

Annexe 4 : LETTRE DE MISSION

La forme de ce document est destinée à aider les professionnels membres de La Compagnie. Elle est donc indicative et peut être modifiée en fonction du style des différentes catégories de clientèle du CIF à la condition que les dispositions réglementaires et les compléments impératifs préconisés par La Compagnie soient pleinement respectés.

Objet : Statut de CIF- Lettre de mission- document La Compagnie

M.....

Après que vous ayez pris connaissance des informations contenues dans le document d'entrée en relation prévu par l'article 325-3 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, je vous adresse, conformément aux prescriptions de l'article 325-4 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, une proposition de lettre de mission en deux exemplaires, que vous voudrez bien signer et dont vous voudrez bien conserver un exemplaire et me retourner l'autre.

Bénéficiaire de la prestation de conseil en investissement financier :

S'il s'agit d'une personne physique,

État civil complet, adresse, profession, nationalité, régime matrimonial

S'il s'agit d'une société ou/et d'un commerçant,

Raison sociale, objet, N° RCS de, adresse siège (et éventuellement établissement), représentée par M.....en qualité de (PDG, gérant, associé majoritaire, commerçant, par exemple)

S'il s'agit d'une entreprise individuelle ou profession libérale,

Exemples, M.....électricien inscrit au registre des métiers.....adresse professionnelle, N° SIRET

M..... avocat au barreau de, adresse professionnelle,

M..... consultant, expert, adresse professionnelle, N° SIRET

Nature et modalités de la prestation de conseil :

Les parties soussignées définissent comme suit l'objet de la mission du CIF, CGPI membre de La Compagnie :

Délimiter le champ de façon précise et en termes techniques rigoureux (type de mission et objectif demandé par le client) :

La prestation de conseil sera effectuée

Dans le cadre d'une mission de Diagnostic et conseil patrimonial global

Dans le cadre d'une mission d'assistance et de suivi patrimonial

Dans le cadre d'une mission d'assistance et de conseil dans le choix de différents types d'instruments financiers susceptibles de réaliser l'objectif d'investissement financier du client

Dans le cadre d'un audit d'assurance vie ou d'épargne salariale ou de gestion du patrimoine social d'une entreprise

Dans le cadre d'un audit d'optimisation de financement (préciser soigneusement le type de financement)

Dans le cadre d'une mission d'assistance et de conseil en matière d'investissement immobilier (distinguer éventuellement

« promoteur », « entreprise », « acquéreur » (accession à la propriété, investissement-placement, objet éventuel de l'investissement immobilier s'il s'agit d'une personne morale.....).

Préciser ensuite, selon que le client a accepté ou non de situer la prestation de conseil dans le cadre d'un diagnostic et conseil patrimonial global :

Dans l'affirmative :

La présente mission dont la nature et les modalités ont été indiquées ci-dessus devra s'inscrire dans un diagnostic et conseil patrimonial global seul susceptible de prendre en considération les objectifs du client en fonction de l'ensemble de ses besoins, caractéristiques et motivations, de ses critères de choix et de son échelle de risque et de proposer des solutions ou/et des préconisations d'achat ou vente de produits les plus adaptées à sa situation personnelle sur tous les plans juridique, fiscal, matrimonial, successoral et financier. Pour cela, le client s'engage à fournir les informations nécessaires à l'élaboration d'un bilan et diagnostic patrimonial global conforme aux standards et pratiques professionnelles préconisées par la Compagnie sur les documents et questionnaires qui lui seront remis à cet effet. Le conseiller s'engage à présenter son analyse, ses conclusions et ses préconisations et leur mise en œuvre (article 325-7 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF) «dans un rapport écrit justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent. Ces propositions se fondent sur : 1°) l'appréciation de la situation financière du client et de son expérience en matière financière ; 2°) les objectifs du client en matière d'investissements. Ces deux éléments sont exposés, dans le rapport, de façon détaillée et adaptée à la qualité de personne physique ou morale du client ». Au-delà de ces dispositions réglementaires, le rapport mettra en œuvre la méthodologie exposée dans le standard « diagnostic et conseil patrimonial-global » de La Compagnie.

