

FAQ IOBSP

Contact : contact.intermediaires@acpr.banque-france.fr

Mise en ligne : 14 décembre 2012
Modifications mars 2013 et janvier 2017

SOMMAIRE

1. COMMENT PEUT-ON DÉFINIR L'INTERMÉDIATION EN OPÉRATIONS DE BANQUE ET EN SERVICES DE PAIEMENT ?	3
2. QUELLES SONT LES PERSONNES QUALIFIÉES D'INTERMÉDIAIRES EN OPÉRATIONS DE BANQUE ET EN SERVICES DE PAIEMENT (IOBSP) ?	3
3. QUELLES SONT LES CATÉGORIES D'IOBSP ET COMMENT SE DISTINGUENT-ELLES ?	4
4. QUE SIGNIFIENT ACTIVITÉ ACCESSOIRE ET ACTIVITÉ COMPLÉMENTAIRE À UN BIEN OU À UN SERVICE ET QUELLES EN SONT LES CONSÉQUENCES ?	4
5. J'EXERCE L'ACTIVITÉ D'INTERMÉDIATION EN OPÉRATIONS DE BANQUE ET EN SERVICES DE PAIEMENT, DE FAÇON RÉMUNÉRÉE MAIS CES OPÉRATIONS OU CES SERVICES CONSTITUENT UN COMPLÉMENT AUX PRODUITS OU AUX SERVICES FOURNIS DANS LE CADRE DE MON ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE : SUIS-JE UN IOBSP ?	5
6. QUI EST EXCLU DU STATUT D'IOBSP ?	5
7. QUELLES PERSONNES DOIVENT S'IMMATRICULER AUPRÈS DE L'ORIAS ?	6
8. J'EXERCE UNE ACTIVITÉ DESTINÉE UNIQUEMENT AUX PROFESSIONNELS. SUIS-JE CONCERNÉ PAR LES OBLIGATIONS CONCERNANT LES IOBSP ?	7
9. QUELLES SONT LES EXIGENCES D'HONORABILITÉ APPLICABLES AUX IOBSP ?	7
10. QUELLES PERSONNES DOIVENT SATISFAIRE AUX CONDITIONS DE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE ET QUELS SONT LES NIVEAUX D'EXIGENCES ?	7
11. QUELS SONT LES DIPLÔMES ACCEPTÉS PAR LA RÉGLEMENTATION ?	10
12. QUELS SONT LES TROIS NIVEAUX DE FORMATION PROFESSIONNELLE PRÉVUS PAR LA RÉGLEMENTATION ?	11
13. LES FORMATIONS ET L'EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE ACQUISES À L'ÉTRANGER SONT-ELLES RECONNUES EN FRANCE ?	11
14. QUELS SONT LES PERSONNELS DES IOBSP SOUMIS AUX OBLIGATIONS DE CAPACITÉ PROFESSIONNELLE ?	11
15. LES PERSONNELS DES IOBSP PEUVENT-ILS COMMENCER À COMMERCIALISER AVANT DE JUSTIFIER DU NIVEAU DE CAPACITÉ PROFESSIONNELLE ?	12

16. LES PERSONNELS DES IOBSP SONT-ILS SOUMIS À UNE OBLIGATION DE FORMATION CONTINUE ?.....	12
17. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DES IOBSP EN MATIÈRE D'ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE ?	12
18. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DES IOBSP EN MATIÈRE DE GARANTIE FINANCIÈRE ?.....	13
19. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS À L'ÉGARD DU CLIENT COMMUNES AUX DIFFÉRENTES CATÉGORIES D'IOBSP ?	13
20. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS SPÉCIFIQUES D'UN COURTIER DANS SES RELATIONS AVEC UN CLIENT ?.....	14
21. LES INTERMÉDIAIRES ÉTRANGERS SONT-ILS RECONNUS EN FRANCE ET SONT-ILS SOUMIS À DES RÈGLES SPÉCIFIQUES?....	15
22. QUELLES SONT LES DISPOSITIONS RELATIVES AU DÉMARCHAGE BANCAIRE ET FINANCIER ?	16
23. LES IOBSP ONT-ILS UNE OBLIGATION DE CONSEIL DE LEURS CLIENTS, Y COMPRIS DES CLIENTS POTENTIELS ?	16
24. QU'EST-CE QUE LE SERVICE DE CONSEIL ?	17
25. QUI PEUT FOURNIR LE SERVICE DE CONSEIL ET SOUS QUELLES CONDITIONS ?	17
26. QU'EST-CE QUE LE SERVICE DE CONSEIL INDÉPENDANT ? ..	17
27. QUELLE RÉMUNÉRATION EST POSSIBLE POUR LES IOBSP ?	18

1. Comment peut-on définir l'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement ?

L'activité d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement est l'activité qui consiste à présenter, proposer ou aider à la conclusion des opérations de banque ou des services de paiement ou à effectuer tous travaux et conseils préparatoires à leur réalisation (article [L. 519-1](#) I 1^{er} alinéa du code monétaire et financier).

Est considéré comme présentation, proposition ou aide à la conclusion d'une opération de banque ou à la fourniture d'un service de paiement le fait pour toute personne de solliciter ou de recueillir l'accord du client sur l'opération de banque ou le service de paiement ou d'exposer oralement ou par écrit à un client potentiel les modalités d'une opération de banque ou d'un service de paiement, en vue de sa réalisation ou de sa fourniture (article [R. 519-1](#) I 1^{er} alinéa du code monétaire et financier).

L'intermédiation vise en définitive à mettre en relation un client avec un établissement de crédit ou un établissement de paiement.

La qualification d'une activité comme un acte d'intermédiation s'apprécie *de facto* au regard de la définition légale (« présenter, proposer ou aider à la conclusion des opérations de banque ou des services de paiement ou à effectuer tous travaux et conseils préparatoires à leur réalisation ») quelle que soit la dénomination du contrat.

L'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement comprend, par exemple, la publicité faite par les intermédiaires (sur leur site internet notamment) pour les produits proposés (« présenter ») et les travaux de *back office* comme une analyse de solvabilité d'un dossier (« aider à la conclusion »).

