

De :	Département Conformité de la Banque du Léman
A :	Tout collaborateur de la Banque Caisse d'Epargne Grand Est Europe
Objet :	Directive transfrontalière – Banque partenaire

Directive transfrontalière à l'attention des collaborateurs de la Banque Caisse d'Epargne Grand Est Europe

1. Objectifs

La Banque du Léman, filiale suisse à 100% de la Caisse d'Epargne Rhône Alpes (CERA), a ouvert officiellement sa première agence le 12 mai 2014. Cette nouvelle banque de détail vise une clientèle de particuliers suisses ou ayant un lien étroit avec la Suisse (personnes ayant des revenus suisses, bien immobilier en Suisse, etc.).

Parmi la clientèle de la Caisse d'Epargne Grand Est Europe (ci-après CEGEE), certains clients pourraient avoir un intérêt à établir une relation bancaire avec la Banque du Léman (les frontaliers par exemple). Dans ce contexte, une convention a été conclue entre la CEGEE et la Banque du Léman afin de clarifier les obligations respectives des deux banques.

Le présent document a pour objectif d'informer les employés de la CEGEE sur les règles à respecter lorsqu'ils communiquent avec leurs clients sur la Banque du Léman.

2. Principes généraux

La Banque du Léman est une banque suisse qui a obtenu une licence bancaire lui permettant d'exercer toute activité de banque en Suisse. Cette licence bancaire ne lui permet pas d'étendre ses activités en France. La loi bancaire française est très stricte à ce sujet et interdit notamment à la Banque du Léman de

- réaliser tout acte de démarchage. Par démarchage, il est entendu toute prise de contact commercial non sollicitée en vue de proposer des produits ou services.
- réaliser toute vente de produit ou service bancaire sur territoire français. Cela inclut notamment la signature de tout contrat (ouverture de compte, contrat de crédit, souscription à un service bancaire, etc.) sur territoire français.

Ces règles s'appliquent à la Banque du Léman mais également à toute entreprise ou personne qui agirait pour le compte de la Banque du Léman. La CEGEE et ses collaborateurs sont donc directement concernés par ces interdictions.

La CEGEE, au travers de son réseau commercial, ne peut donc jouer qu'un rôle d'apporteur d'affaires pour la Banque du Léman. Ceci se limite à présenter des clients à la Banque du Léman, charge à la banque suisse de les convaincre de recourir à ses services. En aucun cas un client ne peut être sollicité spontanément par un collaborateur de la CEGEE pour une

ouverture de compte à la Banque du Léman ou pour souscrire un service ou produit commercialisé par cette dernière.

Les sanctions en cas de non-respect de ces règles sont très lourdes tant pour la banque suisse que pour la banque française. Cela peut aller jusqu'à une amende de 1'875'000 euros, 3 ans d'emprisonnement, voire des sanctions impactant directement l'activité de la banque (suspension de licence bancaire).

Le strict respect des règles de conduite décrites ci-après est donc impératif.

3. Règles de conduites

Règles de conduites à l'attention des conseillers commerciaux et chargés de clientèle

Les règles ci-après ont pour objectif d'aider les conseillers commerciaux et chargés de clientèle à élaborer un argumentaire commercial qui soit conforme avec les restrictions évoquées précédemment.

Situation : Un client a entendu parler de la Banque du Léman. Il souhaite en savoir plus et demande des renseignements à son chargé de clientèle. Ou Un client explique à son chargé de clientèle qu'il a des besoins bancaires spécifiques car il est frontalier et demande à son chargé de clientèle quelle solution il peut proposer.	
CE QUI EST AUTORISE	
- Informer le client sur l'existence de la Banque du Léman. La communication doit impérativement se limiter à des informations très générales : ○ filiale du groupe BPCE, ○ implantée en Suisse, ○ une agence à Genève, ○ banque de détail	<u>Exemple d'argumentaire</u> <i>« Sachez que le groupe BPCE a récemment créé une nouvelle banque à Genève qui s'appelle la Banque du Léman. Il s'agit d'une banque suisse qui propose tous les services bancaires et d'assurances qu'offrent généralement des banques de détail. »</i>
- Informer le client que s'il veut en savoir plus sur la Banque du Léman, il doit ○ soit contacter directement la banque en Suisse (dans ce cas, possibilité de donner le numéro de tel/e-mail de la Banque) ○ soit, s'il le souhaite, laisser son conseiller contacter la Banque du Léman pour l'informer que son client	<i>« Si vous souhaitez en savoir plus sur les produits et services que peut proposer la Banque du Léman, je vous invite à les contacter directement car ils seront plus à même de vous expliquer ce qu'ils proposent et vous pourrez vérifier ensemble s'il serait judicieux pour vous d'ouvrir un compte chez eux. »</i>

