

GUIDE DU TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



SOMMAIRE

- 1. CONTEXTE REGLEMENTAIRE
- 2. PERIMETRE
- 3. ESCALADE DE LA RECLAMATION
- 4. CANAUX DE RECEPTION
- 5. TRAITER LA RECLAMATION
- 6. REPORTING
- 7. FORMATION DES INTERLOCUTEURS

1. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Plusieurs textes de nature législative et réglementaire encadrent l'information du client sur les modalités d'examen des réclamations et sur le traitement de ces dernières, ces règles sont applicables aux secteurs de l'assurance et de la banque par les organismes d'assurance, les établissements et les intermédiaires.

L'ACPR fixe en septembre 2012 le cadre régissant le traitement d'une réclamation, qu'elle définira ainsi :

« Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement exprimé par le 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. ».

Cette recommandation fera l'objet de mises à jour le 26/02/2015 et 14/11/2016 (applicable au 01/05/2017).

Sont par conséquent exclues les demandes d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation.

Par « Réclamation » COVERITY entend tous faits d'intermédiaires, réclamations sinistres et réclamation d'un tiers.

Les textes en vigueur

Recommandations de l'ACPR

- Recommandation du 15.12.2011 applicable au 01.09.2012
- Mise à jour le 26.02.2015
- Mise à jour le 14.11.2016 applicable au 01.05.2017

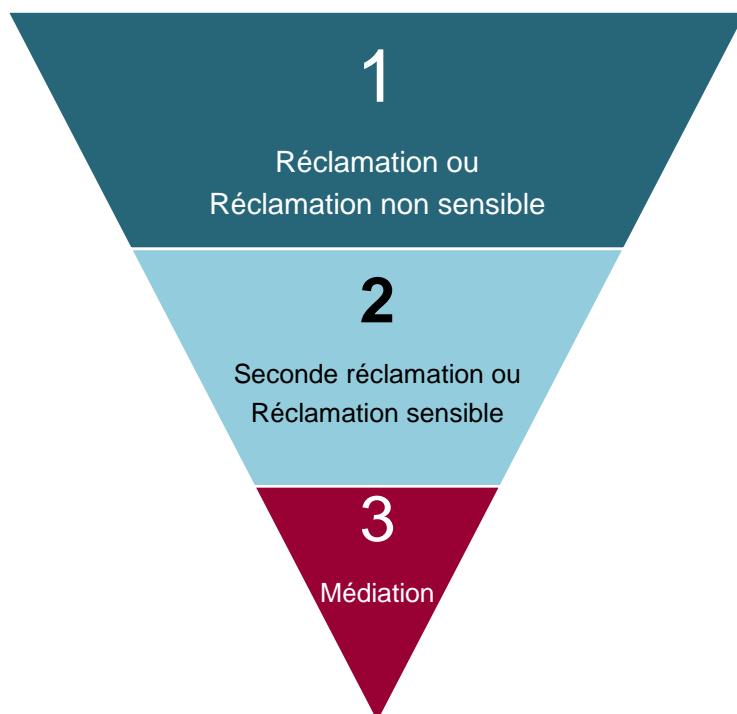
2. PERIMETRE

COVERITY gère et traite toutes les réclamations qui lui parviennent, à l'adresse postale, ou par téléphone qui sont dans son périmètre de délégation, c'est-à-dire, toutes les réclamations, qui émanent d'un client du réseau de courtage, d'un tiers ou d'un représentant mandaté pour agir en leur nom, qui concernent les actes dont la gestion a été déléguée ou confiée à COVERITY par les Compagnies partenaires. Si la réclamation réceptionnée porte sur un ou des actes non délégués à COVERITY, elle est transmise sans délai par mail au service identifié de la compagnie porteuse du risque ou des subdélégataires qui se chargent de traiter la réclamation suivant leur propre procédure de traitement des réclamations et d'escalade.

Champ d'application :

- Réclamation branche IARD
- Réclamation branche SANTE
- Réclamation branche PREVOYANCE

3. ESCALADE DE LA RÉCLAMATION



4. CANAUX DE RÉCEPTION D'UNE RÉCLAMATION

La procédure permet d'identifier les réclamations, de définir les circuits de traitement, de veiller à ce que les collaborateurs qui « *réceptionnent les demandes de la clientèle* » soient en mesure d'identifier celles qui constituent des réclamations, puis de les orienter sur « *les circuits de traitement* ».

Cette procédure doit notamment différencier clairement les différents circuits de traitement des réclamations, et prévoir clairement les modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s).

Ces informations doivent être rapidement accessibles à l'ensemble de la clientèle, notamment sur le site client et sur le site Internet COVERITY.

NIVEAU 1

- Il s'agit d'une réclamation non sensible (Médiatisée, politique, juridique, défense du consommateur, autorité, déontologique, risque sur réseaux sociaux...)
- Elle sera traitée par le Gestionnaire

COVERITY

Direction Service Client et Qualité
15 boulevard Sadi Carnot
86100 Châtellerault
✉ reclamations@coverity.fr

NIVEAU 2

- Il s'agit d'une réitération de la réclamation ou d'une réclamation sensible
- Elle sera traitée par la Direction Service Client et Qualité
- Le client a la possibilité de recourir à un médiateur indépendant externe sur proposition de COVERITY et accord des parties



COVERITY

Direction Service Client et Qualité
15 boulevard Sadi Carnot
86100 Châtellerault
✉ reclamations2@coverity.fr

NIVEAU 3



- Saisie directe par le réclamant
- COVERITY n'intervient pas

Médiateur de l'Assurance

Par courrier : TSA 50110 75441
Paris Cedex 09

Par internet : <http://www.mediation-assurance.org>

5. TRAITER LA RÉCLAMATION

✓ Réception de la réclamation

- **Réclamation par courrier**

La réclamation est adressée à COVERITY, 15 boulevard Sadi Carnot 86100 Châtellerault. Elle est enregistrée et qualifiée selon leur niveau, par le service courrier et transmise au Service réclamation compétent, ou à la Direction Service Client et Qualité.

- **Réclamation par mail**

La réclamation est réceptionnée sur la boîte mail COVERITY :

 reclamations@coverity.fr

Elle est enregistrée et qualifiée selon leur niveau, par le gestionnaire et transmise au Service réclamation compétent, ou à la Direction Service Client et Qualité.

- **Réclamation par téléphone**

La réclamation téléphonique est qualifiée, enregistrée, traitée et clôturée, au moment de l'appel, par le gestionnaire recevant la réclamation. Si toutefois, le client n'obtient pas satisfaction, il sera invité à adresser sa demande par écrit, au service Réclamations de COVERITY.



05 18 07 03 79

✓ Traitement de la réclamation

• Traitement réclamation Niveau 1- Sensible

Le gestionnaire COVERITY, analyse et traite la demande, en fonction des éléments en sa possession et des dispositions réglementaires, dans les meilleurs délais. Dans tous les cas, il accuse réception de la réclamation sous dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation. Il répond à la réclamation sous deux mois maximums entre la date de réception de la réclamation, sauf circonstances particulières dûment justifiées.

Il peut solliciter le courtier, à l'origine de la souscription, pour obtenir des informations complémentaires et nécessaires à l'analyse du dossier (Réponse du courtier attendu sous un délai de 8 jours ouvrables).

Le gestionnaire réclamations adresse une copie de la réclamation puis de la réponse apportée au courtier détenteur de l'affaire.

Ces échanges peuvent être adressés sous la forme de courriers ou d'emails.

• Traitement réclamation Niveau 2 – Non Sensible

Le Directeur Service Client et Qualité analyse et statue en fonction des éléments en sa possession et des dispositions réglementaires. Il pourra solliciter le courtier, à l'origine de la souscription de l'affaire pour obtenir des informations complémentaires et nécessaires à l'analyse du dossier (Réponse du courtier attendu sous un délai de 8 jours ouvrables). La réponse dans les meilleurs délais à réception de la réclamation. Dans tous les cas, COVERITY adresse un accusé réception dans les 10 jours ouvrables, et répond dans les délais de 60 jours ouvrables à compter de la date de réception de la réclamation.

Le réclamant a la possibilité de recourir à un médiateur indépendant externe sur proposition de COVERITY et accord des parties.

• Traitement réclamation Niveau 3 – Médiation

Dans le cas où toutes les voies de recours niveau 1 et 2 ont été épuisées, et hors procédure judiciaire, le réclamant peut saisir le Médiateur de L'Assurance.

✓ Enregistrement et suivi des réclamations

A chaque stade de la procédure, un registre des réclamations est tenu afin de lister toutes les réclamations adressées à COVERITY. Les éléments figurant sur ce registre seront :

- N° de police
- Numéro de la réclamation
- Déclarant
- Date de réclamation
- Nom du client
- Objet de la réclamation
- Description
- Actions
- Date de traitement
- Résolution
- Intervenants
- Réf du courtier

REPORTING

✓ A.C.P.R.

Chaque année, les services opérationnels et délégataires chargées du traitement des réclamations clients pour le compte de COVERITY, doivent être en mesure de renseigner ou contribuer à renseigner le Questionnaire sur la Protection de la Clientèle et les Pratiques Commerciales (QPC) et plus précisément :

- Les informations quantitatives sur les réclamations traitées au cours de l'exercice considéré,
- Les informations qualitatives sur l'information des clients, le traitement des réclamations et leur exploitation.

✓ CODIR

Un point mensuel est effectué en CODIR COVERITY sur les réclamations traitées. Une synthèse est réalisée sur les dossiers passés en réclamation, ainsi que les principaux dysfonctionnements relevés et traités.

- Les informations quantitatives sur les réclamations traitées au cours de l'exercice considéré
- Les informations qualitatives sur l'information des clients, le traitement des réclamations et leur exploitation.

✓ Réseau

Le suivi trimestriel des réclamations sur le périmètre du réseau de courtier : quatre fois par an, diffusion d'un état récapitulatif du nombre de réclamations par courtier.

✓ Délégataires

Le suivi trimestriel des réclamations sur le périmètre délégataire de gestion : quatre fois par an, diffusion d'un état récapitulatif du nombre de réclamations par courtier.

6. FORMATION DES INTERLOCUTEURS

Les interlocuteurs en charge du traitement des réclamations ont le niveau de qualification requis pour les collaborateurs en charge de la fonction de traitement des réclamations. Cette procédure est formalisée et communiquée à l'ensemble des collaborateurs concernés.



