

# **POLITIQUE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES CONFLITS D'INTÉRÊTS**

# Sommaire

## Documentation associée

1. Fondements
  - 1.1. Définition du conflit d'intérêts
  - 1.2. Cadre réglementaire
  - 1.3. Objectif du dispositif
2. Rôles et responsabilités du Responsable du Contrôle de la Conformité et du Contrôle permanent (DCCP) de Crédit Mutuel Arkea
  - 2.1. Rôle de la Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du Groupe
  - 2.2. Rôle du Responsable de la Conformité de Fortuneo
  - 2.3. Rôle de l'organe de direction
3. Dispositif de gestion des conflits d'intérêts
  - 3.1. Identification et détection des conflits d'intérêts
    - 3.1.1. Critères de détection
    - 3.1.2. Cartographie des risques de Conflits d'intérêts
    - 3.1.3. Détection des situations de conflits d'intérêts
  - 3.2. Prévention des conflits d'intérêts
    - 3.2.1. Règles de bonne conduite
    - 3.2.2. Règlement intérieur, code de conduite et code de déontologie
    - 3.2.3. Séparation des activités et des questions
    - 3.2.4. Les barrières à l'information (filiale métier)
    - 3.2.5. Les barrières à l'information (lignes hiérarchiques distinctes)
    - 3.2.6. La politique commerciale et de rémunération
    - 3.2.7. Prévention des conflits d'intérêts "clientèle" et "salariés concernés"
    - 3.2.8. Procédure de nomination du Dirigeant
    - 3.2.9. Sensibilisation des collaborateurs
  - 3.3. Gestion des conflits d'intérêts
    - 3.3.1. La déclaration des conflits d'intérêts
    - 3.3.2. Le suivi des conflits d'intérêts: le registre des conflits d'intérêts
    - 3.3.3. L'information des clients
4. Contrôle du dispositif et sanctions
  - 4.1. Contrôle du dispositif
  - 4.2. Sanctions
    - 4.2.1. Sanctions administratives et disciplinaires
    - 4.2.2. Sanctions judiciaires

Annexe 1 : Règles de bonne conduite dans le cadre des Comités

Annexe 2 : Fiche de déclaration de conflits d'intérêts potentiels/avérés

Annexe 3 : Registre de consignation de conflits d'intérêts potentiels/avérés

Annexe 4 : Analyse du cas de conflit d'intérêts

Annexe 5 : La cartographie des risques de conflits d'intérêts potentiels ou avérés de Fortuneo

## Documentation associée

<b>Procédures</b>	Dispositif cadre Groupe - Gestion des conflits d'intérêts Règlement intérieur de Fortuneo Procédure de nomination Groupe Charte de l'administrateur représentant permanent du Crédit Mutuel Arkéa (Groupe) Charte de contrôle interne Groupe Procédures dédiées aux prestations de services d'investissement: <ul style="list-style-type: none"><li>• Politique de gestion des conflits d'intérêts Groupe (v 1.2 du 08/2016)</li><li>• Registre des conflits d'intérêts potentiels/avérés</li></ul>
<b>Référentiels</b>	
<b>Modes opératoires</b>	
<b>Notes complémentaires</b>	
<b>Processus</b>	

### Documentation de référence:

- Directive 2013/36/UE du parlement européen et du conseil du 26 juin 2013 (dite Directive CRD IV);
- Arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissements, soumises au contrôle de l'ACPR;
- Règlement général de l'AMF;
- Règlement intérieur Fortuneo;
- Procédure de nomination Groupe;
- Charte de l'administrateur représentant permanent du Crédit Mutuel Arkéa (Groupe);
- Charte de contrôle interne Groupe;
- Procédures dédiées aux prestations de services d'investissement :
- Politique de gestion des conflits d'intérêts périmètre Groupe (V1 du 07.2015);
- Registre des conflits d'intérêts potentiels/avérés.

# 1. Fondements

## 1.1. Définition du conflit d'intérêts

Par conflit d'intérêts, on entend toute situation professionnelle dans laquelle le pouvoir d'appréciation ou de décision d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation, peut être influencé ou altéré, dans son indépendance ou son intégrité, par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers.

Le conflit d'intérêt peut également se définir comme une situation qui naît quand l'exercice indépendant, impartial et objectif des fonctions d'une personne est susceptible d'être influencé par un autre intérêt public ou privé distinct de celui qu'il doit défendre dans ces fonctions.

Plusieurs types de conflit d'intérêts peuvent être identifiés:

- Le **conflit « potentiel »** : lorsqu'il n'existe pas encore car aucun lien direct entre les intérêts de la personne et sa fonction n'est encore établi;
- Le **conflit « apparent »** : quand aucun intérêt suspect n'a pu être prouvé, mais que seule une analyse de la situation permettra d'écartier tout doute sur la probité de la personne suspectée;
- Le **conflit « réel »** : lorsqu'il est avéré qu'un intérêt personnel peut venir influencer le comportement de la personne exerçant ses fonctions professionnelles;
- Le **conflit d'intérêts « perçu »** : celui qui existe dans l'esprit du public.

En conséquence, il y a conflit d'intérêts lorsque les intérêts d'une personne/entité entrent, sont susceptibles d'entrer ou semblent entrer en conflit d'une façon ou d'une autre avec les intérêts de Fortuneo et/ou de sa clientèle et/ou de ses partenaires/prestataires et/ou une entité du Groupe Crédit Mutuel Arkéa (« le Groupe »).

Enfin, il convient de préciser que le conflit d'intérêts n'est pas interdit. Ce sera uniquement le cas si le conflit d'intérêts présente un risque important et s'il n'est pas possible de prévenir, d'atténuer de manière adéquate ou de gérer le conflit d'intérêts en vertu des règles écrites au sein de Fortuneo.

## 1.2. Cadre réglementaire

La notion de conflit d'intérêts n'est pas définie en droit français. Malgré l'absence de définition légale, un certain nombre de dispositions légales et réglementaires traitent du conflit d'intérêts.

L'article 38 de l'arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissements, soumises au contrôle de l'ACPR impose aux dirigeants effectifs des entreprises assujetties de définir des procédures permettant de prévenir les conflits d'intérêts conformément aux orientations de l'organe de surveillance.

Le Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) et le Code Monétaire et Financier imposent aux Prestataires de Service d'Investissement de mettre en place une politique de gestion des conflits d'intérêts répondant aux obligations réglementaires de détection des conflits d'intérêts, de mise en place d'une politique de gestion des conflits d'intérêts et de suivi des conflits d'intérêts.

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) définit un cadre de gestion des conflits d'intérêts pragmatique permettant aux professionnels de respecter leurs obligations vis-à-vis des clients. Elle considère que les conflits d'intérêts sont à l'origine de situations dans lesquelles un établissement ou un intermédiaire n'agit pas ou n'est pas incité à agir dans l'intérêt des clients. Une attention particulière est portée aux politiques et mécanismes de rémunération des salariés et des intermédiaires dans les programmes de travail des instances européennes.

La DDA, complétée par le règlement de la Commission européenne CE 2017/6229, impose aux intermédiaires et entreprises d'assurance de prendre toutes les mesures appropriées pour détecter les conflits d'intérêts se posant entre eux-mêmes, y compris leurs dirigeants et leur personnel, ou toute personne directement ou indirectement liée à eux par une relation de contrôle, et leurs clients ou entre deux clients, lors de l'exercice d'activités de distribution d'assurances.

Les principales dispositions réglementaires applicables en matière de conflits d'intérêts sont:

- Directive 2013/36/UE du parlement européen et du conseil du 26 juin 2013 (Directive CRD IV) ;
- Règlementation pour les marchés d'instruments financiers (MIF II) : directive 2014/65 ; (articles 9, 16, 23 et suivant et 27), règlement délégué 2017/565 (articles 27, 29, 33 et suivants) ;
- Règlementation sur la Distribution d'Assurances (DDA) directive 2016/97 (articles 19, 25, 27 et suivant), règlement délégué 2017/2359 (chapitre II), articles L521-1 et suivants et L522-1 et suivant du code des assurances
- Règlement Abus de marché 596/2014
- Code Monétaire et Financier : articles L.511-34 et suivants, article L.533-10
- Arrêté du 3 novembre 2014 relatif au contrôle interne des entreprises du secteur de la banque, des services de paiement et des services d'investissements soumis au contrôle de l'ACPR
- Règlement général de l'AMF : articles 313-4 et suivant, articles 313-20, 318-12 et suivants, 321-42 et suivants et 321-46 et suivants
- BCE - Guide relatif à l'évaluation de l'honorabilité et de la compétence de mai 2017
- Orientations EBA 2017/11 sur la gouvernance interne
- Le Code des assurances

***Certains dispositifs propres à Fortuneo traitent de situations de conflits d'intérêts:***

- Règlement intérieur /intégrant les articles dédiés de déontologie relatif aux opérations sur instruments financiers

Procédures dédiées aux prestations de services d'investissement:

- Procédure : Services d'investissement « Incitations »
- Procédure : Encadrement des transactions des personnes concernées
- Procédure : Prévention et Détection des abus de marché
- Procédure : Prescription – gestion de l'intermédiation
- Politique de gestion des conflits d'intérêts
- Encadrement des personnes concernées
- Registre des conflits d'intérêts potentiels/avérés
- Procédure de nomination des dirigeants et représentants permanents du groupe Arkéa
- Charte de l'administrateur représentant permanent du Crédit Mutuel Arkéa
- Charte de contrôle interne Groupe

### **1.3. Objectif du dispositif**

Fortuneo, de par ses activités diverses, est exposé au risque de conflit d'intérêts.

La présente procédure a pour objectif de préciser les modalités d'application et la déclinaison opérationnelle du dispositif cadre Groupe de relatif à la gestion des conflits d'intérêts au sein de Fortuneo.

Aussi, afin de satisfaire aux obligations réglementaires et afin de protéger sa réputation et les intérêts de ses clients, Fortuneo s'est dotée d'un dispositif de gestion des conflits d'intérêts qui repose sur des règles et procédures communes applicables à toutes les entités du Groupe.

En matière de conflits d'intérêts, les obligations réglementaires peuvent être résumées comme:

- prévenir et détecter les situations de conflits d'intérêts,
- établir une politique de gestion des conflits d'intérêts,
- établir une cartographie des risques de conflits d'intérêts,
- tenir un registre des situations de conflits d'intérêts,
  - prendre toutes les mesures raisonnables destinées à empêcher que les conflits d'intérêts ne portent atteinte aux intérêts de leurs clients,
  - informer les clients lorsque les mesures prises ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts des clients sera évité.

## **2. Rôles et responsabilités du Responsable du Contrôle de la Conformité et du Contrôle permanent (DCCP) de Crédit Mutuel Arkea**

Les Responsables de la Conformité veillent au respect des dispositions législatives et réglementaires, aux normes éthiques et règles de bonne conduite.

### **2.1. Rôle de la Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du Groupe**

La DCCP intervient dans le processus de prévention et de gestion des conflits d'intérêts au niveau du Groupe:

- en relation avec les Responsables de la Conformité d'Arkéa Direct Bank (« ADB ») et de Fortuneo en cas de conflit potentiel pour les assister dans la gestion du conflit d'intérêts ;
- en cas de conflit impliquant plusieurs entités du Groupe, pour gérer le conflit d'intérêts ; lorsque le conflit d'intérêts implique un cadre dirigeant d'une entité du Groupe.
- lorsque le conflit d'intérêt implique un cadre dirigeant d'une entité du Groupe.

Pour les situations de conflits d'intérêts directement gérées par la DCCP, un registre des conflits d'intérêts est tenu à jour par le Responsable de la DCCP.

La DCCP joue également un rôle de conseil pour Fortuneo afin de prévenir le risque de conflits d'intérêts. Dans ce cadre, la DCCP peut se prononcer sur l'existence ou non d'un conflit d'intérêts dans certaines situations (prise de participation, nomination, recrutement, rémunérations...).

Enfin, au titre de son rôle de pilotage de la conformité Groupe, la DCCP informe régulièrement et au moins une fois par an, le CCCP Groupe de l'efficacité des politiques de prévention et de

gestion des conflits d'intérêts ainsi que des situations de conflits d'intérêts nécessitant son attention, sur l'ensemble du périmètre Groupe.

## 2.2. Rôle du Responsable de la Conformité de Fortuneo

Le Responsable de la Conformité de Fortuneo rédige et tient à jour la déclinaison opérationnelle du dispositif cadre Groupe (soit la présente procédure). Cette déclinaison opérationnelle a fait l'objet d'une validation par la DCCP du Groupe avant mise en application.

Sur la base de la cartographie des risques définie pour Fortuneo au regard des spécificités de l'activité, il détermine les actions préventives à engager.

Il a pour mission de gérer les conflits d'intérêts impliquant Fortuneo et d'assurer le suivi des conflits d'intérêts y compris des conflits d'intérêts non résolus.

***Un registre des conflits d'intérêts est tenu à jour par le Responsable de la Conformité (annexe 3).***

Il mène des actions de sensibilisation et de formation des opérationnels au sein de Fortuneo.

Enfin, il informe régulièrement le Comex de Fortuneo de l'efficacité des politiques de prévention et de gestion des conflits d'intérêts ainsi que des éventuelles situations de conflits d'intérêts nécessitant son attention.

## 2.3. Rôle de l'organe de direction

Le Conseil de Surveillance, l'organe délibérant d'Arkéa Direct Bank est responsable de l'approbation et de la supervision de la mise en œuvre et du maintien des politiques destinées à recenser, évaluer, gérer et atténuer ou éviter les conflits d'intérêts avérés et potentiels tant au niveau de Fortuneo, qu'entre les intérêts de Fortuneo et les intérêts privés du personnel, y compris les membres du conseil de surveillance d'Arkéa Direct Bank, qui pourraient avoir une incidence défavorable sur l'exercice de leurs attributions et responsabilités.

Le responsable de la Conformité de Fortuneo recense et documente les conflits d'intérêts existants au sein de Fortuneo et au sein du conseil de surveillance d'Arkéa Direct Bank, en lien avec le Responsable Conformité d'Arkéa Direct Bank. Ce dernier émet un avis sur la gestion des conflits d'intérêt à l'attention du Conseil de surveillance (en lien avec le groupe Arkéa et le comité des nominations), qui est chargé d'évaluer, gérer et atténuer ou éviter tous les conflits d'intérêts avérés ou potentiels existants à son niveau, individuellement et collectivement.

# 3. Dispositif de gestion des conflits d'intérêts

## 3.1. Identification et détection des conflits d'intérêts

### 3.1.1. Critères de détection

Un conflit d'intérêts peut être lié au non-respect d'un des principes suivants:

- **primauté des intérêts du client** (pression commerciale, incitation financière, avantage, possibilité de gain financier, d'éviter une perte financière aux dépens du client, intérêt au résultat d'un service fourni, d'une transaction réalisée...);
- **équité dans le traitement des clients** (traitement privilégié d'un client);
- **séparation des activités** (séparation insuffisante entre certaines activités au sein de Fortuneo susceptibles de faciliter la diffusion d'informations confidentielles ou privilégiées);
- **indépendance des fonctions** (influence inappropriée ayant pour conséquence de priver de la personne concernée de sa liberté de jugement).

Des critères, non cumulatifs, doivent être pris en compte par Fortuneo afin d'identifier des conflits d'intérêts<sup>1</sup>:

- gain financier ou empêchement d'une perte financière au détriment d'un client ;
- motivation à favoriser les intérêts d'un client plutôt que ceux d'un autre ;
- bénéfice perçu d'une autre personne que le client en relation avec l'activité de distribution fournie au client ;
- implication dans la gestion ou le développement des produits d'investissement fondés sur l'assurance et en particulier influence sur le prix des produits ou leurs coûts de distribution) ;
- intérêt dans le résultat d'un service fourni au client ou d'une transaction réalisée pour le compte du client qui est différent de l'intérêt du client dans ce résultat ;
- même activité professionnelle que le client.

Les conflits d'intérêts du personnel, y compris les intérêts des membres de leur famille les plus proches, peuvent naître de relations personnelles ou professionnelles actuelles mais également de relations personnelles ou professionnelles antérieures (intérêts économiques, relations personnelles ou professionnelles avec les détenteurs de participations qualifiées dans l'établissement, autre emploi et emploi antérieur dans le passé récent, relations personnelles ou professionnelles avec des parties intéressées externes,...).

### 3.1.2. Cartographie des risques de Conflits d'intérêts

La cartographie des risques a pour objet de déterminer les conflits d'intérêts potentiels au regard des activités exercées ou des situations rencontrées dans la vie sociale de Fortuneo, à la fois en tant qu'établissement de crédit agréé mais aussi en tant que prestataire de services d'investissement. Cette cartographie est revue et actualisée, si nécessaire, au minimum une fois par an par le service Conformité.

Les conflits peuvent exister entre :

- un collaborateur et un client ;
- Fortuneo et un client ;
- deux ou plusieurs clients ;
- Fortuneo et une autre entité du Groupe Arkéa
- Fortuneo et un partenaire / prestataire
- Fortuneo et un de ses dirigeants/collaborateur;
- les intérêts personnels et professionnels d'un collaborateur/dirigeant ;

Fortuneo a identifié en fonction de ses spécificités, les activités/personnes les plus exposées au risque de conflit d'intérêts et a bâti en conséquence sa propre **cartographie des risques de conflits d'intérêts potentiels ou avérés (Annexe 5)**. Sont mentionnés dans la cartographie les services et activités d'investissement et les services auxiliaires prestés par ou au nom de Fortuneo qui sont concernés par le risque de conflits d'intérêts.

La cartographie recense également les conflits d'intérêts du personnel, y compris les intérêts des membres de leur famille les plus proches, au regard notamment de relations personnelles ou professionnelles actuelles mais également de relations personnelles ou professionnelles antérieures (intérêts économiques, relations personnelles ou professionnelles avec les détenteurs de participations qualifiées dans l'établissement, autre emploi et emploi antérieur

---

<sup>1</sup> L'article 33 du règlement délégué 2017/565, applicable aux entreprises d'investissement et aux SGP fournissant des services d'investissement fixe 5 critères minimaux non cumulatifs pour identifier les conflits d'intérêts. Les 3 premiers critères ci-dessus sont communs avec ceux fixés par l'EIOPA dans le cadre de DDA.



dans le passé récent, relations personnelles ou professionnelles avec des parties intéressées externes,...).

Par ailleurs, la cartographie doit couvrir spécifiquement le risque de conflits d'intérêts au niveau du Dirigeant et membres du Comex. Elle doit fournir des orientations concernant la détection et la gestion de conflits d'intérêts susceptibles d'entraver la capacité du Dirigeant et des membres du Comex à adopter des décisions objectives et impartiales.

Il appartient au Responsable de la Conformité de déterminer l'importance des risques au regard des spécificités d'organisation et du mode de fonctionnement de Fortuneo.

Une revue annuelle de la cartographie est réalisée par le Responsable de la Conformité de Fortuneo et communiqué au CCP pour validation.

### **3.1.3. Détection des situations de conflits d'intérêts**

Au sein de Fortuneo, les situations susceptibles de faire naître un conflit d'intérêts sont, notamment:

- la nomination du Dirigeant et membres du Comex ;
- les décisions prises dans les instances de gouvernance ;
- l'activité de conseil (banque de détail) ;
- les activités d'intermédiation ;
- les opérations de croissance externe/partenariats/capital investissement ;
- les octrois de crédit ;
- les dérogations telles que les réductions de tarifs, les extournes ;
- les politiques de rémunération ;
- la détention d'information sensible voire privilégiée sur Fortuneo ou sur tout partenaire d'affaires/prestataire.

Dans le cas où une situation de conflit d'intérêt est suspectée, il convient d'analyser le risque réel de conflit d'intérêts potentiel/réel/perçu.

Cette analyse porte selon les situations sur les points suivants (liste non exhaustive, voir également annexe 5)

- Fonction du collaborateur et ligne hiérarchique;
- Existence ou non de mesure préventives (telles que la séparation des activités),
- Mandats au sein/en dehors du Groupe
- En cas de mandats/fonctions multiples, analyse des activités des différentes entités/structures
- Liens capitalistiques, liens d'affaires
- Existence d'une rémunération variable et critères de rémunération
- Existence d'informations confidentielles/privilégiées
- Situation de concurrence
- Fonction antérieure
- Liens familiaux/professionnels

## **3.2. Prévention des conflits d'intérêts**

Afin de prévenir les risques identifiés, le Crédit Mutuel Arkéa s'est doté d'un dispositif global fixant les règles internes et procédures à respecter au sein du groupe et de Fortuneo.

Les différentes mesures présentées ci-après constituent un maillage de contrôle de la circulation de l'information confidentielle ou privilégiée normalement proportionnée, eu égard aux caractéristiques de risques propres à Fortuneo exposées ci-avant.

### **3.2.1. Règles de bonne conduite**

Fortuneo promeut en son sein la politique Groupe de "responsabilité sociale de l'Entreprise" (RSE) qui vise notamment à l'adoption et au respect de règles de bonne gouvernance communes à l'ensemble des établissements du Groupe.

Ainsi, Fortuneo :

- s'engage à :

- exercer ses activités avec compétence, diligence, loyauté, équité et dans le respect de ces deux objectifs, en mettant en œuvre une organisation et des procédures adéquates ;
- mettre en place les moyens appropriés permettant d'assurer les activités de manière professionnelle ;

- se préoccupe d'éviter les conflits d'intérêts en mettant en œuvre une organisation adaptée.

### **3.2.2. Règlement intérieur, code de conduite et code de déontologie**

Le règlement intérieur définit les personnes concernées comme les collaborateurs qui, soit en raison de leur position au sein de l'entreprise, soit en fonction des fonctions qu'ils exercent, ont vocation à connaître des informations confidentielles ou privilégiées ou risquent de se trouver dans des situations de conflits d'intérêts.

Le règlement intérieur prévoit notamment, pour les salariés concernés, des restrictions en matière de transactions pour compte personnel ou d'ayants droits. Les obligations générales de confidentialité inhérentes à l'activité exercée sont rappelées à l'ensemble des salariés, de même que les obligations de discrétion et d'abstention face aux risques d'abus de marché. Tout salarié doit en outre effectuer ses opérations dans les mêmes conditions que la clientèle.

Le règlement intérieur encadre également les cadeaux ou avantages que les salariés pourraient recevoir et qui pourraient influencer leur libre jugement dans l'exercice de leur fonction. En tout état de cause, lorsque la valeur de ces avantages excède 150 € ; ils doivent être déclarés à la hiérarchie.

Le Code de déontologie et ses annexes, et en particulier les codes professionnels, sont mis à la disposition des salariés avec pour objectif premier de les sensibiliser aux risques spécifiques aux métiers qu'ils exercent et aux relations professionnelles qu'ils entretiennent.

### **3.2.3. Séparation des activités et des opérations**

Conformément à la réglementation, les différentes activités/métiers sont confiées à des départements spécialisés (gestion pour compte propre, activités de services d'investissement, d'ouverture de compte,...). Ce type d'organisation ayant pour finalité de prévenir les risques de conflits d'intérêts.

Cette organisation permet de séparer très clairement:

- la gestion pour compte propre de la gestion pour compte de tiers,
- la relation commerciale avec les clients,

Au niveau de Fortuneo les activités opérationnelles les plus sensibles sont rattachées à des lignes hiérarchiques distinctes. Il en va ainsi des opérations de marché (séparations du front office, middle office).

Fortuneo a mis au point un système organisationnel en matière de services et activités d'investissement prévoyant la séparation des fonctions, par exemple entre la gestion des ordres de la Banque pour compte propre (géré par le Groupe) et celle des ordres des clients, y compris au niveau de la surveillance et des applications informatiques, dans le but d'assurer l'indépendance et le fonctionnement autonome, dans l'intérêt des clients.

Fortuneo a pris des mesures organisationnelles visant à conserver la confidentialité des informations; ces mesures sont informatiques, comme la sécurisation de l'environnement, l'utilisation de mots de passe ou la gestion des accès aux données en fonction des activités exercées par les différents collaborateurs de Fortuneo.

Les fonctions de contrôle interne réparties entre contrôle permanent d'une part et contrôle périodique, d'autre part, sont indépendantes vis-à-vis des structures opérationnelles contrôlées.

#### **3.2.4. Les barrières à l'information (filière métier)**

Les activités de prestations de services d'investissement fondés ou non sur l'assurance, c'est-à-dire l'ensemble des activités de bancassurance, sont confiées à des entités spécialisées du Groupe. Ce type d'organisation a notamment pour finalité de prévenir les risques de conflits d'intérêts.

Cette organisation permet au PSI Fortuneo, de séparer très clairement:

- la gestion pour compte propre de la gestion pour compte de tiers : la gestion du compte propre étant déléguée au groupe CMarkéa
- la relation commerciale avec les clients investisseurs de la gestion financière, s'agissant des mandats de gestion privée : Fortuneo distribue la GSM bourse d'AIS et la GSM vie de Suravenir.

#### **3.2.5. Les barrières à l'information (lignes hiérarchiques distinctes)**

L'organisation mise en place par Fortuneo s'appuie sur un principe de séparation des différentes fonctions (relation commerciale, activités de middle et de back office, risques, contrôle permanent des activités ...).

La fonction de contrôle interne, indépendante par rapport aux activités opérationnelles, est par ailleurs répartie en deux pôles:

- le contrôle permanent et la conformité
- le contrôle périodique, délégué au Crédit Mutuel Arkéa.

#### **3.2.6. La politique commerciale et de rémunération**

- *La politique commerciale*

La politique commerciale mise en œuvre par Fortuneo est définie conjointement par le Pôle Activité Commerciale et le Pôle Vente à Distance.

Le mode de distribution des instruments financiers proposés aux clients de Fortuneo, dit en « architecture ouverte », permet d'offrir à ces derniers une très large gamme de produits financiers.

Fortuneo utilise désormais les services d'intermédiaires en matière de démarchage bancaire et financier dans la vente de produits et services Financiers auprès de ses clients. Dans ce cadre, une attention particulière est portée au respect de la réglementation des intermédiaires (IOBSP) et intermédiaires en Assurance.

L'essentiel de la documentation commerciale et contractuelle est à disposition sur le site internet, dans la partie publique. A ce titre, Fortuneo s'efforce d'offrir la plus grande transparence vis-à-vis de ses clients et prospects, en facilitant notamment les comparaisons avec les autres acteurs du marché, mais également les comparaisons entre différents instruments financiers appartenant à la même classe d'actifs. Les avantages et rémunérations perçues par Fortuneo sur la distribution des instruments financiers sont intégrés aux outils de souscription et mentionnés dans la documentation commerciale et/ou dans les conditions tarifaires, conformément à la réglementation en vigueur.

Concernant l'ensemble des produits d'assurance, le marché cible est défini par le producteur (Suravenir ou Suravenir Vie), charge à la Direction du marketing de Fortuneo, simple distributeur de produits d'assurance, de contrôler la pertinence du marché cible. Ce ciblage des potentiels clients vise à garantir l'adéquation des produits proposée aux profils des clients concernés. Les exclusions qui sont effectuées répondent exclusivement à des besoins de protection des clients. En aucun cas, il ne peut s'agir de privilégier un client au détriment d'un autre client.

En ce qui concerne plus particulièrement les produits d'assurance vie, un questionnaire client est obligatoirement renseigné pour recommander au client le profil le plus adapté.

L'essentiel de la documentation commerciale et contractuelle est à disposition sur le site internet, dans la partie publique.

- *La politique de rémunération— gestion des incitations*

Afin de protéger les intérêts des clients, le Comité de Rémunération de Fortuneo applique une politique de rémunération pour Fortuneo comprenant des mesures destinées à éviter les conflits d'intérêts. Cette politique favorise notamment une gestion saine et effective des risques et est conforme aux stratégies économiques, aux objectifs, aux valeurs et intérêts à long terme de Fortuneo.

Par ailleurs, Fortuneo n'offre, ne sollicite et n'accepte aucune autre forme de rémunération en dehors des suivantes:

- a) une commission, un courtage ou un avantage non monétaire fourni à ou par un client ou une personne agissant pour le compte d'un client ;
- b) une commission, un courtage ou un avantage non monétaire fourni à ou par un tiers ou une personne agissant pour le compte d'un tiers, dans les conditions suivantes :
  - l'existence de cette commission, de ce courtage ou de cet avantage est communiquée au client avant que ne soit fourni le service en contrepartie duquel elle/il est accordé ; et
  - elle/il a pour but d'améliorer la qualité du service fourni au client et est conforme au devoir de Fortuneo d'agir au mieux des intérêts de ce dernier
- c) les frais appropriés facturés dans le cadre de la fourniture de services d'investissement, qui ne peuvent donner lieu à des conflits avec les obligations de Fortuneo qui sont d'agir honnêtement, équitablement et professionnellement au mieux des intérêts de ses clients.

Il est renvoyé sur ce dernier point vers la Procédure: Services d'investissement « Incitations ».

### 3.2.7. Prévention des conflits d'intérêts « clientèle » et « salariés concernés »

Les personnes concernées sont, de manière générale, les personnes susceptibles de disposer, dans le cadre de leurs fonctions, d'informations privilégiées au sens du Règlement Abus de marché 596/2014 ou dont les activités sont susceptibles de donner lieu à un conflit d'intérêts.

La gestion des conflits d'intérêts repose sur deux dispositifs complémentaires:

- Le référencement des sociétés cotées clientes et des personnes qui leur sont liées

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses obligations de connaissance de sa clientèle, Fortuneo identifie les clients qui, du fait de leurs liens avec des sociétés cotées, sont susceptibles de disposer d'informations confidentielles ou privilégiées sur les titres :

- les sociétés émettrices de titres,
- les dirigeants de ces sociétés,
- les administrateurs,
- les actionnaires influents,
- les membres d'un organe social,
- les commissaires aux comptes.

Une sensibilisation spécifique aux risques d'abus de marché est dispensée aux collaborateurs du Service Client, en charge de la relation courante avec les clients, ainsi que l'ensemble des personnes intervenant dans le traitement des dossiers (activités de middle-office titres épargne).

- La gestion des salariés concernés

Le dispositif de contrôle des transactions personnelles des salariés concernés fait l'objet d'une procédure spécifique et prend appui sur la procédure d'identification des sociétés cotées et apparentées, à laquelle il est fait référence ci-avant. Il concerne toute personne qui, dans le cadre de ses fonctions, est susceptible de bénéficier d'informations privilégiées.

### **3.2.8. Procédure de nomination du Dirigeant**

Elle décrit le processus de nomination des dirigeants effectifs et dirigeants non effectifs au niveau des filiales du Crédit Mutuel Arkéa ainsi que la nomination des représentants permanents du Crédit Mutuel Arkéa ou de filiales au sein des instances de gouvernance (conseils, Comités, Groupes de travail, instances à caractère stratégique).

Concernant la nomination des dirigeants de Fortuneo, la Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du Crédit Mutuel Arkéa intervient dans le processus de nomination et formule un avis sur les risques de conflits d'intérêts notamment au regard de la liste des mandats de la personne proposée.

Le respect des règles de cumul des mandats, de séparation entre les fonctions de surveillance et les fonctions exécutives, des exigences d'honorabilité font l'objet d'une attention particulière.

Le Responsable de la Conformité des Services d'Investissement du Crédit Mutuel Arkéa formule également un avis lorsque la nomination concerne l'activité de Services d'Investissement.

Concernant la nomination de représentant permanent, si le candidat est dans la situation « d'administrateur banquier-investisseur », il communique la liste de ses mandats, atteste maîtriser la notion de conflit d'intérêts et atteste s'engager à respecter les règles de déclaration et d'abstention inhérentes.

Le respect des règles de cumul des mandats, de séparation entre les fonctions de surveillance et les fonctions exécutives, des exigences d'honorabilité font l'objet d'une attention particulière.

Concernant la nomination de dirigeant/d'administrateur au sein du groupe, le candidat communique la liste de ses mandats, atteste maîtriser la notion de conflit d'intérêts et s'engager

à respecter les règles de déclaration et d'abstention inhérentes, dans le cadre du dispositif groupe

Cela recouvre notamment les mesures suivantes:

- des politiques de gestion des cadeaux et invitations reçus par les collaborateurs. Ainsi les collaborateurs ne doivent ni offrir, ni donner, ni solliciter, ni accepter des cadeaux ou des invitations qui sont considérés comme une source de conflit d'intérêts par rapport aux obligations dues aux clients et/ou fournisseurs;
- il existe des dispositions déontologiques applicables aux collaborateurs relatives notamment aux transactions personnelles et aux mandats et fonctions externes. Ainsi les collaborateurs de Fortuneo ne peuvent utiliser des informations confidentielles ou privilégiées lors de transactions sur titres pour compte personnel.

### **3.2.9. Sensibilisation des collaborateurs**

Des actions de sensibilisation et de formation sont régulièrement conduites par le responsable de la fonction conformité de Fortuneo.

## **3.3. Gestion des conflits d'intérêts**

Lorsqu'une situation de conflit d'intérêts est détectée, les mesures suivantes peuvent notamment être prises:

- Des travaux de formalisation (mesures à prendre sous forme de procédures afin de prévenir la réalisation de la situation détectée / barrière à l'information / listes de surveillance et d'interdiction...);
- Une solution matérielle (localisation, habilitation, conservation et mode de transmission de l'information);
- Une solution organisationnelle (indépendance, rattachement hiérarchique, séparation des fonctions, mode de rémunération, rotation des salariés sur les fonctions sensibles).

Il convient de distinguer selon que le conflit d'intérêts est permanent/récurrent ou qu'il est ponctuel (par exemple une transaction, la sélection d'un prestataire de services etc.).

Dans le 1er cas, le conflit d'intérêts doit être géré de manière permanente alors que s'il est ponctuel, une mesure préventive unique peut être suffisante. S'agissant des membres de l'organe de direction, des mesures préventives spécifiques peuvent être mises en place. Chaque cas de conflit d'intérêts doit être traité de manière individuelle.

Toutefois, il existe des mesures préventives types qui peuvent répondre à certaines situations:

- Engagement de déontologie du salarié/dirigeant en situation de conflit d'intérêts à agir de manière honnête et loyale
- Abstention lors d'un vote - Mise en place de la règle des 4 yeux - Limitation de la possibilité de prendre un mandat
- Cloisonnement des comités

A titre d'exemple, des cas de conflits d'intérêts et de mesures préventives associées sont présentés en annexe 2.

### **3.3.1. La déclaration des conflits d'intérêts**

Toute situation avérée ou simplement potentielle de conflit d'intérêts doit être portée sans délai à la connaissance du Responsable de la Conformité.

Cette obligation vise les conflits d'intérêts impliquant les collaborateurs, dirigeants, mandataires sociaux, y compris les intérêts des membres de leur famille les plus proches, qui sont nés de relations personnelles ou professionnelles actuelles mais également de relations personnelles ou professionnelles antérieures.

En particulier, lorsque le conflit d'intérêts découle de relations personnelles ou professionnelles antérieures, les collaborateurs doivent déclarer les conflits d'intérêts avérés ou potentiels au Responsable de la Conformité. L'antériorité est appréciée sur un délai d'un an maximum.

Il appartient au Responsable de la Conformité de gérer toute remontée de conflit d'intérêts.

Pour ce faire, le Responsable de la Conformité analyse la nature, les causes et les conséquences du conflit d'intérêts identifié et prend les mesures d'urgence appropriées afin d'en limiter les conséquences immédiates. Il veille à assurer une confidentialité renforcée durant la phase de vérification de l'information.

La déclaration peut être effectuée (un modèle de fiche de déclaration figure en annexe 3) :

- à la demande d'un collaborateur avec l'accord préalable de sa hiérarchie qui s'adressera au RCC ;
- à l'initiative du RCC

Si le conflit s'avère « réel », le Responsable de la Conformité informe le RCC du Crédit Mutuel Arkéa.

Dans le cas où un conflit d'intérêts identifié est susceptible de concerner d'autres entités du Groupe ou un cadre dirigeant, la Direction de la conformité et du Contrôle Permanent est compétente pour gérer les conflits d'intérêts entre les sociétés du Groupe.

### **3.3.2. Le suivi des conflits d'intérêts: le registre des conflits d'intérêts**

Le traitement des éventuels conflits d'intérêts pouvant exister entre les différentes parties (clients, établissements, salariés) s'inscrit dans le cadre des dispositifs de conformité déployés au sein du Groupe Crédit Mutuel Arkéa, auquel appartient Fortuneo.

