

# VEILLE

## SANCTIONS ACPR ET JURIDICTIONS DE RECOURS

Sous la direction de **MARIE-AGNÈS NICOLET**,  
Présidente de Regulation Partners

### Sanction prononcée le 4 février 2020 envers ONLY PAYMENT SERVICES (OPS) : blâme et sanction pécuniaire de 70 000 euros

La société ONLY PAYMENT SERVICES (OPS) a été sanctionnée pour des non-conformités à la réglementation LCB FT ainsi que pour des déficiences dans le respect des règles relatives aux activités externalisées. OPS est agréée en qualité d'établissement de paiement et s'appuyait sur le réseau des boutiques A1 outremer pour y fournir des services de paiement à une clientèle majoritairement non bancaire et à faible niveau de revenus.

Les griefs ont concerné les thèmes suivants :

**La classification des risques de OPS a été considérée comme incomplète et insuffisamment adaptée aux risques** présentés par les caractéristiques de la clientèle d'OPS et par les opérations réalisées ; en effet, cette classification ne prenait pas suffisamment en compte la nationalité ou le pays de résidence, alors même que 36 % des clients en relation d'affaires étaient de nationalité étrangère ; en particulier, OPS avait noué des relations d'affaires avec des clients nationaux ou résidents de pays présentant des risques élevés de BC-FT dont : la Syrie, qui figure sur la liste du GAFI et sur celle de la Commission européenne des pays présentant des défaillances en LCB-FT, le Yémen, le Laos, le Guyana, le Sri Lanka et Trinité et Tobago, pays figurant sur la liste de la Commission européenne et le Pakistan, pays figurant sur la liste du GAFI.

**Les obligations de vigilance et le dispositif de suivi et d'analyse des relations d'affaires ont été considérés comme déficientes**

Au moment du contrôle, les informations relatives à la connaissance de la

clientèle en relation d'affaires étaient, lors de l'entrée en relation et pendant toute la durée de celle-ci, insuffisantes ou inexactes ; les informations relatives à la situation professionnelle du client étaient inexactes dans 24 des 108 dossiers analysés par la mission de contrôle et celles relatives aux revenus ou au patrimoine étaient manquantes dans 24 dossiers également.

Le dispositif de suivi de la relation d'affaires d'OPS reposait, au moment du contrôle, d'une part, sur des seuils unitaires en montant d'opérations au-delà desquels le vendeur devait demander une justification et, d'autre part, sur des requêtes mensuelles effectuées a posteriori, à partir de ces seuils, formalisées dans un fichier d'alertes et analysées ; s'agissant des opérations en espèces, au-delà de 1 500 euros pour une opération, le vendeur en agence devait se renseigner sur l'origine des fonds et saisir un commentaire dans une base de données ; au-delà de 3 000 euros, il devait recueillir un justificatif et le scanner dans son logiciel de gestion électronique de documents ; les opérations portant sur plus de 5 000 euros étaient interdites ; la procédure LCB-FT prévoyait l'analyse, au vu de ces requêtes, de tous les dépôts d'espèces d'un montant cumulé en un mois supérieur à 2 500 euros ; ces seuils ont été jugés inadaptés à l'activité d'OPS, notamment au regard du montant moyen des versements d'espèces effectués par ses clients, soit environ 170 euros en 2017.

OPS n'a pas effectué d'examen renforcé des opérations de 10 clients alors qu'OPS ne connaissait ni les revenus, ni le patrimoine du client et ne disposait pas d'informations quant à leur situa-

tion professionnelle permettant de comprendre l'objet des opérations effectuées ou d'apprécier la licéité de leur objet.

**Le dispositif de contrôle interne a été jugé inadéquat**

Le contrôle interne de second niveau n'était pas exercé par des agents dédiés à cette tâche et la stricte indépendance vis-à-vis des unités exerçant des fonctions opérationnelles n'était dès lors pas assurée.

**Le dispositif relatif aux prestations externalisées n'était pas conforme à l'arrêté du 3 novembre 2014**

Lorsque le contrôle sur place a démarré, mi-juin 2018, aucun contrat n'avait été signé entre OPS et certains prestataires qui réalisaient des prestations de services ou d'autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes ou des tâches d'exécution des contrôles périodiques, notamment les sociétés B, qui gère les flux monétiques, et C, en charge, d'une part, de la sous-traitance dans les domaines informatique, administratif et financier, juridique et ressources humaines, commercial et marketing, et, d'autre part, du contrôle du réseau des boutiques (visites trimestrielles donnant lieu à l'établissement d'un rapport de contrôle).

**Les obligations d'information et de déclaration à Tracfin n'étaient pas respectées**

OPS n'avait, au moment du contrôle, effectué aucune communication systématique d'informations (COSI) depuis le début de son activité, alors que certains clients avaient réalisé des opéra-

tions en espèces supérieures au seuil réglementaire.

Par ailleurs, les opérations de 7 clients auraient dû être déclarées à Tracfin.