2. Quelles sont les personnes qualifiées d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) ?

Est intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement toute personne qui exerce, à titre habituel, contre une rémunération ou toute autre forme d'avantage économique, l'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement, sans se porter ducroire (article [L. 519-1](#) I 2^e alinéa du code monétaire et financier).

Les critères conditionnant la qualification d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement sont donc :

- l'exercice à titre habituel de l'activité d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement. Celle-ci peut être exercée à titre principal, ou bien à titre accessoire d'une autre activité professionnelle principale (article [L. 519-1](#) I 2^e alinéa du même code) ;
- l'existence d'un mandat délivré par un établissement de crédit ou un établissement de paiement, un autre intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement ou par un client (article [L. 519-2](#) du même code). Le mandat mentionne la nature et les conditions des opérations qu'il est habilité à accomplir ;
- la perception d'une rémunération ou de toute autre forme d'avantage économique : cette notion désigne tout versement pécuniaire ou toute autre forme d'avantage économique convenu et lié à la prestation d'intermédiation (article [L. 519-1](#) I 2^e alinéa du même code).

Les opérations de banque sont définies à l'article [L. 311-1](#) du code monétaire et financier et comprennent la réception de fonds du public, les opérations de crédit ainsi que les services bancaires de paiement.

3. Quelles sont les catégories d'IOBSP et comment se distinguent-elles ?

Les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement comprennent les catégories suivantes (article [R. 519-4](#) du code monétaire et financier) :

1° Les courtiers en opérations de banque et en services de paiement, immatriculés au registre du commerce et des sociétés pour l'activité de courtage en opérations de banque et en services de paiement, qui exercent l'intermédiation en vertu d'un mandat du client, à l'exclusion de tout mandat d'un établissement de crédit ou d'un établissement de paiement, et qui ne sont pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec un établissement de crédit ou un établissement de paiement ;

2° Les mandataires exclusifs en opérations de banque et en services de paiement, qui exercent l'intermédiation en vertu d'un mandat d'un établissement de crédit ou d'un établissement de paiement et qui sont soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec l'un de ces établissements pour une catégorie déterminée d'opérations de banque ou de services de paiement ;

3° Les mandataires en opérations de banque et en services de paiement qui exercent l'intermédiation en vertu d'un ou plusieurs mandats non exclusifs délivrés par un ou plusieurs établissements de crédit ou établissements de paiement ;

4° Les mandataires d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, qui exercent l'intermédiation en vertu de mandats des personnes mentionnées aux 1°, 2° ou 3° (article [R. 519-4](#) I du code monétaire et financier). Ainsi, un mandataire d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement ne peut pas avoir lui-même des mandataires.

La rémunération allouée au titre de l'activité d'intermédiation ne peut être versée qu'à des intermédiaires immatriculés dans l'une des quatre catégories ci-dessus (article [R. 519-5](#) II du même code).

Une même personne ne peut cumuler l'activité d'intermédiation au titre de plusieurs catégories que pour la réalisation ou la fourniture d'opérations de banque de natures différentes ou la fourniture de services de paiement, c'est-à-dire :

- crédit à la consommation ;
- regroupement de crédits ;
- crédit immobilier ;
- prêt viager hypothécaire ;
- services de paiement.

Par exemple, un courtier en crédit à la consommation peut aussi être un mandataire en crédit immobilier.

Pour les types de crédit non mentionnés dans l'article [R. 519-4](#) II (crédits aux professionnels et autres crédits aux particuliers), le cumul des catégories n'est pas interdit.

4. Que signifient activité accessoire et activité complémentaire à un bien ou à un service et quelles en sont les conséquences ?

La notion d'**activité accessoire** est visée à l'article [R. 519-7](#) du code monétaire et financier.

Le professionnel exerce une activité professionnelle principale, par exemple l'intermédiation en assurance et à titre accessoire l'intermédiation en opérations de banque. Les activités ne sont pas liées : c'est le cas d'un agent général d'assurance qui propose également à ses clients l'ouverture d'un compte de dépôt auprès d'un établissement de crédit.

Chez un tel professionnel, les personnes physiques responsables de l'activité d'intermédiation et les salariés qu'il emploie et qui exercent effectivement, en pratique, cette activité d'IOBSP doivent justifier de la capacité professionnelle. Le niveau de capacité professionnelle requis est le même que la société exerce son activité à titre principal ou à titre accessoire.

La notion d'**activité complémentaire à un bien ou à un service** est visée aux articles [R. 519-2](#) et [R. 519-10](#) du code monétaire et financier.

Un service de paiement ou une opération de banque (ex opération de crédit) peuvent être complémentaires à la fourniture d'un bien (par exemple achat d'un bien d'électroménager) ou d'un service (exemple : entremise immobilière) : les deux activités sont liées. Dans ces exemples, l'intermédiation en opération de crédit est exercée en complément de la fourniture du produit électroménager ou du service d'entremise immobilière.

La notion d'activité complémentaire à un bien ou à un service a un impact, d'une part, sur l'obligation de s'immatriculer en tant qu'IOBSP (application des seuils) et d'autre part, sur le niveau de capacité professionnelle requise.

5. J'exerce l'activité d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement, de façon rémunérée mais ces opérations ou ces services constituent un complément aux produits ou aux services fournis dans le cadre de mon activité professionnelle : suis-je un IOBSP ?

Si les opérations de banque ou les services de paiement proposés sont complémentaires aux produits ou aux services fournis dans le cadre de l'activité professionnelle principale, des conditions de seuil s'appliquent pour deux natures d'opérations ([arrêté](#) du 1^{er} mars 2012 relatif aux seuils prévus par l'article [R. 519-2](#) du code monétaire et financier) :

- pour les opérations de banque, seules sont intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement les personnes qui exercent cette activité pour un encours annuel supérieur à 200 000 euros et pour un nombre annuel d'opérations supérieur à 20 ;
- pour les services de paiement, seules sont intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement les personnes qui exercent cette activité pour un nombre annuel d'opérations supérieur à 20.

Pour les activités de crédit immobilier, regroupement de crédit et prêt viager hypothécaire, il n'existe pas de seuil. La personne exerçant ces activités est bien un intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement.

