

Position AMF n° 2013-02
Le recueil des informations relatives à la connaissance du client

Textes de référence : articles 314-44, 314-46, 314-47, 314-51 à 314-53 et 325-7 du règlement général de l'AMF

1.	Contexte	1
2.	Rappel du cadre réglementaire	1
2.1.	Dispositions générales	1
2.2.	Dispositions relatives aux modalités de recueil de l'information	3
2.3.	Dispositions relatives au contenu des informations à recueillir par les prestataires de services d'investissement.....	3
2.4.	Dispositions relatives à l'exploitation des informations	4
2.5.	Dispositions relatives à la loi informatique et libertés	4
3.	Champ d'application de la position	4
4.	Positions	4
4.1.	Sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations.....	5
4.2.	Sur le contenu des informations	5
4.3.	Sur l'exploitation des informations	6
4.4.	Sur les moyens et procédures mis en place	7

1. Contexte

Dans la pratique, les professionnels ont souvent recours à des questionnaires grâce auxquels ils collectent les informations nécessaires pour apprécier le caractère adapté ou approprié du service d'investissement fourni au client.

L'analyse des pratiques observées sur le marché et les réclamations reçues ont amené l'ACP et l'AMF à préciser leurs attentes en matière de recueil des informations relatives à la connaissance des clients.

La conclusion des travaux s'est traduite par une position de l'AMF destinée aux prestataires de service d'investissement et aux conseillers en investissements financiers ci-après désignés les « Prestataires », et par une recommandation de l'ACP destinée aux organismes d'assurance et aux intermédiaires d'assurance. Cette démarche a été menée en étroite collaboration avec la Commission Nationale Informatique et Libertés, afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée ci-après désignée « loi informatique et libertés ».

2. Rappel du cadre réglementaire

2.1. Dispositions générales

Les obligations des Prestataires relatives à la connaissance des clients et les informations collectées varient en fonction du service d'investissement fourni, du conseil en investissements financiers¹ formulé ci après désigné « Conseil » et le cas échéant de la catégorisation desdits clients.

¹ S'agissant des conseillers en investissements financiers, la présente position s'applique lorsqu'ils fournissent une activité de conseil mentionnée au I de l'article L. 541-1 du code monétaire et financier qui comprend le conseil en investissement, le conseil portant sur la fourniture de services d'investissement et le conseil portant sur la réalisation d'opérations sur biens divers.

2.1.1. Pour les services de conseil en investissement et de gestion de portefeuille² ainsi que les activités de Conseil³

- a) Dispositions communes applicables aux prestataires de services d'investissement et aux conseillers en investissements financiers

Les Prestataires s'enquêtent auprès de leur client de leur connaissance et de leur expérience en matière d'investissement ainsi que de leur situation financière et de leurs objectifs d'investissement.

- b) Dispositions particulières applicables aux prestataires de services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement s'assurent⁴ que :

- Le service répond aux objectifs d'investissement des clients ;
- Les clients sont financièrement en mesure de faire face à tout risque lié à la transaction recommandée ou au service de gestion de portefeuille fourni et compatible avec leurs objectifs d'investissement ;
- Les clients possèdent l'expérience et les connaissances nécessaires pour comprendre les risques inhérents à la transaction recommandée ou au service de gestion de portefeuille fourni.

Lorsque le service de conseil en investissement est fourni à des clients professionnels tels que définis à l'article L.533-16 du code monétaire et financier, les prestataires de services d'investissement peuvent présumer que ces clients sont financièrement en mesure de faire face à tout risque lié à l'investissement envisagé⁵.

2.1.2. Pour les autres services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement collectent auprès de leurs clients des informations sur leurs connaissances et leur expérience en matière d'investissement⁶ afin de s'assurer que les clients possèdent un niveau d'expérience et de connaissance suffisant pour appréhender les risques inhérents au service fourni ou au produit proposé.