#### **Le dispositif de filtrage en matière de gel des avoirs n'était pas conforme**

Après l'entrée en relation d'affaires, OPS n'effectuait un filtrage de sa base clientèle au regard des listes de personnes faisant l'objet d'une mesure de

gel des avoirs que selon une fréquence mensuelle, ce qui n'était pas de nature à permettre une mise en œuvre immédiate des mesures de gel des avoirs. ■

LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT ET CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME.

## Sanction prononcée le 28 février 2020 envers VIVA CONSEIL : blâme et interdiction de commercialiser des contrats d'assurance pendant 2 mois

La société VIVA CONSEIL, courtier en assurance, a été sanctionnée pour défaut de conseil dans la distribution de contrats de prévoyance.

Viva Conseil, société à responsabilité limitée au capital de 2 000 euros, immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie des courtiers d'assurance, exerce son activité depuis 2013 ; au moment du contrôle, la commercialisation des contrats était faite par une trentaine de personnes au sein de sa succursale marocaine. Viva Conseil distribue, par des appels téléphoniques sortants effectués depuis sa plateforme marocaine, des contrats d'assurance prévoyance.

Les griefs ont porté sur les thèmes suivants :

#### **Défaut de remise par écrit de l'information précontractuelle avant la souscription à distance de contrats d'assurance**

Viva Conseil ne fournissait pas à ses clients, par écrit ou sur tout autre support durable, les informations précontractuelles qu'elle était tenue de leur fournir ; or, le client ne prenant pas l'initiative de la prise de contact et n'entretenant pas de démarche personnelle pour la souscription du contrat, celui-ci n'était pas conclu à sa demande.

#### **Inexactitude et insuffisance des informations communiquées**

Au moment du contrôle, les carences en matière d'information sur le fonctionnement du contrat, son contenu et les droits des clients étaient massives puisqu'elles trouvaient leur origine dans le script élaboré par l'entreprise lorsqu'elle appelait les prospects et elles affectaient grave-

ment la clarté ou l'exactitude des informations communiquées aux prospects. En ce qui concerne les informations écrites propres à l'intermédiation en assurance, l'information donnée au client ne lui permettait pas d'identifier son interlocuteur dans 40 % des dossiers analysés ; le téléopérateur se présentait comme agissant pour le compte de « Lamutuel.fr » et non de Viva Conseil ; le numéro d'immatriculation ORIAS n'était pas communiqué dans un enregistrement sur les 20 examinés ; par ailleurs, le degré d'indépendance de Viva Conseil vis-à-vis des entreprises d'assurance dont elle commercialise les contrats n'était jamais indiqué au client ; enfin, les documents de correspondance de Viva Conseil n'étaient pas entièrement conformes aux exigences réglementaires.

#### **Non-respect du devoir de conseil qui incombe à l'intermédiaire**

Le recueil, par Viva Conseil, des exigences et besoins du client lors du démarchage téléphonique était insuffisant ; il ressort de l'écoute de 20 enregistrements téléphoniques entre un téléopérateur et un prospect que, tout d'abord, les clients n'étaient interrogés ni sur la détention d'un contrat similaire, y compris lorsqu'ils en signalaient l'existence, ni sur leur situation financière, même lorsque des difficultés à ce sujet étaient spontanément évoquées ; dans 25 % des enregistrements analysés, bien que les clients aient été dans une situation de fragilité financière (chômeur, étudiant), aucune question n'a été posée pour s'assurer qu'ils pourraient payer la prime. Aucune question n'a été posée sur la nature exacte de l'emploi des prospects,

alors que les contrats proposés comportaient des exclusions de garantie pour certaines professions ; de même, le client n'était pas interrogé sur ses pratiques sportives ou sur ses habitudes de transport, alors que tous les contrats proposés comportaient des exclusions concernant la pratique de certains sports, tels la plongée ou le rafting et la pratique du deux-roues.

Les exigences et besoins des clients étaient retranscrits de manière très lacunaire, puisque seule figurait l'identité du bénéficiaire en cas de décès du souscripteur dans la rubrique « vos besoins et exigences » de la fiche d'information et de conseil.

Les raisons qui motivent le choix du contrat proposé n'étaient précisées ni avant la souscription, lors du démarchage téléphonique, ni après, lors de l'envoi de la fiche d'information et de conseil.

La proposition systématique de la formule du contrat la plus onéreuse et l'absence d'information sur les différentes formules possibles, de même que le défaut de communication d'informations exactes sur l'inapplicabilité de garanties aux sinistres en cours, constituent des manquements d'une particulière gravité, s'agissant de la formalisation des raisons motivant le conseil fourni.

L'utilisation de formules standardisées non complétées par des informations complémentaires propres aux clients ne permet pas d'apprécier correctement l'adéquation entre le besoin identifié du souscripteur et le contrat proposé. ■

CONSEIL EN ASSURANCES – INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE.