

ACTUALITÉS de l'INTERMÉDIATION

– BANQUE, ASSURANCE, FINANCE, CROWDFUNDING – 1^{er} juin 2017

Éducation morale et civique - Les leçons de l'Intermédiaire :

« En résumé, j'aimerais avoir un message un peu positif à vous transmettre. Je n'en ai pas... Est-ce que deux messages négatifs, ça vous irait? » W. Allen

Sommaire

INTERMÉDIATIONS	2
□ TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS : ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA RECOMMANDATION ACPR.....	2
□ CONTRAT ET INTERMÉDIATIONS : RAPPEL DE LA NÉCESSITÉ D'UN CONTRAT ÉCRIT ORIGINAL.	2
□ NOUVEAU CADRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : ENTRÉE EN VIGUEUR LE 25 MAI 2018, UNE ANNÉE POUR S'Y PRÉPARER.	3
IOBSP	4
□ LE TEG N'EST PAS ERRONÉ EN L'ABSENCE D'INTÉGRATION DU COÛT DE GARANTIES, FINALEMENT NON PRISES.	4
□ LA SOLVABILITÉ D'ÉPOUX CO-EMPRUNTEURS S'APPRÉCIE SUR UNE BASE GLOBALE, ET NON INDIVIDUELLEMENT POUR CHACUN D'EUX.	5
IAS.....	6
□ FORMATION CONTINUE DES DISTRIBUTEURS D'ASSURANCE À COMPTER DU 23 FÉVRIER 2018.....	6
CIF.....	7
• CONSEIL EN INVESTISSEMENTS :	7
IFP/CIP.....	8
• CROWDLENDING / CROWDINVESTING : pas d'actualité juridique notable.....	8

INTERMÉDIATIONS

- **TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS : ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA RECOMMANDATION ACPR.**

Recommandation ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016.

Les principes de traitements des réclamations dans le secteur bancaire et assurantiel sont à articuler avec la médiation de la consommation.

Cette Recommandation de l'ACPR actualise l'organisation des réclamations. Elle prévoit notamment :

- D'informer les clients dans un langage « *clair et compréhensible* », quant aux voies de recours,
- De préciser les délais de traitement,
 - o Maximum dix (10) jours ouvrables pour accuser réception d'une réclamation,
 - o Maximum deux (2) mois pour répondre à la réclamation,
- De prévoir le recueil des réclamations par toutes les voies, sans en imposer certaines,
- D'indiquer les Médiateurs désignés, en cas de persistance de l'insatisfaction une fois la réclamation traitée,
- De mettre en place une organisation interne, selon des modalités particulières,
- D'analyser les informations issues des réclamations.

La Recommandation ACPR-R-02 du 14 novembre 2016 est applicable notamment par les Intermédiaires bancaires et d'assurance, depuis le 1^{er} mai 2017.

Lien : [Recommandation ACPR 2016-R-02 du 14 novembre 2016.](#)

- **CONTRAT ET INTERMÉDIATIONS : RAPPEL DE LA NÉCESSITÉ D'UN CONTRAT ÉCRIT ORIGINAL.**

Cour d'appel de Grenoble, du 7 février 2017 n°14/03227.

Le contrat de mandat (immobilier) est nul, en l'absence d'original.

L'Agent immobilier sollicite sa commission, après le retrait du bien par le vendeur. Il est sommé de produire l'original du contrat de mandat passé avec son client. Il n'en dispose pas. Seulement d'une photocopie.

En l'absence de toute vente, aucune commission n'est due.

Néanmoins, l'agent immobilier peut obtenir des dommages-intérêts, s'il démontre que les agissements du mandant ou du tiers, en le privant de sa rémunération, lui ont causé un préjudice.

La Loi n°70-9 du 2 janvier 1970 relative « *aux personnes physiques ou morales qui, d'une manière habituelle, se livrent ou prêtent leur concours, même à titre accessoire, aux opérations portant sur les biens d'autrui* » prévoit que le contrat de mandat fait nécessairement l'objet d'un écrit. Lorsque l'Agent immobilier ne peut produire l'original du mandat, avec la signature originale du client, alors le mandat est nul. L'Agent immobilier ne peut s'en prévaloir, notamment, pour réclamer sa rémunération.

« Il apparaît que le document produit est une photocopie sur laquelle l'agent immobilier a apposé, après conclusion du contrat, le numéro du mandat, [...], l'a paraphé de ses initiales [...], l'a daté et l'a signé. Au regard de ces irrégularités, le mandat de vente est nul ».

Le contrat de mandat est nécessairement écrit.

Pas de contrat original écrit, pas de contrat. Pas de contrat, pas de rémunération ni de dommages et intérêts.