2.1.3. Pour tous les services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement sont fondés à présumer qu'en ce qui concerne les instruments, les transactions et les services pour lesquels le client est catégorisé comme professionnel, il possède l'expérience et les connaissances nécessaires pour comprendre les risques inhérents à ces instruments, transactions et services⁷.

2.1.4. Dispositions spécifiques au service d'exécution simple des ordres⁸

Pour les services de réception transmission d'ordres et d'exécution d'ordres pour le compte de tiers, les prestataires de services d'investissement peuvent fournir ce service sans recueillir les informations mentionnées au 2.1.2 lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- le service porte sur des instruments financiers non complexes ;
- le service est fourni à l'initiative du client, notamment du client potentiel ;
- le prestataire de services d'investissement a préalablement informé le client de ce qu'il n'est pas tenu d'évaluer le caractère approprié du service ou de l'instrument financier ;
- le prestataire services d'investissement a pris toutes les mesures raisonnables pour empêcher les conflits d'intérêts de porter atteinte aux intérêts des clients.

² Cf. article L. 533-13 I du code monétaire et financier.

³ Cf. article L. 541-8-1 4° du code monétaire et financier.

⁴ Cf. article 314-44 du règlement général de l'AMF.

⁵ Cf. article 314-45 du règlement général de l'AMF.

⁶ Cf. article L. 533-13 II du code monétaire et financier.

⁷ Cf. article 314-54 du règlement général de l'AMF.

⁸ Cf. articles L. 533-13 III du code monétaire et financier et 314-55 à 314-57 du règlement général de l'AMF.

2.2. Dispositions relatives aux modalités de recueil de l'information

2.2.1. Sur la collecte et l'actualisation des informations par les prestataires de services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement recueillent toutes les informations nécessaires pour connaître leurs clients afin de leur fournir un service d'investissement adapté ou approprié⁹.

2.2.2. Sur la traçabilité des diligences menées par les prestataires de services d'investissement et les conseillers en investissements financiers.

Les prestataires de services d'investissement conservent un enregistrement de tout service qu'ils fournissent et de toute transaction qu'ils effectuent permettant à l'Autorité des marchés financiers de contrôler le respect des obligations qui leur sont applicables et en particulier de toutes leurs obligations à l'égard des clients notamment des clients potentiels¹⁰.

Les conseillers en investissements financiers formalisent dans un rapport écrit le conseil donné au client en justifiant les différentes propositions, leurs avantages et les risques qu'elles comportent¹¹.

2.3. Dispositions relatives au contenu des informations à recueillir par les prestataires de services d'investissement

Les prestataires de services d'investissement sont habilités à se fonder sur les informations fournies par les clients, à moins qu'ils ne sachent, ou ne soient en situation de savoir, que celles-ci sont manifestement périmées, erronées ou incomplètes¹².

2.3.1. Pour les services de gestion de portefeuille ou de conseil en investissement

Les prestataires de services d'investissement collectent des informations, dans la mesure où elles sont pertinentes, d'une part sur la situation financière du client portant sur la source et l'importance de ses revenus réguliers, ses actifs, y compris liquides, investissements et biens immobiliers, ainsi que ses engagements financiers réguliers¹³ et d'autre part sur les objectifs d'investissement du client portant sur la durée pendant laquelle le client souhaite conserver son investissement, ses préférences en matière de risque, son profil de risque, ainsi que le but de son investissement¹⁴.

2.3.2. Pour tous les services d'investissement¹⁵

Pour évaluer le niveau d'expérience et de connaissance requis pour appréhender les risques inhérents à l'instrument financier ou au service d'investissement proposé ou demandé, les prestataires de services d'investissement, lorsqu'ils s'adressent à des clients non professionnels, recueillent les informations suivantes relatives :

- aux types de services, transactions et instruments financiers qui sont familiers au client ;
- à la nature, au volume et à la fréquence des transactions sur instruments financiers réalisées par le client, ainsi que la période durant laquelle ces transactions ont eu lieu;
- au niveau de connaissance et à la profession ou, si elle est pertinente, l'expérience professionnelle du client.