**CODE DE CONDUITE REGISSANT LES RAPPORTS
ENTRE LES COURTIERS GROSSISTES
SOUSCRIPTEURS EN ASSURANCE ET LES COURTIERS
DIRECTS
DANS L'EXECUTION AUPRES DU CLIENT
DES OBLIGATIONS D'INFORMATION ET DE CONSEIL**



PREAMBULE

Constatant les difficultés pratiques rencontrées par les Courtiers directs et leurs partenaires Courtiers grossistes souscripteurs (ci-après Courtiers grossistes) pour appliquer en l'état la législation relative aux obligations d'information et de conseil au bénéfice du Client final (ci-après Client), la C.S.C.A a décidé d'élaborer le présent Code. Ce dernier a été approuvé par le Conseil National de la CSCA le 14 mai 2009.

Ce Code de conduite a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les obligations d'information et de conseil sont satisfaites vis-à-vis du Client dans le processus de commercialisation mêlant un Courtier direct et un Courtier grossiste. Il s'inscrit dans le cadre des dispositions tant du Code des assurances, que de celles du Code moral de la CSCA et des Usages du courtage d'assurances. Les Courtiers grossistes conçoivent des produits d'assurance, les placent et/ou les souscrivent auprès d'organismes assureurs, les présentent à un réseau de Courtiers directs indépendants, réseau qu'ils animent.

Les Courtiers directs peuvent présenter ces produits d'assurances à leur Client. Ainsi, dans le processus de commercialisation, le Courtier grossiste n'est qu'exceptionnellement en relation directe avec le Client, assuré bénéficiaire des garanties.

Les contrats d'assurances ou les adhésions à des contrats cadre ou de groupement composent le portefeuille qui demeure la propriété du Courtier direct.

Le processus de souscription des contrats d'assurances impliquant un Courtier grossiste et un Courtier direct doit être pris en compte pour permettre à ces derniers, dans de bonnes conditions pratiques, de satisfaire :

- d'une part, à l'exécution rationnelle des obligations d'information et de conseil ;
- et d'autre part, à la nécessaire transparence souhaitée par le législateur au profit du Client créancier de ces obligations à l'égard du Courtier grossiste et du Courtier direct.

Le Client doit, en tout état de cause, bénéficier d'une information et d'un conseil de qualité relatifs au contrat qui lui est proposé.

Le présent Code ne vise pas les autres composantes de la relation contractuelle entre Courtier grossiste et Courtier direct qui demeurent régies de façon détaillée à l'initiative des parties. En conséquence, il ne régit pas les relations de co-courtage.

ARTICLE I - PARTENARIAT ENTRE COURTIERS GROSSISTES ET COURTIERS DIRECTS

Les Courtiers grossistes et les Courtiers directs sont respectivement immatriculés à l'ORIAS sous la catégorie « Courtiers d'assurances ».

Ils conviennent, dans le cadre d'un accord de partenariat écrit, de définir les conditions dans lesquelles le Courtier direct peut distribuer le ou les produits d'assurances conçus et placés auprès d'organismes assureurs par le Courtier grossiste. Le Courtier grossiste a un devoir vis à vis du Courtier direct de lui fournir un soutien technique et exceptionnellement commercial propre à lui permettre de distribuer le produit du Courtier grossiste en disposant des informations nécessaires.

A ce titre, l'accord de partenariat précise l'étendue des informations mises à jour fournies par le Courtier grossiste et le support utilisé par ce dernier, nécessaires à la commercialisation du produit conçu ou placé par le Courtier grossiste.

Chaque accord de partenariat conclu entre Courtiers grossistes et Courtiers directs devra être conforme en tout point au présent Code de conduite qui y est annexé.

L'objectif est de faciliter la définition du cadre juridique et pratique de leur collaboration dans la délivrance par le Courtier direct des obligations d'informations et de conseil au Client avec l'assistance et le soutien du Courtier grossiste.

ARTICLE II - INDEPENDANCE DES COURTIERS.

En toute circonstance, l'accord écrit de partenariat veille à préserver l'indépendance du Courtier grossiste et du Courtier direct en proscrivant toute clause ou toute démarche qui s'apparenterait à une immixtion

par l'une ou l'autre des parties dans la gestion de leurs affaires ou l'accès à des informations confidentielles détenues par l'une ou l'autre des parties à l'accord.

Il est rappelé que le processus de commercialisation de produits d'assurances par l'intermédiaire d'un Courtier grossiste, est sans effet sur la propriété du portefeuille du Courtier direct.

Ainsi, dans le processus de commercialisation, toute relation avec le Client est, non seulement a priori impossible par le Courtier grossiste, mais ne peut se faire en cas de besoins qu'avec la collaboration et l'assistance du Courtier direct, ou sur demande expresse de sa part.

■ ARTICLE III - INFORMATION SUR LE PRODUIT D'ASSURANCE COMMERCIALISE

La CSCA réaffirme l'impérieuse nécessité de délivrer au Client une information juste et claire sur la nature du produit d'assurance proposé.

Dans la mesure où le Courtier grossiste est concepteur du ou des produit(s) d'assurance(s), objet de l'accord écrit de partenariat entre lui et le Courtier direct, le Courtier grossiste apporte au Courtier direct l'information nécessaire à la parfaite connaissance de la typologie de Clients intéressés par le produit, des garanties et mécanismes du ou des contrat(s) d'assurances proposé au Client, et à cet égard, à lui fournir un modèle indicatif, comme précisé à l'article V, de document d'information et de conseil sur le(s) produit(s) d'assurance qu'il conçoit.

L'accord de partenariat définit précisément les conditions dans lesquelles le Courtier grossiste exécute ses obligations à l'égard du Courtier direct et le cas échéant les sanctions attachées au non-respect des dites obligations.

■ ARTICLE IV - RECUIEL ET ANALYSE DES BESOINS AU STADE DE LA COMMERCIALISATION

Dans la mesure où le Courtier direct est seul à être en relation continue avec le Client, il recueille et analyse les besoins de celui-ci en mettant en œuvre, outre ses propres compétences et moyens techniques, les connaissances et moyens mis à sa disposition par le Courtier grossiste. Il ne propose le produit d'assurance conçu par le Courtier grossiste qu'après avoir considéré, sous sa propre responsabilité, que ledit produit d'assurance correspond aux besoins de son Client.

Le produit d'assurance conçu par le Courtier grossiste n'étant qu'une des solutions d'assurances possibles pour le Courtier direct, il incombe à ce dernier de se positionner relativement aux processus de souscription tels que définis par l'article L 520-1-II « b » ou « c ».

■ ARTICLE V - DOCUMENT D'INFORMATION ET DE CONSEIL

L'article L.520-1 du code des assurances, a mis à la charge du Courtier une obligation écrite d'information et de conseil en faveur du Client et qui prendra la forme d'un document dit d'information et de conseil ; le Courtier direct signe seul, remet et fait signer par le Client le document d'information et de conseil.

Concernant le produit d'assurance qu'il conçoit et qu'il place, le Courtier grossiste apporte au Courtier direct tout son savoir-faire et toute l'assistance rendus nécessaires à la délivrance d'une information et d'un conseil de qualité pour le Client à travers la remise par le Courtier direct du document d'information et de conseil.

Le Courtier grossiste fournit au Courtier direct un modèle indicatif de support écrit l'aident à formaliser ses obligations d'information et de conseil à l'égard de son Client pour le(s) produit(s) d'assurance qu'il conçoit ou qu'il place.

L'accord de partenariat visé à l'article I définit les conditions dans lesquelles le document indicatif « type » d'information et de conseil est conçu et mis à jour par le Courtier grossiste. Cet accord précise également les modalités selon lesquelles ce document est à disposition du Courtier direct.

L'accord de partenariat prévoit les modalités pratiques de remise au Client et de signature, de même que les sanctions que les parties entendront attacher au non-respect de cette obligation de remise et de signature par le Courtier direct.

Cet accord prévoit également les modalités selon lesquelles les obligations d'information et de conseil sont satisfaites tout au long de la durée de la relation avec le Client pour respecter l'obligation légale de mise à jour des informations dues et d'adaptation du conseil à l'évolution de la couverture ou des besoins du Client.

■ **ARTICLE VI - ASSISTANCE EXCEPTIONNELLE DU COURTIER GROSSISTE A L'ANALYSE DES BESOINS**

Le Courtier direct peut être amené à solliciter l'aide et l'assistance du Courtier grossiste, que ce dernier donne, pour effectuer l'analyse des besoins de son Client en rencontrant ensemble celui-ci.

Dans cette hypothèse, le Courtier grossiste cosignera avec le Courtier direct le document d'information et de conseil. Ils seront alors tous deux codébiteurs de l'obligation d'information et de conseil sans que cela ait un effet sur la propriété du portefeuille du Courtier direct.

■ **ARTICLE VII - EXECUTION DANS L'INTERET DU CLIENT**

Le présent Code de conduite est destiné à favoriser une meilleure information et un conseil de qualité pour le Client.

Le Courtier grossiste et le Courtier direct mettent tout en œuvre pour exécuter de bonne foi le présent Code.

En cas de divergence sur l'interprétation et/ou l'exécution des engagements qu'il comporte, le Courtier grossiste et le Courtier direct font prévaloir la solution la plus favorable aux intérêts du Client, créancier de l'obligation légale d'information et de conseil.

■ **ARTICLE VIII - COMMISSION D'INTERPRETATION**

Dans l'hypothèse où ce présent Code de conduite nécessiterait une interprétation, il sera soumis à une commission d'interprétation créée au sein de la CSCA qui émettra un avis motivé. Cette commission sera composée de cinq personnes : deux représentants des Courtiers grossistes, deux représentants des Courtiers directs et le Président de la Commission, à créer au sein de la CSCA, entre « Courtiers directs /Courtiers grossistes ».

Fait à Paris le 14 mai 2009

ADOPTÉ par le Conseil National de la CSCA

CSCA – Chambre Syndicale des Courtiers d'Assurances

91, rue Saint-Lazare - 75009 Paris - Tel : 01 48 74 19 12 - Fax : 01 42 82 91 10

N° Siret : 489 472 696 00017 - N° Préfecture de Paris : 20259

Internet : <http://www.csca.fr> – E-mail : csca@csca.fr

GUIDE DE PROCEDURE LCB-FT LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX, LE FINANCEMENT DU TERRORISME



SOMMAIRE

- **1. OBJET DE LA PROCEDURE**

- **2. DOMAINE D'APPLICATION**

- **3. PRINCIPES APPLICABLES AUX SALARIES DU CABINET**

- **4. DEFINITION DU BLANCHIMENT D'ARGENT**

- **5. APPROCHE PAR LES RISQUES**

- **6. CONNAISSANCE DU CLIENT**

- **7. OBLIGATION DE VIGILANCE**

- **8. OBLIGATION DE DECLARATION**

- **9. LES ECHANGES INTRA - GROUPE**

- **10. LES ECHANGES INTER- PROFESSIONNELS**

- **11. CONSERVATION DES DOCUMENTS**

- **12. PAIEMENT**

Ce Guide de procédure relatif à la prévention du blanchiment d'argent doit permettre au COURTIER de se conformer aux lois et règlements en la matière et, en conséquence, d'assurer la protection de sa réputation et de son image sur un plan national et international.

