



Règlementation IOBSP

I- L'IOBSP

L'intermédiation en opération de banque et en services de paiement est l'activité qui consiste à présenter, proposer ou aider à la conclusion des opérations de banque ou des services de paiement ou à effectuer tous travaux et conseils préparatoires à leur réalisation.

Est considérée comme présentation ou aide à la conclusion d'une opération de banque, le fait pour toute personne de solliciter ou de recueillir l'accord du client sur l'opération de banque ou d'exposer oralement ou par écrit à un client potentiel, les modalités d'une opération de banque en vue de sa réalisation ou de sa fourniture.

Sont notamment exclus : Les personnes dont le rôle se limite à indiquer à un client, les coordonnées d'un établissement de crédit ou d'un intermédiaire en opérations de banque, en ne lui remettant que des documents publicitaires ou à transmettre à un établissement de crédit ou à un intermédiaire en opérations de banque, les coordonnées d'un client.

L'indicateur est autorisé à recevoir une « commission d'apport ».

Les apporteurs d'affaires, tout comme les agents immobiliers qui transmettront un simple contact à un établissement bancaire ou à un intermédiaire en opérations de banque, auront le **statut d'indicateurs d'affaires**. Ils échapperont ainsi à la réglementation applicable aux IOBSP.

Par contre, tout apporteur d'affaires, et notamment tout agent immobilier qui déposerait un **dossier de demande de prêt immobilier en direct auprès d'un établissement bancaire se verra imposer le statut d'IOBSP** avec les contraintes afférentes.

Les quatre catégories d'intermédiaires

- **Les courtiers** en opérations de banque et en services de paiement, immatriculés au registre du commerce et des sociétés pour l'activité de courtage en opération de banque et en services de paiement, qui exercent l'intermédiation en vertu d'un mandat du client, à l'exclusion de tout mandat d'un établissement de crédit ou d'un établissement de paiement, et qui ne sont pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec un établissement de crédit ou un établissement de paiement.
- **Les mandataires exclusifs** en opérations de banque qui tiennent leur qualité d'IOBSP en vertu d'un mandat exclusif qu'ils ont reçu d'un établissement de crédit



- **Les mandataires non exclusifs** qui détiennent leur qualité d'IOBSP en vertu d'un mandat non exclusif délivré par un ou plusieurs établissements de crédit
- **Les mandataires d'IOBSP** qui tiennent leur qualité d'IOBSP soit des courtiers, soit des mandataires exclusifs, soit des mandataires non exclusifs au travers d'un mandat que l'un ou l'autre leur a consenti.

II- LES CONDITIONS D'ACCES

A- Conditions relatives à la formation

a. Détermination du niveau de capacité professionnelle

	Activité IOB à titre principal	Activité IOB à titre accessoire et distribution de crédit/SP en complément de la vente d'un bien ou service
Courtier	Niveau I- IOB	
Mandataire non exclusif	Niveau I- IOB	Niveau III- IOB
Mandataire exclusif	Niveau II- IOB	Niveau III- IOB
MIOB	Alignement sur leur mandat	



b. Justification de la capacité professionnelle :

	Niveau I-IOB	Niveau II -IOB	Niveau III-IOB
Diplôme Finances, Banques, assurances, immobilier	Licence Inscrit sur rnmp.cncp.gouv.fr dans la classification 313	Licence ou BTS Inscrit sur rnmp.cncp.gouv.fr dans la classification 313	
Expérience professionnelle dans la réalisation d'OBSP	Cadre : 2 ans dans les 3 ans Non-cadre et TNS : 4 ans dans les 5 ans	Cadre : 1 an dans les 3 ans Non cadre et TNS : 2 ans dans les 5 ans	6 mois dans les 2 ans
Formation (Cf. Programme et modalités)	Stage de 150h	Stage de 80h	Stage d'une durée suffisante et adaptée aux produits

c. Durée et programme de formation :