⁹ Cf. article L. 533-13 du code monétaire et financier.

¹⁰ Cf. article L. 533-10 (5) du code monétaire et financier.

¹¹ Cf. article 325-7 du règlement général de l'AMF.

¹² Cf. article 314-53 du règlement général de l'AMF.

¹³ Cf. article 314-46 du règlement général de l'AMF.

¹⁴ Cf. article 314-47 du règlement général de l'AMF.

¹⁵ Cf. article 314-51 du règlement général de l'AMF.

2.4. Dispositions relatives à l'exploitation des informations

Pour les services de gestion de portefeuille ou de conseil en investissement et les activités de Conseil¹⁶, les Prestataires s'abstiennent de fournir le service ou les activités lorsque le client ne communique pas les informations requises par la réglementation¹⁷.

Pour les autres services d'investissement, lorsque que le client ne fournit pas les informations requises ou lorsque le prestataire de services d'investissement estime sur la base des informations fournies que le service d'investissement ou le produit proposé ou demandé par le client ne sont pas adaptés, il le met en garde sur le caractère non adapté du service ou de l'instrument financier.

2.5. Dispositions relatives à la loi informatique et libertés

Il est rappelé que les Prestataires sont tenus de respecter le principe de pertinence et de proportionnalité des données collectées au regard de la finalité du traitement afin de garantir le respect des principes de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Ces principes – qui relèvent du domaine de compétences de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) – s'analysent au regard de la nature des produits souscrits, des opérations effectuées et des caractéristiques du client. Les personnes concernées par la collecte doivent être informées de manière claire et pédagogique :

- de l'identité du responsable de traitement ;
- de la finalité du traitement, en écartant les formulations trop génériques ;
- du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et des conséquences d'un défaut de réponse ;
- des destinataires de ces informations ;
- de leurs droits d'accès, d'opposition, de rectification ;
- le cas échéant, de l'existence d'un transfert de données hors Union européenne en respectant à cette occasion les règles relatives au transfert.

3. Champ d'application de la position

La présente position s'applique aux conseillers en investissements financiers lorsqu'ils formulent des Conseils mentionnés au 4° du I de l'article L. 541-8-1 du code monétaire et financier et aux prestataires de services d'investissement¹⁸ lorsqu'ils fournissent à des clients non professionnels des services de conseil en investissement, de gestion de portefeuille, de réception transmission d'ordres et d'exécution d'ordres pour le compte de tiers¹⁹. Elle peut néanmoins s'appliquer, lorsque cela est pertinent, à des clients professionnels²⁰.

La position s'applique à la fourniture de services d'investissement aussi bien avec présence physique des parties que par vente à distance.

4. Positions

Les Prestataires appliquent ces positions en tenant compte de la nature de leur activité, des services d'investissement ou des activités de Conseil qu'ils fournissent et de la clientèle à laquelle ils s'adressent ou sont susceptibles de s'adresser²¹.

¹⁶ Cf. article L.541-1 I du code monétaire et financier.

¹⁷ Cf. articles L. 533-13 I et L. 541-8-1 4° du code monétaire et financier.

¹⁸ Cf. article 314-1 du règlement général de l'AMF.

¹⁹ La position ne s'applique pas dans le cas d'exécution simple des ordres dans les conditions de l'article L. 533-13 III du code monétaire et financier.

²⁰ Il est rappelé que même lorsqu'il fournit un service de conseil en investissement ou de gestion de portefeuille à un client professionnel, le prestataire de services d'investissement doit s'assurer que la transaction qu'il envisage de recommander ou le service de gestion de portefeuille qu'il entend fournir répond aux objectifs d'investissement du client.

²¹ Pour les services de gestion de portefeuille et de conseil en investissement fournis par un prestataire de services d'investissement, il est rappelé que la Position de l'AMF n° 2012-13 qui intègre les orientations de l'ESMA sur les exigences de la directive MIF en matière d'adéquation des services et produits financiers proposés aux clients (ESMA/2012/387) précise les éléments à prendre en compte pour appliquer le principe de proportionnalité.