Les documents et informations précisés dans ce guide ne sont pas exhaustifs. Des éléments complémentaires peuvent être demandés s'ils sont nécessaires. Tout opérateur se réserve par ailleurs la possibilité de demander, conformément à la réglementation en vigueur, toute autre pièce jugée ou information utile à la constitution du dossier.

En France et à l'étranger, les lois et les règlements font obligation aux courtiers d'assurance de se doter d'une organisation et de procédures permettant de répondre aux prescriptions de vigilance et d'information en matière de blanchiment du produit des crimes ou délits.

Le Responsable du dispositif LCBFT, également Correspondant TRACFIN.

1. OBJET DE LA PROCEDURE

Connaissance du client

Cartographier les risques clients

Principe de vigilance constante - Suivi des opérations douteuses

Obligations en cas de risque de blanchiment de capitaux

Mesures de vigilance complémentaire

Déclaration de soupçon à TRACFIN

Synthèse des diligences

2. DOMAINE D'APPLICATION

Ce guide de procédure décrit les interventions et les responsabilités des collaborateurs dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux. Elle est applicable à l'ensemble du personnel du CABINET.

3. PRINCIPES APPLICABLES AUX SALARIES DU CABINET

Les salariés du CABINET doivent recevoir des formations régulières afin de connaître la législation applicable en la matière ainsi que leur rôle et obligations face à des opérations ou clients suspects.

Les formations ont lieu à minima une fois par an et chaque fois que la législation applicable en la matière évolue. Les nouveaux entrants reçoivent également une formation dès leur intégration.

Le COURTIER et ses salariés sont tous intervenants dans la gestion des contrats (niveau III).

Il est obligatoire de porter à la connaissance du correspondant TRACFIN toute opération qui paraît suspecte.

4. DEFINITION DU BLANCHIMENT D'ARGENT

La Loi n°96-392 du 13 mai 1996 fournit une définition légale du blanchiment, désormais incluse dans le code pénal :

« Art. 324-1 du code pénal – le blanchiment est le fait de faciliter, par tout moyen, la justification mensongère de l'origine des biens ou des revenus de l'auteur d'un crime ou d'un délit ayant procuré à celui-ci un profit direct ou indirect. Constitue également un acte de blanchiment le fait d'apporter un concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion du produit direct ou indirect d'un crime ou d'un délit ».

Le blanchiment consiste à introduire de l'argent provenant du profit d'activités criminelles dans le circuit économique et financier en faisant disparaître les traces de son origine.

A des fins d'analyse, il est possible de décomposer le processus en phases auxquelles correspondent des techniques de blanchiment :

- Injection : consiste à introduire l'argent «sale» dans le secteur financier.
- Empilage : succession de transactions destinées à supprimer tout lien entre les capitaux et leur origine.
- Intégration : permet de justifier une origine licite de l'argent.

- Fonds issus du trafic de stupéfiant ou du proxénétisme
- Fonds issus de délit financier ou de la fraude fiscale

Extension des infractions visées : intégration de la fraude fiscale aggravée

L'infraction fiscale « aggravée » fait désormais partie du champ des diligences et du périmètre déclaratif.

Elle se caractérise dès lors qu'un ou plusieurs des critères mentionnés par l'article 2 du décret n° 2009-874 du 16 juillet 2009 pris pour application de l'article L. 561-15-II du COMOIFI sont observés et qu'il existe un soupçon.

Ces critères, qui doivent donc faire partie intégrante du dispositif interne général de surveillance, sont les suivants :

- L'utilisation de sociétés écrans, dont l'activité n'est pas cohérente avec l'objet social ou ayant leur siège social dans un Etat ou un territoire qui n'a pas conclu avec la France une convention fiscale permettant l'accès aux informations bancaires, identifiées à partir d'une liste publiée par l'administration fiscale, ou à l'adresse privée d'un des bénéficiaires de l'opération suspecte ou chez un domiciliataire au sens de l'article L. 123-11 du code de commerce ;
- La réalisation d'opérations financières par des sociétés dans lesquelles sont intervenues des changements statutaires fréquents non justifiés par la situation économique de l'entreprise ;
- Le recours à l'interposition de personnes physiques n'intervenant qu'en apparence pour le compte de sociétés ou de particuliers impliqués dans des opérations financières ;
- La réalisation d'opérations financières incohérentes au regard des activités habituelles de l'entreprise ou d'opérations suspectes dans des secteurs sensibles aux fraudes à la TVA de type carrousel, tels que les secteurs de l'informatique, de la téléphonie, du matériel électronique, du matériel électroménager, de la hi-fi et de la vidéo ;

1° La progression forte et inexplicable, sur une courte période, des sommes créditées sur les comptes nouvellement ouverts ou jusque-là peu actifs ou inactifs, liée le cas échéant à une augmentation importante du nombre et du volume des opérations ou au recours à des sociétés en sommeil ou peu actives dans lesquelles ont pu intervenir des changements statutaires récents ;

2° La constatation d'anomalies dans les factures ou les bons de commande lorsqu'ils sont présentés comme justification des opérations financières, telles que l'absence du numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, du numéro SIREN, du numéro de TVA, de numéro de facture, d'adresse ou de dates ;

3° Le recours inexplicable à des comptes utilisés comme des comptes de passage ou par lesquels transitent de multiples opérations tant au débit qu'au crédit, alors que les soldes des comptes sont souvent proches de zéro ;

- 4° Le retrait fréquent d'espèces d'un compte professionnel ou leur dépôt sur un tel compte non justifié par le niveau ou la nature de l'activité économique ;
- 5° La difficulté d'identifier les bénéficiaires effectifs et les liens entre l'origine et la destination des fonds en raison de l'utilisation de comptes intermédiaires ou de comptes de professionnels non financiers comme comptes de passage, ou du recours à des structures sociétaires complexes et à des montages juridiques et financiers rendant peu transparents les mécanismes de gestion et d'administration ;
- 6° Les opérations financières internationales sans cause juridique ou économique apparente se limitant le plus souvent à de simples transits de fonds en provenance ou à destination de l'étranger notamment lorsqu'elles sont réalisées avec des Etats ou des territoires visés au 1° ;
- 7° Le refus du client de produire des pièces justificatives quant à la provenance des fonds reçus ou quant aux motifs avancés des paiements, ou l'impossibilité de produire ces pièces ;
- 8° Le transfert de fonds vers un pays étranger suivi de leur rapatriement sous la forme de prêts ;
- 10° L'organisation de l'insolvabilité par la vente rapide d'actifs à des personnes physiques ou morales liées ou à des conditions qui traduisent un déséquilibre manifeste et injustifié des termes de la vente ;
- 11° L'utilisation régulière par des personnes physiques domiciliées et ayant une activité en France de comptes détenus par des sociétés étrangères ;
- 12° Le dépôt par un particulier de fonds sans rapport avec son activité ou sa situation patrimoniale connues ;
- 13° la réalisation d'une transaction immobilière à un prix manifestement sous-évalué.

Tentative de blanchiment

Les tentatives d'opérations (tentatives de blanchiment) font désormais l'objet d'une déclaration au service mentionné à l'article L. 561-23, TRACFIN (article L.561- 15 V bis du Comofin, modifié par Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 art.12).

5. APPROCHE PAR LES RISQUES

Au regard de la réglementation **LE COURTIER** doit mettre en place une classification des risques de blanchiment. Il évalue le degré d'exposition à ces risques en fonction notamment des conditions et modalités dans lesquelles ces services sont fournis ainsi que des caractéristiques des clients. A cette fin il est particulièrement tenu compte des informations publiées par le GAFI.

L'objectif de cette obligation est d'adapter les diligences à réaliser envers les tiers auxquels s'applique la classification (prévue aux L561-5 & 6 du COMOFI) selon une catégorisation de risque interne. Par « tiers » il faut entendre les personnes (clients, bénéficiaires effectifs) bénéficiaires d'activités ou de services d'investissement entrant dans le champ LABFT.

Par conséquent, il convient d'établir une classification :

Dans le cadre de la mise en place de cette classification, deux aspects sont à prendre en compte, pour chaque service ou type de gestion qu'elle fournit :

- 1- caractéristiques des tiers (assujetti, Personnes Politiquement Exposées ou « PPE », société cotée, OPCVM, pays sensible...)
- 2- conditions et modalités de fourniture des services (relation directe ou indirecte, à distance, comportement atypique du client ...)

Trois niveaux :

- risque faible permettant des diligences allégées dans les cas précisément énumérés par la loi (article L 561-9 du COMOFI), et en l'absence de tout soupçon par COVERITY

- risque moyen entraînant des diligences « standard »
- risque élevé nécessitant des diligences renforcées et /ou complémentaires de par la réglementation (articles L 561-10 et L561-10-2 du COMOIFI) ou de l'appréciation de COVERITY selon ses propres critères internes.

La notion de « sensibilité » de l'activité ou du pays s'appuie notamment sur les rapports des instances internationales de coordination (GAFI, OCDE...). L'art L561-10 du code monétaire et financier, relatif aux vigilances complémentaires précise notamment au point 4° « ... dans un Etat ou un territoire figurant sur les listes publiées par le Groupe d'action financière ... »

6. CONNAISSANCE DU CLIENT

Définition du « client » : Toute personne qui est en relation ou qui a eu des contacts afin d'entrer en relation avec **LE COURTIER** et/ou ses salariés. Le terme relation signifie toute activité réglementée.

Obligation de vérification de l'identité à la souscription

La réglementation relative à la lutte contre le blanchiment impose au COURTIER, lors de l'entrée en relation de procéder à un certain nombre de vérifications adaptées à la nature du co-contractant.

S'assurer de l'identité véritable des personnes morales ou physiques au bénéfice desquelles une transaction est réalisée ; Lors de l'entrée en relation avec un nouveau client, il est indispensable de s'assurer de la qualité d'investisseur qualifié du client en se procurant un justificatif.

Tout document de nature à permettre à formaliser la souscription ou l'acquisition d'un produit commercialisé par **LE COURTIER**, doit être accompagné de la copie d'un document d'identité en cours de validité (Carte Nationale d'Identité ou Passeport). Les rubriques relatives à la profession du client contenues dans ledit document doivent être complétées avec précision (Y compris son statut de Personne Politiquement Exposée (PEP) le cas échéant). **LE COURTIER** communiquera également un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

Les documents à joindre peuvent varier selon la forme du client (personne physique / personne morale).

