimestre 2008 de contrôles au 1<sup>er</sup> degré agence pour impliquer le management et rehausser la conformité :

- . Contrôle exhaustif des ouvertures de compte titre et PEA avec notamment la convention de compte signée et le questionnaire qualification client renseigné et signé

- . Contrôle par sondage des questionnaires entretiens conseils, et de la qualification du client, pour les souscriptions de valeurs mobilières (ordres de bourse, fonds opportunités, obligations, OPCVM, ...)

- Depuis juillet 2008, exploitation d'un outil d'analyse des dossiers, et diffusion par le service Titres d'un reporting mensuel des taux de conformité des ouvertures de compte titre et PEA à l'ensemble des agences.

- A partir de janvier 2009, blocage des ouvertures de compte titre et PEA non conformes jusqu'à la régularisation.

- Le dispositif de contrôle 3<sup>ème</sup> degré réalisé par le service audit sur les agences va être renforcé avec la mise en place de contrôles des entretiens conseils à partir du 1<sup>er</sup> trimestre 2009.



- A partir du 1<sup>er</sup> trimestre 2009, contrôle par sondage par le service Gestion de patrimoine des questionnaires entretien conseil : présence du bilan signé, contrôle de qualité des informations et de l'adéquation des produits par rapport aux besoins.

- Conditions de commercialisation

Suite à une analyse menée sur le respect des ciblages concernant deux commercialisations de produits financiers, une réflexion est en cours sur la mise en œuvre d'une procédure d'encadrement des conditions de commercialisation pour mise en place début 2009.

### **3. Description des diligences opérées**

#### **3.1 Vérification du caractère adapté du conseil fourni**

##### **3.1.1 Politique commerciale**

La quasi totalité des produits est élaborée par Crédit Agricole S.A. et répondent aux caractéristiques de la clientèle Banque de détail des Caisses régionales. Pour répondre ponctuellement aux besoins de la clientèle haut de gamme des produits extérieurs au Groupe (GENERALI, TURENNE CAPITAL) peuvent être proposés.

Le processus lié à la commercialisation des nouveaux produits prévoit une validation du Comité « Marchés Distribution et NAP » et un avis du Responsable de la conformité (RCC). Cette validation porte sur les caractéristiques des produits et sur les conditions de commercialisation. Le Responsable de la conformité de la Caisse régionale peut faire référence à l'avis de la Conformité donné par CASA.

##### **3.1.2 Démarche entretien conseil**

La démarche vente personnalisée retenue par le groupe CA Sa vise à s'assurer de l'adéquation des produits vendus aux besoins du client et à formaliser les différentes étapes liées au conseil de l'analyse de la demande à la proposition de vente.

###### **3.1.2.1 L'esprit de Vente Personnalisée**

Régulièrement, l'accompagnement de nos clients dans leurs projets nécessite une meilleure connaissance, que ce soit pour une vente de crédit ou d'épargne, mais aussi pour la prévoyance et la banque du quotidien. Des modèles de « bilan épargne, assurance, crédit » ont évolué dans le temps en fonction des outils, des offres et des réglementations, mais sans changer fondamentalement l'esprit de la démarche.

*En 2007, le Groupe CA a mis en place dans le cadre d'une approche « Nouvelles relations Clients » une démarche « Vente personnalisée » permettant à travers un outil structurant de vérifier la bonne adéquation des produits vendus aux besoins des clients. Ainsi, pour un entretien épargne, la démarche Vente Personnalisée vérifie si la connaissance et expérience en matière d'épargne financière a été réalisée puis amène à la découverte du client (ou la mise à jour des informations connues) et à ses motivations et projets. Les fonctions de configurateur d'offres de l'outil « Vente Personnalisée » guident le conseiller en proposant les solutions qui prennent en compte la situation du client et ses projets, et après échanges et précisions sur ces préconisations, le client « fait son choix » en suivant ou non, partiellement ou totalement, la solution présentée.*

