

## Communiqué de presse

---

Paris, le 8 janvier 2013

**Recueil des informations relatives à la connaissance du client :  
l'Autorité de contrôle prudentiel et l'Autorité des marchés financiers  
renforcent leur vigilance au niveau de la distribution des produits d'épargne**

*Dans le cadre du pôle commun, l'AMF et l'ACP ont mené une action conjointe sur le recueil des informations relatives à la connaissance des clients dans le domaine de la commercialisation des instruments financiers et des contrats d'assurance vie. Ces travaux ont conduit à la publication d'une [recommandation de l'ACP](#) applicable à la commercialisation des contrats d'assurance vie et d'une [position de l'AMF](#) applicable à la commercialisation des instruments financiers. Ces textes entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2013.*

Selon le cadre réglementaire, lors de la commercialisation d'un contrat d'assurance vie ou d'un instrument financier, le professionnel<sup>1</sup> doit s'enquérir des exigences et besoins du client, de sa situation financière, de ses objectifs, ainsi que de ses connaissances et de son expérience en matière financière, afin de délivrer un conseil adapté.

Le questionnement de l'épargnant est une étape essentielle pour une bonne commercialisation. Or, les documents communiqués lors de contrôles sur place, certaines pratiques observées sur le marché ainsi que des informations et réclamations reçues par les deux autorités ont mis en évidence des insuffisances, tant sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations que sur la qualité des informations recueillies et leur exploitation dans le processus de commercialisation.

En conséquence, l'ACP et l'AMF ont décidé de préciser leurs attentes, notamment en capitalisant sur les bonnes pratiques observées lors de leurs contrôles afin d'améliorer les processus de commercialisation des contrats d'assurance vie et des instruments financiers. Cette démarche des deux autorités a été menée en étroite collaboration avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés<sup>2</sup> (CNIL), afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Dans ce contexte, l'AMF et l'ACP précisent leurs exigences relatives :

- aux modalités de recueil des informations (forme et contenu des questions posées, qualité des informations recueillies et actualisation de celles-ci) et à la traçabilité de ces informations (conservation, accessibilité, remise ou mise à disposition) ;
- à la qualité du contenu des informations recueillies, en dressant une liste indicative et non exhaustive d'informations qui pourraient être demandées au client, tant sur sa situation familiale, patrimoniale et personnelle que sur ses connaissances et expériences en matière financière, ses objectifs de souscription et son horizon d'investissement, ainsi que sur son profil au regard du rendement attendu et au niveau de risque qu'il est prêt à supporter ;
- à l'exploitation des informations recueillies (gestion des réponses incohérentes et/ou incomplètes, et connaissances exigées des personnes en charge de la commercialisation) ;

---

<sup>1</sup> Par professionnel, on entend prestataire de service d'investissement, conseiller en investissement financier, intermédiaire d'assurance ou organisme d'assurance.

<sup>2</sup> [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

- aux moyens et procédures mis en place pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle et au contrôle interne pour les entreprises tenues de se doter d'un tel dispositif.

Ces actions se traduisent par la recommandation 2013-R-01 de l'ACP applicable à la commercialisation des contrats d'assurance vie ([accessible sur le site internet de l'ACP](#)) et sous la forme de la position de l'AMF n° 2013-02 applicable à la commercialisation des instruments financiers ([accessible sur le site internet de l'AMF](#)).

**Pour mémoire**, l'ACP et l'AMF coordonnent leurs actions en matière de contrôle de la commercialisation des produits d'épargne dans le cadre du pôle commun institué entre les deux autorités et dont l'une des missions est de garantir que les épargnants bénéficient d'une protection identique quel que soit le produit ou le canal de distribution.

Les épargnants peuvent se renseigner sur le nouveau site internet Assurance-Banque-Épargne Info Service : [www.abe-infoservice.fr](http://www.abe-infoservice.fr) ou appeler au **0 811 901 801**, coût d'un appel local depuis un poste fixe, accessible du lundi au vendredi de 8h à 18h.