

## Argent

### Placements : ce que le banquier vous doit

Lorsqu'il vous propose un produit d'épargne, le banquier est tenu, depuis une directive européenne de 2007, à un devoir d'information et de conseil.

L'un des objectifs de la directive MIF (Marchés d'instruments financiers) est de protéger les investisseurs, en prenant en compte leur niveau de connaissance et de compétence en matière de produits financiers.

Le banquier est donc tenu, avant de conseiller tel ou tel produit d'épargne, de vous poser un certain nombre de questions, sur votre expérience, votre situation financière et vos objectifs (financement de la retraite, études des enfants...), votre horizon d'investissement, et enfin votre envie ou non de prendre des risques.



Le banquier a des responsabilités en matière de conseil de placements.

**Les questions.** Elles peuvent paraître indiscrètes, mais le conseiller bancaire doit vous les poser s'il vous fait une recommandation personnalisée. Rien ne vous oblige à y répondre, mais c'est une bonne manière de réfléchir à vos objectifs et vos contraintes. En l'absence de réponse au questionnaire, votre banquier sera amené à renoncer à vous fournir le service de gestion ou de conseil, ou il exécutera vos ordres sous votre seule responsabilité. Dans ce cas, vous n'avez plus de protection.

**Une information « claire, exacte et non trompeuse ».** C'est ce que les banques doivent fournir à leurs clients, y compris dans leurs communications promotionnelles. L'information doit être exacte et s'abstenir de mettre l'accent sur les avantages potentiels d'un service d'investissement ou d'un instrument financier sans indiquer aussi, correctement et de façon très apparente, les risques

éventuels. Elle ne doit pas minimiser, occulter ou travestir certains éléments, déclarations ou avertissements importants.

**La remise en mains propres des documents.** Si le banquier vous conseille de souscrire à un fonds d'investissement (Sicav, FCP), il doit vous remettre, avant de signer, le document d'information clé pour l'investisseur (DICI), anciennement dénommé « prospectus simplifié ». Le DICI est un document standardisé au niveau européen et donne en deux pages les principales informations : orientation de gestion, risque encouru, frais, performances passées...

**Que faire en cas de désaccord ?** D'abord écrire à votre agence bancaire, puis au service clientèle. Si vous n'avez pas de réponse ou si elle ne vous satisfait pas, adressez-vous au médiateur de la banque. Son nom figure sur chaque relevé de compte

bancaire. Plusieurs médiateurs existent selon les produits (médiateur de l'Autorité des marchés financiers, médiateurs bancaires, médiateurs assurances...) Dans le doute, avant d'envoyer un dossier, vous pouvez contacter l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) qui pourra vous aiguiller au 0 811 901 801 (prix d'un appel local).



**Lafinancepourtous**  
MÉDIATEUR POUR LES INVESTISSEMENTS FINANCIERS DE FRANCE

**Tout  
sur les finances  
personnelles**

[www.lafinancepourtous.com](http://www.lafinancepourtous.com)