Dans la négative, la présente mission, dont la nature et les modalités ont été indiquées ci-dessus, ne pourra, selon la volonté du client, s'inscrire dans un diagnostic et conseil patrimonial global seul susceptible de prendre en considération la totalité des objectifs du client en fonction de l'ensemble de ses besoins, caractéristiques et motivations, de ses critères de choix et de son échelle de risque et de proposer des solutions ou/et des préconisations d'achat ou vente de produits les plus adaptées à sa situation personnelle sur tous les plans juridique, fiscal, matrimonial, successoral et financier.

Dans le cadre de la délimitation du champ de la mission ainsi opérée, le conseiller s'engage à présenter son analyse, ses conclusions et ses préconisations et leur mise en œuvre (article 325-7 du Règlement général de l'AMF relatif au CIF) «dans un rapport écrit justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent. Ces propositions se fondent sur : 1°) l'appréciation de la situation financière du client et de son expérience en matière financière ; 2°) les objectifs du client en matière d'investissements. Ces deux éléments sont exposés, dans le rapport, de façon détaillée et adaptée à la qualité de personne physique ou morale du client. ».

Poursuite de la relation avec le client :

Conformément à l'article 325-4 alinéa 3° du Règlement général de l'AMF relatif au CIF, si la relation avec le client dure au-delà de la présente mission, le Conseiller en Investissements Financiers prend l'engagement d'informer le client des modifications éventuelles intervenues dans les informations contenues dans le « document d'entrée en relation avec le client » (La Compagnie 325-3) conformément au Règlement général de l'AMF relatif au CIF(date de la signature, antérieure à la date de la lettre de mission) et des dispositions spécifiques éventuelles convenues en matière de compte rendu de l'activité de conseil.

Il prend l'engagement de recevoir son client au moins une fois par an, pour un entretien personnalisé, afin de s'assurer que les conseils et produits recommandés correspondent toujours aux attentes de son client et à sa situation financière et patrimoniale.

En contrepartie celui-ci s'engage à informer son conseiller de toute modification personnelle, patrimoniale ou de revenus pouvant intervenir, mais aussi de toute modification de son appréciation du niveau de risque accepté par lui.

Pour tout versement complémentaire ou arbitrage, une analyse écrite sera délivrée au moyen d'un courrier contresigné par le client si le rapport écrit à moins de trois ans et si la situation du client, personnelle, en termes de revenus et patrimoniale n'est pas structurellement modifiée et si donc un rapport écrit global ne le nécessite pas. Celui-ci reprendra succinctement le rappel de la situation patrimoniale du client et ses objectifs, mais devra décrire de façon claire l'intérêt et les risques du conseil.

Modalités de la rémunération du conseiller en gestion de patrimoine :

La présente mission sera rémunérée par des honoraires ou/et par des commissions et rétrocessions reçues des fournisseurs de services financiers au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués.

Les **honoraires** seront facturés TTC (TVA 20%).

Les **honoraires du rapport écrit** (coût du bilan, diagnostic et conseil patrimonial) sur la base de la prévision d'honoraires, frais et débours jointe, de *par exemple* 500€, en paiement du rapport écrit qui sera remis au client. Ce montant pourra être réévalué d'un commun accord avec le client en fonction des difficultés ou des modifications de la mission rencontrées par le Conseiller.

Des honoraires de suivi au taux de *par exemple* 0,20% HT annuels pour les capitaux pris en charge et suivis par le conseiller, selon le périmètre qui sera déterminé d'un commun accord (placements préconisés par le conseiller et/ou acquis par ailleurs par le client).

Le client est informé que des **commissions et rétrocessions** peuvent être perçues par le conseiller dans le cas où il souhaiterait le conserver comme intermédiaire pour acquérir les produits recommandés par ce dernier. Ces commissions et rétrocessions sont reçues des fournisseurs (assureurs, banquiers, gérants, etc.) au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués, sur la base des frais payés par le client, à savoir frais d'entrée, frais de gestion, droits de garde et éventuellement frais d'arbitrage.