Niveau I – IOBSP de 150h	Niveau II – IOBSP de 80h	Niveau III- IOBSP
Tronc commun de 60 heures		Formation d'une durée suffisante <u>Si activité en relation avec le crédit à la consommation=</u> formation conforme à l'article D.311-4-3 du Code de la consommation. <u>S'il s'agit d'une autre activité=</u> choix des thèmes en fonction de l'activité.
3 modules optionnels de 14 heures + le module crédit immobilier de 24 heures	1 module optionnel au choix de 14 heures	
1 formation d'approfondissement de 24 heures en relation avec l'activité exercée (au choix)	1 formation professionnelle de 6 heures en relation avec l'activité exercée (au choix)	
Passage du niveau II au Niveau I : Formation complémentaire de 70 heures comportant obligatoirement le module crédit immobilier.		
Contrôle de compétence par QCM ou réponse courte : réussite d'au minimum 70 %		



A titre de mesures transitoires, **les personnes exerçant les fonctions d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement depuis plus de six mois au moment de la publication de l'arrêté**, et qui ne justifient pas de la formation professionnelle requise pour respecter leurs exigences de capacité professionnelle, peuvent être dispensés de suivre l'intégralité de la formation de tronc commun à concurrence des heures de formation antérieures effectivement suivies sous réserve cependant :

- Qu'elles justifient avoir suivi ces heures de formation depuis le 1^{er} janvier 2010 et que cette ou ces formations aient été reconnues comme équivalentes au programme du tronc commun par l'organisme de formation délivrant l'attestation ; et
- Qu'elles réussissent l'examen de contrôle des compétences prévu à l'issue de la formation, y compris sur la formation du tronc commun.

B- Conditions relatives à l'assurance :

Les textes font une distinction entre les différentes catégories d'IOBSP

- Les courtiers qui agissent en tant qu'IOB au travers d'un mandat de leurs clients doivent souscrire une assurance les couvrant contre les conséquences pécuniaires de leur responsabilité civile.
- L'arrêté du 26 juin 2012 fixe:
 - o Les montants minimaux des garanties de RCP des courtiers en banque à 500 000€ par sinistre et 800 000€ par année d'assurance.
 - o La faculté de fixer une franchise par sinistre qui ne doit pas excéder 20% du montant des indemnités dues. Cette franchise n'est pas opposable aux tiers.
 - o Le montant minimal du cautionnement doit être au moins égal à la somme de 115 000 euros et ne peut être inférieur au double du montant moyen mensuel des fonds encaissés, le cas échéant, par l'intermédiaire, calculé sur la base des fonds encaissés au cours des douze derniers mois précédant le mois de la date de souscription ou de reconduction de la caution
- Les garanties prennent effet au 1^{er} mars pour une durée de 12 mois. Le contrat est reconduit tacitement jusqu'au 1^{er} janvier de chaque année.
Toute suspension de garantie, dénonciation de la tacite reconduction ou résiliation du contrat d'assurance est portée sans délai par l'assureur à la connaissance de l'ORIAS.
- Les IOB qui agissent en vertu d'un mandat d'un établissement de crédit voient les conséquences pécuniaires de leur responsabilité civile professionnelle couvertes par ce dernier (ils doivent produire tout document attestant que l'entière responsabilité des actes de l'intermédiaire est assumée par le mandant.)
- Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle des mandataires des courtiers et des IOB, exclusifs ou non, sont assurés par leurs mandants.



III- L'IMMATRICULATION A L'ORIAS

La loi précitée a imposé aux IOBSP de se faire immatriculer sur le registre unique des intermédiaires financiers tenu par l'ORIAS.

Les IOBSP, à l'exclusion de leurs salariés, personnes physiques doivent être immatriculées à l'ORIAS.

- Initiative de l'inscription : une double obligation :
 - Une obligation d'inscription pèse sur l'intermédiaire
 - Une obligation de contrôle de la bonne inscription pèse sur l'établissement de crédit ou le mandant.
- Les formalités peuvent être effectuées par l'intermédiaire ou son mandant (Sauf courtier et CIF)

Mise à jour et renouvellement :

- Pèse sur l'intermédiaire une obligation de mise à jour de ces informations, dont la déclaration peut également être assumée par le mandant.
- Pèse sur les mandants une obligation d'information de la cessation du mandat.
- Pèse sur les assureurs de Responsabilité Civile Professionnelle/ garant financier une obligation d'information de la cessation de la garantie.

Contrôle de l'honorabilité- Casier judiciaire national :

- Depuis le 1^{er} avril 2012, l'ORIAS a accès au bulletin n°2 du casier judiciaire national afin de vérifier l'honorabilité des IAS.