Afin de fournir un service adapté ou approprié à leurs clients²², les Prestataires conformément aux dispositions des articles L. 533-13 et L. 541-8-1 du code monétaire et financier, sont tenus :

4.1. Sur les modalités de recueil et la traçabilité des informations

4.1.1. D'informer le client que le recueil des informations est effectué dans son intérêt et a pour finalité la délivrance d'un service d'investissement ou d'un Conseil adapté ou approprié.

4.1.2. De recueillir les informations du client au moyen de questions claires, précises et compréhensibles. La mise en place d'un arbre de décision approprié, par exemple sous la forme d'un questionnement logique, peut permettre un questionnement proportionné.

4.1.3. En vue d'améliorer la qualité des informations recueillies :

- D'attirer l'attention du client sur le fait que la fourniture d'une information complète et sincère est une condition indispensable à la fourniture d'un Conseil ou d'un service d'investissement de qualité ;
- D'accompagner le client durant le processus d'évaluation et en lui fournissant les renseignements lui permettant de comprendre les questions et leur finalité ;
- D'inviter le client à apporter les modifications nécessaires lorsque les informations fournies présentent entre elles des incohérences manifestes ou sont incomplètes.

4.1.4. De s'assurer que le Conseil ou le service d'investissement est adapté ou approprié au profil du client en actualisant, en tant que de besoin, les informations recueillies :

- Au moment de la fourniture du service d'investissement ou du Conseil;
- Lorsque le Prestataire entretient une relation régulière avec le client en :
 - attirant l'attention du client sur le fait qu'une modification de sa situation peut avoir une incidence sur le service d'investissement ou le Conseil fourni et doit donc être signalée au Prestataire ;
 - mettant en place des procédures permettant de déterminer les informations qui doivent faire périodiquement l'objet d'une actualisation. La périodicité d'actualisation des informations recueillies peut-être variable et dépendre par exemple, du profil de risque des clients.

4.1.5. De s'assurer de la traçabilité des informations recueillies en :

- Vérifiant que le document de recueil des informations a bien été remis au client ou tenu à sa disposition par exemple en cas de vente à distance ;
- Veillant à la conservation des informations recueillies et à leur accessibilité dans les conditions mentionnées à l'article 313-49 du règlement général.

4.2. Sur le contenu des informations²³

4.2.1. De recueillir des informations lorsqu'elles sont pertinentes sur la situation familiale, patrimoniale et professionnelle du client. La pertinence des informations à recueillir s'analyse au regard du service à fournir et des caractéristiques du client.

Ces informations pourraient comprendre :

- En ce qui concerne la situation familiale, des informations sur :
 - l'identité du client, la résidence fiscale, le régime matrimonial des époux, l'identité et le nombre des personnes à charge (ex. enfant, majeur protégé), leur âge ;
 - le cas échéant, le conjoint/partenaire de PACS (ex. identité, âge).

²² Ce terme recouvre, dans la position, aussi bien les clients existants que potentiels (prospects).

²³ Il est rappelé que l'exploitation des informations par les Prestataires doit respecter l'ensemble des principes fixés par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

