AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Impression à partir d'une page du site internet de l'AMF

18 juillet 2017

L'AMF complète sa doctrine sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client en publiant une position-recommandation dédiée à la digitalisation des relations client

Attentive au nouvel environnement technologique porteur d'avantages en termes de traçabilité, de transparence, de fluidité dans les relations avec le client, l'AMF souhaite également être garant d'une protection efficace pour les épargnants. Dans ce contexte, l'AMF complète sa position DOC-2013-02 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client dans une position-recommandation dédiée aux risques induits par la digitalisation des relations entre le prestataire et son client pour la fourniture de services d'investissement, applicable au 3 janvier 2018. Cette publication s'inscrit dans le cadre des travaux menés actuellement par l'AMF avec l'ACPR au sein du pôle commun, sur l'usage des technologies digitales dans les pratiques commerciales du secteur financier.

Du courtage en ligne en passant par la banque au quotidien et l'épargne, la digitalisation s'est largement développée, faisant émerger des établissements/canaux de distribution 100% en ligne, aux côtés des réseaux de distribution traditionnels offrant des approches mixtes alliant la relation traditionnelle en agence et les processus digitaux. Les dispositions législatives et réglementaires, en particulier les règles de bonne conduite issues de la transposition de la directive MIF doivent être respectées quel que soit le canal de distribution des instruments financiers utilisé par le prestataire.

Or, qu'elle soit réalisée au travers de plateformes ou d'objets connectés, la digitalisation des processus est porteuse de nouveaux risques pour la fourniture de services d'investissement et/ou pour les actes requis préalables à leur réalisation. Si le choix du prestataire est de digitaliser les processus propres à la fourniture de services d'investissement ou à leurs étapes préalables, celui-ci doit prendre des mesures pour pallier certains risques qui sont la conséquence directe de l'absence de contact entre le distributeur et son client

Dans ce contexte, l'AMF précise ses exigences dans une Position-recommandation dédiée spécifiquement aux risques induits par la transition digitale sur les relations entre le prestataire et son client ainsi que sur les conséquences sur les comportements du client, et portant sur :

- les modalités de recueil et traçabilité des informations (formes et contenu des questions posées, qualité des informations recueillies, actualisations et conservation de celles-ci) ;
- l'exploitation des informations recueillies (gestion des réponses incohérentes, capacité à justifier au client la cohérence des services proposés) ;
- les moyens et procédures mis en place pour renforcer les procédures, et le dispositif de contrôle interne pour les entreprises concernées ;
- les risques de réputation liés à mauvaise utilisation systématique des données portant sur un grand nombre de clients ou par une dégradation du système de traitement des données ;
- les risques de sécurité liés à la conservation des données personnelles des clients.

En savoir plus

- Position-Recommandation complétant la Position DOC-2013-02 sur le recueil des informations relatives à la connaissance du client
- Site ACPR

SUR LE MÊME THÈME

S'abonner à nos alertes et flux RSS

COMMUNIQUÉ AMF

INFORMATION ET OPÉRATIONS FINANCIÈRES

15 novembre 2021

L'AMF alerte les sociétés cotées, les mandataires sociaux et les investisseurs sur les risques associés aux financements sous forme d'equity lines et d'OCABSA

ACTUALITÉ ACTIONS

10 novembre 2021

Ex-actionnaires de Systran : plusieurs dizaines de détenteurs éligibles n'ont pas encore réclamé le complément de prix qui leur est dû

ACTUALITÉ

INFORMATION ET OPÉRATIONS FINANCIÈRES

29 octobre 2021

Arrêté des comptes 2021 : l'AMF publie ses recommandations et les résultats de ses récents travaux de revue des états financiers

Mentions légales :
Responsable de la publication : Le Directeur de la Direction de la communication de l'AMF. Contact : Direction de la communication, Autorité des marchés financiers - 17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02