

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

06 juin 2024

Visites mystère en agences bancaires : le recueil des préférences des clients en matière de durabilité est encore parcellaire

La nouvelle campagne de visites mystère réalisée par l’Autorité des marchés financiers (AMF) entre septembre 2023 et mars 2024 auprès de conseillers des établissements bancaires fait le constat d’un recueil encore parcellaire des préférences de durabilité des clients. Ceci peut s’expliquer par le fait que cette campagne est intervenue un an après l’entrée en application de l’obligation de recueillir les préférences des clients en matière de durabilité (août 2022), mais au moment de l’entrée en vigueur des orientations de l’ESMA venant en préciser les modalités (octobre 2023).

L’AMF mène depuis 2010 des campagnes de visites mystère, en agences bancaires ou en ligne, afin d’observer les pratiques de commercialisation des instruments financiers, ainsi que la bonne application de la directive sur les marchés d’instruments financiers (MIF 2) visant à renforcer la protection des investisseurs. Ces visites sont réalisées par un institut d’études spécialisé, à partir d’un scénario défini par l’AMF. Elles ne correspondent pas à un exercice de contrôle, mais constituent un outil de veille et d’amélioration des pratiques exercées. Cette dernière campagne porte sur la connaissance du client et plus spécifiquement sur le recueil de ses préférences en matière de durabilité au travers de la qualité du questionnement, du conseil délivré ainsi que de la nature des produits proposés.

Dans le cadre de cette campagne, 182 visites mystère ont été réalisées dans 12 grandes banques de réseau. Deux profils d'épargnants se sont présentés en agences bancaires : un profil potentiellement intéressé par la réalisation d'un investissement durable, ainsi qu'un profil exprimant spontanément son désir d'investir de façon durable. Dans les deux cas, le visiteur mystère disposait d'une épargne financière dont le montant était compris entre 60 000 et 105 000 euros, était à la recherche d'un conseil en investissement et prêt à prendre des risques pour valoriser son capital dans les dix ans à venir en choisissant un placement durable.

Intervenue au moment où la réglementation venait d'être précisée, cette campagne de visites mystère fait le constat principal d'une majorité de conseillers bancaires encore peu à l'aise avec le recueil des préférences de durabilité, insuffisamment recueillies auprès du client et expliquées :

- les préférences de durabilité, si le client en exprime, doivent être précisément et obligatoirement collectées sur trois axes : la taxonomie, le règlement européen SFDR pour *Sustainable Finance Disclosure Regulation* et les « principales incidences négatives » définies comme les effets négatifs sur les facteurs de durabilité liés aux décisions d'investissement et aux conseils fournis. Ces préférences ont été expliquées lors d'un entretien sur deux, le plus souvent de manière succincte. Leur recueil par le biais d'un questionnement sur chacun de ces trois axes, a été observé lors de moins d'un entretien sur cinq ;
- lors de plus d'un entretien sur deux, les visiteurs mystère ont estimé que les conseillers rencontrés ont manqué de clarté et de pédagogie, et que dans deux cas sur trois ils ne connaissaient pas suffisamment le thème de la finance durable.

Au total, sur les 182 visites mystère effectuées, 72 ont abouti à une proposition commerciale et 22 à une souscription.

S'agissant des rendez-vous ayant abouti à une proposition commerciale :

- dans près de 70 % des cas, les conseillers ont axé leurs propositions sur des fonds actions labellisés ISR, sans faire de réelle distinction entre les deux profils de prospects ;
- dans près de 40 % des cas, les visiteurs mystère ont estimé que le produit proposé correspondait à leurs préférences en matière de durabilité ;
- deux conseillers sur trois ont mentionné, le plus souvent spontanément, le fonctionnement et les caractéristiques des produits durables.

S'agissant des souscriptions :

- dans plus d'une visite sur dix, le prospect est devenu client et a souscrit un produit ;
- dans 9 cas, le conseiller a incité le visiteur mystère à faire seul son choix d'investissement sur internet à partir d'une liste de fonds disponibles ;
- sur les 13 visites avec souscription et conseil, le rapport d'adéquation, obligatoire lorsque le professionnel a recommandé des placements, a été remis lors de 6 rendez-vous.

Au-delà du recueil des préférences de durabilité, une proportion importante de conseillers bancaires n'a pas interrogé le visiteur mystère sur les aspects financiers de façon complète pour établir son profil, alors que la connaissance de la situation du client constitue une obligation depuis plusieurs années. Ainsi, par exemple, deux conseillers sur trois l'ont interrogé sur ses projets et objectifs financiers et un sur deux sur son expérience ou ses connaissances financières.

La formation des conseillers bancaires est un élément clé de la mise en œuvre de la réglementation ainsi que de l'amélioration de la qualité du conseil fourni aux clients. Il est de la responsabilité des établissements bancaires de veiller à la bonne compréhension de ces sujets par leurs conseillers. Afin d'accompagner la place financière, l'AMF met à disposition, dans le cadre de la certification professionnelle, un module sur la finance durable qui vise à développer un socle de compétences commun des conseillers et à les mettre en capacité de collecter les préférences de leurs clients en matière de durabilité.

Avec l'objectif de permettre une amélioration des pratiques, l'AMF a entamé une série de rencontres avec chacun des établissements visités pour revenir sur les résultats de cette campagne, proposer des axes d'amélioration et évoquer les éventuelles difficultés rencontrées.

À propos de l'AMF

Autorité publique indépendante, l'AMF est chargée de veiller à la protection de l'épargne investie en produits financiers, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés. Visitez notre site : <https://www.amf-france.org> URL = [https://www.amf-france.org]

CONTACT PRESSE _____

En savoir plus


- ↳ Lettre de l'Observatoire de l'épargne de l'AMF - N°57 - Juin 2024
- ↳ Résultats détaillés des visites mystère AMF Finance durable 2024

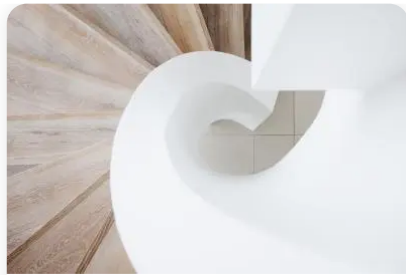
Mots clés

CONSEIL EN INVESTISSEMENT

EPARGNE DE LONG TERME

SUR LE MÊME THÈME

 S'abonner à nos alertes et flux RSS



ARTICLE

FONCTIONNEMENT DE L'AMF

28 mai 2026

Promouvoir une
finance plus durable



ARTICLE

EPARGNE DE LONG TERME

13 mai 2026

Observatoire de
l'épargne



ACTUALITÉ

SUPERVISION

05 mai 2026

L'Autorité des marchés
financiers met à jour
sa charte du contrôle



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