



# Le recueil des informations relatives à la connaissance du client


**Fabrice Pesin,**  
Secrétaire général adjoint à l'ACP

**Guillaume Eliet,**  
Directeur de la gestion d'actifs à l'AMF


# Le contexte

- ❑ Le questionnement du client : une étape essentielle pour une bonne commercialisation
- ❑ Pour la commercialisation d'instruments financiers comme pour celle des contrats d'assurance vie, des objectifs fixés par la réglementation concernant la connaissance du client, le recueil de ses exigences et de ses besoins
- ❑ Une réglementation désormais bien connue des professionnels qui pose néanmoins des difficultés dans son application pratique
- ❑ Des contrôles menés par l'AMF et l'ACP qui ont mis en évidence des bonnes pratiques mais également des lacunes dans l'application de cette réglementation

# Quelques exemples constatés (i)

- ✓ *Absence de réponses aux questionnaires*
  - ✓ *Absence d'information du client sur la finalité du questionnaire et sur l'importance de donner des informations complètes et sincères*
  - ✓ *Traçabilité insuffisante sur les diligences menées lors de la connaissance du client et de l'identification de ses besoins*
  - ✓ *Absence d'actualisation des informations recueillies sur le client alors que sa situation et ses besoins peuvent évoluer dans le temps*
  - ✓ *Questionnaires incomplets qui omettent de demander des informations clés sur la situation familiale ou patrimoniale du client nécessaires à la fourniture d'une prestation de qualité*
  - ✓ *Absence de questionnement sur l'horizon de placement et les objectifs d'investissement*
- 

# Quelques exemples constatés (ii)

- ✓ *Lacunes dans l'évaluation de la connaissance et de l'expérience du client en matière financière.*
  - ✓ *Client amené à apprécier seul son degré de connaissance et d'expérience en matière financière.*
  - ✓ *La détermination du profil de l'investisseur et notamment de son profil de risque est parfois réalisée en recourant à des questions générales en dehors du contexte d'investissement (pratiquez vous des sports à risque? )*
  - ✓ *Les informations recueillies par les clients ne sont pas exploitées de manière exhaustive. Lorsqu'une technique de scoring est utilisée pour l'exploitation des questionnaires, celle-ci n'est pas toujours adaptée*
  - ✓ *Les réponses apportées au questionnaire qui sont manifestement incohérentes ne sont pas toujours identifiées*
- 

# Les objectifs de l'ACP et de l'AMF

- ❑ Préciser les attentes des régulateurs en capitalisant sur les bonnes pratiques observées lors des contrôles réalisés
- ❑ Renforcer les exigences en matière de connaissance du client qu'il s'agisse de la commercialisation de contrats d'assurance vie ou d'instruments financiers
- ❑ Harmoniser les méthodes de contrôle et d'analyse des questionnaires d'entrée en relation par l'établissement d'une grille d'analyse commune
- ❑ Sécuriser le dispositif de recueil des informations sur les clients en assurant sa conformité avec les dispositions de la loi informatique et libertés et en prenant en compte un principe de proportionnalité

# La méthode retenue

- ❑ Une approche coordonnée dans le cadre du Pôle commun qui se traduit par une position de l'AMF et une recommandation de l'ACP
- ❑ Une large consultation des parties concernées : associations professionnelles et associations de consommateurs
- ❑ Une étroite collaboration avec les services de la CNIL pour s'assurer de la conformité des documents aux dispositions de la loi informatique et libertés
- ❑ Une entrée en application au 1<sup>er</sup> octobre 2013 pour laisser le temps aux professionnels de revoir leur dispositif de connaissance client

# Modalités de recueil et traçabilité des informations

- ❑ Recueillir des informations sur le client au moyen de questions claires, précises et compréhensibles
- ❑ Informer le client sur la finalité du recueil de ces informations et ses enjeux
- ❑ Mettre en place une procédure sur les modalités d'actualisation des informations recueillies

# Contenu des informations

- ❑ Évaluer le degré de connaissance et d'expérience du client en matière financière au moyen de questions distinguant la connaissance théorique et la détention de produits d'épargne
- ❑ Déterminer les objectifs de souscription et l'horizon d'investissement du client
- ❑ Déterminer objectivement le profil du client au regard du rendement attendu par le client et du niveau du risque qu'il est prêt à supporter



# Exploitation des informations

- ❑ Identifier et gérer les réponses incohérentes et/ou incomplètes apportées par le client en mettant en place des mécanismes d'alerte et en attirant, le cas échéant, l'attention du client
- ❑ Exploiter l'ensemble des informations recueillies nécessaires pour déterminer le profil du client et lui fournir un conseil adapté