De plus, toute personne recourant au démarchage pour l'activité d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement est intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement. Il n'existe pas dans ce cas de distinction entre activité complémentaire et activité principale, et il n'existe pas non plus de distinction en fonction du niveau d'activité.

Par ailleurs, pour les activités de crédit à la consommation, un acteur en dessous des seuils a néanmoins la qualité d'intermédiaire de crédit au sens de l'article L.311-1 du Code de la consommation et doit à ce titre respecter les obligations qui s'y rapportent.

Références

- *Loi* : article [L. 519-1](#) du code monétaire et financier ;
- *Décret* : articles [R. 519-1](#), [R. 519-2](#) et [R. 519-3](#) du même code.

6. Qui est exclu du statut d'IOBSP ?

Ne sont pas intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement les personnes suivantes :

- les établissements de crédit ou de paiement, et leurs salariés (article [L. 519-1](#) II du code monétaire et financier) ;
- les salariés des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement ; en revanche, leurs employeurs doivent s'assurer qu'ils ont la capacité professionnelle (articles [R. 519-8](#), [R. 519-9](#), [R. 519-10](#) et [R. 519-15](#) du même code) ;
- les notaires (article [L. 519-3](#) du même code) ;

- les indicateurs : ce sont les personnes qui se limitent strictement à mettre en relation un client et un établissement de crédit ou de paiement, par exemple en donnant une brochure non contractuelle au client ou en donnant les coordonnées d'un client à un établissement de crédit ou à un établissement de paiement ; ils sont autorisés à recevoir pour cela une « commission d'apport ».

L'indication est le fait d'indiquer à des personnes intéressées à la conclusion d'une opération de banque ou d'un service de paiement, un établissement de crédit, un établissement de paiement ou un intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement, sans remise de documents autres que publicitaires se rapportant à l'opération ou au service, et mis à disposition par un établissement de crédit, un établissement de paiement ou un intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement.

L'indication est aussi le fait de transmettre à un établissement de crédit, un établissement de paiement ou un intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement, les coordonnées d'une personne intéressée à la conclusion d'une opération de banque ou d'un service de paiement (article [R. 519-2](#) 2° du même code) ;

- les personnes mandatées par un établissement de crédit ou de paiement pour délivrer de la monnaie exclusivement à leurs clients ;
- les agents des prestataires de services de paiement (article [R. 519-2](#) 3° du même code) ;
- les personnes dont l'activité en opérations de banque et en services de paiement est liée aux opérations connexes telles que définies au 5° de l'article [L. 311-2](#) du même code et aux services connexes définis au 3° de l'article [L. 321-2](#) du même code. Sont notamment concernés les conseillers en assistance, gestion et ingénierie financière (article [R. 519-2](#) 4° du même code) et les conseillers en structure de capital, fusion et acquisition, création, développement et rachat d'entreprises (article [R. 519-2](#) 4° du même code). Ainsi un acteur intervenant comme intermédiaire pour des opérations dites de haut de bilan n'est pas concerné par les règles régissant les IOBSP.
- les personnes réalisant l'intermédiation en crédits à la consommation à titre complémentaire à leur activité professionnelle, pour un nombre d'opérations et un encours annuel inférieurs à au moins l'un des seuils annuels de 20 opérations et 200 000 euros d'encours.

7. Quelles personnes doivent s'immatriculer auprès de l'ORIAS ?

Tous les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement doivent s'immatriculer auprès de l'ORIAS, qui est le registre unique des intermédiaires bancaires, financiers et d'assurance.

Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement qui recourent aux services d'intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement doivent s'assurer que ceux-ci sont immatriculés.

La démarche et les procédures d'immatriculation sont à faire auprès de l'ORIAS et sont décrites sur son site Internet : www.orias.fr.

Références

- *Obligation d'immatriculation* : articles [L. 519-3-1](#) et [L. 519-3-2](#) du code monétaire et financier ;
- *Sanctions* : articles [L. 546-3](#) (en vigueur en janvier 2014) et [L. 546-4](#) du même code ;
- *Registre unique et modalités d'immatriculation* : www.orias.fr et articles [R. 546-1](#) à [R. 546-5](#) du même code.

8. J'exerce une activité destinée uniquement aux professionnels. Suis-je concerné par les obligations concernant les IOBSP ?

Le fait d'exercer une activité d'intermédiation contre rémunération vis-à-vis d'une clientèle de professionnels nécessite d'être immatriculé en qualité d'IOBSP. Ainsi une société proposant des crédits aux professionnels est concernée par les dispositions relatives aux IOBSP.

En revanche, sont exclues les personnes dont l'activité en opérations de banque et en services de paiement est liée aux opérations connexes telles que définies au 5° de l'article [L. 311-2](#) et aux services connexes définis au 3° de l'article [L. 321-2](#) du code monétaire et financier ; par exemple, le conseil et l'assistance en matière de gestion financière et l'ingénierie financière.

9. Quelles sont les exigences d'honorabilité applicables aux IOBSP ?

Les exigences d'honorabilité s'appliquent à trois catégories de personnes :

- les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, personnes physiques, qui exercent en leur nom propre ;
- les personnes qui dirigent, gèrent ou administrent des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, personnes morales ;
- les personnes qui sont membres d'un organe de contrôle, disposent du pouvoir de signer pour le compte ou sont directement responsables de l'activité d'intermédiation au sein de ces intermédiaires.

L'honorabilité est le fait de ne pas faire l'objet des condamnations mentionnées au II de l'article [L. 500-1](#) ou d'une interdiction prévue au 3° et au 7° du I de l'article [L. 612-41](#).

Les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, personnes morales, veillent au respect par leurs salariés des exigences d'honorabilité.

Références

- Loi : Article [L. 519-3-3](#) du code monétaire et financier ;
- Décret : Article [R. 519-6](#) du même code.

10. Quelles personnes doivent satisfaire aux conditions de compétence professionnelle et quels sont les niveaux d'exigences ?

Tous les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement doivent satisfaire aux conditions de compétence professionnelle.

En cas d'exercice dans plus d'une catégorie d'immatriculation, l'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement doit justifier des exigences de compétence les plus élevées.

Tout intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement doit veiller à ce que ses salariés qui exercent l'activité d'intermédiation en opérations de banque et en services de paiement remplissent les conditions de compétence professionnelle qui lui sont applicables à lui-même.