*L'arrivée de la Directive MIF constitue en ce sens une opportunité de proposer une démarche globale et unique sur le poste de travail des conseillers Clientèle. Il s'agit donc de systématiser l'usage de ces outils (format papier en attendant une intégration dans le poste de travail pour une meilleure historisation) et une protection tant pour le client que la Caisse régionale en matière de traçabilité du conseil donné.*

### *3.1.2.2 Les principales étapes de la démarche « Vente Personnalisée »*

*Avant toute démarche de souscription d'instruments financiers, la recherche de la « connaissance et expérience du client » permet d'évaluer à travers un questionnaire le niveau de connaissance et d'expérience des marchés financiers du client. Le résultat de ce questionnaire est intégré dans le système d'information et permet aux conseillers de proposer des produits adéquats ou d'alerter le client lorsque ce dernier sollicite la Caisse régionale (ou encore sur le canal Internet) pour la souscription d'un produit dont le profil de risques est supérieur à son niveau de connaissance expérience.*

*Puis la phase de connaissance est une étape majeure pour « un bon conseil au bon moment ». Ainsi, la situation financière et personnelle sera détaillée avec le client. Un client pour lequel la connaissance client a déjà été effectuée, une simple mise à jour sera effectuée, afin de disposer de « la connaissance actualisée » du client.*

*L'étape suivante consiste à s'enquérir des objectifs, de l'horizon et du niveau de risques acceptés du placement. Le rappel du niveau de Connaissance Expérience du client est réalisé au travers de l'appréciation du couple « rendement / risque ».*

*La présentation des solutions possibles s'effectue par un rappel des objectifs du client (et durée) pour son ou ses projets. Puis une répartition des montants est proposée et sera commentée par le conseiller, avec des variantes possibles « dans la même gamme d'offres ». Le client sera donc amené à prendre position : si accord (total ou partiel) sur l'une des propositions, la répartition sera notée. Le conseiller suivra les conseils ou recommandations. Si le client refuse la proposition, il peut faire son propre choix, lequel choix sera inscrit dans le compte rendu avec des réserves permettant d'attirer l'attention du client sur l'inadéquation du produit et sur les risques encourus.*

*La formalisation de l'entretien qui sera éditée et signée par le client et le conseiller, reprend tout d'abord les conditions du conseil (son niveau de connaissance Expérience, les avoirs actuels du client, le projet avec ses objectifs et la durée souhaitée), ainsi que les propositions et les éventuelles alertes. Le choix de la solution retenue par le client et les alertes spécifiques sont également mentionnées.*

Chaque partie conserve la traçabilité de cet entretien (exemplaire papier pour le client et pour la Caisse régionale).

Les documents bilan entretien conseil remis au client sont joints en annexe

En cas d'entretien conseil à domicile, situation de vente marginale, les questionnaires entretien conseil sont complétés sur un support papier.

### 3.1.2.3 Personnes morales

Pour la Banque de détail et dans le cadre de mise en œuvre de la MIF, le Groupe Crédit Agricole distingue deux types de clients :

- les clients personnes physiques,
- les clients personnes morales.

Les personnes morales englobent la clientèle des marchés spécialisés, à savoir les entreprises, associations, collectivités publiques, agriculteurs et professionnels (uniquement pour leurs besoins professionnels). Cette clientèle est majoritairement classée comme "non professionnelle" au sens de la MIF.

Les conseillers Clientèle disposent d'un questionnaire connaissance expérience adapté aux personnes morales intégré sur leur poste de travail qui intègre les produits simples et les produits de marché complexes (change à terme ferme, swap, options, ..).

Les clients "professionnels » au sens de la MIF sont réputés avoir la connaissance et l'expérience nécessaire sur les instruments financiers et ne sont pas évalués.

Le questionnaire Entretien Conseil des personnes morales est spécifique, mais il s'inspire fortement du questionnaire Personnes Physiques. Il est rempli par le conseiller clientèle lors d'un service de conseil en investissement pour les clients professionnels et non professionnels au sens de la MIF. Il est composé de plusieurs parties : l'identification du client, le résultat du questionnaire Connaissance Expérience, les objectifs du client, la proposition commerciale. Dans les objectifs du client sont traitées la gestion des excédents de trésorerie, la gestion du change et celle de la dette.