Cet accès demeurera lors de l'ouverture du registre unique pour toutes les personnes immatriculées.

- L'ORIAS est chargée de recevoir les demandes d'immatriculation et de renouvellement et de s'assurer que les formalités à accomplir sont satisfaites. Il est responsable de la tenue et de la mise à jour dudit registre. Il contrôle les conditions d'accès à l'activité d'IOBSP et notamment les conditions d'honorabilité.

IV- PROCEDURE D'INSCRIPTION A L'ORIAS

- Procédures en ligne : Pour les inscriptions individuelles, sur le site internet, sont prévues :
 - Saisie des données d'identification



- Dépôt des pièces justificatives scannées
- Paiement en ligne

→ **Procédures d'inscription « par lot »** : Pour les inscriptions par les mandants et les associations CIF sont prévues :

- L'accès à la procédure d'inscription unitaire
- Des procédures de dépôt de fichier :
 - Pour les IOBSP bénéficiant de la procédure dérogatoire d'inscription, à savoir ceux qui sont déjà inscrits en tant qu'IAS à la date de mise en place du registre, sous réserve de production des pièces lors du premier renouvellement, une inscription par dépôt de fichier.
 - Pour les « nouveaux inscrits », des procédures d'inscription par lot sont prévues. Toutefois, la production de certaines pièces nécessitera un dépôt unitaire.

→ **Procédures de mise à jour « par lot »** :

- Pour l'ajout/ suppression de mandat, la couverture/résiliation de couverture d'assurance de Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) / Garantie Financière (GF) et l'adhésion / radiation d'une association CIF sont prévues :
 - Des procédures en ligne unitaire
 - Des procédures par lot de dépôt de fichiers

→ **Outils de suivi des « populations »** :

Les mandants, assureurs de Responsabilité Civile Professionnelle /Garantie Financière et associations CIF auront accès à leur « population » avec la possibilité d'effectuer certaines requêtes (ex : fin de mandat avant le...)

V- OBLIGATIONS DES IOBSP : DEVOIR D'INFORMATION ET DE CONSEIL

Les IOBSP doivent se comporter avec loyauté et agir au mieux des intérêts des clients, y compris des clients potentiels.

Lors de l'entrée en relation, l'IOBSP fournit au client les informations suivantes :

- Son nom ou sa dénomination sociale, son adresse professionnelle ou celle de son siège social, la catégorie d'intermédiaire à laquelle il appartient, son numéro d'immatriculation d'intermédiaire ainsi que les moyens permettant de vérifier cette immatriculation.
- Les mandataires d'IOBSP doivent indiquer le nom ou la dénomination, l'adresse professionnelle ou celle de son siège social et le numéro d'immatriculation de leur mandant.



- S'agissant de l'IOBSP travaillant à titre exclusif, le nom du ou des établissements avec lesquels il travaille de manière exclusive.
- S'agissant des courtiers ou des mandataires non exclusifs, le nom du ou des établissements avec lesquels il a enregistré au cours de l'année précédente une part supérieure au tiers de son chiffre d'affaires au titre de l'activité d'intermédiation.
- Les procédures de recours et de réclamation, les coordonnées et l'adresse des personnes auxquelles elles doivent être transmises.
- Les coordonnées de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).
-

De plus, l'IOBSP :

- S'enquiert auprès du client de ses connaissances, de son expérience en matière d'opérations de banque ainsi que de sa situation financière et de ses besoins de manière à pouvoir lui offrir des services et opérations adaptés à sa situation.
- Doit recueillir auprès du client des informations relatives à ses ressources, à ses charges ainsi qu'aux prêts en cours qu'il a contractés permettant ainsi à l'établissement de crédit de vérifier sa solvabilité.
- Présente au client les caractéristiques essentielles du contrat proposé,
- Appelle l'attention du client sur les conséquences que la souscription du contrat pourrait avoir sur sa situation financière et le cas échéant sur les biens remis en garantie.

Toute information fournie par l'intermédiaire est communiquée avec clarté et exactitude. La communication est faite sur un support durable à la disposition du client et auquel celui-ci a facilement accès.