Pour satisfaire aux conditions de compétence professionnelle qui s'appliquent à leur situation, les personnes concernées doivent justifier, d'un diplôme, d'une formation professionnelle ou d'une expérience professionnelle¹.

La nomenclature et les niveaux du diplôme, ainsi que la durée et les conditions de l'expérience professionnelle, sont précisés par les articles [R. 519-8](#) à [R. 519-10](#) du code monétaire et financier. Le contenu et les conditions de validation de la formation professionnelle sont fixés [par l'arrêté du 9 juin 2016](#).

¹ A compter du 21/03/2019, l'expérience professionnelle complète la formation professionnelle

L'agrément des organismes de formation ne relève pas de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution. Une liste publique des organismes de formation est mise à disposition par le Ministère du Travail : <https://www.listeof.travail.gouv.fr/index.php>

La réglementation prévoit trois niveaux d'exigences différents, selon la catégorie de l'intermédiaire (courtier, mandataire non exclusif, mandataire exclusif ou mandataire d'intermédiaire), et selon ses modalités d'exercice (à titre complémentaire ou non).

Une exigence transversale pour les IOBSP exerçant le crédit immobilier à titre complémentaire a été introduite depuis le 01/01/2017.

Suite à la mise en application juridique progressive, une présentation de la situation finale² et des mesures transitoires est effectuée.

A partir du 21/03/2019, les niveaux de capacité professionnelle à respecter sont les suivants :

L'expérience seule n'est plus suffisante pour justifier d'un niveau de capacité professionnelle. Elle est complétée d'une formation.

² A partir du 21/03/2019

NIVEAU 1 Art. R519-8	Intermédiaires concernés/activités	Courtiers (toutes activités) Mandataires des courtiers (uniquement pour l'activité non complémentaire) MNE et leurs mandataires (toutes activités)
	Exigences de compétence professionnelle	Diplôme niveau 2 (licence) - spécialités 313, 122, 128 ou 314
		ou
		Expérience professionnelle 1 an dans les 3 ans + formation de 40h suivie au cours des 3 ans
		ou
		Niveau II + formation de 40h suivie au cours des 3 ans
NIVEAU 2 Art. R519-9	Intermédiaires concernés/activités	Mandataires des courtiers (activités complémentaires) ME et leurs mandataires (activités non complémentaires)
	Exigences de compétence professionnelle	Diplôme niveau 3 (BTS ou DUT) (spécialité 313, 122, 128 ou 314)
		ou
		Expérience professionnelle 1 an dans les 3 ans + formation de 40h suivie au cours des 3 ans
		Ou
		Niveau III + formation de 40h suivie au cours des 3 ans
NIVEAU 3 Art. R519-10 -I (hors crédits immobiliers)	Intermédiaires concernés	ME et leurs mandataires MNE et leurs mandataires => activité complémentaire
	Exigences de compétence professionnelle	Diplôme niveau 3 (BTS ou DUT) - Spécialités 313, 122, 128 ou 314
		Ou
		Expérience professionnelle : 6 mois dans les 2 ans
		Ou
		Formation professionnelle d'une durée suffisante et adaptée aux opérations de banque
NIVEAU Crédit immobilier (activité complémentaire)	Intermédiaires concernés	ME et leurs mandataires MNE et leurs mandataires => activité complémentaire - Crédit immobilier
	Exigences de compétence professionnelle	Diplôme niveau 3 (BTS ou DUT) - Spécialités 313, 122, 128 ou 314 ou diplôme mentionné dans l'accord du 10/06/2011 conclu dans le cadre de la convention banque (hors BP banque)
		Ou
		expérience professionnelle : 1 an dans les 3 ans ou 3 ans dans les 10 ans + formation de 14h
		Ou
		Formation professionnelle adaptée (programme fixé par Arrêté et durée minimale de 40 h)

L'expérience doit avoir été acquise pour les niveaux I à III sur des fonctions liées à la réalisation d'opérations de banque ou de services de paiement et pour le niveau crédit immobilier dans des fonctions liées à la réalisation d'activités d'élaboration, de proposition ou d'octroi des contrats de crédit immobilier.

Pendant la phase transitoire, soit jusqu'au 31/03/2019 les conditions de compétences professionnelles sont les suivantes :

- Les exigences en termes de diplôme et de formation professionnelle sont identiques à celles présentées ci-dessus.
- L'expérience professionnelle seule est suffisante et les niveaux requis sont les suivants :

	Expérience professionnelle
Niveau 1	2 ans comme cadre dans les 3 ans ou 4 ans comme non cadre dans les 5 ans
Niveau 2	1 ans comme cadre dans les 3 ans ou 2 ans comme non cadre dans les 5 ans
Niveau 3 (hors crédit immobilier)	6 mois dans les 2 ans
Niveau crédit immobilier (activité complémentaire)	1 an dans les 3 ans ou 3 ans dans les 10 ans

- La formation de 40 heures permettant l'accès au niveau de capacité professionnelle supérieur³ n'est pas encore mise en place.

Références :

- Loi : articles [L. 519-1](#) à [L. 519-4-2](#) du code monétaire et financier ;
- Décret : articles [R. 519-7](#) à [R. 519-15](#) du même code ;
- [Arrêté du 9 juin 2016 portant approbation des programmes de formation des IOBSP ;](#)
- [Arrêté du 9 juin 2016 relatif aux conditions de capacité professionnelle.](#)

11. Quels sont les diplômes acceptés par la réglementation ?

Les niveaux du diplôme sont précisés par les articles [R. 519-8](#) à [R. 519-10](#) du code monétaire et financier à savoir :

- pour le niveau 1 de capacité professionnelle : justification par une licence ;
- pour les niveaux 2 et 3 de capacité professionnelle : justification d'un Bac +2 (BTS et assimilés).

Les diplômes sanctionnent une formation relative à l'une au moins des matières suivantes : finances, banque, gestion, économie, droit ou assurance.

Ils relèvent plus spécifiquement d'une des spécialités de formation suivantes :

- 122 (Economie) ;
- 128 (Droit, Sciences Politiques) ;
- 313 (Finances, Banque, Assurances, Immobilier) ;
- 314 (Comptabilité, Gestion).

Les diplômes de commerce niveau de formation I (Master) sont acceptés. Ces derniers sont délivrés par l'une des écoles supérieures de commerce et de gestion inscrite sur la liste visée par l'article L. 443-2 et L. 753-1 du code de l'éducation.

Les conditions d'enregistrement d'un diplôme au Registre RNCP www.cnpc.gouv.fr ne relèvent pas de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution ; elles sont fixées par l'article L.335-6 du code de l'Éducation.

Les diplômes acquis à l'étranger sont acceptés s'ils sont reconnus par le Centre ENIC-NARIC France, sur la base d'une attestation de comparabilité. Ils doivent en outre sanctionner une des disciplines mentionnées ci-dessus, à savoir finances, banque, gestion, économie, droit ou assurance.

Références :

- Loi : articles [L. 519-1](#) à [L. 519-4-2](#) du code monétaire et financier ;
- Articles [R. 519-7](#) à [R. 519-15](#) du même code ;
- Décret n°2016-622 du 19 mai 2016 ;
- [Arrêté du 9 juin 2016 portant approbation des programmes de formation des IOBSP ;](#)
- [Arrêté du 9 juin 2016 relatif aux conditions de capacité professionnelle.](#)

³ Niveau I ou niveau II

12. Quels sont les trois niveaux de formation professionnelle prévus par la réglementation ?

Concernant la formation professionnelle, trois niveaux sont organisés :

DURÉE ET PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE DES IOBSP		
Niveau 1 – 150 h	Niveau 2 – 80 h	Niveau 3 – formation adaptée et d'une durée suffisante
Tronc commun de 60 h		Formation professionnelle adaptée aux opérations et aux services concernés, et d'une durée suffisante Si l'activité est en relation avec le crédit à la consommation à <i>minima</i> la formation doit être conforme à l'article <u>D 311-4-3</u> du code de la consommation Si l'activité est en relation avec le crédit immobilier à <i>minima</i> la formation doit être conforme au 2° de l'article D. 313-10-2 du code de la consommation S'il s'agit d'une autre activité [hors crédit à la consommation et hors crédit immobilier], la formation doit inclure des thèmes spécialisés en fonction de l'activité exercée.
3 modules spécialisés de 14 h + module crédit immobilier de 24h	1 module optionnel au choix de 14 h	
1 formation d'approfondissement au choix de 24 h en relation avec l'activité exercée	1 formation d'approfondissement au choix de 6 h en relation avec l'activité exercée	
Passage du Niveau 2 au Niveau 1 Formation complémentaire de 70 h comportant obligatoirement le module crédit immobilier		
Contrôle de compétence par questionnaire à choix multiple ou réponse courte : réussite d'au minimum 70%		

Référence

- [Arrêté du 9 juin 2016 portant approbation des programmes de formation des IOBSP ;](#)

13. Les formations et l'expérience professionnelle acquises à l'étranger sont-elles reconnues en France ?

Les formations et l'expérience professionnelle acquises dans un autre état membre de l'union européenne ou dans un autre état partie à l'accord sur l'Espace économique européen sont reconnues en France mais elles doivent être complétées par un stage d'adaptation d'une durée de trois mois, accompli sous la responsabilité d'un IOBSP, d'un établissement de crédit ou d'une société de financement, au cours duquel est suivie une formation professionnelle d'une durée de 28 heures.

14. Quels sont les personnels des IOBSP soumis aux obligations de capacité professionnelle?

Tout intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement doit veiller à ce que ses personnels remplissent les conditions de compétence professionnelle qui lui sont applicables à lui-même, avant la réalisation de tout acte d'intermédiation.

Le personnel se définit comme les personnes physiques qui exercent directement l'activité d'intermédiation ou de conseil ainsi que les personnes physiques qui dirigent ou encadrent ces personnes précitées.

Les salariés en contrat d'alternance (mentionné aux articles L. 6221-1 et L. 6325-1 du code du travail) sont exclus de cette définition, sous réserve qu'ils ne réalisent pas d'acte d'intermédiation de manière autonome.

Référence

- Article [R. 519-15](#) du code monétaire et financier

15. Les personnels des IOBSP peuvent-ils commencer à commercialiser avant de justifier du niveau de capacité professionnelle ?

Les salariés doivent remplir les conditions de capacité professionnelle, avant la réalisation de tout acte d'intermédiation.

Un délai de 6 mois après la prise de poste est néanmoins accordé pour obtenir le niveau de compétence professionnelle requis sous condition que pendant ce délai, le salarié occupe un poste adapté et exerce sous la responsabilité d'un membre du personnel disposant de la capacité professionnelle.

Référence

- Article [R. 519-15](#) du code monétaire et financier

16. Les personnels des IOBSP sont-ils soumis à une obligation de formation continue ?

Les prêteurs et les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement s'assurent de la mise à jour des connaissances et compétences professionnelles de leurs personnels qui exercent une activité d'intermédiaire en matière de crédits immobiliers.

Cette formation continue prend notamment en compte les changements de la législation ou de la réglementation applicable. Sa durée minimale est fixée à 7 heures par année civile.

Cette formation est assurée auprès d'un établissement de crédit ou d'une société de financement ou auprès d'un organisme de formation agréé.

Cette exigence est applicable à compter du 21/03/2017.

Pour le crédit à la consommation, il existe une obligation de formation continue. L'employeur veille à ce que les connaissances acquises au cours de la formation soient régulièrement mises à jour en cas notamment de changement de la législation ou de la réglementation applicable au crédit à la consommation ou au surendettement.

Référence

- [Arrêté du 9 juin 2016 pris pour application de l'article D. 313-10-2 du code de la consommation](#)

17. Quelles sont les obligations des IOBSP en matière d'assurance de responsabilité civile professionnelle ?

Les courtiers doivent souscrire un contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle.

Les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile des mandataires exclusifs, des mandataires non exclusifs ou des mandataires d'intermédiaires, sont couvertes par la personne pour le compte de laquelle ils agissent ou par laquelle ils sont mandatés. Les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement doivent à tout moment justifier de leur situation au regard de cette obligation.

Pour le contrat d'assurance de responsabilité civile professionnelle, les garanties prennent effet au 1er mars pour une durée de douze mois. Le contrat est reconduit tacitement au 1er janvier de chaque année. Toute suspension de garantie, dénonciation de la tacite reconduction ou résiliation du contrat d'assurance, est portée sans délai par l'assureur à la connaissance de l'ORIAS.

Le niveau minimal de la garantie du contrat d'assurance est fixé à 500 000 euros par sinistre et 800 000 euros par année d'assurance pour un même intermédiaire. Le contrat peut fixer une franchise par sinistre qui ne doit pas excéder 20 % du montant des indemnités dues. Cette franchise n'est pas opposable aux victimes.

L'assureur délivre à la personne garantie une attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle.

Références

- Loi : article [L. 519-3-4](#) du code monétaire et financier ;
- Décret : article [R 519-16](#) du même code ;
- [Arrêté du 26 juin 2012](#) fixant le montant des garanties des contrats d'assurance de responsabilité civile et le montant minimal du cautionnement des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement.

18. Quelles sont les obligations des IOBSP en matière de garantie financière ?

Tout intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement, qui, même à titre occasionnel, se voit confier des fonds en tant que mandataire des parties, est tenu à tout moment de justifier d'une garantie financière spécialement affectée au remboursement de ces fonds aux clients.

Cette garantie ne peut résulter que d'un engagement de caution pris par un établissement de crédit habilité à cet effet ou une entreprise d'assurance ou de capitalisation régie par le code des assurances.

L'engagement de caution, dont les garanties prennent effet au 1er mars pour une durée de douze mois, est reconduit tacitement au 1er janvier de chaque année.

Le montant minimal du cautionnement doit être au moins égal à la somme de 115 000 euros et ne peut être inférieur au double du montant moyen mensuel des fonds encaissés, le cas échéant, par l'intermédiaire, calculé sur la base des fonds encaissés au cours des douze derniers mois précédant le mois de la date de souscription ou de reconduction de la caution.

Références

- Loi : Article [L 519-4](#) du code monétaire et financier ;
- Décret : article [R 519-17](#) du même code ;
- [Arrêté du 26 juin 2012](#) fixant le montant des garanties des contrats d'assurance de responsabilité civile et le montant minimal du cautionnement des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement.

19. Quelles sont les obligations à l'égard du client communes aux différentes catégories d'IOBSP ?

Quelle que soit leur catégorie, les produits commercialisés et le type de clients, les IOBSP sont tenus au respect **de règles de bonne conduite**, notamment en matière d'information des clients ou clients potentiels, de loyauté et de respect de leurs intérêts (article [L. 519-4-2](#) du code monétaire et financier).

1. Obligations d'identification de l'intermédiaire

Lors de l'entrée en relation, l'intermédiaire doit fournir aux clients et clients potentiels des informations sur son identité (nom, adresse, catégorie, numéro d'immatriculation, moyens de vérifier cette immatriculation). Les publicités et les correspondances émanant de l'intermédiaire doivent également comporter ces informations.

Il doit aussi informer ses clients et clients potentiels des procédures de recours et de réclamation, et donner les coordonnées de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

L'IOBSP est également tenu d'indiquer le nom des établissements de crédit ou de paiement avec lesquels il travaille (de manière exclusive, représentant plus du 1/3 de son chiffre d'affaires) et/ou des établissements qui détiennent une participation supérieure à 10% de ses droits de vote ou de son capital. Le contenu des éléments à fournir diffère selon la catégorie de l'intermédiaire.

2. Obligations en termes de rémunération et de communication des frais

Les modalités ou le niveau de la rémunération perçue par les IOBSP au titre de leur activité d'intermédiation ne doivent pas aller à l'encontre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts des clients, ou influencer la qualité de leur prestation de service.

Avant la conclusion de toute opération de banque ou service de paiement, ou avant tous travaux et conseils préparatoires, l'intermédiaire doit convenir, avec son client, y compris tout client potentiel, par écrit ou sur un autre support durable, des frais éventuels demandés et, le cas échéant, de sa rémunération.

Lorsque le contrat porte sur une opération de crédit, l'intermédiaire rappelle à son client qu'il est interdit à toute personne physique ou morale qui apporte son concours, à quelque titre que ce soit et de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, à l'obtention ou à l'octroi d'un prêt d'argent, de percevoir une somme représentative de provision, de commissions, de frais de recherche, de démarches, de constitution de dossier ou d'entremise quelconque, avant le versement effectif des fonds prêtés.

Il est également interdit à l'intermédiaire, avant la remise des fonds et de la copie de l'acte, de présenter à l'acceptation de l'emprunteur des lettres de change, ou de lui faire souscrire des billets à ordre, en recouvrement des frais d'entremise ou des commissions mentionnés ci-dessus.

3. Obligations spécifiques vis à vis des clients personnes physiques

a. Pour tout produit

Lorsque le client ou le client potentiel est une personne physique, l'IOBSP présente au client, y compris au client potentiel, les caractéristiques essentielles du service, de l'opération ou du contrat proposé.

Toute information fournie par l'IOBSP est communiquée avec clarté et exactitude. La communication est faite sur support durable à la disposition du client, y compris du client potentiel, et auquel celui-ci a facilement accès. En cas de vente à distance, les intermédiaires doivent en sus respecter les règles relatives à ce mode de commercialisation définies dans le code de la consommation (articles L. 121-20-8 à L. 121-20-16 du code de la consommation).

b. Obligations supplémentaires pour les opérations de crédit

De plus, lorsque le client ou le client potentiel est une personne physique et que l'opération est une opération de crédit, l'intermédiaire s'enquiert auprès du client, y compris du client potentiel, de ses connaissances et de son expérience en matière d'opérations de banque, ainsi que de sa situation financière et de ses besoins, de manière à pouvoir lui offrir des services, contrats ou opérations adaptés à sa situation. L'intermédiaire adapte le contenu et la forme de ces explications au niveau de connaissance et d'expérience du client, y compris du client potentiel.

L'intermédiaire doit recueillir également auprès du client, y compris du client potentiel, des informations relatives à ses ressources et à ses charges, ainsi qu'aux prêts en cours qu'il a contractés, permettant à l'établissement de crédit de vérifier sa solvabilité.