Conformément à l'article R.561-6 du COMOIFI, la vérification de l'identité a lieu au plus tard avant le premier acte de prise en compte des Personnes Politiquement exposées (PPE)

LE COURTIER a pour obligation d'effectuer des vigilances complémentaires lorsque le client est :

« Une personne qui est exposée à des risques particuliers en raison des fonctions politiques, juridictionnelles ou administratives qu'elle exerce ou a exercées pour le compte d'un Etat ou de celles qu'exercent ou ont exercées des membres directs de sa famille ou des personnes connues pour lui être étroitement associées ou le devient en cours de relation d'affaires» (Article L561-10 2° du COMOIFI).

I.- IL S'AGIT DES PERSONNES POLITIQUEMENT EXPOSEES (PPE) dont les fonctions politiques, juridictionnelles ou administratives sont mentionnées à l'article R 561-18 du COMOIFI :

« Le client mentionné au 2° de l'article L. 561-10, qui est exposé à des risques particuliers en raison de ses fonctions, est une personne qui exerce ou a cessé d'exercer depuis moins d'un an l'une des fonctions suivantes :

1° Chef d'Etat, chef de gouvernement, membre d'un gouvernement national ou de la Commission européenne ;

2° Membre d'une assemblée parlementaire nationale ou du Parlement européen, membre de l'organe dirigeant d'un parti ou groupement politique soumis aux dispositions de la loi n°88-227 du 11 mars 1988 ou d'un parti ou groupement politique étranger ;

3° Membre d'une cour suprême, d'une cour constitutionnelle ou d'une autre haute juridiction dont les décisions ne sont pas, sauf circonstances exceptionnelles, susceptibles de recours ;

- 4° Membre d'une cour des comptes ;
- 5° Dirigeant ou membre de l'organe de direction d'une banque centrale ;
- 6° Ambassadeur, chargé d'affaires, 7° Officier général ou officier supérieur assurant le commandement d'une armée;
- 8° Membre d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance d'une entreprise publique ;
- 9° Directeur, directeur adjoint, membres du conseil d'une organisation internationale créée par un traité, ou une personne qui occupe une position équivalente en son sein.

II.- SONT CONSIDERES COMME DES PERSONNES ETROITEMENT ASSOCIEES AU CLIENT MENTIONNE au I. :

- 1° Le conjoint ou le concubin notoire ;
- 2° Le partenaire lié par un pacte civil de solidarité ou par un contrat de partenariat enregistré en vertu d'une loi étrangère ;
- 3° Les enfants, ainsi que leur conjoint, leur partenaire lié par un pacte civil de solidarité ou par un contrat de partenariat enregistré en vertu d'une loi étrangère ;
- 4° Les descendants au premier degré.

III.- SONT CONSIDERES COMME DES PERSONNES ETROITEMENT ASSOCIEES AU CLIENT MENTIONNE AU I. :

- 1° Les personnes physiques qui, conjointement avec la personne mentionnée au I, sont bénéficiaires effectifs d'une personne morale, d'un placement collectif, d'une fiducie ou d'un dispositif juridique comparable de droit étranger ;
- 2° Les personnes physiques qui sont les seuls bénéficiaires effectifs d'une personne morale, d'un placement collectif, d'une fiducie ou d'un dispositif juridique comparable de droit étranger connu pour avoir été établi au profit de la personne mentionnée au I ;
- 3° Toute personne physique connue comme entretenant des liens d'affaires étroits avec la personne mentionnée au I.

Aux mesures de vigilance normales qui consistent à identifier le client avant l'entrée en relation d'affaires (articles L561-5 et R561-6), s'ajoutent des mesures de vigilance complémentaires.

Ces mesures de vigilance complémentaires sont prévues à l'article R561-20 du code monétaire et financier ; elles concernent les personnes mentionnées au L561-10 du code monétaire et financier, et s'appliquent dans deux cas :

- lors de l'entrée en relation avec le client PPE
- lorsque le client devient PPE en cours de relation

Il faut appliquer au moins 2 des mesures prévues (à l'article L561-20 du COMOFI) :

- Obtenir une copie de l'identité du client permettant de confirmer son identité.
- Mettre en œuvre de mesure de certification de la copie d'un document officiel
- Exiger que le premier paiement soit effectué en provenance d'un compte ouvert par le client.
- Obtenir une confirmation de l'identité du client par un tiers.
- Recueillir une signature électronique avancée ou qualifiée ou un cachet électronique avancé ou qualifié valide reposant sur un certificat qualifié comportant l'identité du signataire ou du créateur de cachet et délivré par un prestataire de service de confiance qualifié inscrit sur une liste de confiance nationale

L'article R561-18 I prévoit que les vigilances complémentaires ne s'appliquent que pendant l'exercice des fonctions et dans le délai d'un an après la cessation de celles-ci. Toutefois, COVERITY devra

apprécier le risque qu'est susceptible de présenter le client avant d'appliquer des vigilances normales et envisager, s'il y a lieu, de maintenir une vigilance renforcée.

Notion de bénéficiaire effectif

La transposition de la troisième directive a introduit la notion de « bénéficiaire effectif » :

LE COURTIER doit ainsi, avant d'entrer en relation, identifier leur client direct et, le cas échéant, identifier également le bénéficiaire effectif de la relation d'affaires.

Aux termes des articles R 561- 1 à R 561-3 du COMOIFI, on entend par « bénéficiaire effectif » des opérations, la ou les personnes physiques qui sont concernées par au moins l'un des critères suivants :

Lorsque le client est une société :

- celles qui détiennent, directement ou indirectement, plus de 25% du capital ou des droits de vote de la société, personne morale ;

- celles qui exercent par tout autre moyen un pouvoir de contrôle sur les organes de gestion, d'administration ou de direction de la société ou encore sur l'assemblée générale des associés.

Lorsque le client est un organisme de placements collectifs :

- celles qui détiennent directement ou indirectement, plus de 25 % des parts, actions ou droits de vote du placement collectif,

- celles qui exercent un pouvoir de contrôle sur les organes d'administration ou de direction de l'organisme de placements collectifs ou, le cas échéant, de la société de gestion ou de la société de gestion de portefeuille le représentant,

Lorsque le client est une personne morale autre qu'une société, ou un organisme de placement collectif, ou lorsqu'il intervient dans le cadre d'une fiducie ou de tout autre dispositif juridique comparable relevant du droit étranger :

- celles qui sont titulaires, directement ou indirectement, de plus de 25% du capital de la personne morale ;

- Celles qui ont vocation, par l'effet d'un acte juridique les ayant désignées à cette fin, à devenir titulaires, directement ou indirectement, de plus de 25 % du capital de la personne morale ; - Celles qui disposent d'un pouvoir de nommer ou de révoquer la majorité des membres des organes d'administration, de gestion, de direction ou de surveillance de la personne morale ; - Celles qui exercent par d'autres moyens un pouvoir de contrôle sur les organes d'administration, de gestion, de direction ou de surveillance de la personne morale.

Lorsqu'aucune personne physique n'a pu être identifiée selon les critères prévus aux 1° à 4° et que la personne mentionnée à l'article L. 561-2 n'a pas de soupçon de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme à l'encontre du client mentionné ci-dessus, le bénéficiaire effectif est la ou les personnes physiques qui représentent légalement la personne morale. Ainsi, lorsque le client est une association, une fondation, un fonds de dotation ou un groupement d'intérêt économique, le bénéficiaire effectif est :

a) le ou les représentants légaux de l'association,

b) le président, le directeur général ainsi que, le cas échéant, le ou les membres du directoire de la fondation,

c) le président du fonds de dotation,

d) la ou les personnes physiques et, le cas échéant, le représentant permanent des personnes morales, désignées administrateurs du groupement d'intérêt économique.

LE COURTIER devra ainsi avoir une connaissance adéquate tant de son client direct que du bénéficiaire effectif de la relation d'affaires : il devra donc notamment recueillir tous les éléments juridiques nécessaires à l'identification et à la vérification de l'identité de son client et devra, parallèlement, effectuer les diligences adéquates au titre de l'identification et de la vérification de l'identité du ou des bénéficiaires effectifs.

Le niveau de diligence exercé sur le bénéficiaire effectif dépendra, d'une part, des précisions apportées par les dispositions législatives et réglementaires, d'autre part, de la classification des risques établie par **LE COURTIER**.

Analyse des profils d'investisseurs

Les informations à se procurer sur le profil des investisseurs avant l'entrée en relation sont :

- Montants des capitaux à confier / origine des capitaux
- Qualité d'investisseur qualifié
- Profession/activité

Les dossiers clients doivent être complétés préalablement à la réalisation de l'opération / la transaction car le doute survient généralement avant la réalisation de l'opération, que ce soit au moment de la levée de fonds ou de l'étude d'un dossier d'investissement.

Tout indice de blanchiment tel que l'utilisation de comptes multiples, l'implication de sociétés off-shore, le passé opaque des dirigeants des sociétés cibles ou la reprise récente de la société cible doit être pris en considération.

7. OBLIGATION DE VIGILANCE

Surveillance des opérations potentiellement douteuses :

Il s'agit de toute opération pour laquelle **LE COURTIER** dispose d'un ou plusieurs éléments d'information lui donnant à penser que l'opération pourrait être potentiellement suspecte.

Opération liée à un gel des avoirs :

Il s'agit des opérations suspectes au regard de la liste des personnes « interdites », objet d'embargo, ou des opérations de paiement à destination de l'un des pays figurant sur la liste noire des pays et territoires non coopératifs établie par le GAFI (au 23 février 2018 la liste noire comprend : L'Iran et La République démocratique et populaire de Corée ; et les juridictions ayant une stratégie déficientes sont : l'Ethiopie, l'Iraq, la Serbie, la Syrie, Trinité et Tobago, la Tunisie, le Vanuatu et le Yemen).

Exemples : homonymie d'un client et d'une personne figurant sur la liste des interdits, demande de transactions dans un pays non coopératif,

L'identité du destinataire des sommes est contrôlée au moment de l'entrée en relation, ainsi qu'à chaque modification concernant les informations fournies à l'origine par le client (modification du nom du destinataire des sommes, du RIB...).

Autres opérations suspectes au regard de certains critères :

Il est nécessaire de procéder à un examen particulier lorsqu'une opération apparaît anormale au regard de :

- son montant,
- sa fréquence,
- sa complexité ou
- lorsqu'elle paraît non justifiée.

L'information doit être remontée au **correspondant TRACFIN**, qui se renseignera auprès du client sur l'origine et la destination de ces sommes ainsi que sur l'objet de la transaction et l'identité de la personne qui en bénéficie.