- Avant la conclusion de l'opération de banque, l'IOBSP doit convenir avec son client par écrit sur un autre support durable des frais éventuels et le cas échéant de la rémunération qui lui seront dus.
- Les IOBSP agissant en vertu d'un mandat d'un établissement de crédit ou de leurs mandants communiquent à la demande du client toute participation directe ou indirecte supérieure à 10% des droits de vote ou du capital qu'ils détiennent dans un établissement de crédit ou un établissement de paiement.

Les règles supplémentaires applicables aux courtiers et à leurs mandataires :

- Analyser un nombre suffisant de contrats offerts pour pouvoir fonder une analyse objective du marché et recommander ou proposer un contrat adapté aux besoins du client.
- Fournir au client des informations portant sur la description et la comparaison des différents types de contrats disponibles sur le marché des opérations et services proposés de manière personnalisée et adaptée à leur degré de complexité.
- Informer le client des règles applicables aux opérations de banque et l'éclairer sur l'étendue de ses devoirs et de ses obligations.
- Veiller à proposer de manière claire et précise au client les contrats les plus appropriés parmi ceux qu'ils sont en mesure de présenter ; et s'abstenir de proposer un contrat qui ne serait pas adapté aux besoins du client.



- Préciser au client les raisons qui motivent ses propositions et lui indiquer comment il a pris en compte les informations qu'il a recueillies auprès de lui.

Avant la conclusion de toute opération de banque, il précise au client :

- Le nombre et le nom des établissements avec lesquels il travaille
- S'il perçoit au titre de cette opération une rémunération de l'établissement de crédit concerné et quels en sont le montant et les modalités de calcul
- S'il détient une participation directe ou indirecte supérieure à 10% des droits de vote ou du capital de l'établissement de crédit concerné et qu'il peut, à sa demande lui communiquer le niveau de cette participation.

Les courtiers et leurs mandataires doivent, au moment de la souscription répondre sincèrement à toute demande de renseignements de l'établissement de crédit lorsqu'elles peuvent être utiles pour apprécier les antécédents du client et le cas échéant, le risque encouru. Ils doivent s'abstenir de transmettre des fausses déclarations ou des éléments susceptibles de donner une opinion erronée du client à l'établissement de crédit.



Traitement des réclamations

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Une note explicative relative au Traitement des réclamations de la clientèle doit être affichée dans les agences car le client doit être informé des coordonnées, des modalités et des délais de traitement des réclamations.

Délais de traitement de la réclamation :

- 10 jours ouvrables maximum pour accuser réception de la réclamation du client à partir de sa date de réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai.
- 2 mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client.

Chaque réclamation est enregistrée et un suivi du traitement de la réclamation est mis en place sous forme de tableau comprenant notamment les indications suivantes :

- Le nom du client et le numéro du dossier
- La nature de la réclamation
- La date du courrier de réclamation
- La date de réception de la réclamation
- La date de la réponse apportée au client
- Le nom de la personne en charge du dossier



Pouvoir de Contrôle et de Sanctions de l'ACPR

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) veille à la protection des clients, assurés, adhérents et bénéficiaires des personnes soumises à son contrôle, que sont notamment les établissements de crédit, les intermédiaires en opérations de banque et services de paiement, les intermédiaires en assurances, les établissements de paiement, les entreprises exerçant une activité d'assurance ou de réassurance.

L'ACPR s'assure à la fois :

- du respect, par les organismes soumis à son contrôle, des règles destinées à assurer la protection de leur clientèle ;
- de l'adéquation des procédures et des moyens que ceux-ci mettent en œuvre à cet effet.

L'ACPR dispose de pouvoir de contrôle et de sanctions :

❖ L'exercice du contrôle de l'ACPR

- Le secrétaire général de l'ACPR organise le contrôle du respect de la réglementation par les personnes assujetties.
- L'ACPR détermine la liste, le modèle, la fréquence et les délais de transmission des documents et informations qui doivent lui être remis périodiquement.
- Le secrétaire général de l'ACPR peut, en outre, demander aux personnes soumises à son contrôle tous renseignements, documents, quel qu'en soit le support, et en obtenir la copie, ainsi que tous éclaircissements ou justifications nécessaires à l'exercice de sa mission.
- Il peut également convoquer et entendre toute personne soumise à son contrôle ou dont l'audition est nécessaire à l'exercice de sa mission de contrôle.
- En cas de méconnaissance d'une obligation de déclaration ou de transmission d'états, de documents ou de données demandées par le secrétaire général, l'ACPR peut prononcer une injonction assortie d'une astreinte dont elle fixe le montant et la date d'effet.
- Le Président de l'ACPR soumet, le cas échéant, à une formation du Collège l'examen de la situation de l'établissement.