Le Responsable de la Conformité, directement rattaché au Directeur Fortuneo, membre du directoire, assume la fonction de contrôle de la conformité pour le périmètre Fortuneo.

La gestion des conflits d'intérêts fait partie de ses missions, avec notamment:

- consigner les activités/situations sensibles;
- recenser les conflits d'intérêts gérés ;
- assurer le suivi des conflits d'intérêts non résolus.

Le registre des conflits d'intérêt de fortuneo figure en annexe 4.

La mise en œuvre des mesures est assurée par le RCC après en avoir informé la Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du Crédit Mutuel Arkéa.

Le traitement des éventuels conflits d'intérêts entre les sociétés du Groupe Crédit Mutuel Arkéa est du ressort de la Direction de la Conformité et du Contrôle Permanent du Crédit Mutuel Arkéa.

Au regard des activités et services d'investissements proposés et exercés par Fortuneo, le RCC a défini sept types de conflits d'intérêts au sein desquels sont identifiées les situations de conflits d'intérêt potentiels ou existants :

- Echange d'informations pouvant léser le client ;
- Incitation à privilégier un client au détriment d'un autre ;
- Réalisation d'un gain financier aux dépens du client ;
- Modalités de rémunération pouvant entraîner un conflit ;
- Exercice de la même activité professionnelle que le client ;
- Participation d'une personne à plusieurs services d'investissement ;
- Exercice par toute personne d'une influence inappropriée.

Fortuneo a ainsi complété son registre de conflit d'intérêts des situations de conflits potentiels ou existants, pour lesquels un risque sensible d'atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs de ses clients s'est produit ou, dans le cas d'un service ou d'une activité en cours, est susceptible de se produire (*Annexe 3 - Registre de consignation de conflits d'intérêts potentiels/avérés*).

Par ailleurs, le RCC rend compte du suivi des cas avérés de conflits d'intérêts au sein du Groupe au Comité de Contrôle Permanent Groupe.

### **3.3.3. L'information des clients**

Lorsque les mesures prises pour gérer les conflits d'intérêts ne sont pas suffisantes, une information est donnée à la clientèle sur un support durable à la demande ou avec l'accord du Responsable de la Conformité.

L'information donnée aux clients sur la situation de conflit d'intérêts doit être suffisamment détaillée sur le conflit d'intérêts, ses sources, sa nature, ses conséquences, les risques que représente le conflit d'intérêts pour les clients et les mesures prises pour atténuer les risques, pour qu'ils puissent prendre une décision en connaissance de cause.

Cette information peut, par exemple, être donnée dans la documentation commerciale ou le bulletin de souscription du produit concerné.

Cette information n'est possible que si elle n'implique pas la transmission d'informations non publiques. Dans le cas où plusieurs entités du Groupe sont susceptibles d'être concernées, les responsables de la conformité des entités concernées en informent le responsable de la DCCP d'Arkéa avant de se prononcer.

Celui-ci remonte le point à la DCCP du Groupe qui apprécie si une mesure doit être prise au niveau du Groupe.

Par ailleurs, la clientèle est informée de la politique générale suivie en matière de conflits d'intérêts via les conditions générales, la politique en matière de conflits d'intérêts – services d'investissement communiquée avant l'exécution d'un ordre ou la souscription au Service de Gestion de Portefeuille (via les Conditions particulières - Service de gestion de portefeuille) ou les Conditions spécifiques « produits d'assurances » avant la souscription d'un produit d'assurances.

## **4. Contrôle du dispositif et sanctions**

### **4.1. Contrôle du dispositif**

Le contrôle de la bonne application du dispositif est réalisé par des acteurs indépendants.

Le contrôle permanent de 2nd niveau est exercé par le RCP/RCC de Fortuneo, le Responsable du contrôle permanent et de la Conformité du Groupe ou son délégataire. Ce contrôle est



réalisé conformément au cadre de contrôle transverse relatif à la politique de gestion des conflits d'intérêts du Groupe Crédit Mutuel Arkéa dont la référence est la suivante : CCPT-DCPC-29-CI.

Le contrôle effectué par ces fonctions est réalisé en totale indépendance vis-à-vis des acteurs contrôlés.

Le contrôle périodique est exercé par la Direction de l'Inspection Générale et de Contrôle Périodique (DIGCP) du Crédit Mutuel Arkéa, selon les modalités définies dans l'exercice de sa mission, par les commissaires aux comptes et les autorités de tutelle (ACPR/AMF).

## **4.2. Sanctions**

### **4.2.1. Sanctions administratives et disciplinaires**

Tout collaborateur qui, à titre individuel, ne respecte pas les règles fixées par les instances de gouvernance de Fortuneo ou du Groupe auquel elle appartient, se met en situation d'encourir une sanction disciplinaire ou administrative.

De même, si Fortuneo enfreint une ou plusieurs dispositions législatives ou réglementaires ou recourt à des pratiques qui mettent en péril l'exécution des engagements contractés auprès de ses clients, les autorités de tutelle (notamment ACPR/AMF) peuvent engager à son encontre une procédure de sanction.

En fonction de la gravité du manquement, une ou plusieurs sanctions disciplinaires, allant de l'avertissement jusqu'à la radiation de la liste des personnes agréées ou l'interdiction de pratiquer peuvent être prononcées. Des sanctions pécuniaires peuvent également être prononcées.

Les sanctions peuvent être rendues publiques.

### **4.2.2. Sanctions judiciaires**

Des situations découlant d'un conflit d'intérêts telles que le trafic d'influence, la prise illégale d'intérêts, le délit d'initié, la manipulation de marché, la divulgation d'informations confidentielles ou fausses sont susceptibles de constituer des infractions à la législation pénale.

## Annexe 1: Règles de bonne conduite dans le cadre des Comités

Les Comités ont pour objet de préparer et de suivre des décisions opérationnelles ou stratégiques en réunissant les compétences du Crédit Mutuel Arkéa et des filiales dans une volonté de transversalité.

Les échanges intervenant dans le cadre de ces comités sont susceptibles de porter sur des *informations privilégiées*.