Tout retard pourrait mettre en difficulté la société et lui faire perdre la présomption de « bonne foi ».

En l'absence d'éléments de preuve, il peut néanmoins communiquer son soupçon au correspondant TRACFIN, par oral ou par écrit (e-mail...)

Il ne fait part en aucun cas du soupçon à l'auteur de l'opération (client, donneur d'ordres...).

Les opérations « anormales » sont les opérations qui remplissent simultanément les 3 critères suivants (article L.561-10-2 du code monétaire et financier) :

- **Opérations qui se présentent dans des conditions inhabituelles de complexité,**
- **Opérations d'un montant particulièrement élevé,**
- **Et qui ne semblent pas avoir de justification économique ou d'objet licite.**

Arrêt obligatoire des relations

Il est désormais spécifiquement prévu une interdiction absolue d'exécuter une opération, d'établir ou de maintenir une relation d'affaires en cas d'impossibilité d'identification du bénéficiaire effectif ou d'obtention des observations sur l'objet et la nature de la relation d'affaires (L.561-8 et 16) et l'obligation, le cas échéant, de procéder à une déclaration à TRACFIN, (L.561-15 III)

8. OBLIGATION DE DECLARATION

Dans le cas où l'opération demeurerait douteuse malgré les diligences effectuées le correspondant TRACFIN effectue immédiatement sa déclaration par écrit et TRACFIN en accuse réception.

Les modalités de déclaration sont précisées à l'article R561-31 du COMOFI :

I. – Lorsqu'elle est établie par écrit, la déclaration mentionnée à l'article L. 561-15 est effectuée au moyen d'un formulaire dont les mentions sont fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie.

Cette déclaration, dactylographiée et dûment signée, est transmise au service mentionné à l'article L. 561-23 selon des modalités définies par arrêté du ministre chargé de l'économie. Cet arrêté peut prévoir l'obligation, pour tout ou partie des personnes mentionnées à l'article L. 561-2, d'effectuer la déclaration par voie électronique au moyen d'une application informatique spéciale accessible par le réseau internet.

II. – Lorsqu'elle est effectuée verbalement, la déclaration est recueillie par le service mentionné à l'article L. 561-23 en présence du déclarant désigné conformément aux dispositions du I de l'article R. 561-23.

III. – Dans tous les cas, la déclaration comporte les renseignements et éléments d'information suivants :

1° La profession exercée par la personne qui effectue la déclaration par référence aux catégories mentionnées à l'article L. 561-2 ;

2° Les éléments d'identification et les coordonnées professionnelles du déclarant désigné conformément aux dispositions du I de l'article R. 561-23 ;

3° Le cas de déclaration par référence aux cas mentionnés à l'article L. 561-15 ;

4° Les éléments d'identification du client et, le cas échéant, du bénéficiaire effectif de l'opération qui fait l'objet de la déclaration ainsi que, dans le cas où une relation d'affaires a été nouée avec le client, l'objet et la nature de cette relation ;

5° Un descriptif de l'opération et les éléments d'analyse qui ont conduit à effectuer la déclaration ;

6° Lorsque l'opération n'a pas encore été exécutée, son délai d'exécution.

IV. – La déclaration est accompagnée, le cas échéant, de toute pièce utile à son exploitation

Dans des cas exceptionnels et en raison notamment de l'urgence, toute personne (dirigeant ou préposé, c'est-à-dire toute personne employée par la société) même si elle n'est pas habilitée, peut prendre l'initiative de déclarer elle-même à la cellule TRACFIN.

Cette déclaration est confirmée, dans les meilleurs délais, par la personne habilitée article R561-23 III COMOIFI).

L'auteur de la déclaration ne doit en aucun cas informer le propriétaire des sommes suspectes de la déclaration effectuée à TRACFIN dont il fait l'objet. Il commettrait sinon un délit pénalement sanctionné d'une amende de 22 500 EUROS, sans préjudice de l'application des autres peines prévues (article L574-1 du COMOIFI)

Tout au long de la procédure de traitement, TRACFIN préserve l'anonymat de ses sources d'information et s'entoure du secret professionnel le plus absolu.

Déclaration de soupçon

En principe par tout moyen, y compris par fax ou par téléphone, en pratique au moyen d'un formulaire obtenu auprès de TRACFIN ou par télé déclaration.

Pour être exploitable, une déclaration doit comporter les informations suivantes :

- une synthèse retraçant les éléments clefs de la déclaration,
- la motivation du soupçon et l'analyse détaillée des faits,
- l'identification de l'entité déclarante (dénomination sociale, adresse, téléphone, fax),
- les éléments d'identification des personnes parties prenantes à l'opération.

Celle-ci doit être expédiée à :

TRACFIN

10 rue Auguste Blanqui, 93100 Montreuil Tel : 01.57.53.27.00 Fax : 01.57.53.27.91

Télé déclaration : <https://tracfin.finances.gouv.fr/Pages/Login.aspx?ReturnUrl=%2f>

Site Internet : <http://www.tracfin.minefi.gouv.fr>

Modalités de transmission et conditions de recevabilité de la déclaration de soupçons (DS)

Pour être jugées recevables en la forme, les déclarations doivent comporter notamment les éléments suivants (Décret n° 2013-480 du 6 juin 2013) :

1° La profession exercée par la personne qui effectue la déclaration par référence aux catégories mentionnées à l'article L. 561-2 ;

2° Les éléments d'identification et les coordonnées professionnelles du déclarant désigné conformément aux dispositions du I de l'article R. 561-23 ;

3° Le cas de déclaration par référence aux cas mentionnés aux I, II et V de l'article L. 561-15 ;

4° Les éléments d'identification du client et, le cas échéant, du bénéficiaire effectif de l'opération qui fait l'objet de la déclaration ainsi que, dans le cas où une relation d'affaires a été nouée avec le client, l'objet et la nature de cette relation ;

5° Un descriptif de l'opération et les éléments d'analyse qui ont conduit à effectuer la déclaration ;

6° Lorsque l'opération n'a pas encore été exécutée, son délai d'exécution. Elles doivent être accompagnées de toute pièce ou document justificatif utile à son exploitation par TRACFIN.

Caractère confidentiel des déclarations de soupçon (DS)

La confidentialité de la déclaration de soupçon est la pierre angulaire du dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

- **LE COURTIER** ou ses salariés ne peuvent porter à la connaissance de quiconque l'existence et le contenu de la déclaration de soupçon ou les suites données, qu'il s'agisse du client concerné ou d'un tiers (article L. 561-18). Ils peuvent néanmoins révéler à l'autorité judiciaire ou aux officiers de police judiciaire, agissant sur délégation, que des informations ont été transmises à TRACFIN à qui il leur est alors possible de demander confirmation de l'existence de la déclaration (article L.561-19).

- la confidentialité de la déclaration de soupçon s'impose également à TRACFIN qui est le seul destinataire de la déclaration de soupçon (article L.561-15). Toutefois, la déclaration de soupçon est accessible à l'autorité judiciaire sur réquisition auprès de TRACFIN à condition que :

- la déclaration de soupçon soit nécessaire à la mise en œuvre de la responsabilité :

- des personnes mentionnées aux articles L 561-2, de leurs dirigeants et préposés,

- de celle des autorités mentionnées à l'article L. 561-17

- et lorsque l'enquête judiciaire fait apparaître qu'ils peuvent être impliqués dans le mécanisme de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme qu'ils ont révélé (article L 561-19 alinéa 2).

En pratique, afin d'éviter que les déclarations de soupçon adressées à TRACFIN puissent être saisies à l'occasion d'une opération conduite par les autorités de police dans les locaux du déclarant, il est fortement conseillé de classer ces documents en dehors du dossier du ou des clients concernés, dans un lieu spécifique de conservation à accès restreint portant la mention « **Interdiction de saisie en vertu de l'article L.561.19 , 2ème alinéa du code monétaire et financier modifié par l'ordonnance n° 2016-1635 du 1er décembre 2016** ».

Le législateur autorise cependant, sous conditions, les professionnels à échanger des informations sur l'existence et le contenu d'une déclaration de soupçon dans les conditions strictement définies comme suit :

9. LES ECHANGES INTRA - GROUPE (ARTICLE L.561-20 COMOIFI)

- les informations ne sont échangées qu'entre personnes mentionnées aux 1^o à 6^o de l'article L 561-2 du COMOIFI appartenant à un même groupe soumis à l'obligation de déclaration prévue à l'article L.561-15 COMOIFI,

- les informations sont nécessaires à l'exercice, au sein du groupe de la vigilance en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et sont exclusivement utilisées à cette fin ;

- les informations sont divulguées à une personne ou un établissement non établi dans un pays tiers figurant sur la liste publiée par la Commission européenne en application de l'article 9 de la directive (UE) 2015/849 du 20 mai 2015 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux ou du financement du terrorisme ;

Le traitement des informations réalisé dans le pays mentionné au c garantit un niveau de protection suffisant de la vie privée et des libertés et droits fondamentaux des personnes conformément aux articles 123 et 124 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

10. LES ECHANGES INTER- PROFESSIONNELS (ART. L.561-21 COMOIFI)

- les informations sont échangées par les personnes mentionnées aux 1^o à 7 et 12 à 13^o de l'article L 561-2 du COMOIFI qui ont un établissement en France ou dans un pays figurant sur la liste prévue au 2^o du II de l'article L. 561-9 et qui interviennent pour un même client et dans une même transaction;
- ces personnes sont soumises à des obligations équivalentes en matière de secret professionnel ;
- les informations échangées sont utilisées exclusivement à des fins de prévention du blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme ;
- le traitement des informations communiquées, lorsqu'il est réalisé dans un pays tiers, garantit un niveau de protection suffisant de la vie privée et des libertés et droits fondamentaux des personnes, conformément aux articles 123 et 124 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée mentionnée ci-dessus.

Conditions de réalisation d'une opération suspecte

Si aucune opposition n'a été faite de la part du service TRACFIN ou si un délai de 10 jours est expiré, sans qu'aucune décision de sa part ne soit parvenue au correspondant / déclarant TRACFIN, ni aucune décision du Président du TGIP ou, le cas échéant, du Juge d'instruction, il est possible de procéder à l'opération (Article L.561-24 du COMOIFI).

11. CONSERVATION DES DOCUMENTS

« Sous réserve de dispositions plus contraignantes, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 conservent pendant cinq ans à compter de la clôture de leurs comptes ou de la cessation de leurs relations avec eux les documents et informations, quel qu'en soit le support, relatifs à l'identité de leurs clients habituels ou occasionnels. Elles conservent également, dans la limite de leurs attributions, pendant cinq ans à compter de leur exécution, quel qu'en soit le support, les documents et informations relatifs aux opérations faites par ceux-ci, ainsi que les documents consignant les caractéristiques des opérations mentionnées à l'article L. 561-10-2 » article L561-12 du COMOIFI.