Le conseiller peut, en outre, percevoir des avantages en nature sous réserve qu'ils ne puissent générer de conflit « avec l'obligation qui incombe au CGPI d'agir envers ses clients ou les porteurs de parts ou actionnaires d'un placement collectif mentionné à l'article 311-1 A d'une manière honnête, loyale et professionnelle qui serve au mieux leurs intérêts ». Ces avantages se limitent en général à la formation de son personnel, à la délivrance d'une documentation commerciale, à l'assistance technique, etc.

Le conseiller informe le client :

- qu'il inscrira dans le rapport écrit, de la façon la plus détaillée et claire possible, les principales bases et modalités de calcul des commissions et rétrocessions qui seront reçues par lui au titre des produits éventuellement acquis à la suite des conseils prodigués.

- qu'il s'engage à lui fournir, par la suite, à sa demande et avant toute souscription ou achat, le montant des commissions et rétrocessions susceptibles de lui revenir au titre des produits achetés ou vendus à la suite des conseils prodigués.

Modalités de paiement :

Honoraires du rapport écrit : par exemple, 50% des honoraires TTC au moment de la signature de la lettre de mission et 50% lors de la remise du rapport écrit ou de la mise en œuvre des solutions retenues.

Honoraires de suivi : par exemple, par moitié en deux fois par an, sur l'assiette convenue au 31/12 et 30/06.

Durée et calendrier de la mission :

La mission est attribuée pour une durée de (maximum 12 mois recommandé) à compter de la signature de la présente lettre de mission. **Le cas échéant :** selon le calendrier joint en annexe. **Obligatoirement :** Le rapport écrit sera remis au client au plus tard le, sauf prorogation expresse demandée par le conseiller et acceptée par le client.

Traitement des réclamations

La réclamation traduit le mécontentement du client envers le conseiller.

Celle-ci peut être exprimée lors d'un rendez-vous ou être adressée à la Direction du cabinet par courrier, par téléphone ou par un e-mail. La lettre Recommandée avec Accusé de Réception est la plus adéquate en cas de gravité.

Une demande d'information, d'avis, de clarification, de service ou de prestation n'est pas une réclamation.

Donner chacun des niveaux de traitement des réclamations mis en place, notamment les coordonnées (adresse, numéro de téléphone non surtaxé...) de la ou des personne(s) ou de l'instance dédiée en charge du traitement des réclamations et du ou des médiateur(s) compétent(s) internes(s).

Le client est informé que la réclamation pourra être transmise au promoteur du produit si la réclamation concerne aussi ce dernier.

Le Cabinet accuse réception de la réclamation dans le délai de 10 jours, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai.

Le Cabinet décrira succinctement le déroulement du traitement de la réclamation et informera le client du déroulement lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels il s'est engagé ne pourront pas être respectés.

Il s'engage à répondre dans le délai de deux mois maximum entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client, sauf survenance de circonstances particulières dûment justifiées.

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, le client dispose des voies de recours suivantes :

- *Le médiateur interne au cabinet s'il existe. (peut être retiré)*

- *La Compagnie des CGPI*
A l'attention du Président pour médiation
34, rue du Faubourg Saint Honoré
75008 PARIS
contact@lacompaniedescgpi.fr
- *Le Médiateur de l'AMF :*
Autorité des Marchés Financiers
17, Place de la Bourse
75 082 Paris Cedex 02
<http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation.html>
- *Le Médiateur de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) :*
6, Rue Taitbout
75009 Paris
<https://acpr.banque-france.fr/protection-de-la-clientele/comment-contacter-lacpr.html>

Le CGPI s'engage à rappeler, en cas d'incident, les coordonnées du Médiateur du Partenaire émetteur du produit proposé. (information figurant généralement sur les notices et bulletins de souscription)