Lien : (décision non encore accessible publiquement).

- **NOUVEAU CADRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : ENTRÉE EN VIGUEUR LE 25 MAI 2018, UNE ANNÉE POUR S'Y PRÉPARER.**

Communication CNIL du 23 mai 2017.

Le [Règlement 2016/679 du 27 avril 2016](#) sur la protection des données personnelles nécessite des évolutions d'organisation, de la part des professionnels.

La protection des données personnelles s'appuie largement sur des formalités préalables : déclaration ou autorisation. Le règlement européen sur la protection des données renforce les obligations des professionnels, notamment par la prise en compte de la protection des données dès la conception d'un service ou d'un produit et par la mise en place d'outils internes garantissant la protection des données traitées.

Pour faciliter cette transition juridique, la CNIL diffuse des informations et des outils, notamment, un modèle de Registre interne des traitements de données personnelles.

Entrée en vigueur des nouvelles obligations de protection des données personnelles : 25 mai 2018.

Lien : [Communication de la CNIL du 23 mai 2017](#).

IOBSP

- **LE TEG N'EST PAS ERRONÉ EN L'ABSENCE D'INTÉGRATION DU COÛT DE GARANTIES, FINALEMENT NON PRISES.**

ARRÊT de la Cour de cassation, Civ. 1^{ère} du 15 mars 2017 n°16-11.422.

Si les emprunteurs n'ont finalement pas supporté de frais de garantie, l'omission de ces frais dans le Taux Effectif Global n'entraîne pas d'erreur de calcul de ce TEG.

L'établissement de crédit a consenti deux prêts immobiliers. Les emprunteurs ont sollicité la déchéance du droit aux intérêts en arguant d'un Taux Effectif Global erroné. La Cour d'appel fait droit à leur demande et condamne le prêteur.

Après avoir constaté que le coût des garanties initialement exigées n'avait pas été intégré au calcul du Taux Effectif Global, les Juges ont retenu que le coût de l'hypothèque était déterminable et que le fait que les emprunteurs n'aient pas eu à supporter, finalement, le coût d'une hypothèque ou toute autre garantie, ne saurait exonérer l'établissement prêteur de son obligation d'intégrer le coût des garanties dans le calcul du TEG.

Cette décision est cassée par la Cour de cassation. Au visa de l'article L. 313-1 du Code de la consommation (rédaction antérieure à l'Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016), la Cour de cassation observe que les Juges ont constaté que les emprunteurs n'avaient pas finalement supporté de frais d'inscription de garantie, « *ce dont il résulte que le taux effectif global n'était pas erroné* ».

L'analyse de la Cour de cassation est assez discutable. Le TEG a notamment pour fonction de permettre à l'emprunteur de comparer différents crédits entre eux, avant de s'engager. Si le crédit envisagé comporte une garantie, le coût de cette dernière doit non seulement être intégré au calcul du TEG, mais il doit l'être avant l'octroi du crédit. Peu importe que les garanties, ou, plus généralement, les coûts considérés, soient, finalement, effectifs ou non. D'autant que l'établissement prêteur peut, assez aisément, procéder aux rectifications de calcul de TEG, en fonction de l'évolution du crédit finalement souscrit.

Une décision supplémentaire dans le sens de l'allègement, mal justifié, des obligations des prêteurs, au détriment des emprunteurs. *Pour mémoire, le TAEG a remplacé le TEG pour le calcul des crédits immobiliers, depuis le 1^{er} octobre 2016.*

L'oubli de l'intégration des coûts des garanties ou des sûretés dans le calcul du Taux Effectif Global ne constitue pas une erreur dans le calcul du TEG, lorsque les emprunteurs n'ont finalement pas supporté les frais initialement envisagés.

Lien : [Cour de cassation, Civ. 1^{ère} du 15 mars 2017 n°16-11.422.](#)

- **LA SOLVABILITÉ D'ÉPOUX CO-EMPRUNTEURS S'APPRÉCIE SUR UNE BASE GLOBALE, ET NON INDIVIDUELLEMENT POUR CHACUN D'EUX.**

ARRÊT de la Cour de cassation, Com. du 4 mai 2017 n°16-12.316.

Si les crédits sont remboursés par plusieurs emprunteurs, c'est la situation financière globalisée de ces emprunteurs qui est prise en compte pour la délivrance des obligations pré-contractuelles en crédit.

Le risque d'endettement (« excessif ») s'apprécie en analysant la situation financière de l'emprunteur. Lorsque le crédit est souscrit par plusieurs emprunteurs, l'existence d'un risque d'endettement excessif né de l'octroi du crédit s'apprécie au regard des capacités financières globales de ces co-emprunteurs.