Tous les dossiers sont archivés, qu'ils aient fait ou non l'objet d'une déclaration à TRACFIN et sont constitués de l'éventuelle déclaration faite à TRACFIN, des informations collectées sur les opérations suspectes, les éventuelles analyses réalisées... Les documents relatifs aux clients et transactions en rapport avec ces derniers seront conservés au moins cinq ans après la cessation des relations avec le client, ou à compter de l'exécution des transactions.

Les dispositions relatives à la conservation des documents pendant cinq ans visent :

Les documents d'identification du client et, le cas échéant, du bénéficiaire économique.

TRACFIN et l'autorité de contrôle peuvent demander que ces pièces leur soient communiquées dans le but de reconstituer l'ensemble des transactions faites par une personne physique ou morale et liées à une opération ayant fait l'objet :

- D'une déclaration,
- D'une information,

Ainsi que dans le but de renseigner les services des autres états exerçant des compétences analogues.

12. PAIEMENT

Modes de paiement des primes et cotisations

Les modes de paiement acceptés sont :

- chèques à l'ordre de la personne désignée dans les documents de souscription ou d'acquisition des produits, tirés sur un établissement français par débit d'un compte ouvert au nom du client,

- virements en provenance d'un établissement français émis à l'ordre de la personne désignée dans les documents de souscription ou d'acquisition des produits, par débit d'un compte identifié ouvert au nom de l'adhérent ou du souscripteur.

Certaines informations doivent être recueillies en complément (cf. Arrêté du 2 septembre 2009 pris en application de l'article R. 561-12) :

Dont les règlements en provenance de banques étrangères.

- les revenus du client ou tout élément permettant d'estimer les autres ressources
- tout élément permettant d'apprécier son patrimoine
- les montants et la nature des opérations envisagées / la justification économique déclarée
- les activités professionnelles actuellement exercées
- l'objet et la nature de la relation d'affaires.

LE COURTIER peut se réservé le droit de refuser certains modes de paiement en fonction de la situation analysée.

Modes de paiement prohibés

LE COURTIER n'accepte pas le règlement sous forme de versements en espèces et refuse également les paiements effectués au moyen de chèques endossés ou les règlements par les partenaires pour le compte de leurs clients.

Modes de règlement des produits, revenus, dividendes

Les produits, revenus, dividendes et d'une manière générale toute somme provenant de la détention ou de la cession d'un produit sont réglés à l'ordre des seuls titulaires ou du bénéficiaire désigné de ce produit ou, en cas de décès, aux héritiers dans les conditions édictées par les règles régissant le produit.

Contrôle interne et contrôle périodique du dispositif.

Il s'agit d'un contrôle interne, prévue à l'article L 561-32 du COMOIFI, « pour veiller au respect des obligations prévues au chapitre I du présent titre, les personnes mentionnées à l'article L. 561-2 mettent également en place des mesures de contrôle interne ».

Les entreprises soumises à une vigilance en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux doivent mettre en place une procédure visant à détecter les cas de blanchiment de capitaux, s'assurer que les personnes susceptibles de déceler les clients suspects respectent la réglementation en matière de déclaration de soupçon.

Il convient d'évaluer :

- La qualification et la formation des agents,
- La classification des risques,
- Le respect des procédures par les agents notamment, en cas de contrôle de l'identité des assurés, au premier acte de versement des prestations prévoyances et les suites données en cas de suspicion,
- Déclaration au déclarant TRACFIN ou à TRACFIN directement.

Il s'agit de s'assurer que la procédure est bien mise en place notamment au regard de la classification des risques lors des réunions commerciales 1 fois par an.

- Selon les produits proposés, commercialisation des produits en prévoyance et en santé
- Selon les clients, entreprises et travailleurs non salariés
- Selon les moyens de distribution
- Selon la zone géographique

Ce contrôle fait l'objet d'un rapport de contrôle interne, mentionnant les anomalies constatées, les mesures correctrices prises et les conclusions du contrôle périodique si un tel contrôle est réalisé dans l'année.

Références réglementaires

- Ordonnance n°2009-104 du 30 janvier 2009, codifiée aux articles L-561-1 du Code Monétaire et financier
- Décret n°2009-1698 du 29 décembre 2009 « Procédures et mesures de contrôle interne LAB-FT
- Arrêté du 29 septembre 2009 « Modalités de mise en œuvre des procédures et mesures de contrôle interne LAB-FT »
- Décret n°2018-284 du 18 avril 2018 renforçant le dispositif français de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- Principes d'application sectoriels de l'ACPR relatifs à la LCB-FT pour le secteur des Assurances Juin 2010 et 2015
- Recommandation ACPR relative à la connaissance du client dans le cadre du devoir de conseil en assurance vie « 2013-R-01 » du 8 janvier 2013.
- Lignes directrices conjointes de l'ACPR et Tracfin sur la déclaration de soupçon.





GUIDE D'UTILISATION DE LA SIGNATURE ELECTRONIQUE



- 1. CONTEXTE REGLEMENTAIRE
- 2. LES ATOUTS
- 3. LE PERIMETRE
- 4. NOTRE TIERS DE CONFIANCE
- 5. MODE D'EMPLOI
- 6. LES BONNES PRATIQUES

1. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

La signature électronique est un procédé technique dans lequel une personne (le signataire) appose son accord à valeur juridique sur un document électronique. Dans un cas (électronique) comme dans l'autre (manuscrite), il y a donc réunion de trois paramètres : le document, le signataire et l'outil de signature. La signature électronique dispose ainsi des mêmes prérogatives et engage le consentement du signataire de la même façon que la signature manuscrite, sous réserve de « l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache », selon l'article 1316-4 du Code Civil.

Le droit européen a, dès l'origine, impulsé la législation française sur la signature électronique. Cette législation tend à s'uniformiser au sein de l'Union Européenne avec l'entrée en vigueur d'un nouveau règlement légiférant la signature électronique : eIDAS.

LES TEXTES EN VIGUEUR

Réglementation nationale :

Arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique (Annexe 12)

Arrêté du 13 juin 2014 portant approbation du référentiel général de sécurité et précisant les modalités de mise en œuvre de la procédure de validation des certificats électroniques

Réglementation européenne :

Règlement UE n°910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur (eIDAS)

2. LES ATOUTS

Ne pas s'inscrire dans le dynamisme de la digitalisation peut être contreproductif. Voici les principaux atouts de la signature électronique :

- Elle apporte plus de souplesse et de flexibilité lorsque vous souhaitez procéder à la signature des documents.
- Grâce à l'utilisation de la signature électronique, les coûts liés à l'impression, l'archivage et l'acheminement des documents seront considérablement diminués.
- L'article 1367 du Code Civil prévoit en effet que la signature électronique est une preuve irréfutable au même titre qu'une signature manuscrite et la définit comme « un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache ».
- La signature numérique garantit grandement la sécurité des échanges grâce à son procédé cryptographique asymétrique. Les documents signés sont cryptés ensemble et liés par un sceau infalsifiable.

BON À SAVOIR : en France, l'organisme référent en matière de signature électronique est l'ANSSI.

3. LE PERIMETRE

COVERITY met à disposition une solution intégrée « signature électronique » tout au long du parcours de souscription et pour la majeure partie de ses offres, dans son extranet.

Nos Partenaires Assureurs ont également choisi de vous proposer leur solution, conforme aux exigences réglementaires en vigueur.

Nos Courriers peuvent également utiliser leur propre signature électronique, après demande expresse auprès de COVERITY. Un accord sera donné que sous réserve de conformité.

 Les documents générés lors de l'envoi de la signature électronique sont valables tant que les conditions tarifaires et/ou les garanties demeurent inchangées.

4. NOTRE TIERS DE CONFIANCE

COVERITY a choisi de s'associer à un partenaire de renom pour vous permettre de réaliser vos ventes dématérialisées en toute sécurité : **DocuSign**.

DocuSign est conforme aux exigences techniques de la Signature Electronique Avancée et également de la Signature Electronique Qualifiée (SEQ) au sens du règlement eIDAS.

Les dispositions relatives au consentement du consommateur, à l'adoption d'une signature unique et au déroulement du processus de signature, sont pleinement appliquées.

Il est produit un certificat de signature recevable devant les tribunaux, avec un système de traçabilité numérique complet permettant de confirmer la validité des transactions.

Notre certificat de signature a une validité légale prouvée. Il est recevable devant les tribunaux, signé numériquement et protégé contre la falsification par un sceau qui intègre un système de traçabilité numérique complet, notamment :

- Nom des signataires
- Historique d'authentification
- Signatures numériques
- Adresses e-mail
- Adresse IP des signataires
- Chaîne de possession (c.-à-d. envoyé, vu, signé, etc.)
- Horodatages fiables
- Certificat numérique homologué par un organisme indépendant
- Statut de signature
- Un des plus hauts niveaux d'intégrité des enregistrements du secteur

5. MODE D'EMPLOI

Les supports de ventes concernés

- Devoir de conseil
- Devis
- Dispositions Générales / Dispositions Particulières
- Bulletin d'adhésion

Les prérequis

- Un dossier complet

- Une adresse e-mail personnelle de votre client
- Un téléphone personnel de votre client mobile permettant de recevoir un SMS
- Limite d'âge du souscripteur à 80 ans

✓ ETAPE 1

Le client reçoit sur son adresse personnelle lien lui permettant d'examiner et signer les documents électroniquement.



Votre courtier [REDACTED]

Bonjour,

Suite à la réalisation de votre étude de besoin **COVER SANTE SENIOR PLUS**, nous vous invitons à signer les documents "**Etude de besoin/Devoir de conseil**" via le service de signature électronique DocuSign.

Nous restons à votre disposition pour toute question.

Bien cordialement,

✓ ETAPE 2

Le client reçoit la demande de confirmation du N° de portable pour l'envoi du SMS d'authentification



Signature documents
Signature DocuSign

Authentification par SMS

Pour accéder à ce document, vous devez confirmer votre identité à l'aide de votre appareil mobile.

1. Choisissez un numéro de téléphone ci-dessous et cliquez sur le bouton « Envoyer le SMS » pour recevoir un message texte.
2. Saisissez le code d'accès sur la page suivante.

Nom du signataire en cours d'authentification : **TEST** [REDACTED]

Veuillez sélectionner un téléphone qui peut recevoir des messages texte pour que vous puissiez vous authentifier :

+33 6 [REDACTED]

ENVOYER LE SMS

ANNULER

Si vous n'avez pas accès à votre téléphone portable pour le moment, cliquez sur « Annuler » et réessayez lorsque vous y avez accès.