S'agissant de la clientèle des Agriculteurs et des Professionnels (professions libérales, commerçants, artisans), le conseiller Clientèle identifie si le client souhaite effectuer une opération à titre professionnel ou à titre privé ou les deux à la fois.

Les besoins privés (épargne privée) de l'Agriculteur - Professionnel sont traités selon la procédure Personne Physique, comme les besoins d'un client particulier. Les besoins professionnels (placements des excédents de trésorerie Professionnel, gestion de change et de dette) de l'Agri-Pro sont abordés selon la procédure Personne Morale, comme les besoins d'un client entreprise.

### 3.1.3 Calendrier de la recommandation personnalisée

La procédure vente personnalisée exige la réalisation d'un entretien conseil systématique avant chaque souscription pour les personnes physiques. Le bilan conseil est édité et signé du client et du conseiller avant la souscription.

Pour les personnes morales, le questionnaire entretien conseil est mené au moins une fois par an mais également à chaque fois que ses objectifs évoluent afin de s'assurer que la souscription des produits est en adéquation avec le dernier entretien conseil signé du client.

### **3.1.4 Le traitement des cas où la personne à qui est fournie la recommandation n'agit pas pour son propre compte.**

Les différents éléments qualification client, situation financière, objectifs et signature client obligatoire sont déclinés en fonction des différents cas listés en annexe 1.

## **3.2 Rémunérations**

### **3.2.1 Politique de facturation du conseil**

*La Caisse régionale ne pratique aucune politique de facturation du conseil en investissement aux clients.*

### **3.2.2 Versements et perceptions de rémunérations**

#### Nature des opérations

- OPCVM,
- Actions : opérations OPO, OST

#### Identité de la personne qui verse ou perçoit

- CAAM, BFT, CACIF, TURENNE
- Autres tiers pour les OST et OPO (via CA Titres)

#### Nature du service rémunéré

*Il s'agit de commissions distributeurs / placeurs.*

*S'agissant des titres émis Crédit Agricole S.A. (Actions, obligations, Titres subordonnés et Titres à durée indéterminée) dans le cadre d'émission primaire, il n'y a pas de rétrocession. En effet, la Caisse régionale perçoit directement de l'émetteur une commission qui rémunère une prestation (service de placement) ceci dans le cadre d'une relation contractuelle.*

#### Le mode de calcul de ces rémunérations

*Conformément à l'article 314-76 du RG AMF qui oblige le prestataire de services d'investissement à intégrer une disposition nouvelle en matière de prévention de conflits d'intérêt s'agissant des rémunérations versées par les producteurs d'instruments financiers aux distributeurs et l'obligation de ces derniers d'informer les clients sur ces rémunérations, un dispositif sera mis en œuvre par CA Titres fin novembre 2008 pour les OPCVM gérés par Crédit Agricole Asset Management (CAAM).*

### L'information éventuellement délivrée aux clients sur ces rémunérations

*Le dispositif qui sera mis en place consiste à mentionner l'existence de cette rémunération sur les bordereaux de souscription d'OPCVM gérés par CA-Titres afin de pouvoir communiquer au client, dès lors qu'il en fera la demande écrite, une information chiffrée pour les fonds auxquels il aura souscrit.*

*Pour les nouveaux OPCVM de CAAM, l'information sera mentionnée dans les prospectus simplifiés.*

*Pour les OPCVM de BFT cette mention a été intégrée dans les prospectus existants.*

*S'agissant des OPCVM de CACIF, le dispositif d'information des clients est en cours d'étude.*

### **3.3 Enregistrement et conservation des données**

*La CR a une procédure spécifique d'archivage des documents MIF. Les bilans conseils sont édités sous forme papier en deux exemplaires qui doivent être signés par le client et le conseiller, avec un exemplaire remis au client et le second conservé par la CR chez un tiers archiveur. Les documents sont conservés dans une enveloppe MIF attachée à une agence et un N° de semaine, le numéro de semaine correspondant à la date de l'opération.*

*La durée d'archivage est de 10 ans.*

*Les documents sont conservés en agence pendant 8 semaines pour pouvoir répondre facilement aux réclamations des clients avant d'être transmis au prestataire.*

## **ANNEXES :**

### **ANNEXE 1 :**

*Traitement des cas où la personne à qui est fournie la recommandation n'agit pas pour son propre compte*

### **ANNEXE 2 :**

*Bilan Conseil Personne Physique*

### **ANNEXE 3 :**

*Document Entretien Conseil Personne Morale*

## ANNEXE 1 :

Détermination de la connaissance et de l'expérience (CE), de la situation financière (S) et des objectifs (O)

Cas	Connaissance et de l'expérience ...	Situation financière	Objectifs	Signature
compte-joint	du co-titulaire <b>le plus</b> compétent/expérimenté	de l'ensemble des 2 co-titulaires	partagés par les 2 co-titulaires	les 2 co-titulaires
compte indivis	du co-titulaire <b>le moins</b> compétent/expérimenté	du patrimoine objet de l'indivision	des indivisaires	des co-titulaires éventuellement : signature du seul mandataire commun
compte de personne physique avec mandataire (hors le cas d'un mandat de gestion)	du <b>titulaire</b> du compte (mandant) même si toutes les opérations sont faites par le mandataire, avec en plus dans ce cas signature du mandataire	du <b>titulaire</b>	du <b>titulaire</b>	éventuellement : signature du seul mandataire
compte avec mandat de gestion	du <b>mandant</b> pour la détermination du mandat de gestion adéquat	du <b>titulaire</b> (mandant)	du <b>titulaire</b> (mandant)	titulaire
compte en usufruit	<b>du nu-proprétaire</b> (en cas de pluralité : <b>le moins</b> compétent/expérimenté) sauf si la convention de CTO a prévu (cf modèle CAsa) que l'usufruitier et le nu-proprétaire se donnent pouvoirs réciproques, auquel cas prise en compte de la CE du nu-proprétaire <b>ou</b> de l'usufruitier <b>le moins</b> compétent/expérimenté	<b>du nu-proprétaire</b>	<b>du nu-proprétaire</b>	si possible signature du nu-proprétaire et de l'usufruitier
compte de personne physique sous représentation légale (mineur, incapable majeur)	<b>du (ou des) représentant légal</b> – en cas de pluralité : du représentants : <b>le moins</b> compétent/expérimenté	<b>du mineur/incapable majeur</b>	<b>du mineur/incapable majeur</b>	représentant légal
compte de personne morale	du représentant légal de la personne morale et, le cas échéant, de la personne habilitée à faire fonctionner le compte (qu'elle appartienne ou non à la personne morale) en cas de pluralité de personnes : prise en compte de la CE de la personne <b>le moins</b> compétent/expérimenté	<b>de la personne morale</b>	<b>de la personne morale</b>	représentant légal



Remis à

Date

07/08/2008

Conseiller

## Personne(s) présente(s) lors de l'entretien

Monsieur

## Votre famille

Monsieur

Madame

## Moyens de communication

Adresse

Tél. fixe

Fax

Courriel

## Votre situation fiscale (1)

	M. MME.	
Montant de l'impôt brut	2 800,00	
Sur revenus de l'année	06	
Taux marginal d'imposition	14	
Nombre de parts	2	

[1] Informations fournies par le client

## Votre épargne

		Crédit Agricole	Externe (1)	Total
M.	LIVRETS	21 300,00	Non renseigné	21 300,00
	EPARGNE A TERME	0,00	Non renseigné	0,00
	ASSURANCE VIE	0,00	Non renseigné	0,00
M.	TITRES	35 007,75	Non renseigné	35 007,75
M.MME	TITRES	18 700,90	Non renseigné	18 700,90
	EPARGNE SALARIALE	0,00	Non renseigné	0,00
		<b>75 008,65</b>		<b>75 008,65</b>

[1] Informations fournies par le client



**à la connaissance et votre expérience des produits financiers**

Mise à jour	Description
	Connaissance et expérience sur des produits garantissant la sécurité du capital.
	Connaissance et expérience sur des produits garantissant la sécurité du capital.

**Vos prêts**

Crédit Agricole	Externe (1)	Total
-----------------	-------------	-------

[1] Informations fournies par le client

**Votre budget (1)**

Revenus	Charges	Dont versements épargne	Dont remboursement de prêts	Disponible (2)
---------	---------	-------------------------	-----------------------------	----------------

[1] Informations fournies par le client

[2] Les revenus et les charges communes sont indiquées et pris en compte pour moitié pour le calcul de votre revenu mensuel disponible

**Vos assurances dommages et prévoyance**

	Crédit Agricole	Externe (1)
-- MULTI RISQUES HABITATION	--	--
-- VEHICULES	--	--
-- CAPITAL DECES	--	--
-- COMPLEMENTAIRE SANTE	--	--
-- ACCIDENTS DE LA VIE	--	--
-- DEPENDANCE	--	--
-- RENTE EDUCATION	--	--
-- PROTECTION JURIDIQUE	--	--

[1] Informations fournies par le client

**Vos services bancaires**

Monsieur

--

**Vos objectifs d'épargne**

Lors de notre entretien, vous nous avez fait part des objectifs suivants :

➤ **VALORISER UN CAPITAL**

**VALORISER UN CAPITAL**

Horizon	Rendement risque	Versement	Versement
---------	------------------	-----------	-----------

	<b>MOINS DE 2 ANS</b>	SECURITE : La sécurité ou la garantie (de façon permanente ou à certaines échéances) du capital investi, et un rendement limité.	initial	mensuel
Rendement : bénéfice adossé à un produit financier Risque : Perte possible en capital investi (hors frais de souscription) sur un produit financier. Le risque est la contrepartie du rendement. Les investissements les plus risqués offrent les meilleures perspectives de rendement				

Suite à l'analyse de votre situation, de votre objectif et du couple rendement / risque déclarés pour ce projet, vous avez choisi les produits suivants à partir de nos propositions et de vos souhaits :

Produit à souscrire	Versement initial	Versement mensuel	Garantie du capital	Disponibilité	Exposition Risques (1)	Produits hors objectif (2)
OPCVM CT SECURITE	220		GARANTIE TOTALE DU CAPITAL	00 ans	00 %	Oui
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>0</b>				

[1] Exposition risques : part du capital initial exposée aux fluctuations des marchés financiers.

[2] Produits hors objectif : les produits ou opérations ne répondant pas strictement aux critères définis dans votre objectif. De ce fait, ils n'ont pas été inclus dans la proposition du conseiller mais souhaités par le client.

Suite à ce choix, nous avons attiré votre attention sur les points suivants :

- **EVALUATION DE VOTRE PROJET : Part de votre projet exposée aux fluctuations des marchés est de : 0 %**

#### Vos autres projets (1)

[1] Informations fournies par le client

#### Nos autres propositions

##### Propositions

##### Avis

#### Périmètre de restitution

- Informations particulières de M. ROBERT MICHEL
- Informations communes de M.MME ROBERT MICHEL


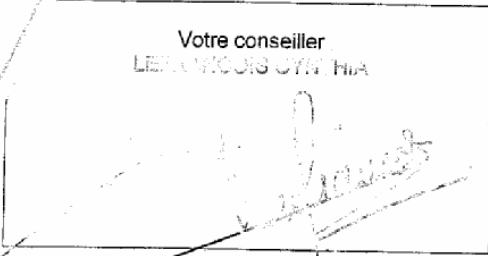
Nous nous tenons à votre entière disposition pour réaliser de nouvelles études et vous accompagner dans vos autres projets.