Il doit en outre appeler l'attention du client, y compris du client potentiel, sur les conséquences que la souscription du contrat de crédit pourrait avoir sur sa situation financière et, le cas échéant, sur les biens remis en garantie.

Références

- Loi : articles [L. 519-4-1](#), [L. 519-4-2](#) et [L. 519-6](#) du code monétaire et financier;
- Décret : articles [R. 519-19](#) à [R. 519-26](#) du même code.

20. Quelles sont les obligations spécifiques d'un courtier dans ses relations avec un client ?

Le courtier et le mandataire non exclusif sont des intermédiaires qui sont amenés à travailler avec plusieurs établissements de crédit. Ces deux intermédiaires sont soumis aux règles générales de bonne conduite communes à tous les IOBSP.

Le courtier doit toutefois répondre à d'autres obligations spécifiques dans ses relations avec le client. Il est tenu d'analyser un nombre suffisant de contrats pour fonder une analyse objective du marché et recommander ou proposer un contrat adapté aux besoins du client et il doit fournir un conseil motivé.

Plus précisément, le courtier doit :

- fournir au client, y compris au client potentiel, des informations portant sur la description et la comparaison des différents types de contrats disponibles sur le marché pour les opérations et services proposés, de manière personnalisée et adaptée à leur degré de complexité ;
- informer le client des règles applicables aux opérations de banque et aux services de paiement et l'éclairer sur l'étendue de ses devoirs et obligations ;
- veiller à proposer de manière claire et précise au client, y compris au client potentiel, les services, opérations ou contrats les plus appropriés parmi ceux qu'ils sont en mesure de présenter. Il doit également s'abstenir de proposer un service, une opération ou un contrat qui ne serait pas adapté aux besoins du client ou du client potentiel.

Le courtier précise au client les raisons qui motivent ses propositions et lui indique comment il a pris en compte les informations qu'il a recueillies auprès de lui.

Avant la conclusion de toute opération de banque ou la fourniture de tout service de paiement ou de tous travaux et conseils préparatoires, le courtier doit préciser au client :

- le nombre et le nom des établissements de crédit et des établissements de paiement avec lesquels il travaille ;
- s'il perçoit, au titre de cette opération ou de ce service, une rémunération de l'établissement de crédit ou de l'établissement de paiement concerné, et quels en sont le montant et les modalités de calcul ;
- s'il détient une participation, directe ou indirecte, supérieure à 10 % des droits de vote ou du capital de l'établissement de crédit ou de l'établissement de paiement concerné, et qu'il peut, à sa demande, lui communiquer le niveau de cette participation.

Les courtiers ont par ailleurs des obligations de transparence à l'égard des établissements de crédits ; en effet, les courtiers doivent, au moment de la souscription, répondre sincèrement à toutes demandes de renseignements de l'établissement de crédit ou de l'établissement de paiement lorsqu'elles peuvent lui être utiles pour apprécier les antécédents du client et, le cas échéant, le risque encouru.

Les obligations du courtier sont toutefois allégées dès lors que le courtier ne fournit au client qu'une aide pour des travaux préparatoires à la réalisation d'une opération de banque ou d'un service de paiement.

Les mandataires de courtiers doivent par ailleurs respecter les mêmes obligations que leurs mandants.

Référence

- Décret : articles [R. 519-27](#) à [R. 519-31](#) du code monétaire et financier.

21. Les intermédiaires étrangers sont-ils reconnus en France et sont-ils soumis à des règles spécifiques?

Pour l'activité de crédit immobilier et pour cette activité seulement, les intermédiaires enregistrés sur le registre d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen sont également IOBSP. S'ils ne sont pas liés par un mandat à un établissement de crédit ou à une société de financement, ils sont assimilés à des courtiers et doivent respecter les obligations qui leur incombent.

Ces intermédiaires doivent compléter leur niveau de connaissances et de compétences par une formation professionnelle de 14 heures correspondant au module spécialisé relatif au crédit immobilier.

Par ailleurs, tout intermédiaire immatriculé en France qui envisage d'exercer en libre établissement ou libre prestation de services pour la première fois doit informer l'ORIAS qui notifie aux autorités compétentes les intentions de l'intermédiaire d'exercer sur leur territoire. L'intermédiaire peut commencer à exercer dans un délai d'un mois après cette notification. Une vigilance sur la capacité professionnelle exigée par le pays d'accueil est indispensable. En outre, l'intermédiaire doit disposer d'une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée (couvrant le pays cible ou prise en charge par le mandant).

Il est rappelé que les IOBSP ne peuvent proposer à des résidents français que les produits des établissements de crédit autorisés à intervenir en France.

Références

- Articles [L. 519-7](#) à [L. 519-10](#) du code monétaire et financier
- [Arrêté du 9 juin 2016 portant approbation des programmes de formation des IOBSP.](#)

22. Quelles sont les dispositions relatives au démarchage bancaire et financier ?

Le fichier des démarcheurs est supprimé depuis le 1er janvier 2013 (article 92-II de la loi n° 2010-1249 du 22 octobre 2010).

Toutefois, les autres dispositions relatives au démarchage bancaire et financier (articles [L. 341-1](#) et suivants et articles [D. 341-1](#) et suivants du Code monétaire et financier) demeurent en vigueur. Il en va notamment ainsi de l'obligation pour les démarcheurs de détenir une carte de démarchage.

Les démarcheurs sont invités à vérifier si leur activité relève en outre d'un ou de plusieurs des statuts d'intermédiaires suivants :

- intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP) (articles [L. 519-1](#) et suivants et [R. 519-1](#) et suivants du Code monétaire et financier) ;
- conseiller en investissements financiers (CIF) (articles [L. 541-1](#) et suivants et [D. 541-8](#), [D. 541-9](#) et [R. 541-10](#) du même code) ;
- agent lié (articles [L. 545-1](#) et suivants du même code) ;
- intermédiaire d'assurance (articles [L. 511-1](#) et suivants et [R. 511-1](#) et suivants du code des assurances).

Il est rappelé que tous ces intermédiaires doivent être immatriculés sur le registre unique tenu par l'ORIAS (articles [L. 546-1](#) et suivants et [R. 546-1](#) et suivants du code monétaire et financier ; article [L. 512-1](#) du Code des assurances).

