

A large teal square graphic with a white square cutout in the center. A hatched pattern extends from the bottom-right corner of the teal square towards the title text.

SYNTHÈSE DES CONTRÔLES SUR LA CONNAISSANCE ET L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS EN MATIÈRE D'INVESTISSEMENT

13 décembre 2018



Nicolas PATEL

Synthèse des contrôles menés sur la connaissance et l'expérience des clients en matière d'investissement

Le contexte

- ❑ L'AMF a inauguré les contrôles SPOT, dans le cadre de sa stratégie Supervision#2022.
- ❑ Cinq établissements ont été contrôlés début 2018, sur le thème de la connaissance et de l'expérience des clients en matière d'investissement.

Les enjeux

- ❑ S'assurer du respect des règles applicables, recueillir les bonnes et les mauvaises pratiques.
- ❑ Identifier les modifications apportées à l'occasion de l'entrée en vigueur de la directive MIF2.

Le périmètre des contrôles

- ❑ Les procédures d'entrée en relation et de commercialisation des instruments financiers.
- ❑ Les procédures de recueil et d'actualisation des informations relatives à la connaissance et à l'expérience des clients.
- ❑ Les modèles de questionnaires destinés à recueillir ces informations (périodes MIF1 puis MIF2).
- ❑ Des échantillons de souscriptions, réalisées en 2017 par une clientèle de personnes physiques (période MIF1).

Synthèse des contrôles menés sur la connaissance et l'expérience des clients en matière d'investissement

Les suites de ces contrôles SPOT

- ❑ L'AMF a adressé aux établissements contrôlés des lettres de suites leur demandant une remise en conformité pour les cas observés de non-respect des exigences en matière de recueil d'informations.
- ❑ Cependant, à l'occasion de l'entrée en vigueur de la directive MIF2, ces mêmes établissements ont globalement amélioré leurs procédures.
- ❑ En octobre 2018, l'AMF a publié une note de synthèse :
 - Qui s'inscrit dans le prolongement de la synthèse publiée en juillet 2018, sur la commercialisation d'instruments financiers ;
 - Qui expose, au moyen d'exemples concrets, les bonnes et mauvaises pratiques identifiées.

Enseignements relatifs au recueil des informations sur les connaissances et l'expérience des clients

Mauvaises pratiques en matière de recueil d'informations sur les connaissances et l'expérience des clients

- Faire évaluer par le client lui-même ses connaissances en matière d'investissement (auto-évaluation).
 - Le recours exclusif à l'auto-évaluation était en vigueur sous MIF1 dans quatre des cinq établissements contrôlés, mais a disparu avec l'entrée en vigueur de la directive MIF2.
- Ne pas prévoir de réponse selon laquelle le client ne dispose d'aucune connaissance en matière d'investissement (ex. : ne prévoir que trois réponses possibles « faible » / « moyenne » / « bonne »).

Enseignements relatifs au recueil des informations sur les connaissances et l'expérience des clients

Bonnes pratiques en matière de recueil d'informations sur les connaissances et l'expérience des clients

- Poser des questions au client permettant de valider ses connaissances en matière d'investissement (ex. : sous la forme de questionnaires à choix multiple),
- Poser des questions au client sur le nombre et le montant moyen des opérations qu'il a réalisées, ainsi que sur la composition de son portefeuille et sa répartition par type de produits.
- Recourir à des questions différenciées selon la catégorie d'instruments financiers, afin de valider les connaissances et l'expérience du client.
 - Cette bonne pratique, en vigueur sous MIF1 dans un seul des cinq établissements contrôlés, est devenue une obligation avec la modification de l'article L.533-13 du code monétaire et financier suite à l'entrée en vigueur de la directive MIF2. L'ensemble des établissements contrôlés ont désormais mis en conformité leurs procédures.

Enseignements relatifs au recueil des informations sur les connaissances et l'expérience des clients

- Prévoir une périodicité de mise à jour du questionnaire destiné à recueillir les connaissances et l'expérience du client.
 - Trois établissements contrôlés ont adopté une périodicité d'1 an ;
 - Les deux autres ont adopté une périodicité de 2 ans.

- Pour les produits financiers complexes ou risqués :
 - Faire remplir au client un questionnaire complémentaire validant sa connaissance de ces produits ;
 - Ou lui remettre un document récapitulant le fonctionnement de ces produits et les risques afférents.

Enseignements relatifs au recueil des informations sur les connaissances et l'expérience des clients

Bonne pratique en matière de profilage des clients

- Déterminer le profil du client, notamment en fonction de ses réponses sur ses connaissances et son expérience en matière d'investissement, voire de sa réaction dans certaines situations, telles que sa réaction en cas de forte volatilité de son investissement.
 - Seuls deux des cinq établissements contrôlés attribuaient un profil au client sous MIF1, mais tous le font désormais depuis l'entrée en vigueur de la directive MIF2.

- Point d'attention : distinguer le client qui a un profil « débutant » (auquel l'établissement peut fournir un conseil en investissement) de celui qui a refusé de répondre au questionnaire de connaissances et d'expérience (auquel l'établissement doit s'abstenir de fournir un conseil en investissement),

Enseignements relatifs au recueil des informations sur les connaissances et l'expérience des clients

Un manquement à la réglementation, relevé dans deux établissements contrôlés

- Le fait de modifier automatiquement le profil du client si celui-ci confirme sur Internet un passage d'ordre qui ne s'inscrit pas dans le cadre de son profil initial,
 - d'une part sans procéder préalablement à une réévaluation de ses connaissances et de son expérience en matière d'investissement,
 - et d'autre part, sans que le client soit informé des conséquences de ce changement.

Bonne pratique en matière d'identification de l'horizon d'investissement des clients

- Veiller à la correspondance de la typologie des horizons d'investissement utilisée par les établissements, avec la durée de détention recommandée pour les instruments financiers commercialisés (en particulier lorsque ces instruments sont illiquides ou à très long terme).

Bonnes pratiques en matière de collecte d'informations sur la situation financière des clients

- ❑ Recenser les avoirs, les dettes, les revenus et les charges du client au sein de l'établissement ainsi qu'auprès d'autres établissements.
- ❑ Avertir le client, s'il refuse de communiquer le montant de ses avoirs et de ses dettes dans d'autres établissements, que le conseil lui sera fourni sur la base des informations disponibles et que ce conseil est susceptible de ne pas être optimal.
- ❑ En cas d'instrument financier illiquide ou risqué, s'abstenir de fournir un conseil en investissement à un client qui refuse de communiquer le montant de ses dettes dans d'autres établissements.