a émis le souhait d'en savoir plus sur la Banque et proposer à la Banque de recontacter elle-même le client. Si le client demande un document avec le contact de la Banque, vous pouvez utiliser la fiche de contact présente en Annexe I. Si le client demande à être rappelé, vous pouvez envoyer un email à l'agence de Genève selon le modèle en Annexe II.	<i>Leurs coordonnées sont disponibles sur leur site internet (www.banqueduleman.ch) ou bien je peux vous donner directement le contact de leur directeur d'agence. Vous pouvez leur dire que vous appelez de ma part. Enfin, si c'est plus simple pour vous et si vous me donnez l'autorisation, je peux leur communiquer directement votre numéro de téléphone et leur demander de vous rappeler.»</i>
CE QUI EST INTERDIT	
- Décrire les produits et services que propose la Banque du Léman. - Dire que la Banque du Léman propose des offres compétitives / faire la promotion de la banque sous quelle que forme que ce soit (remise de document, promotion orale). - Informer le client sur des opérations spécifiques faites par la Banque du Léman (conditions spéciales sur un produit, offre promotionnelle, etc.)	

Situation :

Un client a entendu parler de la Banque du Léman. Il veut ouvrir un compte et demande à son chargé de clientèle de l'aider dans les démarches.

CE QUI EST AUTORISE

- Informer le client que la CEGEE et la Banque du Léman sont deux entités distinctes légalement et que le client doit se rapprocher directement de la banque suisse pour obtenir de l'aide ou des informations sur une éventuelle ouverture de compte.	<u>Exemple d'argumentaire</u> <i>« Même si la CEGEE et la Banque du Léman font parties du même groupe, cela reste deux banques différentes avec leur propre fonctionnement et leurs propres règles. Qui plus est, chacune des banques intervient sur un pays différent (France/Suisse) et elles ne peuvent pas empiéter l'une sur l'autre. Si vous souhaitez ouvrir un compte, je vous propose de vous mettre en relation avec le directeur</i>
--	---

	<i>d'agence de la Banque du Léman qui vous expliquera comment vous pouvez procéder. »</i>
- Certifier « conforme » une copie de pièce d'identité d'un client. Cette copie doit être remise au client qui aura la charge de la remettre à la Banque du Léman.	
CE QUI EST INTERDIT	
- Communiquer à un client un set d'ouverture de comptes de la Banque du Léman - Aider un client à remplir un set d'ouverture de compte de la Banque du Léman - Accepter d'envoyer pour le compte d'un client un set d'ouverture de compte préalablement complété et signé par le client, ou tout autre document (y compris une copie de sa pièce d'identité) - Communiquer de quelle que manière que ce soit des informations sur le client à la Banque du Léman (situation professionnelle et/ou personnelle du client, patrimoine, objectifs d'investissements, etc...)	

Situation :

Un client CEGEE est également client de la Banque du Léman. Il souhaite avoir des informations sur certains produits ou services que pourrait lui offrir la banque suisse.

CE QUI EST AUTORISE

- Informer le client que la CEGEE et la Banque du Léman sont deux entités distinctes légalement et que le client doit se rapprocher directement de la Banque pour obtenir des informations sur un produit ou service.	<u>Exemple d'argumentaire</u> <i>« Même si la CEGEE et la Banque du Léman font parties du même groupe, cela reste deux banques différentes avec leur propres fonctionnement et leur propres règles. Qui plus est, chacune des banques intervient sur un pays différent (France/Suisse) et elles ne peuvent pas empiéter l'une sur l'autre. Si vous souhaitez souscrire à</i>
---	--

	<i>un produit proposé par la Banque du Léman, vous devez contacter directement votre Conseiller suisse. Pour ma part, je n'ai aucune possibilité de vous informer sur ce que fait ou peut vous proposer la Banque du Léman. »</i>
CE QUI EST INTERDIT	
- Remettre au client toute documentation (contractuelle ou non) relative à un produit/service proposé par la Banque du Léman. - Proposer au client de consulter ensemble le site de la Banque du Léman pour trouver les informations demandées. - Proposer au client d'appeler ensemble la Banque du Léman pour avoir les informations directement du conseiller suisse.	

Règles de conduites à l'attention des directeurs d'agence et directeurs de région

Situation : Afin de faire connaître la Banque du Léman à sa clientèle, un directeur d'agence aimerait communiquer directement en agence sur la Banque du Léman via des affiches (papier ou digitale), documentation (type flyer ou autres), mise à disposition d'un communiqué de presse, etc.	
CE QUI EST AUTORISE	
- RIEN La publicité par une banque suisse en France est strictement règlementée et limitée. La stratégie publicitaire est décidée exclusivement par la Banque du Léman. Aucune initiative ne peut être entreprise sans l'accord écrit de la Direction de la Banque du Léman.	
CE QUI EST INTERDIT	
- Mettre à disposition de la clientèle tout document mentionnant la Banque du Léman.	

- Rendre visible de quelle que manière que ce soit le nom ou le logo de la Banque du Léman en agence.	
---	--

Situation :

Afin de faire connaître la Banque du Léman à sa clientèle, un directeur d'agence aimerait informer spontanément la clientèle de l'agence de l'existence de la Banque du Léman. Pour ce faire, il aimerait utiliser sa base de données clientèle pour les contacter par téléphone (télémarketing), par e-mail ou par courrier.

CE QUI EST AUTORISE

- RIEN Le démarchage par une banque suisse en France est strictement interdit. Aucune action commerciale en ce sens ne doit être initiée.	
--	--

CE QUI EST INTERDIT

- Demander aux équipes commerciales de solliciter leur réseau/ clientèle existante pour promouvoir de quelle que manière que ce soit la Banque du Léman.	
--	--

4. Contrôles

La Banque du Léman, en accord avec la Direction commerciale de la CEGEE, pourra effectuer des contrôles afin de s'assurer du strict respect des règles définies ci-avant. Ces contrôles pourront prendre différentes formes, notamment la visite en agence, l'interview de collaborateurs pour s'assurer de la connaissance des règles, ou encore l'intervention de clients mystères.

5. Contact

Le département Conformité de la Banque du Léman est à votre disposition pour toute question ou clarification. En cas de besoin, vous pouvez contacter

Aurélie Arfi
Directrice des Risques
Ligne directe : 00 41 22 775 07 93
Email : Aurelie.Arfi@banqueduleman.ch

Ou

Elodie Bouras
Compliance Officer, en charge de la Conformité
Ligne directe : 00 41 22 775 07 93
Email : Elodie.bouras@banqueduleman.ch



Annexe I Contact Banque du Léman

Banque du Léman

Tél. : +41 (0) 22 775 07 75
Fax : +41 (0) 22 775 07 76
E.mail : RECO670@banqueduleman.ch
Site Internet : www.banqueduleman.ch

Adresse postale :

Banque du Léman S.A.
Rue des Alpes 11
Case postale 1236
CH – 1211 Genève 1

Annexe II – E-mail-type à utiliser en cas d'introduction d'un client à la Banque du Léman

A : RECO670@banqueduleman.ch

Objet : Mise en relation d'un client avec votre Banque

Madame, Monsieur,

Je vous remercie de bien vouloir réserver le meilleur accueil à M/Mme « *prénom nom* » qui m'a sollicité en vue d'un premier contact avec votre Banque. Vous trouverez ses coordonnées ci-dessous :

- Téléphone :
- E mail :
- Horaire préféré pour rappeler le client :

Bien cordialement

« *Référence du collaborateur CEGEE* »