23. Les IOBSP ont-ils une obligation de conseil de leurs clients, y compris des clients potentiels ?

Quels que soient leur catégorie d'immatriculation et les produits qu'ils distribuent, les IOBSP doivent se comporter d'une manière honnête, équitable, transparente et professionnelle en tenant compte des droits et des intérêts des clients.

Les textes apportent ensuite des précisions et exigences complémentaires en fonction de la nature du produit proposé, du type de clientèle et de la catégorie de l'intermédiaire.

A titre d'illustrations :

- Tous les intermédiaires proposant des crédits à des personnes physiques doivent s'enquérir auprès du client, y compris du client potentiel, de ses connaissances et de son expérience en matière d'opérations de banque ainsi que de sa situation financière et de ses besoins, de manière à pouvoir lui offrir des services, contrats ou opérations adaptés à sa situation ([R 519-21](#) du code monétaire et financier)
- Quels que soient les produits ou services concernés, les courtiers sont tenus d'analyser un nombre suffisant de contrats offerts pour pouvoir fonder une analyse objective du marché et recommander ou proposer un contrat adapté aux besoins du client, y compris du client potentiel.

Les textes transposant la directive crédit immobilier définissent en outre un service de conseil qui ne concerne que les crédits immobiliers, hors regroupements de crédit.

Références

Référence : articles [L. 519-4.1](#), [L. 519-1.1](#), [R. 519-21](#), [R. 519-28](#) Code monétaire et financier

24. Qu'est-ce que le service de conseil ?

Le « service de conseil » est une notion précisément définie à l'article [L. 519-1.1](#) du code monétaire et financier et précisé notamment par l'article [R. 519-23](#).

Il consiste en la fourniture à un client de recommandations personnalisées en ce qui concerne une ou plusieurs opérations relatives à des contrats de crédit. Cette recommandation personnalisée porte sur un ou plusieurs contrats de crédits adaptés aux besoins et à la situation financière du client

Ce service de conseil, ainsi défini, n'existe que pour les contrats de crédit immobilier, à l'exclusion des regroupements de crédit ou des autres types de crédit.

Référence :

- Article [L. 519-1.1](#) du code monétaire et financier.

25. Qui peut fournir le service de conseil et sous quelles conditions ?

Le service de conseil est fourni par un intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement ou par un prêteur.

Cette recommandation personnalisée porte sur un ou plusieurs contrats de crédits adaptés aux besoins et à la situation financière du client sur le fondement de la prise en considération :

- d'un nombre suffisamment important de contrats de crédit de leur gamme de produits pour les intermédiaires agissant en vertu d'un mandat délivré par un établissement de crédit ou une société de financement ; ou
- d'un nombre suffisamment important de contrats de crédit disponibles sur le marché pour les intermédiaires agissant en vertu d'un mandat délivré par un client.

Si l'intermédiaire propose le service de conseil mentionné à l'article [L. 519-1.1](#), il doit lors de l'entrée en relation avec le client, indiquer :

- a) S'il s'agit d'un conseil indépendant mentionné à l'article [L. 519-1.1](#);
- b) Si sa recommandation porte sur sa propre gamme de produits ou sur une large gamme de contrats de crédit disponibles sur le marché ;
- c) Si le client devra acquitter des frais pour la rémunération du service de conseil indépendant.

Il doit recueillir, sur la situation personnelle et financière de son client et sur ses préférences et ses objectifs, les informations nécessaires pour pouvoir lui recommander des contrats appropriés.

Il doit également communiquer au client le nombre de contrats de crédits examinés et la dénomination des établissements de crédit ou des sociétés de financement dont les contrats ont été examinés, sa recommandation et la motivation de celle-ci au regard des informations recueillies, sur papier ou tout autre support durable.

La recommandation est fondée sur des informations actualisées et sur des hypothèses raisonnables quant aux risques encourus par le client pendant la durée du contrat proposé.

Références : articles [L. 519-1.1](#), [R. 519-19](#), [R. 519-20](#), [R. 519-22-1](#), [R. 519-23](#) du Code monétaire et financier

26. Qu'est-ce que le service de conseil indépendant ?

Le conseil est qualifié d'indépendant dès lors qu'il est rendu en considération d'un nombre suffisamment important de contrats de crédit disponibles sur le marché et que sa fourniture ne donne lieu à aucune autre rémunération que celle versée, le cas échéant, par le client, ni à aucune forme d'avantage économique.

L'intermédiaire de crédit qui fournit une prestation de service de conseil indépendant peut se prévaloir de l'appellation de conseiller indépendant.

Référence :

- Article [L. 519-1.1](#) du Code monétaire et financier

27. Quelle rémunération est possible pour les IOBSP ?

Les IOBSP peuvent être rémunérés pour les actes d'intermédiation par les clients, par les établissements bancaires ou de paiement partenaires, par des intermédiaires (pour les mandataires d'intermédiaires).

Les modalités ou le niveau de la rémunération perçue par les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement au titre de leur activité d'intermédiation et la manière dont les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement rémunèrent leur personnel ne doivent pas aller à l'encontre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts des clients ou influencer la qualité de leur prestation de service.

Lorsque les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement fournissent un service de conseil mentionné à l'article [L. 519-1.1](#), la rémunération de leur personnel, au titre de ce service, ne dépend pas exclusivement des objectifs de vente.

Par ailleurs, il est interdit à toute personne physique ou morale qui apporte son concours, à quelque titre que ce soit et de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, à l'obtention ou à l'octroi d'un prêt d'argent, de percevoir une somme représentative de provision, de commissions, de frais de recherche, de démarches, de constitution de dossier ou d'entremise quelconque, avant le versement effectif des fonds prêtés.

Par dérogation à l'interdiction ci-dessus, dans le cadre de la fourniture d'un service de conseil indépendant au sens de l'article [L. 519-1.1](#), les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement peuvent percevoir une rémunération de leur client, pour le seul service de conseil.

Les intermédiaires doivent également informer les clients des frais et des commissions perçus.

Références :

- Articles [L. 519-6](#), [L. 519-6-1](#), [R. 519-25](#), [R.519-26](#) du Code monétaire et financier