✓ ETAPE 3

Le client reçoit la demande d'authentification par SMS, saisie du code reçu



Signature documents
Signature DocuSign

Authentification par SMS

Un message SMS a été envoyé sur votre téléphone mobile. Vous devriez le recevoir momentanément.

Saisissez le code reçu par SMS dans le champ ci-dessous puis appuyez sur Confirmer le code.

CONFIRMER LE CODE **ANNULER**

Si vous ne recevez pas de SMS, cliquez sur « Annuler », vérifiez le numéro du téléphone portable et essayez de renvoyer le SMS.

✓ ETAPE 4

Le client reçoit le mail des documents à signer où il doit préalablement lire et accepter les conditions d'utilisation de la signature électronique

Veuillez examiner et traiter ces documents



Signature documents
Signature DocuSign

Bonjour,

Afin de faciliter votre accès à vos documents à signer, nous vous invitons à les consulter directement dans votre navigateur. Pour plus d'informations, cliquez sur le lien ci-dessous.

Afficher plus

Veuillez lire la [Divulgation relative aux Signatures et aux Dossiers électroniques](#).

J'accepte d'utiliser des Signatures et des Dossiers électroniques.

CONTINUER

✓ ETAPE 5

Après acceptation affichage des documents à consulter avant de signer, il clique sur COMMENCER, puis SIGNER

The screenshot shows a web-based document signing interface. At the top, there's a red header bar with the text "Veuillez examiner les documents ci-dessous." and a "TERMINER" button on the right. Below this is a toolbar with various icons. The main area displays a document envelope with recipient information: "Cabinet : Courier COVERITY", address "15 BOULEVARD SADI CARNOT 86100 CHATELERAULT ORIAS N° 12345689", phone "Tél : 05 49 50 00 00", email "M. : gestion@coverity.fr", and "Conseiller : Vendeur COVERITY". The recipient is "Monsieur COVERITY TEST, 1, RUE DE LA LIBERTE 86000 POITIERS". The date is "Le 14/10/2020". The subject of the email is "Objet : Devis complémentaire SANTE". A "COMMENCER" button is visible on the left side of the document preview.

This screenshot shows the same envelope interface as above, but with a different focus. The "SIGNER" button is now highlighted with a blue arrow pointing towards it. The rest of the interface remains the same, including the red header, toolbar, and document details.

✓ ETAPE 6

Signature du document, le client :

- Confirme son nom/prénom
- Appose son paraphe
- Choisi le style de sa signature

Choisir votre signature

Confirmez votre nom, votre paraphe et votre signature.

* Obligatoire

Nom complet*

TEST EDITIQUE DEVIS

Paraphe*

TED

SÉLECTIONNER UN STYLE

ÉCRIRE

APERÇU

Modifier le style



En sélectionnant Choisir et signer, j'accepte que la signature et le paraphe constitueront la représentation électronique de ma signature et de mon paraphe à toutes fins utiles lorsque moi (ou mon mandataire) les utiliserons sur des documents, y compris des contrats à valeur exécutoire, à l'identique d'une signature ou d'un paraphe manuscrit.

CHOISIR ET SIGNER

ANNULER

✓ ETAPE 7

Le client signe les documents (précontractuels / contractuels), sa signature est déposée sur les pièces balisées.

- Recueil des besoins et devoir de conseil
- La fiche d'information et de conseil (IPID)
- Les conditions générales
- Les modalités d'information sur les frais de gessions/acquisitions et P/C
- Tableaux de garanties du contrat Cover Santé Séniior Plus
- Exemples de remboursements
- Information sur le 100% santé
- La Convention d'Assistance n° 922673
- La fiche d'information et de conseil (IPID) de l'Assistance

Le 14/10/2020

Signature du proposant :

TEST EDITIQUE DEVIS
1A44F03F67EF44B

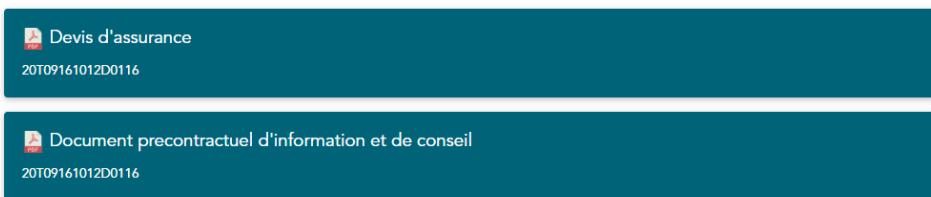
Pour le Courtier, par délégation

✓ ETAPE 8

COVERTY reçoit un lien pour télécharger les documents signés.

VOTRE DEVIS COVERTY N° 20T09161012D0116-1

Les documents ci-dessous ont été signés avec succès



Vous pouvez prendre contact avec votre courtier pour poursuivre la souscription

6. LES BONNES PRATIQUES

- Pour mettre fin aux mauvaises pratiques de démarchage téléphonique en assurance, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a engagé en 2019 des travaux auxquels la Fédération Française de l'Assurance (FFA) a activement participé. A l'issue de cette concertation, le Comité opte que dans le cadre des communications et pour la conclusion du contrat, les **distributeurs s'interdisent** :
 - De créer, en lieu et place du prospect, une adresse électronique pour lui permettre de recevoir la documentation précontractuelle et contractuelle. Si la création d'un espace sécurisé mis à la disposition du prospect est, quant à elle, tout à fait possible, son utilisation est à l'initiative du prospect ;
 - De présenter le droit de renonciation comme une absence d'engagement ;
 - D'appeler ou de rappeler les prospects qui ont indiqué leur souhait de ne pas recevoir des appels de nature commerciale ;
et
 - De proposer au prospect de souscrire un contrat pour un risque déjà couvert si le distributeur ne s'est pas assuré que le prospect peut résilier son contrat en cours concomitamment à la souscription du contrat proposé par le distributeur.

L'ACPR appelle l'ensemble des professionnels à mettre en œuvre dans les meilleurs délais et au plus tard à la fin du premier semestre 2020 les bonnes pratiques préconisées par le CCSF, en particulier celles relatives à la vente en « deux temps » et aux modalités de recueil du consentement, qui sont de nature à protéger les personnes démarchées. Si, après le premier appel téléphonique, un rendez-vous est

convenu, il doit avoir lieu au moins **24 heures plus tard** pour laisser au client le temps de consulter ses documents d'information.

- Avant toute opération de démarchage téléphonique, le Courtier et/ou ses vendeurs doivent s'assurer auprès du service Bloctel que les prospects qu'ils entendent démarcher ne sont pas inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Un délai de 30 jours est nécessaire à la prise en compte d'une demande de suppression de numéros. Ainsi, un prospect qui s'est inscrit sur la liste d'opposition le 1er juin ne devra plus recevoir de sollicitations téléphoniques à partir du 1er juillet. Vous devez donc respecter ce calendrier et faire purger vos listes régulièrement.

A noter : si des relations contractuelles existent, il est possible de solliciter votre client même si ce dernier est inscrit sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique.

- Si le Courtier utilise sa propre signature électronique, il devra répondre au questionnaire de conformité, établi par COVERITY, visant à s'assurer de la fiabilité du procédé technique et du respect ses règles du code des assurances sur l'intermédiation.
- Pour qu'une signature soit conforme à la directive européenne N° 1999/93/CE, elle doit répondre aux 4 critères suivants :
 - Elle doit être rattachée exclusivement au signataire ;
 - Elle doit permettre l'identification du signataire ;
 - Le signataire doit pouvoir garder sous son contrôle exclusif la procédure de création de sa signature électronique ;
 - Elle doit être intrinsèquement liée aux données sur lesquelles elle se rattache, de sorte que toute modification sur les dites données soit détectable.



LA PROTECTION DES DONNEES



L'EVALUATION DU NIVEAU DE SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES DE VOTRE CABINET

ACTIONS		MESURES A PRENDRE	CHECK
1	Sensibiliser les utilisateurs	Informez et sensibilisez les personnes manipulant les données	<input type="checkbox"/>
		Rédigez une charte informatique et lui donner une force contraignante	<input type="checkbox"/>
2	Authentifier les utilisateurs	Définissez un identifiant (<i>login</i>) unique à chaque utilisateur	<input type="checkbox"/>
		Adoptez une politique de mot de passe utilisateur conforme à nos recommandations	<input type="checkbox"/>
		Obligez l'utilisateur à changer son mot de passe après réinitialisation	<input type="checkbox"/>
		Limitez le nombre de tentatives d'accès à un compte	<input type="checkbox"/>
3	Gérer les habilitations	Définissez des profils d'habilitation	<input type="checkbox"/>
		Supprimez les permissions d'accès obsolètes	<input type="checkbox"/>
		Réaliser une revue annuelle des habilitations	<input type="checkbox"/>
4	Tracer les accès et gérer les incidents	Prévoyez un système de journalisation	<input type="checkbox"/>
		Informez les utilisateurs de la mise en place du système de journalisation	<input type="checkbox"/>
		Protégez les équipements de journalisation et les informations journalisées	<input type="checkbox"/>
		Prévoyez les procédures pour les notifications de violation de données à caractère personnel	<input type="checkbox"/>
5	Sécuriser les postes de travail	Prévoyez une procédure de verrouillage automatique de session	<input type="checkbox"/>
		Utilisez des antivirus régulièrement mis à jour	<input type="checkbox"/>
		Installez un « pare-feu » (<i>firewall</i>) logiciel	<input type="checkbox"/>
		Recueillez l'accord de l'utilisateur avant toute intervention sur son poste	<input type="checkbox"/>
6	Sécuriser l'informatique mobile	Prévoyez des moyens de chiffrement des équipements mobiles	<input type="checkbox"/>
		Faites des sauvegardes ou synchronisations régulières des données	<input type="checkbox"/>
		Exigez un secret pour le déverrouillage des smartphones	<input type="checkbox"/>
7	Protéger le réseau informatique interne	Limitez les flux réseau au strict nécessaire	<input type="checkbox"/>
		Sécurisez les accès distants des appareils informatiques nomades par VPN	<input type="checkbox"/>
		Mettez en œuvre le protocole WPA2 ou WPA2-PSK pour les réseaux Wi-Fi	<input type="checkbox"/>