❖ Les mesures de police administrative

- 1- **La mise en garde** : Lorsqu'elle constate qu'une personne soumise à son contrôle a des pratiques susceptibles de mettre en danger les intérêts de ses clients, l'ACPR peut, après avoir mis ses dirigeants en mesure de présenter leurs explications, la mettre en garde à l'encontre de la poursuite de ces pratiques dans la mesure où elles portent atteinte aux règles de bonne pratique de la profession concernée.
- 2- **La mise en demeure** : L'ACPR peut mettre en demeure toute personne soumise à son contrôle de prendre, dans un délai déterminé, toutes mesures destinées à sa mise en conformité avec les obligations au respect desquelles l'ACPR a pour mission de veiller.
- 3- **Approbation** : L'ACPR peut exiger de toute personne soumise à son contrôle qu'elle soumette à son approbation un programme de rétablissement comprenant toutes les mesures appropriées pour restaurer ou renforcer sa situation financière, améliorer ses méthodes de gestion ou assurer l'adéquation de son organisation à ses activités ou à ses objectifs de développement.
- 4- **Mesures conservatoires** : Lorsque la solvabilité ou la liquidité d'une personne soumise au contrôle de l'ACPR ou lorsque l'intérêt de ses clients sont compromis ou susceptibles de l'être, l'ACPR prend les mesures conservatoires nécessaires.

Elle peut :

- Placer la personne sous surveillance spéciale
 - Limiter ou interdire temporairement l'exercice de certaines opérations
 - suspendre, restreindre ou interdire temporairement la libre disposition de tout ou partie des actifs de la personne contrôlée.
 - Décider d'interdire ou de limiter la distribution d'un dividende aux actionnaires ou d'une rémunération des parts sociales aux sociétaires de ces personnes.
 - suspendre un ou plusieurs dirigeants de la personne contrôlée.
- 5- **Désignation d'un administrateur provisoire** : L'ACPR peut désigner un administrateur provisoire auprès d'une personne qu'elle contrôle, auquel sont transférés tous les pouvoirs d'administration, de direction et de représentation de la personne morale. L'administrateur provisoire dispose des biens meubles et immeubles de celles-ci dans l'intérêt d'une bonne administration.



❖ La Commission des Sanctions

Au regard des rapports établis à la suite de contrôles décidés par le Secrétaire général de l'ACPR, le Collège de l'Autorité peut, dès lors que ces rapports lui sont soumis, décider l'ouverture d'une procédure disciplinaire.

De telles procédures peuvent donc être ouvertes en cas de manquements par les assujettis à la réglementation applicable ou lorsque ceux-ci n'ont pas respecté une mesure de police administrative.

Les sanctions encourues par les assujettis sont :

- L'avertissement
- Le blâme
- L'interdiction d'effectuer certaines opérations pour une durée maximale de 10 ans
- La suspension temporaire de dirigeants pour une durée maximale de 10 ans
- La démission d'office de dirigeants
- Le retrait partiel ou total d'agrément ou d'autorisation
- La radiation de la liste des personnes agréées
- Sanction pécuniaire de 100 millions d'euros à la place ou en sus des autres sanctions.

La décision de la commission des sanctions est rendue publique dans les publications, journaux ou supports qu'elle désigne, dans un format proportionné à la faute commise et à la sanction infligée. Les frais sont supportés par les personnes sanctionnées.

Les voies de recours :

Les décisions relevant de la compétence du collège peuvent faire l'objet d'un recours en annulation devant le Conseil d'Etat dans un délai de 2 mois suivant leur notification.

Les décisions de la commission des sanctions peuvent faire l'objet d'un recours de pleine juridiction devant le Conseil d'Etat par les personnes sanctionnées et par le Président de l'ACPR, après accord de la formation du Collège à l'origine de la notification des griefs, dans un délai de 2 mois à compter de la notification de la décision.

En cas de recours d'une personne poursuivie, le Président de l'ACPR peut former une action reconventionnelle dans les 2 mois de la notification de ce recours à l'Autorité.