La Cour d'appel (Orléans) avait jugé, à tort, que l'établissement de crédit avait manqué à son devoir de mise en garde à l'égard d'un emprunteur, ce dernier disposant d'un salaire mensuel de 1.500 euros, soit le double de la charge totale de remboursement des prêts. Or, les prêts étaient accordés à deux époux, co-emprunteur.

La Cour de cassation casse cette décision. En présence de co-emprunteurs, tels que deux époux, il convient de prendre en compte l'ensemble de leurs biens et de leurs revenus (fondement : ancien article 1147 du Code civil, applicable à cette affaire), pour déterminer si la charge globale de remboursement des crédits est adaptée à leurs capacité financière globale.

Le taux d'endettement de deux époux s'analyse sur la base de leur situation financière globale. Une solution juridique discutable, en regard des différentes conséquences juridiques du crédit, selon le mode de relation des co-emprunteurs.

Lien : [Cour de cassation, Com. du 4 mai 2017 n°16-12.316](#)

IAS

- **FORMATION CONTINUE DES DISTRIBUTEURS D'ASSURANCE À COMPTER DU 23 FÉVRIER 2018.**

Directive Intermédiation en Assurances, 2016/97 du 20 janvier 2016, article 10 et Annexe 1.

Après la formation continue des distributeurs bancaires, effective depuis le 21 mars 2017, la formation continue des distributeurs d'assurance entrera en vigueur en février 2018.

Toute personne qui commercialise des produits d'assurance doit détenir la capacité professionnelle correspondante.

Cette capacité professionnelle comprend une capacité initiale, et bientôt une formation permanente.

Votée le 20 janvier 2016, la Directive DIA 2 reste en attente de diffusion de ses modalités pratiques d'application en droit français. Celles-ci seront matérialisées par une Ordonnance de transposition début 2018, sauf retard. La Directive s'applique à compter du 23 février 2018.

L'obligation de formation permanente de quinze (15) heures par année civile, des Intermédiaires d'assurance comme des distributeurs directs d'Organismes, entre en application le 23 février 2018.

Lien : [DIA 2 2016/97 du 20 janvier 2016](#).

CIF

- **CONSEIL EN INVESTISSEMENTS.**

Cour de cassation, Ch. Commerciale du 22 mars 2017 n°15-21.817.

La seule délivrance d'informations détaillées sur un investissement ne couvre pas l'obligation de conseil en investissement, plus large.

La personne qui commercialise un contrat d'assurance-vie doit s'enquérir des objectifs, de l'expérience en matière d'investissements ainsi que de la situation financière de l'investisseur et lui proposer des placements adaptés à sa situation.

Un investisseur particulier matérialise une moins-value sur un contrat d'assurance-vie. La banque, qui l'a commercialisé directement, prouve avoir produit toutes les informations nécessaires. La Cour d'appel (de Nîmes) déboute l'investisseur de sa demande d'indemnité. Au contraire, la Cour de cassation confirme la violation de deux obligations par le distributeur.

Le distributeur d'un produit d'investissement a l'obligation de prendre en considération la situation personnelle du client (Cour de cassation, du 7 avril 2009 n°08-10.059), de son expérience et de ses objectifs (Cour de cassation, Civ. 1^{ère} du 11 septembre 2013 n°12-18.864).

Mais pas seulement ; le vendeur d'un produit d'investissement doit exécuter « *son obligation de vérification de l'expérience [du client] en matière d'investissements* » et de vérification « *du caractère approprié du produit financier souscrit aux objectifs [du client]* », sur le fondement de l'article 1147 du Code civil (version applicable, antérieure au 1^{er} octobre 2016).

La Cour de cassation rappelle que « *la banque [...] est débitrice d'une obligation de conseil vis-à-vis de sa clientèle désireuse d'opérer un placement financier et qu'il lui appartient de justifier qu'elle a satisfait à cette obligation et non pas au client d'établir qu'il en a été privé* ».

La remise d'une note d'informations détaillées sur un produit délivre l'obligation de renseignement (ou de description des caractéristiques essentielles) d'un produit ; mais cet acte ne suffit pas à délivrer l'obligation de conseil.

Lien : [Cour de cassation, Chambre commerciale du 22 mars 2017 n°15-21.817.](#)

IFP/CIP

- *CROWDLENDING / CROWDINVESTING* : pas d'actualité juridique notable.

Endroit Avocat : conseil et contentieux de l'intermédiation, bancaire, assurantielle et financière. Contrats de l'Intermédiation. Audits de Conformité opérationnels : IOBSP, IAS, CIF, IFP et CIP. Médiation. Formations.

Droit de la Distribution Bancaire : [Tome 1](#) et [Tome 2](#).

[CONTACTS](#).