- En ce qui concerne la situation patrimoniale, des informations sur :
 - les revenus du client (ex. nature, montant et fréquence) et, le cas échéant du conjoint/partenaire de PACS;
 - les dépenses courantes actuelles et éventuellement futures du client ainsi que les facteurs susceptibles de les influencer;
 - la capacité d'épargne;
 - la composition, la liquidité et la disponibilité du patrimoine, et la valeur indicative des éléments du patrimoine (ex. résidence principale, résidence secondaire, produits d'épargne et d'investissement) ;
 - les charges financières (ex. remboursement d'emprunt immobilier) ;
 - la quote-part du patrimoine que le client envisage d'investir.
 - En ce qui concerne la situation professionnelle, des informations sur :
 - la situation professionnelle du client et du conjoint/partenaire de PACS;
 - le cas échéant, la date prévisionnelle de départ à la retraite.
- 4.2.2. De s'enquérir des connaissances et de l'expérience du client en matière financière au moyen de questions :
- Ne recourant pas indûment à l'auto-évaluation par le client ;
 - Distinguant la connaissance théorique et la détention de produits d'épargne et d'investissement ;
 - Reposant notamment sur :
 - l'information de la détention présente ou passée de produits d'épargne et d'investissement, leur mode de gestion (ex. gestion directe, gestion sous mandat, gestion conseillée);
 - l'existence de gains réalisés ou de pertes déjà subies sur les différents produits d'épargne et d'investissement, et la réaction du client à ces gains ou à ces pertes.
- 4.2.3. De déterminer les objectifs et l'horizon d'investissement du client en :
- Proposant une liste d'objectifs d'investissement (ex. préparation de la retraite, transmission d'un capital au moment du décès, constitution d'une épargne de précaution, investissement à long, moyen ou court terme), en les explicitant et en offrant la possibilité de les hiérarchiser ;
 - Interrogeant le client sur la durée envisagée de l'investissement ;
- 4.2.4. De déterminer objectivement le profil du client au regard du rendement attendu par le client et du niveau de risque qu'il est prêt à supporter en :
- Attirant son attention sur le fait qu'un rendement élevé est susceptible d'entraîner un risque important en s'appuyant, le cas échéant sur plusieurs scénarios d'évolution de l'épargne (rendement, possibilité de quantifier ce que le client est prêt à perdre ou à gagner, probabilité de survenance, etc.) ;
 - Définissant de manière compréhensible et précise les différents profils et, le cas échéant, les termes techniques et/ou complexes ;
 - Se fondant principalement sur des questions en lien avec l'investissement.
- 4.3. Sur l'exploitation des informations**
- 4.3.1. D'identifier et gérer les réponses manifestement incohérentes entre elles et/ou incomplètes apportées par le client à l'occasion du recueil initial des informations et lors de leur mise à jour en :
- Mettant en place des mécanismes d'alerte à l'occasion du recueil des informations ;
 - Attirant, le cas échéant, l'attention du client sur cette situation (ex. informations sur sa situation financière, ses objectifs d'investissement et ses connaissances et son expérience en matière financière).



4.3.2. D'exploiter l'ensemble des informations recueillies nécessaires pour déterminer le profil du client et notamment, lorsque cela est pertinent, le risque qu'il est prêt à supporter.

4.3.3. De s'assurer que les personnes en charge d'accompagner les clients lors de la fourniture d'un service d'investissement ou d'un Conseil:

- Disposent des connaissances suffisantes pour exploiter les outils et / ou documents de recueil des informations ;
- Evitent lorsqu'elles ne sont pas en mesure de fournir un service de conseil en investissement d'orienter le client vers le service d'investissement de réception transmission d'ordre ou d'exécution d'ordre pour le compte de tiers. Lorsqu'un prestataire de services d'investissement fournit néanmoins le service d'investissement de réception transmission d'ordres ou d'exécution d'ordres, il doit être en mesure de démontrer aux autorités de contrôle d'une part les raisons en expliquant notamment pourquoi le service de conseil n'a pas été fourni suite aux diligences effectuées et d'autre part que le service de réception transmission d'ordres ou d'exécution d'ordres a été fourni à la demande du client.

4.4. Sur les moyens et procédures mis en place

4.4.1. De mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour s'assurer du respect des règles de protection de la clientèle sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client

4.4.2. Pour les entités tenues de se doter d'un dispositif de contrôle interne :

- De prendre en considération dans le dispositif de contrôle interne les modalités de recueil, la gestion et l'exploitation des informations fournies par le client ainsi que le fonctionnement de l'outil utilisé ;
- D'être en mesure de justifier auprès de l'AMF des moyens et procédures mis en place pour le recueil des informations relatives à la connaissance du client.