*Les données à caractère personnel recueillies ici seront utilisées par le Crédit Agricole pour évaluer l'adéquation et le caractère approprié du service d'investissement ou de placement fourni, apporter un conseil dans le cadre de la vente de produits d'épargne, d'assurance et d'assurance-vie, réaliser des opérations sur instruments financiers ou produits d'épargne, d'assurance et d'assurance-vie, faire des propositions commerciales. Ces données sont nécessaires pour permettre au Crédit Agricole de vous fournir un conseil, qui à défaut, ne pourra vous être donné. Ces informations pourront faire l'objet de traitements informatisés. Le Crédit Agricole s'oblige au respect du secret professionnel. Vous l'autorisez expressément à partager ces données avec toute entité du groupe Crédit Agricole à des fins de prospection. La liste de ces destinataires pourra vous être communiquée sur simple demande auprès du Service Clients du Crédit Agricole. Vous pouvez à tout moment vous opposer au traitement de ces informations, y accéder, les faire rectifier en vous adressant à votre agence ou en écrivant par lettre simple au Service clients du Crédit Agricole à l'adresse indiquée ci-dessous, et vous opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation à des fins commerciales.*

*Vous déclarez que toutes les informations fournies dans le présent document sont sincères et exactes.*

*Vous reconnaissez qu'un exemplaire du présent document vous a été remis et qu'il a pu être établi à partir de vos déclarations.*

LA FOLIE COUVRECHEF, le 07/08/2008.

Votre conseiller  
LEFEBVRE JULES

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel DE NORMANDIE - Société Coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social situé CREDIT AGRICOLE DE NORMANDIE 15 ESP. BRILLAUD DE LAUJARDIERE 14050 CAEN CEDEX - 478834930 RCS CAEN 0000AGRIFRPP866 - dénommée aux présentes « le Crédit Agricole » - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07.022.868, consultable sur le site [www.oriass.fr](http://www.oriass.fr). Si vous souhaitez obtenir des informations sur l'immatriculation du Crédit Agricole, vous pouvez vous adresser à l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) en lui écrivant à l'adresse suivante : GPSA/ORIAS- 1 rue Jules Lefebvre - 75431 PARIS cedex 09 ou en consultant leur site internet : [www.oriass.fr](http://www.oriass.fr)

**Pour les opérations de courtage d'assurance :** le « Crédit Agricole » propose principalement les contrats d'assurances de PREDICA, de PACIFICA, et de la CAMCA. Il peut vous être communiqué, à votre demande, le nom des autres entreprises d'assurance avec lesquelles le « Crédit Agricole » travaille. PREDICA, PACIFICA, CAMCA et le « Crédit Agricole » font partie du Groupe Crédit Agricole. PREDICA et PACIFICA sont des filiales de Crédit Agricole SA, organe central du réseau Crédit Agricole, qui détient plus de 10 % du capital social du « Crédit Agricole ». Pour toute information ou réclamation, le Service Client du « Crédit Agricole » se tient à votre disposition. Pour l'activité d'intermédiaire en assurance, le « Crédit Agricole » relève de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles située au 61, rue Taibout - 75436 PARIS Cedex 9.

**Gestion de trésorerie, de change ou de dette ...  
...dans le cadre de votre activité professionnelle**

**Entretien Conseil**

Caisse régionale de Crédit Agricole

Entretien réalisé par

Agence

Bureau gestionnaire

**IDENTIFICATION DU CLIENT**

Raison sociale  Indentifiant

N° SIREN

**REPRESENTANT LEGAL ou PERSONNE DUMENT habilitée à traiter les opérations sur instruments financiers**

Fonction dans l'entreprise

Civilité  Nom  Prénom

Téléphone  Fax

**SITUATION FINANCIERE \*** Exercice clos le

Chiffres d'affaires HT

Capitaux propres

Total bilan

*(\*) ne concerne que les entreprises privées*

**RESULTAT DU QUESTIONNAIRE CONNAISSANCE EXPERIENCE \***

**sur produits d'épargne**

	A	B	C	D
<input type="checkbox"/> aucune ou ne sait pas	<input type="checkbox"/> connaissance et expérience sur des produits garantissant la sécurité du capital de façon permanente ou à certaines échéances	<input type="checkbox"/> connaissance et expérience sur des produits avec un risque de perte limitée en capital	<input type="checkbox"/> connaissance expérience sur des produits avec un risque moyen à fort de perte de capital	<input type="checkbox"/> connaissance et expérience sur des produits avec un risque de perte plus importante que le capital investi