ACTIONS		MESURES A PRENDRE	CHECK
8	Sécuriser les serveurs	Limitez l'accès aux outils et interfaces d'administration aux seules personnes habilitées	<input type="checkbox"/>
		Installez sans délai les mises à jour critiques	<input type="checkbox"/>
		Assurez une disponibilité des données	<input type="checkbox"/>
9	Sécuriser les sites web	Utilisez le protocole TLS et vérifiez sa mise en œuvre	<input type="checkbox"/>
		Vérifiez qu'aucun mot de passe ou identifiant ne passe dans les url	<input type="checkbox"/>
		Contrôlez que les entrées des utilisateurs correspondent à ce qui est attendu	<input type="checkbox"/>
		Mettez un bandeau de consentement pour les <i>cookies</i> non nécessaires au service	<input type="checkbox"/>
10	Sauvegarder et prévoir la continuité d'activité	Effectuez des sauvegardes régulières	<input type="checkbox"/>
		Stockez les supports de sauvegarde dans un endroit sûr	<input type="checkbox"/>
		Prévoyez des moyens de sécurité pour le convoyage des sauvegardes	<input type="checkbox"/>
		Prévoyez et testez régulièrement la continuité d'activité	<input type="checkbox"/>
11	Archiver de manière sécurisée	Mettez en œuvre des modalités d'accès spécifiques aux données archivées	<input type="checkbox"/>
		Détruissez les archives obsolètes de manière sécurisée	<input type="checkbox"/>
12	Encadrer la maintenance et la destruction des données	Enregistrez les interventions de maintenance dans une main courante	<input type="checkbox"/>
		Encadrez par un responsable de l'organisme les interventions par des tiers	<input type="checkbox"/>
		Effacez les données de tout matériel avant sa mise au rebut	<input type="checkbox"/>
13	Gérer la sous-traitance	Prévoyez une clause spécifique dans les contrats des sous-traitants	<input type="checkbox"/>
		Prévoyez les conditions de restitution et de destruction des données	<input type="checkbox"/>
		Assurez-vous de l'effectivité des garanties prévues (audits de sécurité, visites, etc.)	<input type="checkbox"/>
14	Sécuriser les échanges avec d'autres organismes	Chiffrez les données avant leur envoi	<input type="checkbox"/>
		Assurez-vous qu'il s'agit du bon destinataire	<input type="checkbox"/>
		Transmettez le secret lors d'un envoi distinct et via un canal différent	<input type="checkbox"/>
15	Protéger les locaux	Restreignez les accès aux locaux au moyen de portes verrouillées	<input type="checkbox"/>
		Installez des alarmes anti-intrusion et vérifiez-les périodiquement	<input type="checkbox"/>
16	Encadrer les développements informatiques	Proposez des paramètres respectueux de la vie privée aux utilisateurs finaux	<input type="checkbox"/>
		Évitez les zones de commentaires ou encadrez-les strictement	<input type="checkbox"/>
		Testez sur des données fictives ou anonymisées	<input type="checkbox"/>
17	Utiliser des fonctions cryptographiques	Utilisez des algorithmes, des logiciels et des bibliothèques reconnues	<input type="checkbox"/>
		Conservez les secrets et les clés cryptographiques de manière sécurisée	<input type="checkbox"/>

CE DOCUMENT EST A CONSERVER PAR LE CABINET, IL N'EST PAS A RETOURNER A COVERITY



SOMMAIRE

1. NATURE DE LA MARQUE.....	2
2. QUALITÉ DES UTILISATEURS DE LA MARQUE	2
3. ENGAGEMENTS DES UTILISATEURS DE LA MARQUE.....	2
4. CONTRÔLE DE L'USAGE DE LA MARQUE	3
5. RÈGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE.....	3
6. PALETTE COULEUR R.V.B.....	3
7. MODIFICATION DE LA CHARTE	3
8. RETRAIT DE L'AUTORISATION D'UTILISATION DE LA MARQUE	4
9. REMUNERATION	4
10. SANCTIONS.....	4
11. LOI APPLICABLE.....	5
12. JURIDICTION COMPETENTE.....	5

CHARTE D'UTILISATION DE LA MARQUE COVERITY

La présente Charte d'utilisation a pour but de sensibiliser **LE COURTIER** sur l'importance de garantir une unité d'image de la Marque **COVERITY**

● 1. NATURE DE LA MARQUE

COVERITY détient des droits de Propriété Intellectuelle sur le signe **COVERITY** et son logo

Numéro : 4354869

Classe : 36, 38

● 2. QUALITÉ DES UTILISATEURS DE LA MARQUE

LE COURTIER est autorisé à utiliser la MARQUE de **COVERITY** dans le cadre du partenariat établi, sous réserve de leur engagement à respecter la présente Charte d'utilisation. Il sera nommé en suivant « **UTILISATEUR** ».

● 3. ENGAGEMENTS DES UTILISATEURS DE LA MARQUE

Toute reproduction, imitation, usage ou apposition de la **MARQUE** sans l'autorisation expresse préalable de **COVERITY** est strictement interdite et susceptible de lourdes condamnations au titre de la contrefaçon conformément aux dispositions des articles L.713-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

À ce titre, **L'UTILISATEUR** de la **MARQUE**, tel que désigné à l'article 2, s'engage à :

- Utiliser la **MARQUE** uniquement dans le cadre de son partenariat avec **COVERITY**.
- Faire mention et apposer la **MARQUE** uniquement sur les supports en lien avec le partenariat établi avec **COVERITY** à savoir notamment sur son site Internet, sur tout support écrit ou en ligne, sur toute publication sur les réseaux sociaux ou sur tout autre document de communication.
- Respecter expressément les règles d'apposition et de reproduction de la **MARQUE** conformément aux dispositions définies ci-après à l'article 5 de la présente Charte d'utilisation.
- Ne jamais accompagner la **MARQUE**, ni l'associer, ni lui adjoindre ou apposer à proximité de cette dernière, d'autres marques ou signes susceptibles de créer une confusion dans l'esprit de tout tiers quant à la titularité et la propriété de la MARQUE de **COVERITY**.
- Ne jamais adopter ou utiliser un graphisme, un logo, une dénomination, une marque ou tout autre signe susceptible d'engendrer un risque de confusion avec la **MARQUE**.
- Ne jamais utiliser la **MARQUE** en relation avec un projet ayant un caractère politique, religieux, sexuel ou contraire aux bonnes mœurs.
- À informer **COVERITY** de toute atteinte qui serait portée à la **MARQUE** et dont il aurait connaissance.



4. CONTRÔLE DE L'USAGE DE LA MARQUE

- **COVERTITY** est habilité à prendre toute mesure pouvant lui permettre de contrôler le respect des obligations figurant à la présente Charte et de vérifier que la **MARQUE** est bien utilisée conformément à son objet.
- Toute apposition de la **MARQUE** par l'Utilisateur devra faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du Service Commercial **COVERTITY**.
- **L'UTILISATEUR** soumettra tout support comportant la **MARQUE** pour validation au Service Commercial à l'adresse mail suivante : admicommercial@covertiy.fr au plus tard 15 jours ouvrés avant la date de diffusion dudit support.

5. RÈGLES D'UTILISATION DE LA MARQUE

Versions « originales »



Versions « monochrome »



Version picto « couleur »



Version picto « monochrome »



6. PALETTE COULEUR R.V.B.

■ 153 0 51 ■ 38 102 120

■ 255 255 255 ■ 65 65 65

7. MODIFICATION DE LA CHARTE



COVERTIVITY - Société par Actions Simplifiée au capital social de 1 000 000 Euros – 15 Bld Sadi Carnot – 86100 Châtellerault - RCS Poitiers 424 613 035 812 413 656, code APE 6622Z – courtier d'assurances. ORIAS N°15004853 www.orias.fr. Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'ACPR 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09. RC Professionnelle et garantie financière conformes aux articles L512-6 et L5612-7 du Code des assurances.

En cas de modification de la **MARQUE** ou de la Charte graphique, **COVERITY** en informe **L'UTILISATEUR** par tous moyens. **L'UTILISATEUR** est réputé avoir pris connaissance et avoir accepté les nouvelles dispositions, sauf notification contraire de sa part par tous moyens ou cessation de l'utilisation de la **MARQUE**, dans les quinze (15) jours suivant la notification de la modification par **COVERITY**. Le cas échéant, **COVERITY** fixe un délai à **L'UTILISATEUR** pour qu'il se mette en conformité avec les nouvelles dispositions de la Charte. À la date d'expiration de ce délai, **L'UTILISATEUR** notifie à **COVERITY** qu'il a adapté l'usage de la **MARQUE** afin de se conformer à la Charte modifiée. **COVERITY** confirme à **L'UTILISATEUR**, par tous moyens la bonne réception de cette notification et l'autorise à poursuivre l'usage de la **MARQUE** conformément à la Charte modifiée. **L'UTILISATEUR** ne pourra prétendre à aucune indemnisation du fait de la modification de la Charte.

8. RETRAIT DE L'AUTORISATION D'UTILISATION DE LA MARQUE

- L'autorisation d'utiliser la **MARQUE** restera acquise à **L'UTILISATEUR**, tant qu'il continuera à satisfaire à la présente Charte d'utilisation et pour toute la durée de son partenariat avec **COVERITY**.
- **COVERITY** est habilité à prendre toute mesure pouvant lui permettre de contrôler le respect des obligations figurant à la présente Charte et de vérifier que la **MARQUE** est bien utilisée conformément à son objet.
- **COVERITY** se réserve expressément le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'utilisation de la **MARQUE** à l' **L'UTILISATEUR**.
- La décision de retrait sera, en ce cas, notifiée à l' **L'UTILISATEUR** concerné, par lettre recommandée avec accusé de réception.
- Elle devra être suivie d'exécution immédiate et toutes dispositions devront être prises sans délai pour faire disparaître la **MARQUE**, dont le droit d'utilisation sera ainsi retiré, de tous supports sur lesquels il pourrait encore figurer sous quelque forme que ce soit.

9. REMUNERATION

Rémunération Le droit d'utiliser la **MARQUE** est consenti au **COURTIER** à titre gratuit.

10. SANCTIONS

L'usage non conforme de la présente Charte d'utilisation de la **MARQUE COVERITY** et/ou la poursuite de l'usage de la **MARQUE** malgré une décision de retrait, constituent des agissements illicites que **COVERITY** pourra faire sanctionner et dont il pourra obtenir réparation devant les tribunaux compétents.



11. LOI APPLICABLE

La présente Charte est soumise à la loi française, quel que soit le lieu d'utilisation de la **MARQUE** par **L'UTILISATEUR**.

12. JURIDICTION COMPETENTE

Tout litige résultant de l'interprétation ou de l'exécution de la Charte sera portée devant tout tribunal compétent.

Je soussigné(e) _____ représentant du Cabinet

Reconnait à pris connaissance de la présente Chartre d'utilisation de la marque COVERITY, et m'engage à en respecter les conditions.

Fait à

Pour le Cabinet

Le,

