

VEILLE

SANCTIONS ACPR ET JURIDICTIONS DE RECOURS

Sous la direction de MARIE-AGNÈS NICOLET, présidente de Regulation Partners

Sanction Saxo Banque France : non-conformité du dispositif de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme

Sanction du 28 décembre 2016 : blâme et sanction pécuniaire de 900 000 euros

Saxo Banque France (ci-après SBF) est une société par actions simplifiée, filiale à 100 % de la banque danoise Saxo Bank. Agréée en qualité de banque et de prestataire de services d'investissement, SBF propose une offre de courtage en ligne à une clientèle de particuliers et d'institutionnels, leur permettant d'accéder à la plateforme de trading Saxo Bank et d'intervenir sur le marché des devises (Forex), sur les « *contracts for difference* » (CFD) et d'autres produits dérivés ainsi que sur les actions et obligations. SBF ne propose aucun moyen de paiement et n'exerce aucune activité de crédit.

Les principaux griefs reprochés ont été les suivants :

- carences en ce qui concerne le dispositif de surveillance des opérations inhabituelles : il est notamment reproché à SBF de ne pas avoir analysé deux dépôts suivis de retraits sans opération de trading, opérations pourtant définies comme atypiques par la procédure LCB-FT ;
- carences dans l'application des mesures de vigilance complémentaire sur les comptes ouverts à distance ;
- carences dans ses obligations d'actualisation de la connaissance client ;
- carences dans ses obligations de déclaration de soupçon au sein de 11 dossiers examinés ;
- défauts de déclarations de soupçon (DS) ou tout du moins d'examen renforcés, au sein de 17 dossiers examinés. Ces défauts de DS ou d'examen

renforcés portent notamment sur des clients personnes morales ayant réalisé des versements importants alors que l'ouverture d'un compte de trading et les opérations qui y ont été enregistrées ne semblent pas a priori cohérentes avec l'objet social de cette société ;

– déclarations de soupçon tardives, avec notamment une DS n'ayant eu lieu qu'en novembre 2014, pour des opérations qui avaient débuté en 2013.

Sanction Santiane.fr : non-respect des obligations de capacité professionnelle des salariés, des obligations relatives au devoir de conseil et d'information précontractuelle

Sanction du 22 décembre 2016 : avertissement et sanction pécuniaire de 100 000 euros

La société Santiane.fr (ci-après Santiane), intermédiaire d'assurance, a été créée en 2006. Son activité principale consiste en la distribution de contrats d'assurance santé et prévoyance ainsi que des contrats d'assurance obsèques et d'assurance santé animale de manière accessoire. Les partenaires de la société dans son activité commerciale, principalement les comparateurs, sont le principal canal d'acquisition de clients de la société. Les griefs reprochés portaient principalement sur les éléments suivants.

Capacité professionnelle des salariés de la société : il est reproché à la société Santiane d'avoir dispensé, aux salariés de niveau 3 ne disposant pas du diplôme ou de l'ancienneté requis, une formation incomplète et

erronée, trop courte en termes de durée, la partie théorique étant trop faible pour satisfaire aux exigences réglementaires, et insuffisante sur son contenu (pas de règles relatives à la protection du consommateur, notamment).

Obligation d'information précontractuelle : il est reproché à Santiane de ne pas avoir fourni à ses prospects et clients toutes les informations précontractuelles concernant son activité, qu'elle est pourtant tenue de communiquer. Ainsi, une partie des dossiers examinés fait apparaître un manque de précision quant aux modalités de traitement des réclamations, ou encore un défaut d'information quant au degré d'indépendance de la société vis-à-vis de ses partenaires commerciaux, le numéro ORIAS, les coordonnées de l'ACPR ainsi que d'autres informations imposées par le code des assurances. Enfin, le contrôle sur place fait ressortir qu'une partie des contrats d'assurance vie ne comportait pas d'informations relatives à la durée de validité de l'offre, à la loi applicable au contrat d'assurance ou encore aux modalités du droit à renonciation. Il est également reproché à Santiane de ne pas avoir communiqué les informations précontractuelles en temps utile avec clarté et exactitude. Le dispositif mis en place comportant des cases à cocher sur le site internet de Santiane n'est pas en soi contraire aux exigences de communication en temps utile des informations précontractuelles, à condition toutefois que le souscripteur ne soit pas dissuadé, par le dispositif lui-même ou par le commercial qui le guide, de prendre effectivement connaissance des informations correspondantes.

Devoir de conseil : il est reproché à Santiane d'avoir commis plusieurs manquements à son devoir de conseil tant en ce qui concerne les modalités selon lesquelles les précisions nécessaires sont communiquées au souscripteur que la teneur des informations précontractuelles exigées en cas de commercialisation à distance.

Il est reproché à Santiane de ne pas avoir précisé les exigences et besoins du souscripteur éventuel au sein des fiches « *devoir de conseil* » présentes dans les dossiers clients analysés relatifs à la souscription de contrats d'assurance complémentaire santé. De plus, aucune notion de « *reste à charge* », essentielle à l'appréciation des besoins du client, n'est mentionnée. En outre, les termes employés pour définir les catégories de besoins sont imprécis, comme la mention de la « *prise en charge d'une partie des dépassements d'honoraires importants* », et ne permettent pas de cerner les exigences et besoins du client.

Il est également relevé lors du contrôle que les fiches conseils ne précisent pas la situation financière du client, de sorte qu'il est impossible d'apprécier la nécessité de la garantie proposée et le montant nécessaire.

Il est enfin reproché à Santiane de ne pas avoir précisé, pour 53 dossiers clients, les raisons qui motivent le conseil fourni quant aux contrats d'assurance commercialisés, compte tenu notamment de l'utilisation de formules standardisées et d'une terminologie imprécise et inadaptée de nature à tromper le client sur le niveau de remboursement des garanties proposées. ■