Si le test n'est pas encore réalisé, le remplir en RV avec le client et reporter le résultat dans le tableau ci-dessus

**sur produits de marché**

	Produits Simples (S)	Change à terme ferme (T)	Produits Complexes (Cx)
<input type="checkbox"/> aucune ou ne sait pas	<input type="checkbox"/> Client familiarisé aux risques financiers liés aux opérations de marché telles que les certificats de dépôt, les bons à moyen terme négociables à taux fixe ou variable, les billets de trésorerie.	<input type="checkbox"/> Client familiarisé aux techniques financières liées aux opérations de marché sur le change de devises à terme	<input type="checkbox"/> Client familiarisé aux techniques financières liées aux opérations de change structuré, produits dérivés de couverture de taux, placements structurés faisant référence à un ou plusieurs sous-jacents, contrats d'échange, accords de taux futurs....

*(\*) Si le test n'est pas encore réalisé, remplir le questionnaire CE en RV avec le client et reporter le résultat dans le tableau ci-dessus*

La Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel de Normandie - Société Coopérative à capital variable, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social situé 15, Esplanade Brillaud de Lajardière, 14050 CAEN Cedex - 478 834 930 RCS Caen - dénommée aux présentes « le Crédit Agricole » - Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07.022.868, consultable sur le site [www.orias.fr](http://www.orias.fr). Si vous souhaitez obtenir des informations sur l'immatriculation du Crédit Agricole, vous pouvez vous adresser à l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance (ORIAS) en lui écrivant à l'adresse suivante : GPSA/ORIAS- 1 rue Jules Lefebvre - 75431 PARIS cedex 09 ou en consultant leur site internet : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

**Pour les opérations de courtage d'assurance :** le « Crédit Agricole » propose principalement les contrats d'assurances de PREDICA, de PACIFICA, et de la CAMCA. Il peut vous être communiqué, à votre demande, le nom des autres entreprises d'assurance avec lesquelles le « Crédit Agricole » travaille. PREDICA, PACIFICA, CAMCA et le « Crédit Agricole » font partie du Groupe Crédit Agricole. PREDICA et PACIFICA sont des filiales de Crédit Agricole SA, organe central du réseau Crédit Agricole, qui détient plus de 10 % du capital social du « Crédit Agricole ». Pour toute information ou réclamation, le Service Client du « Crédit Agricole » se tient est à votre disposition. Pour l'activité d'intermédiaire en assurance, le « Crédit Agricole » relève de l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles située au 61, rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 9.

**VOS OBJECTIFS \***

(\*) en cas de changement d'objectifs, je m'engage à en informer la Caisse régionale de Crédit Agricole dans les meilleurs délais

**Les produits d'épargne et instruments de marché simples (Sicav monétaires, CDN, BMTN...)**

Pour optimiser votre gestion de trésorerie, quels sont vos objectifs en termes de :

	au jour le jour	qq mois	au-delà de 6 mois	au-delà d'un an	au-delà de 3 ans
Q1. Durée	R1	R2	R3	R4	R5
	quotidienne	mensuelle	trimestrielle	semestrielle	au-delà
Q2. Liquidité	R1	R2	R3	R4	R5
	aucun risque en capital	risque limité à 10% du capital et rendement modéré	risque limité à 30% du capital et rendement moyen	risque limité à 50% du capital et rendement élevé	risque au-delà de 50% et rendement très élevé
Q3. Risques/rendement	R1	R2	R3	R4	R5

Commentaires

**Les produits de marchés complexes (change à terme ferme et instruments de couverture : option de taux, swap...)**

Pour optimiser votre gestion de change et de dette, envisagez vous de recourir à :

	cui	non	
du change à terme ferme *	<input type="text"/>	<input type="text"/>	(*) Produits soumis à un entretien ultérieur pour proposition d'une ligne de crédit personnalisée
	cui	non	
des instruments de couverture*	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Commentaires

**> REFUS DE REPONDRE**

Je refuse de répondre à une ou plusieurs questions de ce questionnaire.

Je reconnais que la Caisse régionale n'est pas en mesure de me faire une recommandation personnalisée

Date

Signature du représentant légal