Il est rappelé que pour éviter la circulation induue ou l'exploitation illicite (*délit ou manquement d'initié*) de telles informations:

- 1) Les participants aux réunions des comités sont soumis à l'ensemble des règles applicables aux *personnes concernées*, contenues dans le règlement intérieur,
- 2) Les filiales bancaires ou prestataires de services d'investissement du Groupe n'interviennent pas pour compte propre sur des instruments financiers (actions et titres assimilés notamment), à l'exception des titres de participation et des placements sur des supports monétaires,
- 3) Le Crédit Mutuel Arkéa est habilitée à intervenir pour compte propre sur des instruments financiers (actions et titres assimilés notamment),
- 4) Le Responsable du contrôle des services d'investissement (RCSI) du Groupe tient les *listes d'interdiction et de surveillance* prévues par la réglementation AMF.

Dans le cadre de ce dispositif, il appartient à toute personne participant aux comités de tenir informé par e-mail le RCSI dès qu'elle se trouve confrontée à l'une des situations suivantes :

- 1) *Détention d'une information privilégiée* portant sur une entreprise cotée ou susceptible de l'être;
- 2) *Réalisation d'une analyse financière* (à usage purement interne) portant sur une entreprise cotée ou susceptible de l'être, que ce soit dans un cadre stratégique (prise de participation du Groupe) ou opérationnel (intervention en haut de bilan par exemple), à l'exception de l'analyse-crédit portant sur les contreparties de marché ;
- 3) L'exploitation d'une information privilégiée apparaît *suspecte d'abus de marché* (délict d'initié ou manipulation de cours).

L'information doit être transmise sans délai de manière confidentielle.

## Annexe 2: Fiche de déclaration de conflits d'intérêts potentiels/avérés

<b>Fiche de déclaration de conflit d'intérêts</b>	
<b>Nom de l'entité concernée</b>	
<b>Nom du service</b> <b>Auteur de la déclaration</b>	
<b>Nom/fonctions du signataire</b>	
<b>Accord hiérarchie/nom signataire</b>	
<b>Date/origine de la situation détectée</b>	
<b>Nature du conflit d'intérêts (potentiel/avéré/perçu/apparent)</b> <b>(permanent/ponctuel)</b>	
<b>Parties impliquées au sein de l'entité</b>	
<b>Parties impliquées au sein du Crédit Mutuel Arkéa</b>	
<b>Analyse du risque de conflit d'intérêts et qualification</b>	
<b>Autre commentaire</b>	

### Annexe 3: Registre de consignation de conflits d'intérêts potentiels/avérés

<b>Registre de consignation des conflits d'intérêts</b>	
<b>Numéro de consignation au registre</b>	
<b>Nom de l'entité concernée</b>	
<b>Nom du service Auteur de la déclaration</b>	
<b>Date de consignation de la déclaration</b>	
<b>Nature et description du conflit d'intérêts potentiel/avéré/perçu/apparent) (permanent/ponctuel)</b>	
<b>Parties impliquées au sein de l'entité</b>	
<b>Parties impliquées au sein du Crédit Mutuel Arkéa</b>	
<b>Mesures préventives déjà existantes</b>	
<b>Mesures prises (prévention, information à la clientèle...) ou prévues (délais)</b>	
<b>Validation responsable de la conformité</b>	
<b>Date de mise à jour et mesures prises</b>	

## Annexe 4: Analyse du cas de conflit d'intérêts

Chaque situation de conflit d'intérêts nécessite une analyse préalable. Pour se faire, il convient, a minima, de se poser les questions suivantes:

- Quels sont les intérêts en jeu :
  - liens de proximité personnelle,
  - liens de parenté,
  - intérêts financiers,
  - liens capitalistiques/d'affaires,
  - situation de concurrence
  - engagements politiques, associatifs,...
  
- Quel est l'importance du conflit potentiel:
  - coût,
  - perturbations organisationnelles,
  - réputation,
  - conséquences long terme pour l'entreprise,... ?
  
- Quelle est la situation de la personne concernée:
  - fonctions actuelles et antérieures,
  - pression extérieure,
  - mandats,
  - rémunération... ?
  
- Des informations confidentielles/privilegiées sont-elles en jeu?
  
- Quel est la nature de ce cas :
  - cas spécifique et unique sans risque de se reproduire ou
  - cas de caractère structurel avec conflits répétitifs possibles ?

## **Annexe 5 - La cartographie des risques de conflits d'intérêts potentiels ou avérés de Fortuneo**

Par conflit d'intérêts, on entend toute situation professionnelle dans laquelle le pouvoir d'appréciation ou de décision d'une personne, d'une entreprise ou d'une organisation, peut être influencé ou altéré, dans son indépendance ou son intégrité, par des considérations d'ordre personnel ou par un pouvoir de pression émanant d'un tiers.

Selon un rapport du Service de Prévention de la Corruption (SCPC) datant de 2004, « *un conflit d'intérêts naît d'une situation dans laquelle une personne employée par un organisme public ou privé possède, à titre privé, des intérêts qui pourraient influencer ou paraître influencer sur la manière dont elle s'acquitte de ses fonctions et des responsabilités qui lui ont été confiées* ».

L'intérêt personnel est compris de façon très large. Direct ou indirect, il peut concerner les intérêts de l'intéressé lui-même, ceux de ses proches, amis, d'un groupe auquel il appartient. L'intérêt peut être de nature économique, financière, professionnelle, confessionnelle (...).

Plusieurs types de conflit d'intérêts existent selon le SCPC:

- le conflit « potentiel » : lorsqu'il n'existe pas encore car aucun lien direct entre les intérêts de la personne et sa fonction n'est encore établi, mais qu'un changement de situation (prise de fonctions, promotion, mutation) pourrait créer ;
- le conflit « apparent » : quand aucun intérêt suspect n'a pu être prouvé, mais que seule une analyse de la situation permettra d'écartier tout doute sur la probité de la personne suspectée ;
- le conflit « réel » : lorsqu'il est avéré qu'un intérêt personnel peut venir influencer le comportement de la personne exerçant ses fonctions professionnelles.\*

En conséquence, il y a « conflit d'intérêts » lorsque les intérêts individuels de la personne entrent, sont susceptibles d'entrer ou semblent entrer en conflit d'une façon ou d'une autre avec les intérêts du Groupe Crédit Mutuel Arkéa et/ou de la clientèle ou potentielle clientèle.

Ci-joint le tableau COI en cliquant [ICI](#)

